

تقييم جودة الحياة الجامعية وفق المرجع الجديد لضمان جودة التعليم العالي بالجزائر
دراسة ميدانية بجامعة أدرار

The Assessment of the University Life Quality According to the New Reference of Ensuring the Quality in Higher education in Algeria Field Study at the University of Adrar

أحمد بن الدين، أستاذ محاضر، مخبر التكامل الإقتصادي الجزائري الأفريقي، جامعة أدرار، الجزائر.*

تاريخ الاستلام: 2018/04/08؛ تاريخ المراجعة: 2018/05/06؛ تاريخ القبول: 2018/06/01

مستخلص: تدرس الدراسة لتقييم جودة الحياة الجامعية في جامعة أدرار وفقا للتقارير الصادرة عن خلية ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، باعتبار ميدان الحياة الجامعية يعد أحد أهم الميادين وفقا للمرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية الصادر عن اللجنة الوطنية الجزائرية لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، والذي صدر أول تقرير بشأنه يخص عملية التقييم بجامعة أدرار سنة 2017. وتوصلت الدراسة إلى وجود تقييم دون المتوسط لمختلف حقول ميدان الحياة الجامعية. وأوصت الدراسة بضرورة الرفع من درجة الفعالية المطلوبة في إعلام الفاعلين والمهتمين وكل الأطراف المعنية حول إجراءات ضمان الجودة في المؤسسة الجامعية مع منح استقلالية أكبر لخلايا ضمان الجودة للقيام بعمليات التقييم والتدقيق والرقابة، للرفع من جودة ميدان الحياة الجامعية بما ينعكس إيجابا على جودة العملية التعليمية وتحسين ترتيب الجامعة الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الحياة الجامعية، التعليم العالي، جودة الحياة الجامعية، المرجع الوطني.

تصنيف JEL: I23, I31.

Abstract: This study aims to assess the quality of university life at the University of Adrar according to the issued reports by the Internal Quality Assurance Unit in the Algerian Higher Education Institutions. The field of university life is one of the most important fields according to the new national reference for internal quality assurance which is issued by the Algerian National Commission for the application of quality assurance in institutions of higher education, its first report concerned with the assessment process at the University of Adrar was issued in 2017. The study findings support the existence of an assessment under-average in various fields of university life. This research recommended the need to increase the degree of effectiveness in informing the actors, interested and all concerned parties about the quality assurance procedures in the university institution, while increasing the given degree of independence to the quality assurance units to carry out assessment, auditing and monitoring activities to improve the quality of university life, which will positively affect the quality of the educational process and consequently ameliorate the rank of the Algerian university.

Keywords: quality, university life, higher education, national quality reference.

JEL Classification: I23, I31

* المؤلف المراسل، البريد الإلكتروني: mustadine@yahoo.fr

مقدمة:

يعد ميدان الحياة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي أحد أهم الميادين المرتبطة بضمان جودة مخرجات العملية التعليمية سواء تعلق الأمر بمجال الطلبة أو مجال الأساتذة أو ظروف العمل والحياة، وأمن خلال الإحساس بالمسؤولية المجتمعية من خلال المساواة في الفرص وتوفير كل ما من شأنه أن يحقق استقرار أهم الفاعلين في المؤسسة الجامعية لا سيما الطلبة والأساتذة، حيث أصبحت الحياة الجامعية وما تنتجه الجامعات وما تسوقه من إبداعات في كافة المجالات من أهم معايير تقييمها وتصنيفها وضمان جودة مخرجاتها، ذلك لأن ضمان جودة الحياة الجامعية أضحي عاملا مهما لقيام عملية تعليمية ناجحة بالمؤسسات الجامعية.

ولقد ظهر مفهوم الحياة الجامعية وكذا أساليب الرقابة الداخلية عليه، أو على مستوى تخصيص وإدارة الموارد التي تهدف للتحسين والتطوير المستمر للخدمات في مجال الحياة الجامعية بتنامي التوجه نحو اعتماد مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي، حيث أدركت المنظومة التعليمية الجزائرية حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، وهو ما تجسد في القيام بإصلاحات تهدف إلى ترقية هذا الأخير نحو مستويات أفضل من خلال صدور القانون التوجيهي للتعليم الذي كرس لأول مرة إمكانيات فتح مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء ما يسمى بالمجلس الوطني للتقييم (CNE) سنة 2008، ثم قيام وزارة التعليم العالي بإنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي سنة 2010، والتي تكمن مهمتها الرئيسية في دعم ومرافقة مؤسسات التعليم العالي في تدعيم قدراتها المؤسساتية وتطوير ثقافة الجودة، حيث بدأت خطواتها الأولى باعتماد أدوات ووسائل على مستوى كل المؤسسات الجامعية تمثلت في هيكلة خلايا لضمان الجودة وتعيين مسؤولين لهذه الخلايا وتكوينهم من أجل إعداد مرجع للجودة، والذي تجسد فعلا وقدم لأول مرة سنة 2014.

إشكالية الدراسة:

عمليا ورغم المجهودات المبذولة لتطوير الجودة في قطاع التعليم العالي في الجزائر، إلا هناك تأخرا ملموسا لا سيما في ميدان الحياة الجامعية، وتستهدف الدراسة الوقوف على مساهمة المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية في التعليم العالي في معرفة واكتشاف الاختلالات والنقائص التي تخص ميدان الحياة الجامعية من خلال عملية التقييم الذاتي، لذلك تتبلور إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: ما مستوى جودة الحياة الجامعية بجامعة أدرار وفقا لمعايير المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية في التعليم العالي بالجزائر؟

أهداف الدراسة: تسعى الدراسة تحقيق جملة من الأهداف لعل من أهمها
_ تقديم الإطار المفهومي للجودة في قطاع التعليم العالي وأهميتها،
_ تقديم مضمون المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي،

_ محاولة التقييم الجاد لميدان الحياة الجامعية على ضوء ما ورد في المرجع الجديد السالف الذكر في المؤسسة الجزائرية واقتراح السبل الكفيلة بتفعيلها سعياً للرفع من مستوى الجودة في قطاع التعليم العالي.

منهج الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة، فسيتم اعتماد المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة للتعريف بالجودة في قطاع التعليم العالي، نظام ضمان الجودة، والتعريف بمضمون الدليل الجديد للجودة في قطاع التعليم العالي، كما سيتم اعتماد المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي لمعرفة مدى توفر متطلبات جودة الحياة الجامعية في المؤسسة محل الدراسة من خلال تحليل نتائج التقييم المقدمة من خلال الجداول والرسومات البيانية المستقاة من تقارير خلية ضمان الجودة بجامعة أدرار.

دراسات سابقة ذات صلة بالموضوع: رغم عدم توفر دراسات سابقة اهتمت بتقييم ميدان الحياة الجامعية في الجزائر لا سيما باستخدام المرجع الجديد للجودة فإن هناك عديد الدراسات التي لها صلة بالموضوع والتي اعتمد الباحثان على البعض منها نذكر من بينها:

_ دراسة صبري (2009) حول: جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي، حاولت الدراسة تقييم تجربة التعليم الجامعي الخاص وتحليل معايير الاعتماد والجودة التي تخضع لها الجامعات في الأردن إضافة إلى إلقاء الضوء على عدد من التحديات الراهنة والمستقبلية التي يواجهها هذا القطاع. كما حاولت تحليل معايير الجودة المعتمدة في بعض الدول المتقدمة بغية تطوير المعايير الأردنية ومقارنتها بالمعايير العالمية لتحقيق الجودة والتميز في التعليم العالي، وتوصلت الدراسة إلى أنه رغم عديد التحديات فإن الجامعات الخاصة أصبحت تشكل عنصراً مهماً في قطاع التعليم العالي في الأردن كما ساهمت في تعزيز الاقتصاد الأردني وخدمة الأعداد الكبيرة من الطلبة الراغبين في إكمال دراستهم الجامعية كما أن هناك إيجابيات كبيرة تحققت بسبب تنظيم وضبط التعليم العالي من قبل هيئة رسمية مستقلة.

_ دراسة ثابت وحرجان (2015)، حول: قياس فاعلية تطبيق معايير الجودة في جامعة جيهان- أربيل باستخدام أسلوب QFD حاولت الدراسة تقييم معايير ضمان الجودة الموصى بها من قبل اتحاد الجامعات العربية في جامعة جيهان وتحديد مدى فاعلية كل معيار على سير

العملية التعليمية باعتماد أسلوب QFD، من خلال مصفوفة تربط ما بين الميزات التي يطلبها المستفيد وما تقدمه الجامعة من إمكانيات وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الجامعة لمعايير اتحاد الجامعات العربي يكاد يكون متقاربا بشكل كبير مع ما هو منفذ على أرض الواقع، كما أن هناك تميز للجامعة في ما تمنحه من تسهيلات أثناء أداء العملية التعليمية بينما هناك ضعف في استفادة الجامعة من خرجها في المستقبل.

_ دراسة عبد الحفيظي (2016)، حول: تقنين مقياس جودة الحياة لمحمود منسي وعلي كاظم على الطلبة الجامعيين مع إجراء دراسة ميدانية بجامعة الجلفة، اهتمت الدراسة بتقنين مقياس جودة الحياة -للفنسانين: كاظم ومنسي- على الطلبة الجامعيين بجامعة الجلفة، من أجل تقدير درجات جودة حياة الطالب في مجالات محددة هي: الصحة العامة، الحياة الأسرية والاجتماعية، التعليم والدراسة، العواطف، الصحة النفسية، شغل الوقت وإدارته، حيث سعت الدراسة للتحقق من الخصائص السيكومترية للمقياس بعد تطبيقه على عينة التقنين، ومن ثم اشتقاق المئينيات كمعايير للدرجات الخام لكل بعد من أبعاد المقياس، ولقد تم اختيار عينة ممثلة للمجتمع الأصلي، قوامها 847 طالبا، تم اختيارها بطريقة عشوائية عنقودية بغرض تحقيق هذا الهدف،

وتوصلت الدراسة إلى وجود مؤشرات ثبات مرضية عموما يتصف بها مقياس جودة الحياة لكاظم ومنسي، دلت عليها المؤشرات الكمية المستخرجة من توظيف طرائق تقدير الثبات التالية (معامل ألفا كرونباخ، معامل الاستقرار) مع صلاحية المقياس للاستخدام في تقدير مستويات الجودة للطلبة الجامعيين في المجالات الستة التي يتناولها، وذلك باستخدام المئينيات التي تم اشتقاقها كمعايير تفسر في ضوءها الدرجات الخام.

خطة الدراسة: لمعالجة الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى المحاور التالية

_ الاطار المفاهيمي للجودة في قطاع التعليم العالي،

_ قراءة في مضمون المرجع الوطني الجديد للجودة في قطاع التعليم العالي،

_ الدراسة التطبيقية: دراسة وتحليل التقييم الخاص بميدان الحياة الجامعية الصادر عن

خلية ضمان الجودة بجامعة أدرار.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للجودة في قطاع التعليم العالي.

سيتم التطرق في هذا الجانب بإيجاز إلى المقصود بالجودة في التعليم العالي وأهدافها، ثم إبراز الإطار التعريفي لنظام ضمان الجودة التعليم العالي، شروطه وكذا خطوات تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي.

1/ مفهوم جودة في التعليم العالي:

1-1/ تعريف جودة التعليم العالي: تعرف الجودة بشكلها العام بأنها "مجموعة الخصائص الضمنية للمنتج _ سواء المادي أو غير المادي_ والتي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات العملاء" (Jaupi, 2002, p03).

أما الجودة في التعليم العالي فتعرف بأنها "جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسمات وحدة المنتج التعليمي" (آل فيحان، 2007، ص90).

وحسب وصف وكالة الجودة البريطانية QAA، تعرف الجودة التعليمية أيضا بأنها "مدى نجاح الفرص التعليمية المتاحة أمام الطلاب في مساعدتهم على تحقيق الدرجات العلمية المنشودة والعمل على ضمان توفر التدريس المناسب والفعال، والمساندة، والتقييم، والفرص التعليمية الملائمة والفعالة" (صبري، 2009، ص152).

2-1/ أهداف جودة التعليم العالي ومبادئها

1-2-1/ أهداف جودة التعليم العالي: تسعى الجودة في التعليم العالي لتحقيق جملة من الأهداف منها (العبادي، الطائي والأسدي، 2008):

_ حل المشاكل التي يواجهها قطاع التعليم باعتماد الطرق العلمية في تحليلها ومتابعة تنفيذ هذه الحلول؛

_ الرفع من مستوى الجودة والتقليل من حجم الأخطاء في التدريس؛

_ إحداث نقلة نوعية في العملية التعليمية من خلال تحديث المقررات وتوثيق البرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستوى الطلبة؛

- الرفع من أداء أعضاء هيئة التدريس والإداريين من خلال المتابعة المستمرة ووضع برامج للتدريب؛

_ إحداث تشابك وتواصل ما بين مؤسسات التعليم العالي ومحيطها الخارجي لاستفادة الأخير من مخرجات هاته المؤسسات وبالمقابل استفادة النظام التعليمي من مختلف الجهات الرسمية لتحديث برامجها وتطويرها.

2-2-1/ مبادئ الجودة في التعليم العالي: هناك مجموعة من المبادئ تقوم عليها جودة التعليم نوجزها على النحو التالي (أحمد محمود وآخرون، 2009، ص 96):

- ✓ تواجد دعم كامل من قيادات المؤسسات التعليمية وآليات للجودة الشاملة بها؛
- ✓ تشجيع وتبني الأفكار الإبداعية وتحفيز المبدعين؛
- ✓ شمولية الجودة حيث يجب أنها تشمل جميع مجالات الخدمة؛
- ✓ تكامل السياسات لتحقيق الجودة والتميز في سلسلة عمليات الجودة؛
- ✓ التركيز على روح الفريق من خلال استخدام الهياكل التنظيمية المفلطحة؛
- ✓ الاستخدام الرشيد لآليات الإدارة الفعالة للوقت والتعامل الإيجابي مع الصراعات؛
- ✓ استحداث وتفعيل نظام للحوافز يراعي تحقيق متطلبات العدالة التنظيمية.

2/ نظام ضمان الجودة في التعليم:

1-2/ مفهوم ضمان الجودة: يعبر ضمان الجودة عن "العملية الدائمة والمستمرة التي تستهدف مراقبة وضمان جودة نظام مؤسسات التعليم العالي بعد ضمان الجودة آلية قانونية تركز على مسؤولية التحسين كمحور أساسي". (الخرابشة، 2012، ص 592)

كما يمكن التعبير عن ضمان الجودة بأنه: عملية منظّمة تهدف إلى ص النوعية تقتضي التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية بالمعايير، وقدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقاً، بحيث أن المؤسسة تضمن جودة التعليم لنفسها وللجمهور العام (Conseilsupérieur de l'éducation, 2012, p08). ونفرق بين شكلين من أشكال ضمان الجودة، هما: ضمان الجودة الداخلية وضمان الجودة الخارجية:

1-1-2/ ضمان الجودة الداخلي: وهي "جملة الممارسات الداخلية الهادفة لمتابعة وتحسين جودة عمليات المؤسسة (BOUBAKOUR, p05). كمتلعر ف بأنها " السياسات والآليات التي تعتمد عليها المؤسسة أو البرنامج لضمان تحقيق الأهداف المسطرة واحترام معايير التعليم العالي بصفة عامة (شاكر مجيد، 2014، ص 147) "

2-1-2/ ضمان الجودة الخارجي: وهي جملة الإجراءات التي تقوم بها جهة خارجية، مثل هيئة اعتماد وطنية أو دولية ك: ABET أو ISO والتي تقرر ما إذا كانت برامج المؤسسة التعليمية وإجراءاتها تحقق المعايير المتفق عليها، فـضمان الجودة الخارجي يتضمن الإعتماد، التقييم والتدقيق

2-2/ مفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي: ظهرت تعاريف عدة لنظام ضمان الجودة في التعليم العالي فهناك من أشار إلى أن هذا النظام يشمل: "جودة عناصر العملية التعليمية كـ نة

من الطالب، عضو هيئة التدريس، جودة المادة التعليمية، بما فيها من برامج وكتب جامعية وطرائق التدريس وجودة مكان التعلم في الجامعات والمخابر ومراكز الحاسوب والورشات والقاعات التعليمية من سياسات وفلسفات إدارية، وتعدد آله من هياكل تنظيمية ووسائل تمويل وتسويق وأخيرا جودة التقويم الذي يلي احتياجات سوق العمل" (BERROUCHE, et (BOUZID, 2012, p17).

3-2/ أهداف تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي: يهدف النظام لتحقيق أهداف، منها مصالح ومتطلبات حكومات الدول، ومنها ما يعكس الاحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم العالي وتصنف أهداف النظام إلى ثلاثة أصناف، هي: الرقابة على الجودة، المساواة، والتحسين المستمر للممارسات الموجودة (الأعرجي وآخرون، 2015، ص 45).

4-2/ شروط تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: لتطبيق النظام وجب توفر:

_ الرغبة الصادقة في كل الأطراف ابتداء من الطالب وانتهاء بالمؤسسة التعليمية من خلال إدراك الجميع بأن الجودة ليست مسألة لحظة أو مرحلة فهي سياسة دائمة لا بد من اعتماد معايير إستراتيجية لتطبيقها؛ _ تعاون الجهات المعنية ذات العلاقة، في عملية ضبط وصياغة معايير الجودة والنوعية وفق أسس ثابتة وواضحة يتم تطبيقها على المجتمع؛ _ عدم الاكتفاء بوضع المعايير النظرية وإنما الانتقال إلى التطبيق العملي حتى تكون عملية الضبط عملية جادة؛

_ ضرورة مراجعة المعايير من فترة إلى أخرى وتحسينها (شاكر مجيد، 2014، ص 83).

المحور الثاني: الدليل الوطني الجديد للجودة، قراءة في الدليل

أدركت المنظومة التعليمية الجزائرية حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، لذلك عملت على القيام بإصلاحات عدة تهدف إلى ترقية هذا الأخير نحو مستويات أفضل ولعل من أهم الإجراءات المتخذة إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES) طبقا للقرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 (بروش وبركان، 2012، ص 239) المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام الجودة في التعليم والبحث العلمي، مكونة من خبراء وأساتذة جامعيين، تهدف إلى دعم تطوير ممارسات ضمان الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي؛ ومتابعة وتفعيل ممارسات ضمان الجودة بالاعتماد على إجراء التقييم الذاتي لتحسين الجودة في المؤسسة التعليمية، حيث بدأت اللجنة خطواتها الأولى باعتماد أدوات

ووسائل على مستوى كل المؤسسات الجامعية تمثلت في هيكلة خلايا لضمان الجودة وتعيين مسؤولين لهذه الخلايا وتكوينهم من أجل إعداد مرجع للجودة.

وبالفعل تم إنشاء الدليل المرجعي الوطني متضمنا المقاييس والمعايير المتعلقة بضمان الجودة، وتم إنجازه بمساعدة مسؤولي ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية ليقدّم لأول مرة سنة 2014. ويحتوي الدليل سبعة مجالات كل واحد منها مجزأ إلى حقول يتراوح عددها بين ثلاثة وسبعة؛ تمثل المجالات والحقول النشاطات الموجودة عادة في المؤسسات الجامعية. ولإبراز مضمون الدليل المرجعي الجديد يمكن الاستعانة بالجدول الموالي:

الجدول رقم 01: تركيبة الدليل الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي

الميادين	الحقول	المراجع	المعايير	الإثبات
التكوين	7	23	49	106
البحث العلمي	3	17	32	55
الحوكمة	5	27	53	180
الحياة الجامعية	4	14	25	67
الهياكل القاعدية	5	17	19	38
التعاون مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	3	11	19	40
العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	4	14	22	70
المجموع	31	123	219	559

المصدر: (CIAQES، 2011، ص 2-41).

ومن خلال قراءة محتويات المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الواردة في الجدول يتضح أن الدليل يحتوي عددا من المراجع تأتي في شكل معايير تمثل حالة سير المؤسسة المرغوبة أو المتوقعة، والتي تشكل في مجملها مدخلات لعملية التقييم الذاتي بهدف تحسين الأداء في المؤسسة الجامعية، وضمان جودة عملياتها ومخرجاتها من خلال وضع دلائل أو إثباتات هي مؤشرات أداء تستخدم لقياس مستوى إنجاز كل معيار.

كما يبدو جليا من خلال مضمون الدليل أن الوزارة الوصية أولت أهمية كبرى لمجال الحياة الجامعية لضمان مشاركة مختلف الأطراف في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة لضمان الجودة، وذلك عبر أربعة حقول تعبر عن متطلبات المؤسسة الجامعية التي تصبو إلى تحقيقها، كما أعطت أهمية كبرى للتقييم الذاتي باعتباره الركيزة الأساسية لضمان الجودة وتشتمل الحقول

التي يحتويها ميدان الحياة الجامعية على ما يلي: (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2016، ص 27-32)

1/ الاستقبال والتكفل بالطلبة والموظفين: يقيس هذا الجانب مدى وضع المؤسسة لأجهزة

استقبال حسنة ودائمة لكافة المجتمع الجامعي للطلبة والموظفين من خلال:

- إقامة المؤسسة لجهاز استقبال وتوجيه للطلبة والموظفين؛

تولّي المؤسسة لاستقبال وإعلام وتوجيه الطلبة بحضور ممثلهم بمشاركة موظفون ذوو كفاءة؛

- إعطاء المؤسسة أهمية للاحتياجات الخاصة بالطلبة كتوفير الهياكل الرياضية، الثقافية والدينية؛

- وضع المؤسسة أجهزة إعلام للطلبة والموظفين من خلال تطويرها لقنوات إعلام لفائدة الطلبة والموظفين؛

- توفير المؤسسة لأجهزة الاتصال وضمان تدفق المعلومات وشفافيتها؛

- تنظيم المؤسسة لاجتماعات إعلامية مع الموظفين.

2/ حقل الأنشطة الثقافية والرياضية: يقيس ديناميكية المؤسسة وتطويرها لسياسة الأنشطة

الثقافية والرياضية واستمراريتها باعتماد المعايير التالية:

- إقامة المؤسسة لمكاتب مكلّفة بتوفير الهياكل المناسبة والوسائل المادية وغير المادية المشجعة على تنظيم الأنشطة الثقافية والرياضية؛

- تسهيل المؤسسة لخلق وتطوير الهياكل والجمعيات الثقافية والرياضية؛

- تشجيع المؤسسة للعمل الجماعي وتطويره؛

3/ ظروف الحياة والعمل والدراسات للجهات الفاعلة في الجامعة (الصحة، النظافة والأمن):

يتعلق الأمر بمدى تغطية المؤسسة لجميع الاحتياجات في مجال النظافة والوقاية والأمن بتطبيق المعايير التالية:

- توفير المؤسسة لمناخ ايجابي من خلال وضع جهاز مرافقة أعضاء الأسرة الجامعية وإحداث مكاتب للمرافقة؛

- توفير المؤسسة للفضاء الطبيعي من خلال توفير المساحات الخضراء وصيانتها باستمرار؛

- وضع المؤسسة لجهاز توفير شروط النظافة والأمن بعدد كاف من الموظفين والتكفل بإقامة الشروط الحسنة للنظافة والأمن وتوفير وسائل الدعم اللازمة؛

- مدى سعي المؤسسة لإبعاد موظفيها عن التوتر وهذا باستفادتهم من الدعم الاجتماعي؛

- مدى توفير المؤسسة للخدمات الصحية لموظفيها وطلبتها من خلال وجود مصلحة صحية مجهزة وبموظفين أكفاء ووجود صيدلية مزودة بالأدوية وتوفير سيارة إسعاف مزودة بالموارد البشرية والمواد الضرورية؛
- تطوير المؤسسة لشراكات مع الهيئات والمنظمات المدينة والإقليم لصالح طلبتها وموظفيها من خلال عدد من الاتفاقيات المبرمة وهذا خدمة للمجتمع الجامعي؛
- مدى توفير المؤسسة لظروف الإقامة والإطعام والنقل لفائدة الطلبة والرفع من نسبة الرضا عن هذه الخدمات؛
- مدى تكفل المؤسسة بالطلبة والموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال توفير ميزانية خاصة لهم والرفع من قيمة المساعدات المادية المخصصة للطلبة والموظفين الذين يعانون من صعوبات.

4/ المسؤولية المجتمعية (الأخلاق والمواطنة والمساواة في الفرص والتنمية المستدامة)

- ويتعلق الأمر في هذا الجانب بمدى توفير المناخ الملائم المشجع على بناء العلاقات الناجحة والمثمرة بين الجامعة والقطاع الاجتماعي الاقتصادي من خلال المعايير التالية:
- وضع المؤسسة لجهاز مكلف بتنظيم أنشطة المواطنة والمناقشات المجتمعية لفائدة التنمية المجتمعية من خلال موائد مستديرة ومحاوّر للنقاش تعالج مواضيع اجتماعية؛
- حرص المؤسسة على احترام مبادئ وقواعد أخلاقيات وأداب المهنة من خلال مدونة مصادق عليها من قبل المجتمع الجامعي ووجود هيئة تحرص على احترام تطبيقها؛
- مدى أخذ المؤسسة بمبدأ المساواة بوضوح في الفرص من خلال امتلاكها ميثاق حول مفهوم المساواة في الفرص؛ ونشره على الانترنت و أثناء اللقاءات والتظاهرات؛
- تحلي المؤسسة بجميع القواعد المتعلقة باحترام البيئة من خلال نظام داخلي إلزامي، ومدى اشتراطها في مناقصاتها ضرورة احترام البيئة وتنظيم دورات حول الثقافة البيئية؛
- مدى حرص المؤسسة على إقامة ثقافة التنمية المستدامة من خلال توفير شعب دراسية تعالج التنمية المستدامة وتظاهرات وأنشطة لتحسيس المجتمع الجامعي بمفاهيم التنمية المستدامة.

المحور الثالث: دراسة وتحليل التقييم الخاص بميدان الحياة الجامعية الصادر عن خلية ضمان الجودة.

باشرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر عملية التقييم على مستوى المؤسسات الجامعية بدءاً من موسم 2016/2017، وتبعاً للتعليمات الواردة لمختلف المؤسسات الجامعية من قبل الوزارة الوصية فقد باشرت جامعة أدرار عملية التقييم حيث اجتمعت لجنة التخطيط الاستراتيجي لخلية ضمان الجودة بجامعة أدرار مع اللجان التالية:

_ لجنة ميدان: إعداد السياسات ومقاربات الجودة؛

_ لجنة ميدان: الهياكل القاعدية و الحياة الجامعية؛

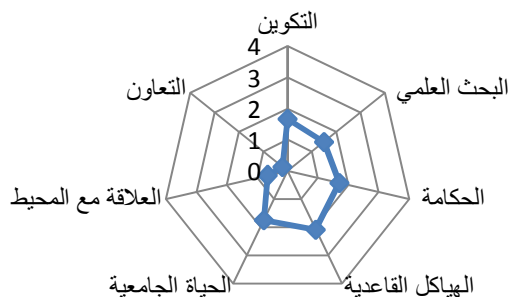
_ لجنة ميدان: فريق نظام المعلومات؛

_ لجنة ميدان: العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي.

_ لجنة ميدان: الفريق الفرعي الخاص بالمكتبة.

ووضعت اللجنة حيز التنفيذ عملية التقييم ابتداء من بداية السداسي الثاني حيث توجه أعضاء اللجان للنيابات والكليات والأقسام ومخابر البحث العلمي والمديريات الفرعية للأمانة العامة وهذا للقيام بعمليات الفحص والتقييم والتدقيق في مدى تطبيق المعايير التي نص عليها المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية، حيث صدر التقرير الأول في جامعة أدرار بتاريخ 15 جوان 2017 عن خلية ضمان الجودة في جامعة أدرار وكانت نتيجة التقييم لجميع الميادين كما يلي:

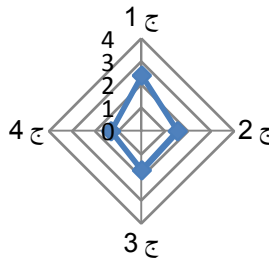
الشكل رقم 01: نتيجة التقييم الذاتي حسب كل ميدان



المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على تقارير خلية ضمان الجودة بجامعة أدرار
ويلاحظ من الشكل (01) أن كل الميادين تحصلت على تقييم دون المتوسط (02.00)، باستثناء ميدان الهياكل القاعدية الذي فاق تقييمه المتوسط (02.00) ليحصل على تقييم 2.13 من 4، حيث اعتمدت الوزارة التقييم بالتنقيط من 0 إلى 04، وبذلك فإنه من بين سبعة

ميادين تحصل ميدان واحد على تقييم فوق المتوسط بقليل، وبالمقابل تحصل ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي أضعف تقييم ب(0.69) على 4. ولإبراز التقييم الخاص بحقول ميدان الحياة الجامعية، يمكن الاستعانة بالشكل التالي:

الشكل رقم 02: نتيجة التقييم الذاتي لميدان الحياة الجامعية



المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على تقارير خلية ضمان الجودة بجامعة أدرار

حيث أن: الرمز * من ج 1 إلى ج 4 تمثل حقول ميدان الحياة الجامعية- المذكورة سلفا- والمتمثلة في أربعة حقول وذلك كما يلي:

ج 1: الاستقبال والتكفل بالطلبة والموظفين؛

ج 2: الأنشطة الثقافية والرياضية؛

ج 3: ظروف الحياة والعمل والدراسات للجهات الفاعلة في الجامعة (الصحة والنظافة والأمن...الخ).

ج 4: المسؤولية المجتمعية (الأخلاق والمواطنة والمساواة في الفرص والتنمية المستدامة...).

ويظهر من خلال الشكل (02) أن الحقل (ج 1): الاستقبال والتكفل بالطلبة والموظفين هو الحقل الوحيد بين حقول ميدان الحياة الجامعية الذي تحصل على تقييم فوق المتوسط، أي

* لاحظ: فقد تم الاعتماد في الدليل على الرمز بدلا من إعادة كتابة الجمل، فتم ترميز ميدان الحياة الجامعية بهذا الحرف (ج) وإذا كان متبوعا برقم واحد فهنا نتحدث عن الحقول (ج 2) (أي حقل الأنشطة الثقافية والرياضية ضمن ميدان الحياة الجامعية)، وإذا كان متبوعا برقمين فهنا نتحدث عن المراجع (ج 32) (أي المرجع الثالث ضمن الحقل الثاني لميدان الحياة الجامعية)، وإذا كان متبوعا بثلاث أرقام فهنا نتحدث عن المعايير (ج 322)، وإذا كان متبوعا بأربعة أرقام فهنا نتحدث عن الإنباتات (ج 3221)، وللإطلاع على الإنباتات، المراجع والحقول يمكن الرجوع إلى المرجع الوطني لضمان الجودة (الميادين، المجالات، المراجع)، اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجزائر العاصمة، 2016.

2.39 على 4، وبالمقابل الحقل (ج4): المسؤولية المجتمعية (الأخلاق والمواطنة والمساواة في الفرص والتنمية المستدامة...) أخذ أضعف تقييم 1.34 على 4 وقد يعزى هذا لضعف مناخ يشجع على بناء العلاقات الناجحة والمثمرة بين الجامعة والقطاع الاجتماعي الاقتصادي. ولتحديد الأنشطة ذات الأولوية ضمن ميدان الحياة الجامعية يمكن الاستعانة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (02): جدول تحديد الأنشطة ذات الأولوية في ميدان الحياة الجامعية

الميدان	الحقل	النقاط المحسوبة للمراجع				عدد المعايير غير المطبقة	عدد الإثباتات غير المطبقة
		ن م ≥ 1	ن م ≥ 2	ن م ≥ 3	ن م ≥ 4		
الحياة الجامعية	ج 1	0	3	1	0	6	01
		%0	%75	%25	%0	%26.08	%5
	ج 2	0	2	0	0	0	03
		%0	%100	%0	%0	%0	5%1
	ج 3	2	1	2	0	2	06
		%40	%20	%40	0%	%25	%30
	ج 4	2	0	2	0	4	10
		%50	%0	%50	%0	%57.14	%50
المجموع		4	6	5	0	6 sur 23	20 sur 63
		%26.66	%40	%33.34	%0	%26.08	%31.74

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على تقارير خلية ضمان الجودة لجامعة أدرار

يلاحظ من الجدول رقم 02 أن الحقل (ج1) المتعلق بالاستقبال والتكفل بالطلبة والموظفين وجد فيه أن عدد الإثباتات غير المطبقة هو 1 من مجموع 20 أي بنسبة 05% وهي نسبة جيدة، تعزى لكون الجامعة توفر نسبيا أجهزة استقبال وتوجيه وإعلام للطلبة وتلبي الاحتياجات الخاصة للطلبة والموظفين (ثقافية – دينية- رياضية...)، من جهة أخرى نلاحظ من الجدول أن الحقل (ج4) يحتوي عدد إثباتات غير مطبقة مقدرة بـ 10 من مجموع 20 أي بنسبة 50% وهي نسبة مرتفعة وغير جيدة تعبر عن وجود تخلي كبير عن تطبيق الإثباتات في حقل المسؤولية المجتمعية، وهو ما يوجب على الجامعة أن تعمل على تشجيع أنشطة المواطنة والتبادل والنقاشات المجتمعية. ولإبراز التصنيف الخاص بمراجع ميدان الحياة الجامعية يمكن إدراج الجدول التالي:

الجدول رقم 03: تصنيف مراجع ميدان الحياة الجامعية

المجموع	المراجع				الحقل	الميدان
	4 ≥ 3 >	3 ≥ 2 >	2 ≥ 1 >	1 ≥ 0		
3	-	ج 11 ج 31	ج 21	-	ج 1	الحياة الجامعية
2	-	-	ج 12 ج 22	-	ج 2	
5	-	ج 23 ج 43	ج 33	ج 13 ج 53	ج 3	
4	-	ج 14 ج 44	-	ج 24 ج 34	ج 4	
14	0	6	4	4	4	المجموع

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على تقارير خلية ضمان الجودة لجامعة أدرار

يلاحظ من الجدول رقم 03 عدم وجود أي مرجع متحصل على تقييم أكبر من 3 من 4 (0) من مجموع 14 مرجع) وهذا يعكس التقييم دون المتوسط للميدان. من جهة أخرى يلاحظ وجود 8 مراجع من مجموع 14 مرجعا بتقييم دون المتوسط أي بنسبة 57.14% لا سيما مراجع الحقول (ج3) و(ج4) والتي قدر تقييم مراجعها (3) من (5) و(2) من (4) أي بنسب 40 % و 50% على التوالي وهي نسب ضعيفة جدا. ويبين الجدول الموالي ترتيب مراجع ميدان الحياة الجامعية

الجدول رقم 04: مصفوفة ترتيب مراجع الحياة الجامعية

درجة الأهمية	مهم	المراجع التي تعالج على المدى المتوسط	المراجع التي تعالج على المدى القصير
		ج 33 - ج 24	ج 53 - ج 34
	أقل أهمية	المراجع التي يتم تجاهلها	المراجع التي تعالج على المدى الطويل
		-	ج 21 - ج 22 - ج 13 - ج 12
		الصعوبات	قابلية التحقق
		درجة قابلية التحقق	

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على تقارير خلية ضمان الجودة لجامعة أدرار

يوضح الجدول 04 أن المرجعين (ج53) "تساهم المؤسسة مع المصالح المعنية في التكفل بالطلبة والموظفين"، والمرجع (ج34) "تحرص المؤسسة على مبدأ المساواة في الفرص"، سوف يعالجان على المدى القصير لأهميتهما وإمكانية تحقيقهما أما على المدى الطويل فنجد مجموعة من المراجع مثل المرجع (ج21) "توفر وملائمة المباني المخصصة للاحتياجات (ثقافية- رياضية- دينية،....)"، هذا

الأمر يتطلب تحقيقه وقت كبير وتوفير إمكانيات مادية وبشرية وبالتالي ستمتع معالجته على المدى الطويل حيث مصفوفة الترتيب تأخذ بعين الاعتبار إمكانية تحقيق المراجع (صعبة- سهلة) من جهة ومن جهة أخرى أهميتها (مهمة- أقل أهمية).

ويوضح الجدول الموالي ترتيب المراجع التي يمكن معالجتها في ميدان الحياة الجامعية

الجدول رقم 05: جدول ترتيب المراجع التي ستعالج في ميدان الحياة الجامعية

الميدان	الحقل	قائمة المراجع التي ستعالج		
		قصير المدى	متوسط المدى	طويل المدى
الحياة الجامعية	ج 1	-	-	ج 21
	ج 2	-	-	ج 12- ج 22
	ج 3	ج 53	ج 33	ج 13
	ج 4	ج 34	ج 24	-
المجموع	4	2	2	4

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على تقارير خلية ضمان الجودة لجامعة أدرار

نتائج الدراسة وتوصياتها:

على ضوء ما سبق يمكن القول أن ميدان الحياة الجامعية يعد أحد الميادين الهامة التي تضمنها المرجع الجديد لضمان الجودة الداخلية، حيث جاء هذا الأخير ليؤكد أن هذا الميدان هو من يتيح الاستمرارية ويضمن الاستقرار للفاعلين في العملية التعليمية كإساتذة أو موظفين أو طلبة، ولا يمكن تجاهل أن ضعف التنسيق والتشاور بين هذه الأطراف ساهم بدوره في التأثير على تقييم ميدان الحياة الجامعية في آخر مرحلة من مراحل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهذا ما أثبتته التقرير الخاص بتقييم الجودة الداخلية لجامعة أدرار للموسم الجامعي 2016-2017، مما أكد ضرورة ربط نجاح وضمان الحياة الجامعية باستقرار المجتمع الجامعي من جهة والحاجة لتطبيق معايير المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي من جهة أخرى.

توصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج يمكن إبرازها فيما يلي:

- يمكن الاعتماد على الدليل الوطني للجودة الداخلية لتطبيق ومتابعة خارطة العمليات البيداغوجية في الجامعة الجزائرية. فاعتماد الدليل يعطي مرجعية قوية وواضحة باعتباره من

شأنها تحقيق هدف الإقناع والالتزام وإمكانية إجراء عدة مقارنات بين الجامعات والكليات وغيرها:

- توصلت الدراسة إلى أن تقييم ميدان الحياة الجامعية هو 1,86 من 4 وهو تقييم دون المتوسط؛
- توصلت الدراسة إلى أن الحقل (ج1) "الاستقبال والتكفل بالطلبة والموظفين" تحصل على أعلى تقييم بين مختلف الحقول المكونة لميدان الحياة الجامعية بـ2.38 على 4 وهو يعد تقييما مقبولا نوعا ما؛

- توصلت الدراسة إلى أن الحقل (ج4) المسؤولية المجتمعية (الأخلاق، المواطنة والمساواة في الفرص والتنمية المستدامة...) تحصل على أضعف تقييم بين مختلف الحقول المكونة لميدان الحياة الجامعية بـ1.34 على 4 وهذه نتيجة ضعيفة؛

- وجد التقييم أن عدد الأدلة غير المطبقة والتي تحصلت على تقييم 0 من 4 هو 20 دليل إثبات من مجموع 63 دليل إثبات يمثل إجمالي الأدلة في ميدان الحياة الجامعية أي بنسبة 31.74% وهي نسبة مرتفعة تعكس نتيجة التقييم النهائي لميدان الحياة الجامعية؛
وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

- بالنسبة لخلية ضمان الجودة تبقى مطالبة بالرفع من درجة الفعالية المطلوبة في إعلام الفاعلين والمهتمين حول إجراءات ضمان الجودة (نشر ثقافة الجودة)؛

- ضرورة وجود تنظيم هيكلي لخلايا ضمان الجودة، بالإضافة لمنح استقلالية أكثر للخلية للقيام بعمليات التقييم والتدقيق والرقابة؛

- العمل على توفير المتطلبات والشروط التي تسهل عمل الخلية سواء اللوجيستية أو التحفيزات المالية لضمان عمل الخلية بفعالية أكثر؛

- تبني سياسة إعلام واضحة وأنية للتعريف بالدليل الوطني لضمان الجودة الداخلية لكل الأطراف المعنية خاصة وأنه سوف يتم تقييم كل مصالح الجامعة سواء إدارية أو بيداغوجية وفق هذا الدليل.

قائمة المراجع:

أولاً: باللغة العربية

1. العبادي هاشم فوزي دباس، الطائي يوسف حجيم، الأسدي أفنان عبد علي، (2008)، إدارة التعليم العالي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
2. الاعرجي نبيل هاشم وآخرون، (2015)، الجودة في التعليم العالي، دار الصادق الثقافية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. بروش زين الدين، بركان يوسف، (2012)، "مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر (الواقع والآفاق)"، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، يومي 4-5 أفريل، الجامعة الخليجية، البحرين.
4. شاكر مجيد سوسن، (2014)، الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. _ آل فيحان ايثار عبد الهادي، (2007) تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة QFD، مجلة الادارة والاقتصاد العدد السابع والستون، جامعة بغداد، العراق.
6. صبري هالة عبد القادر، (2009)، جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن.
7. محمود أحمد محمود وآخرون، (2009)، معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ورقة عمل مقدمة إلى مشروع الطرق العلمية إلى التعليم العالي، جامعة أسيوط، مصر.
8. الخرايشة عمر محمد عبد الله، (2012)، "تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية" المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين،
9. اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي، (2016)، المرجع الوطني لضمان الجودة (المبادئ، المجالات، المراجع)، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجزائر العاصمة، على الخط: http://www.ciaques-mesrs.dz/presentation_suite.html

♦ CIAQES: Comité national pour l'application de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur

ثانيا: باللغة الأجنبية

10. Jaupi Luan, 2002, **Contrôle de la Qualité**, Dunod, Paris, France.
11. Conseil supérieur de l'éducation du Québec , 2012, " **L'assurance Qualité A L'enseignement Universitaire: Une Conception A Promouvoir Et A Mettre En OEuvre** ".
12. Farès BOUBAKOUR, "Assurance Qualité Interne et Autoévaluation: Des Principes À La Mise En OEuvre", Support De Cours De La Session3 De La Formation Des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie.
13. IIEP-UNESCO,2011,"Assurance Qualité Externe: Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur", Créer et organiser une structure d'assurance qualité, Module 4, paris.
14. Zineddine BERROUCHE et Nabil BOUZID, 2012, "Assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur", Support de cours de la session3 de la formation des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie.