

نموذج مقترح لتحديد الفجوات لجودة التعليم الجامعي بالجزائر

أ.د. مبارك بلالطة – أ. رتيبة بوهالي
جامعة الجزائر 03 جامعة جيجل.
rati_bouhali@yahoo.fr

Abstract:

Algerian university education institutions are striving to improve their performance, in order to achieve the expected outputs demanded by the community, spite the fact that most of them have reached a stage of maturity in understanding the concept of quality management, still the implementation process is in infancy stage.

Benchmarking of performance indicators are considered as a means to help universities administrations to realize the reality of their academic position, in order to improve its quality from the position of the excellence universities. But the problem is How identify the gaps between the desire and reality. Hereby comes this study to discuss the case of Algerian universities education, with propose of a model to identify the gaps.

Keywords: Algerian University Education, Quality, Gaps Identifying Model, Benchmarking.

المخلص:

تسعى مؤسسات التعليم الجامعي بالجزائر لتحسين أدائها بما يحقق المخرجات التي يتطلع إليها المجتمع، ورغم أن معظمها وصلت مرحلة النضج في استيعاب مفاهيم الجودة وإدارتها، إلا أنها تعتبر في مرحلة انطلاق التطبيق.

تعد المقارنة المرجعية لمؤشرات الأداء وسيلة مساعدة لإدارات الجامعات للتعرف على واقعها الأكاديمي والتوجه لتحسين جودته من خلال ما حققته الجامعات الرائدة. لكن الإشكال المطروح في كيفية تحديد الفجوات بين الواقع والمرغوب. ومن هنا جاءت هذه الدراسة بعرض لحالة التعليم الجامعي بالجزائر وإقتراح نموذج يمكن من تحديد الفجوات.

الكلمات المفتاحية: التعليم الجامعي بالجزائر، الجودة، نموذج تحديد الفجوات المقارنة المرجعية.

تمهيد

حظيت عمليات إصلاح التعليم العالي باهتمام كبير في معظم دول العالم، كونه من أهم الميادين التي تستأثر الجودة فيها تركيز كافة قطاعات المجتمع، بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي عامة والاقتصادي خاصة، فغدت الجودة الشاملة الركيزة الأساسية لنموذج التطوير والتجديد لهذا القطاع الهام، لمسايرة التغيرات العالمية والتغلب على المشاكل المحلية. إن وضع خطة الجودة يقوم على تحليل البيئة الداخلية والخارجية التي تستدعي ضبط مؤشرات للأداء لقياس التنفيذ، وهو ما يحظى حالياً بمركز الاهتمام من صناع القرار، لما يمثله من قدرة هذه المؤسسات على تقييم الممارسات الحالية ومدى ارتباطها بتحقيق الأهداف الإستراتيجية والأداء المرغوب.

1- إشكالية الدراسة:

تعاني الجامعات العربية وخاصة الجزائرية تحديات تتصل بتزايد كبير في أعداد الطلبة وتدني نوعية مخرجاتها وعدم مواكبتها لاحتياجات سوق العمل وخطط التنمية، كما أن الكثير من تخصصات وبرامج هذه المؤسسات لم تعد تلبي إحتياجات المجتمع مما زاد من بطالة مخرجاتها. ويعد أسلوب المقارنة المرجعية أسلوب حديث في الجامعات العربية يقوم على الإستفادة والتعلم من الجامعات العريقة، ويبنى هذا الأسلوب على أساس دراسة فوارق الأداء والتوجه لمعالجتها، ومن هنا تأتي إشكالية هذه الدراسة في التساؤل المركزي التالي: كيف تحدد الفجوات وفق النموذج المقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي بالجزائر؟ وينبثق عن هذا التساؤل مجموع الأسئلة الفرعية التالية:
- ما المقصود بجودة التعليم الجامعي؟

- كيف هو واقع التعليم الجامعي بالجزائر؟
- ما هو مضمون النموذج المقترح لتحديد الفجوات وكيف يتم إعماله؟

2- فرضيات الدراسة:

- للإجابة على التساؤل المركزي والأسئلة الفرعية سيتم إعمال فرضيتين هما:
- توجد مساعي لتحقيق جودة التعليم الجامعي بالجزائر مع إدراك تفاقم الأزمة،
- جودة التعليم الجامعي سلسلة متكاملة والنموذج المقترح كفيّل بتحديد الفجوات.

3- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية موضوع الدراسة من زيادة الاهتمام بمضامين وتطبيقات الجودة في الجامعات وكذا البحث في الأساليب التي تمكن من تحقيقها، وهذه الدراسة تتيح نموذج يمكن للجامعات بناء على النتائج المحققة منه تحديد الفجوات المصاحبة للأداء كما أن هذا النموذج يحث على الاستفادة المتبادلة من خبرات الجامعات المتميزة والرائدة وهو قابل للتعديل بإضافة أو حذف عناصر منه حسب طبيعة الجامعة وبيئتها وعليه فهو قابل للاستعمال من حيث بعده عن الخصوصية وعرضه لمنهجية عمل.

4- أهداف الدراسة:

نسعى من وراء هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

تنشيط البحث العلمي في مجالات القياس ومؤشرات الأداء والجودة،

التعرف على أحد الأساليب العلمية المساندة لجودة التعليم وهي المقارنة المرجعية،

التعرف على واقع التعليم الجامعي بالجزائر والتوجهات نحو تجويده،

دعم الجامعة الجزائرية في مسار الإصلاح بإتاحة الدراسات القابلة للتطبيق،

إقتراح نموذج لتحديد الفجوات الفاصلة بين الوضع المرغوب من قبل الجامعة والوضع الراهن بما يجعل الصورة واضحة للتحسين.

5- منهجية البحث:

نظرا لطبيعة موضوع البحث القائم على إقتراح نموذج لتحديد الفجوات فإنه تم إعمال الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال عرض ما جاء في الكتب والمجلات العلمية وكذا مواقع الشبكة العنكبوتية، مع دراسة حالة مراحل التعليم الجامعي بالجزائر والاختلالات الموجودة على مستواه والإصلاحات التي تمت، وفي الأخير عرض وتحليل للنموذج المقترح حيث تكون الدراسة متاحة لأي جامعة أو كلية لاعتمادها.

6- الدراسات السابقة:

لقد تم مراجعة الدراسات والبحوث المتاحة ذات الصلة بموضوع البحث للتعرف على أهم النتائج والمؤشرات التي أسفرت عنها وفيما يلي البعض منها:

دراسة (بوسالم، 2008)ⁱ هدفت تحديد مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة البليدة كما يدركها الأساتذة من خلال أربع مجالات، الأول تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، الثاني متابعة العملية التعليمية، الثالث تطوير القوى البشرية أما الأخير فيتعلق بإتخاذ القرارات الإدارية وخدمة مختلف القطاعات كما قام الباحث بدراسة أثر متغيرات كالجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس الجامعي الكلية والعمر على تطبيق مبادئ الجودة، وتوصل إلى أن التطبيق يتم بدرجات متفاوتة وأنه لا يوجد إختلاف حول التطبيق حسب المتغيرات المدروسة.

دراسة (Ruževičius et. al، 2009)ⁱⁱ تناولت تحليل وتعميم البحوث النظرية لعملية الإدارة ومناقشة مشكلة تطبيق نظام إدارة الجودة وتكيفه مع معاهد التعليم العالي لتحسين نشاطاتها. قام الباحثين بربط عملية الإدارة مع فرص إدارة الجودة بعرض لنموذج التقييم الذاتي وتحسين جودة الإدارة بالجامعة. أكدت الدراسة وجوب التركيز على الإدارة الجامعية وتغيير الثقافة لتحسين الجودة مع تضمينها في الخطط الجامعية.

دراسة (Yarmohammadian, et.al، 2011)ⁱⁱⁱ حول تحسين الجودة الأكاديمية في التعليم العالي حيث هدفت إلى تحري جودة المحاضرات في مجال الطب في 4 جامعات طبية ومقارنتها وفق 9 أبعاد لنموذج AQIP. وجد أن جميع الجامعات مواتية نسبيا للأبعاد ولكن هناك فرق في وجهة النظر للطلبة وأعضاء المجلس العلمي. دراسة (Al Jazrawi, et.al، 2012)^{iv} هدفت شرح عملية القياس التي تم القيام بها على

البرامج الأكاديمية في جامعة الخليج من خلال مثالين: الأول مرتبط بدورات اللغة الإنجليزية والثاني ببرنامج المحاسبة كمثال لكلية الإدارة والعلوم المالية. إعتد الباحثون إجراء المقارنة المرجعية الداخلية والخارجية وتوصلوا إلى أن جميع مراكز اللغة مشاركة في عملية القياس، شروط القبول تشبه تلك المعتمدة في جامعة مانشستر، وساعات الدراسة مقبولة، كما توجد بعض المجالات تحتاج إلى تحسينات كدورات التمويل والقانون، مع الحاجة لزيادة مهارات البحث العلمي لدى الطلاب.

دراسة (زرزار وغياذ، 2013)^v هدفت إلى إبراز أهمية تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وما تتطلبه من معايير واضحة في كافة البنى التنظيمية والإدارية والاجتماعية داخل الجامعة وخارجها لضمان توفير المناخ الملائم للتطبيق ومن ثم إبراز العلاقة بين المقارنة المرجعية وإدارة الجودة الشاملة في الجامعات من خلال عرض وصفي تحليلي. وتوصلت الباحثتان أن كلاهما يستعمل في السعي لتحقيق التحسين المستمر وأن المقارنة المرجعية أساس تحقيق الجودة الشاملة.

دراسة (Odora، 2014)^{vi} ركزت على أثر القياس المقارن في التعليم العالي في جنوب أفريقيا بالتركيز على الجامعة المركزية للتكنولوجيا. توصل الباحث إلى أن العديد من أعضاء هيئة التدريس على دراية بالقياس المقارن، مع وجود بعض العوائق والمشاكل المرتبطة بالإستخدام، كما أن أكثر من 50٪ من المحاضرين توافق على أن القياس يقدم عدة فوائد يمكن أن تسهم في تحقيق استراتيجية التحول التنظيمي.

لقد ناقشت هذه الدراسات موضوع الجودة في التعليم الجامعي في جامعات وكليات، إلا أنه بالنسبة للجزائر لاتزال الدراسات محدودة خاصة تلك الموجهة لكيفية التطبيق، كما تعد الدراسات التي تتعرض لأسلوب المقارنة المرجعية قليلة جدا خاصة في مجال التعليم، أين تتوجه أغلبها إلى عرض للمفاهيم والمعايير الخاصة بإدارة الجودة الشاملة وقياس إمكانية أو مدى تطبيقها في كلية أو جامعة من خلال إعتداد الإستبانة وتأسيسا على ما سبق حاولنا من خلال هذه الدراسة الإشارة إلى المقارنة المرجعية كونها منهج علمي يؤسس للجودة، وذلك من خلال إقتراح نموذج لتحديد الفجوات نحو جودة التعليم الجامعي خاصة مع غياب النماذج المساعدة على التطبيق.

7- خطة الدراسة :

1- جودة التعليم الجامعي:

إن الجودة بالأساس مصطلح إقتصادي ظهر بناءا على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة، ومن ثم إنتشر إستعماله في مجال التعليم.

1-1 تعريف التعليم الجامعي:

يعتبر التعليم الجامعي من أهم المراحل التعليمية في حياة الإنسان لأنه يأتي استكمالاً لما تم تحقيقه في مراحل التعليم الأساسية والثانوية، لذلك فتحقيق الأهداف التعليمية للمجتمع تعتمد على قدرة النظام على تحقيق أهدافه التعليمية والبحثية.^{vii}

وتعد "الجامعة مركز للإشعاع الفكري والمعرفي وتنمية الملكات والمهارات العلمية والمهنية التي تمثل الحجر الأساسي لعمليات التنمية الوطنية، وتستمد تعريفها من الأهداف التي يحددها المجتمع الذي تنتمي إليه، فهي مؤسسة إجتماعية تؤثر وتتأثر بمحيطها". وقد نشأت الجامعة استجابة لمتطلبات العصر وحاجة المجتمعات لصنع قادتها وتوفير الكوادر المؤهلة لإدارة المؤسسات ودفع عجلة التنمية.^{viii}

1-2 تعريف جودة التعليم:

الجودة Quality هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualities التي يقصد بها "طبيعة الشيء والشخص ودرجة صلاحه، وتعني امداد المستهلك بما يحتاج إليه من سلع وخدمات ذات خصائص وسمات تفي بمتطلباته وحاجاته وتوقعاته في الوقت الذي يريده، وبسعر مقبول يلائمه، وهي بذلك تبني في المنتج خلال أنشطة متداخلة متكاملة ويشارك في صنعها وبنائها جميع العاملين في كافة المستويات".^{ix}

أما جودة التعليم فهي عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في مختلف الجوانب، مما يستدعي إتقان الأعمال وحسن إدارتها.^x

كما يقصد بجودة التعليم مقدرة مجموعة من خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. وحدد مفهوم الجودة وفق مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998م "أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي

أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب المبانى والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، التعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً^{xi}.

2- التعليم الجامعي الجزائري:

سيتم فيما يلي التعرف على مراحل تطور النظام الجامعي الجزائري، الاختلالات الموجودة على مستواه ثم الإصلاحات التي تمت من قبل الوزارة الوصية.

1-2 مراحل التأسيس:

تعد الجامعات الجزائرية نتاج عملية طويلة من البناء، التطوير والإصلاحات التي تم الشروع فيها ابتداءً من سنة 1962، تاريخ إستعادة السيادة الوطنية، وقد بدأت هذه العملية بإنشاء وزارة التربية الوطنية سنة 1963، حيث إستخدمت جامعة الجزائر التي أسست في 1909 كقاعدة لإطلاق منظومة للتعليم العالي^{xii}. وقد ظهرت الجامعة الجزائرية بالمفهوم الفعلي مع إنشاء وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970 ويقوم مسار بناء هذه المنظومة على أربع مراحل أساسية هي:

المرحلة الأولى: تمثلت في إرساء قواعد الجامعة الوطنية، المرحلة الثانية: تنفيذ إصلاح المنظومة في 1971 الذي تم تدعيمه وتصحيح مساره بوضع خريطة جامعية سنة 1982 التي تم تحديثها في 1984،

المرحلة الثالثة: تمثلت في دعم المنظومة تماشياً مع التحولات التي يشهدها المجتمع والاقتصاد الجزائري، من خلال القانون رقم 99-03 المؤرخ في 04 أبريل 1999، المرحلة الرابعة: تمثلت في تطبيق النظام (ليسانس، ماستر ودكتوراه) في 2004^{xiii}.

2-2 الاختلالات بالنظام الجامعي الجزائري:

عرف نسق التعليم العالي عدة إختلالات على الصعيد الهيكلي والتنظيمي للمؤسسات وكذا البيداغوجي والعلمي للتكوينات المقدمة، وتتمثل هذه الاختلالات في: مجال إستقبال وتوجيه وتدرج الطلبة: يعتبر النظام غير مرن وذو مردودية ضعيفة، مجال هيكلية وتسيير التعليم وكذا مجال التأطير، مجال الموازنة بين التكوين وسوق العمل.

والجدول التالي يعرض التزايد الكبير في أعداد الطلبة الذي تسبب في تفاقم الوضع من سنة 1962 إلى 2011 بالنسبة للطلبة المسجلين في التدرج وما بعد التدرج، وأمام هذه الطفرة الكمية يبقى التساؤل قائم عن مدى التمكن من تحقيق الطفرة النوعية؟

جدول (01): تزايد عدد الطلبة المسجلين

11/2010	10/2009	00/1999	90/1989	80/1979	70/1969	63/1962	أعداد الطلبة/السنوات
1077945	1034313	407995	181350	57445	12243	2725	عدد الطلبة المسجلين في التدرج
60617	58975	20846	13967	3965	317	156	عدد الطلبة المسجلين في ما بعد التدرج
1138562	1093288	428841	195317	61410	12560	* 2881	الإجمالي

*من بينهم 820 جزائري و 2061 أوروبي.
المصدر: مطبوعة وزارة التعليم العالي، ص32.

يلاحظ من الجدول أن المنظومة التعليمية تواجه تضخم عددي بالنسبة للطلبة، إلا أن واقع الاختلال يتواجد فعلاً على مستوى توزيع هذه الأعداد على المجموعات الكبرى للاختصاصات حيث العدد الأكبر من الطلبة يتوجه لاختصاصات العلوم الاجتماعية والإنسانية وفي المرتبة الثانية العلوم الدقيقة والتكنولوجيا، ثم العلوم الطبيعية والطبية فتتبعه البطالة لتشبع حاجات السوق، وبالمقابل بقاء بعض الوظائف شاغرة لغياب المتوفرين على خصائصها، وعليه تفاقم إختلال المناصب الوظيفية بحيث يعمل الأفراد في غير تخصصاتهم، وبالتالي نقص المهارات المطلوبة مما ينقص من الانتاجية.

لقد أصبح من الضروري والعاجل دعم الجامعة الجزائرية بالوسائل البيداغوجية العلمية البشرية، المادية والهيكلية التي تمكنها من الاستجابة بفعالية لتطلعات المجتمع لتحسين نوعية التكوين ورفع تشغيلية الخريجين من خلال إصلاح شامل وعميق.^{xiv}

2-3 توجهات الإصلاح:

إن معطيات التعليم العالي تتغير بسرعة كون الجامعات الجزائرية خرجت من مرحلة إستم بالتزايد المطرد لأعداد الطلبة وبصعوبات التكفل بهم، وعليه إعتمدت الوزارة إجراء تعديلات في توجهها لتحقيق الجودة ومن أهم مكتسبات الإصلاحات: الديمقراطية الجزارة، التعريب، التوجه العلمي والتقني، وقامت الوزارة الوصية بالتالي:

- زيادة أعداد الأساتذة: لمواكبة التزايد الهائل في أعداد الطلبة فإنه لم يتوقف إرتفاع عدد الأساتذة المكلفين بالتأطير على مدار السنوات الخمسين الماضية، فقد كان عددهم 298 سنة 1962، أما سنة 2000 فقد بلغ عددهم 17.460 وقد تضاعف هذا العدد بنسبة 2.3 مرة ليتجاوز 40.000 سنة 2011. و الجدول التالي يلخص هذا التزايد وكذا نسبة التأطير في مرحلة التدرج في محاولة للتكيف مع تزايد أعداد الطلبة.

جدول (02): تزايد عدد الأساتذة الدائمين ونسب التأطير في مرحلة التدرج

11/2010	10/2009	00/1999	90/1989	80/1979	70/1969	63/1962	
40140	37688	17460	14536	7497	842	298	عدد الأساتذة الدائمين
1077945	1034313	407995	181350	57445	12243	2725	مجموع الطلبة المسجلين
27	27	23	12	8	15	9	نسب التأطير

المصدر: مطبوعة وزارة التعليم العالي، ص57

- تدعيم التأطير البيداغوجي: تم سنة 2010 سن المراسيم التنفيذية المتعلقة بتأسيس نظام التعويضات الخاصة بالأساتذة الباحثين والباحثين الدائمين، بهدف تدعيم التأطير البيداغوجي وتثبيته وكذا تحسين الظروف الاجتماعية والمهنية.

- ترقية الكتاب الجامعي: يعد الوسيلة المفضلة للدعم البيداغوجي وعليه تم إنشاء الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية سنة 1973 من أجل مرافقة المسار الجامعي.

- إنجاز مرافق قاعدية للبيداغوجيا والمرافقة: تتكون الشبكة الجامعية من 90 مؤسسة في 2012 تضم 47 جامعة و 10 مراكز جامعية، 18 مدرسة وطنية عليا، 06 مدارس عليا، 10 مدارس تحضيرية وملحقاتان جامعتان.^{xv}

- الخدمات الجامعية: لقد كان لإنشاء نظام الخدمات الجامعية هدفان هما:

- التخفيف من عبء التكاليف المالية بالنسبة للأسر عن طريق المنح العائلية،
- توفير الخدمات مثل الإطعام، الإيواء، النقل وغيرها بأسعار متدنية جدا.^{xvi}

- أجهزة التقييم وضمان جودة التعليم بالجزائر: تأسس جهازين للتقويم في 2010 هما:

- اللجنة الوطنية لتقويم مؤسسات التعليم العالي: تتمثل مهامها في تقييم نشاطات وأعمال مؤسسات التعليم والتكوين العاليين بصفة منتظمة، إعداد نظام مرجعي، تحليل أعمال المؤسسات بغرض مضاعفة فاعليتها داخليا وخارجيا، بعث الحركية في التقييم الذاتي للمؤسسات وتعزيز العلاقة مع تنظيمات التقييم وضمان الجودة عبر العالم.

• المجلس الوطني لتقويم البحث العلمي والتطور التكنولوجي: مكلف بتقييم الاستراتيجيات والوسائل الموضوعية في إطار السياسة الوطنية للبحث العلمي والتطور التكنولوجي، تقدير الإحتياجات المتعلقة بالكفاءات مع إعداد حوصلة عن نشاطاته. ويساعد جهازي التقييم لجنة ضمان الجودة التي تسهم في تطبيق برنامج الأعمال الواجبة بهدف إستمالة عملية تنفيذ نظام ضمان الجودة، من خلال تكوين مسؤولي ضمان الجودة في مجال تقنيات التقييم الذاتي وإعداد المعايير والمرجعيات والكتب.^{xvii}

البحث العلمي: مع بداية السبعينيات وإستحداث وزارة التعليم العالي تم دمج البحث العلمي في نشاطات التعليم العالي، وبعدها تم إستحداث المجلس المؤقت للبحث العلمي في 1971 والمنظمة الوطنية للبحث العلمي 1973 التي حلت في 1983.^{xviii}

وقد تم سن قوانين ترتبط بحوافز مادية ومعنوية وتدعيم إنشاء وحدات ومخابر البحث.

3- نموذج مقترح لتحديد الفجوات:

ظهرت المقارنات المرجعية في أوائل 1980 وانتشرت 1990 أين أصبحت معتمدة في أغلب المؤسسات لدعم جهود الجودة الشاملة.^{xix} وقد عرفت بأنها أسلوب تحسين الأداء والممارسات من خلال قياس أداء المنظمة أو المؤسسة مقارنة بأداء وممارسات أكثر المنظمات المناظرة نجاحاً،^{xx} كما عرفت بأنها أسلوب يمكن المنظمة من مقارنة أدائها بمعايير مناسبة أعلى تساعد على ضمان التحسين المستمر، وهي السعي للفهم الأفضل لكيفية انجاز المنظمات الرائدة لأنشطتها والمقارنة معها بنية تحسين الأداء الحالي للمنظمة.^{xxi} أما مؤشرات الأداء فهي مجموعة من المقاييس النوعية والكمية تستخدم لتتبع أداء المؤسسة للوصول إلى المستوى المرغوب.^{xxii}

1-3 التعريف بنموذج تحديد الفجوات للنظام التعليمي الجامعي:

تقوم طريقة المقارنة المرجعية على استعراض واقع المنظمة بأسلوب تحليلي حيث توظف المعلومات والبيانات المتوفرة عن جوانب عملها لتحديد مؤشرات أدائها واتجاهاتها المستقبلية. ويحتوي هذا التحليل على الخدمات المقدمة من حيث طبيعتها ومدى ملائمتها للمطلوب، والتكنولوجيا ووسائل العمل من حيث درجة تطورها.^{xxiii}

إن استخدام المقارنة المرجعية يساهم في تحسين مؤشرات الأداء الجامعي من خلال الاطلاع على مستويات الأداء في الجامعات المتميزة سواء العربية أو الأجنبية فضلاً عن التعرف على الأساليب المتبعة لتحقيق ذلك. وعليه تم إعداد نموذج يفصل مكونات المحاور الأساسية للنظام الجامعي وهي المدخلات، العمليات والمخرجات حيث تحدد نقاط القوة والضعف بناءً على مؤشرات كمية ونوعية لقياس الأداء مستخرجة من أداء الجامعة التي أختيرت كمرجعية، ويعتبر هذا النموذج هام من حيث صلاحيته لكل من الجامعة، الكليات والأقسام مع مراعاة التعديل في المؤشرات.

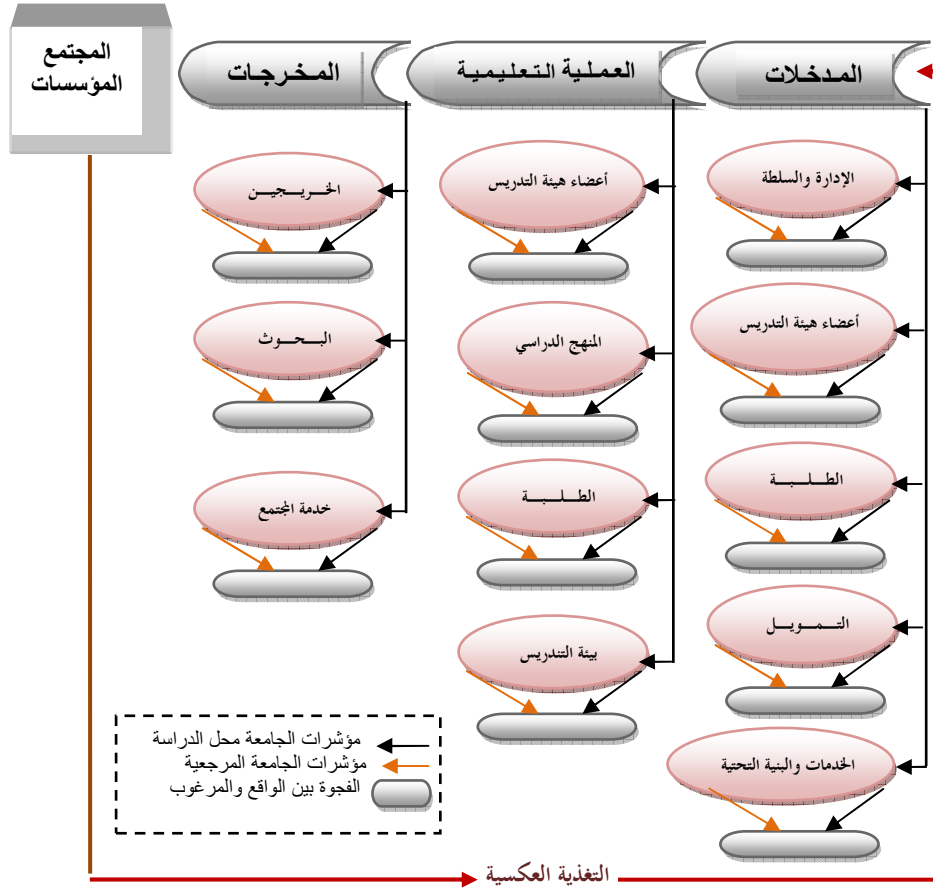
يتطلب نجاح تطبيق المقارنة المرجعية وبالتالي النموذج المقترح توفر ما يلي:

- موافقة والتزام الإدارة بما يسهل تدفق المعلومات،
 - الفهم الدقيق والواضح للعمليات في المنظمة وتوثيق العمليات،
 - إختيار العمليات التي ستخضع للمقارنة المرجعية،
 - تشكيل فرق المقارنة المرجعية،
 - البحث عن أفضل الممارسات الموجودة في القطاع،
 - إختيار شركاء المقارنة وعقد إتفاقية معهم إذا إستدعت الضرورة،
 - جمع المعلومات حول العمليات التي يراد لها المقارنة المرجعية،
 - تحليل المعلومات وتحديد الفجوة،
 - التخطيط ووضع خطة عمل لإغلاق الفجوة أو التفوق عليها،
 - تنفيذ الخطط والتغييرات ومراقبة التنفيذ، ثم إتخاذ الإجراءات التصحيحية.^{xxiv}
 - وتنقسم مراحل هذه العملية إلى مرحلة التحضير، مرحلة التنفيذ ومرحلة التقييم.^{xxv}
- يشترط لنجاح التطبيق أن تكون المؤشرات أكثر واقعية، مصداقية في البيانات المقدمة حتى يتم تحديد سعة الفجوة. ووضع برنامج لردمها حيث لا يوجد برنامج واحد للجودة صالح للجميع، بل لابد من تطويره حسب طبيعة الجامعة واستراتيجياتها، حيث أن:

والشكل التالي يوضح المحاور الرئيسية أين تظهر الفجوات بالنظام التعليمي الجامعي.

سعة الفجوة = مستوى الأداء المرغوب - مستوى الأداء الحالي

شكل (01): نموذج تحديد الفجوات في النظام التعليمي الجامعي



المصدر: من إعداد الباحثة

إلا أن عملية التطوير في إدارة التعليم قد تؤدي إلى إرباك النظام التعليمي وتشل فعاليته إذا لم تتم وفق عملية واعية بإتباع مراحل مدروسة ومؤشرات موجهة.

2-3 تحليل النموذج المقترح:

يتضح من خلال النموذج المقترح أنه قد توجد الفجوات أو مسببات الانحراف عن المستوى المرغوب في أي عنصر من مكونات النظام التعليمي، إلا أنه عند حساب سعة الفجوة بالنسبة للمؤشرات الكمية فقد تكون النتيجة:

- سالبة وتعني وجود هدر للموارد أو تفوق في الأداء وهنا يكون للجامعة الخيار في التعديل أو المحافظة على الوضع،
- معدومة وتعني عدم وجود فرق بين الجامعة محل الدراسة والجامعة المرجعية،

- موجبة تعني وجوب إحداث التغير لردم الفجوة بين الوضع الراهن والطموح.
أما بالنسبة للمؤشرات النوعية كالرسالة والرؤية فيتم الاعتماد في تحليل الفجوات على الخبرة والنماذج المتاحة، وهذا ما يزيد في أهمية تحديد المؤشرات الكمية كونها واضحة التحليل، ومن أهم المؤشرات المكونة للعناصر الفرعية في النموذج نذكر:

❖ **المدخلات:** تعتبر النسبة الأكبر لعدم تحقيق النظام التعليمي لجودة الأداء متعلقة بعدم ملائمة المدخلات المتمثلة فيما يلي:

- الإدارة والسلطة: تتم المقارنة بين الجامعتين حول طبيعة علاقتها مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تواجد وكالة ضمان الجودة، طريقة التسيير بالجامعة عدد العمداء، عدد رؤساء الأقسام، طريقة التحفيز والتدريب المعتمدة،

- أعضاء هيئة التدريس: من حيث التنوع بين المحليين والأجانب،

- الطلبة: أعداد الوطنيين والأجانب،

- التمويل: الموجه للطلبة، للأساتذة، نسب تمويل البحث العلمي والنشاطات،

- الخدمات والبنية التحتية: عدد المدرجات والأقسام، عدد مكاتب الأساتذة، عدد المكتبات، عدد الطلبة المقيمين إلى عدد الاقامات الجامعية،... إلخ.

❖ **العمليات التعليمية:** وهي جوهر عملية المقارنة حيث تحدد من خلالها كيف استطاعت الجامعة المرجعية أن تصل بأدائها أين نتطلع نحن أن نكون، وقد قسمت العناصر ذات الصلة والتأثير بالعملية التعليمية إلى:

- أعضاء هيئة التدريس: حيث تحسب نسبتهم إلى عدد الطلبة لتحديد نسبة التأطير ومن هنا تتضح الحاجة إلى التوظيف من عدمها، عدد ساعات التدريس الإجبارية طريقة التدريس هل تعتمد التلقين أو التوجيه،

- المنهج الدراسي: يقيم بعدد المناهج الدراسية، عدد ساعات التعلم، عدد الخرجات الميدانية.

- الطلبة: الخصائص العلمية المطلوبة، التعلم الذاتي، المهارات الواجب إكتسابها.

- بيئة التدريس: تحدد مدى ملائمتها بحساب نسبة عدد الصفوف بأقل من 20 طالب ثم من 20 إلى 50 طالب، وتقارن مع النسب في الجامعة المرجعية، وكذا عدد المراجع إلى عدد الطلبة، نسبة عدد المراجع الأجنبية، نسبة عدد أجهزة الحاسوب.

❖ **المخرجات:** وهي المنتجات التي توجه إلى المجتمع ومؤسساته وتتكون من:

- الخريجون: حيث يحدد الفرق في أعداد الحاصلين على الشهادات المختلفة من دكتوراه، ماجستير أو ماستر والليسانس، وعدد الحاصلين على جوائز ووظائف،

- البحوث: عدد المنشور منها، عدد مشاريع ومخابر البحث وبراءات الاختراع،

- خدمة المجتمع: من حيث عدد المشاريع المشتركة والاستشارات المؤسسية.

بعد تحديد كل هذا لابد من أن تتم التغذية العكسية لتحسين وتطوير النظام. وتجدر الإشارة أنه بالنسبة للمؤشرات يمكن الإضافة أو الحذف حسب الحاجة، توفر المعلومات ومستوى اعتماد النموذج، وبعد إتضاح مواطن الخلل أو الداء يسهل للإدارة وصف العلاج ووضع خطة إستراتيجية على ضوء الرسالة، الرؤية، الأهداف والإمكانات المتاحة.

الخاتمة:

إن الأنماط التقليدية للتسيير والتعليم المعتمدة في الجامعات الجزائرية ساهمت بشكل كبير في ضعف العملية التعليمية بفعل عدم إسهام مخرجات التعليم بفاعلية في تنمية المجتمع وعدم ارتباط تخصصات التعليم بمتطلبات السوق، فالتوسع في إتاحة التعليم العالي الذي يعتبر انجازا هاما حققته الجزائر في العقد الماضي أدى إلى تدهور مستوى الجودة، بسبب عدم القدرة على توفير الشروط اللازمة لتأمين تعليم جيد يتماشى مع معدل الزيادة في الالتحاق، ويتجلى هذا التفاوت بين الكم والنوع في الكثافة الطلابية والنقص في عناصر البنية التحتية، والنقص في الهيئة التعليمية الكفوة والموارد المالية وهو ما توجهت الوزارة الوصية لتداركه من خلال الاصلاحات التي شملت تصميم البرامج التعليمية والمناهج الدراسية، واختيار الأساليب التعليمية المناسبة من خلال نظام LMD بالجزائر وكذا إنشاء هيئة ضمان الجودة، إلا أن ذلك يستدعي وجود مرجعية.

مع ضعف مستوى المنتج التعليمي أصبح الخيار الاستراتيجي الوحيد هو تغيير نمط الإدارة واعتماد إدارة الجودة خاصة مع انتشار الوعي بمفهوم الجودة لدى جميع المستويات الإدارية والعلمية بالجامعة، ويعتبر النموذج المقترح لتحديد الفجوات خطوة جادة نحو تحسين الجودة، حيث يجب تضمينها في المدخلات والعملية التعليمية من أجل تحقيق جودة المخرجات إلا أنه يشترط الإختيار المناسب للجامعات المرجعية، وكذا استخدام

المنهجية الكمية من خلال البيانات الرقمية حتى تتمكن الجامعات من إعداد خطط لردم الفجوة من خلال صياغة أهداف محددة وكمية يمكن قياسها، وبهذا فقد تم تأكيد صحة الفرضيتين.

- وبالنسبة للجامعات التي تتطلع فعلا للرقى بأدائها نوجز الاقتراحات التالية:
- بناء نظام متكامل للمقارنة المرجعية لقياس وتقويم أداء الجامعة عامة والكليات خاصة من خلال الاطلاع على مستويات الأداء في الجامعات المتميزة سواء العربية أو الأجنبية فضلا عن التعرف على الأساليب المتبعة لتحقيق ذلك، مع التوسع في اعتماد النماذج التي تمكن من تحقيق الرسالة وبلوغ الرؤية.
 - اللإلزام بتشريعات عملية الاعتماد وضمان الجودة للمؤسسات الجامعية وتفعيل هيئة ضمان الجودة التي يقترح أن تفتح فروع في كليات الجامعات.
 - الإنطلاق بتحديد الفجوات كون معرفة مواطن الخلل يسهل ويسرع عملية التحسين،
 - مراجعة برامج الجامعة والكليات ومناهجها وتحسينها وإعادة هيكلتها لتصبح أكثر التصاقا بحاجات الطلاب واحتياجات المجتمع، ولتسهم في تنمية مهارات الطلاب وتنمية قدراتهم الإبداعية الابتكارية وتقوية ثقتهم بأنفسهم وإعدادهم للعمل المنتج.

قائمة الهوامش:

- i- د.بوسالم عبد العزيز، "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية"، المجلة الجزائرية للتسيير، العدد3، جانفي 2008، ص ص 149-135.
- ii- Ruževičius Juozas, Daiva Daugvilienė And Regina Bacevičiūtė, "The Study Of The Improvement Of Administration Quality In Colleges", Issues Of Business And Law, Vol. 1, 2009, pp19-31.
- iii-Yarmohammadian Mohammad Hossein, Mina Mozaffary and Sekineh Saghaeiannejad Esfahani, "Evaluation of quality of education in higher education based on Academic Quality Improvement Program (AQIP) Model ", Procedia Social and Behavioral Sciences, Vol.15, 2011, pp 2917–2922.
- iv- Dr. Al Jazrawi Dunya, Dr. Zeena Al Jazrawi and Dr Muawiyah Al Ani, "Benchmarking Process as an Approach to Improve the Academic Performance: An Analytical Study of Two Programs in Gulf University", The Second International Arab Conference on Quality Assurance in Higher Education, Bahrain, 2012, pp 1139-1156.
- v- د.زرزار العياشي وغياذ كريمة، "إمكانية إستعمال Benchmarking في تجويد التعليم العالي"، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزيتونة، 2013، صص 245-235.
- vi- Odora, R.J., « The effectiveness of benchmarking as a organizational transformation strategy in higher education institutions in South Africa », Mediterranean Journal of Social Sciences, Volume 5, Issue 1, 2014, pp 521-530.
- vii- د. الطائي يوسف حجيم وآخرون، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 135.
- viii- دليو فضيل، "المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة"، الطبعة الثانية، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، قسنطينة، 2006، ص91.
- ix- د. الطائي يوسف حجيم وآخرون، مرجع سابق، ص 25.
- x- د. العبادي هاشم فوزي و د. الطائي يوسف حجيم، " التعليم الجامعي من منظور إداري"، دار اليازوري، الأردن، 2011، ص 130.
- xi- أ.د.سيلان جبران العبيدي، "ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع" المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، تونس، 2009، ص 2.

xii - مطبوعة "التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر: خمسون سنة في خدمة التنمية 1962-2012" وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص16.

xiii - مطبوعة التعليم العالي، مرجع سابق، ص18.

xiv - إصلاح التعليم العالي، مطبوعة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جوان 2007، ص 9.

xv - مطبوعة التعليم العالي، مرجع سابق ص53-64.

xvi - المرجع السابق، ص75.

xvii - المرجع السابق، ص69.

xviii - المرجع السابق، ص87.

xix-David L. Goetsch and Stanley B.Davis, "quality management for organizational excellence: introduction to total quality" six edition, Pearson Education, new jersey,2010, p 517.

xx- د. عيسى قداه <http://rs.ksu.edu.sa/104176.html>

xxi- http://jps-dir.com/forum/forum_posts.asp

xxii- أ.د مجيد سوسن شاكر، " الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية"، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، 2014، ص 63.

xxiii - د. الكرخي مجيد، "التخطيط الاستراتيجي- عرض نقدي وتطبيقي"، دار المناهج للنشر، عمان، 2009، ص157.

xxiv- أ.د خضير كاظم حمود، روان منير الشيخ، " إدارة الجودة في المنظمات المتميزة"، دار صفاء عمان، 2010، ص 276-278.

xxv-David L. Goetsch and Stanley B.Davis, op-cit, p 530.

xxvi - د. الكرخي مجيد، مرجع سابق، ص197.