مجلة العلوم الاجتماعية
المجلد 18 / العدد 02 / سبتمبر 2024 / ص ص 109 - 121
Journal home page: http://journals.lagh-univ.dz/index.php/ssj
ASJP: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/305

التكوين الجامعي في اطار نظام ضمان الجودة: دراسة ميدانية ببعض جامعات الشرق

University training within the framework of the quality assurance system: a field study in some Eastern universities

أميرة بغدادي[1] ، نبيل بوزيد[2]
1 مخبر تطوير نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي جامعة باتنة - جامعة أم البواقي (الجزائر) ، baghdadi.amira@univ-oeb.dz
2 جامعة أم البواقي (الجزائر) ، nabzid@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2023/09/07 تاريخ القبول: 2024/09/27 تاريخ النشر: 2024/09/30

ملخص:
يهدف هذا البحث إلى إيجاد أفضل طريقة لتحسين التطبيق العملي لنظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية من أجل المساهمة الفعالة في تحسين جودة التكوين، وللوصول إلى هذا الهدف تم تطبيق استبانين كأداة قياس بعد التحقق من الخصائص السيكومترية لهما. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: ان نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية غير مطبق فعليا على ارض الواقع منذ وضعه حيز التنفيذ سنة (2008)؛ كما ان خلايا ضمان الجودة ليست فعالة حقا في الجامعة؛ تحديد العقبات الرئيسية التي أعاقت التطبيق العملي لنظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية؛ الخروج ببعض المقترحات التي قد تساهم في تفعيل تطبيق وتشغيل نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية.
كلمات مفتاحية: ضمان الجودة، التكوين الجامعي، الجامعة.

ABSTRACT:
This research aims to find the best way to improve the practical application of the quality assurance system in Algerian universities in order to enable improvement in the quality of training. To reach this goal, a two questionnaires were applied as a measurement tool after verifying their psychometric properties. The study reached results, the most important of which are: The quality assurance system at the Algerian university has not been effectively applied on the ground since it was put into effect in 2008. Also, the quality assurance cells are not really effective at the university; the main obstacles that hindered the practical application of the quality assurance system in Algerian universities were identified ; Coming up with some proposals that may contribute to activating the application and operation of the quality assurance system in Algerian universities.
Keywords: quality assurance, university training, university.

1- مقدمة:

يعد ضمان الجودة من المفاهيم الحديثة كما ورد في دراسة (حمدان، 2019)، فهذا المفهوم(ضمان الجودة) ظهر نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية من جهة، والأمريكية والأوروبية من جهة أخرى، ونظرا للنجاح الذي حققه هذا المفهوم في التنظيمات الاقتصادية الصناعية والتجارية والتكنولوجية في الدول المتقدمة فقد سارعت المؤسسات التعليمية وعلى رأسها مؤسسات التعليم الجامعي في تطبيق منهج نظام ضمان الجودة في مجال التعليم للحصول علي عائد تعليمي أكثر فاعلية وجودة في الأداء، والجامعة الجزائرية كباقي جامعات العالم مطالبة هي الأخرى في ظل الاهتمام المتزايد بنموذج نظام ضمان الجودة ونجاحاته في شتى المجالات بالتوجه نحو هذا المفهوم كفلسفة إدارية حديثة تحاول من خلاله توفير وإيجاد بيئة

- المؤلف المرسل: أميرة بغدادي

doi: 10.34118/ssj.v18i2.3985
http://journals.lagh-univ.dz/index.php/ssj/article/view/3985
ISSN: 1112 - 6752 | رقم الإيداع القانوني: 66 - 2006 | EISSN: 2602 - 6090

العمل المناسبة داخل الجامعة تمكنها من تجاوز التناقضات التي تتخبط فيها، فمن غير المعقول أن يكون تكوين الطالب خلال دراسته ناقصاً وهو المتوقع منه أن يكون الإطار المستقبلي في مادة تخصصه .

وفي ظل هذا التوجه، تبنت الجزائر إستراتيجية إصلاحية جديدة من أهمها اصلاح(1971) "للصديق بن يحي" كما ورد في دراسة (تغليت، 2018)، إضافة إلى الاصلاحات المستلهمة من التجارب الغربية والأنجلوسكسونية تحديدا متمثلة في منظومة التعليم العالي الجديدة لسانس، ماستر، دكتوراه(ل.م.د) والمعروفة (بمشروع بولونيا). وهذا بهدف تطبيق أساليب نظام ضمان الجودة التي تركز أساسا على تحسين نوعية التكوين للحصول على مخرجات تتوافق مهاراتها و متطلبات سوق العمل. إذن فإن تحقيق مثل هذه النتائج من طرف التعليم العالي مرتبط بمدى تفعيل مجالات نظام ضمان الجودة وعلى رأسها مجال التكوين.

إشكالية البحث:

على الرغم من ادراك مؤسسات التعليم العالي الجزائرية بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة ومساهمته الفعالة في تحسين نوعية التكوين الجامعي مما ينعكس إيجابا على مخرجاتها، إلا ان نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية غير مطبق فعليا على ارض الواقع منذ وضعه حيز التنفيذ سنة (2008)، وفي ضوء هذا الطرح نحاول من خلال هذا البحث تحديد المعيقات التي تحول دون تطبيق هذا النظام (ضمان الجودة)، لمحاولة وضع بعض المقترحات والحلول التي تساهم في تحسين تفعيله ومنه تحسين نوعية التكوين الجامعي؛ من هنا تأتي تساؤلات البحث التالية:

- هل نظام ضمان الجودة مطبق فعليا في الجامعة الجزائرية بغية تحسين نوعية التكوين الجامعي ؟
- هل أن خلايا ضمان الجودة فعالة في الجامعة الجزائرية ؟
- هل تساهم عملية تحديد معيقات تطبيق نظام ضمان الجودة في تحسين تفعيله بغية تحسين نوعية التكوين الجامعي؟
- ماهي التصورات التي يمكن اقتراحها لتساهم في تحسين تفعيل نظام ضمان الجودة بغية تحسين نوعية التكوين الجامعي ؟

أهداف البحث :نهدف من خلال هذه الدراسة إلى :

- التعرف على فعالية خلايا نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية .
- التعرف على أبرز المعيقات التي تواجه تحسين تفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية .
- محاولة الوصول الى اقتراحات من شأنها ان تساهم في تحسين تفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية بغية تحسين نوعية التكوين الجامعي.

*ملاحظة: هنا انطلقنا من اهداف البحث في معالجة موضوع الدراسة الحالية بدلا من صياغة الفرضيات لأنه ارتأينا انها تخدم بحثنا اكثر وانها اكثر مرونة مع ما نود الوصول اليه من تحديد للمعيقات والتوصل الى الحلول.

منهج البحث:

اتبعنا في دراستنا هذه المنهج الإحصائي الوصفي الذي يركز على وصف وتلخيص الأرقام المجمعة حول موضوع معين(مؤسسة أو مجتمع معين)واستخدام الطرق الرقمية والرياضية في معالجة وتحليل البيانات وإعطاء التفسيرات المنطقية المناسبة لها وتفسيرها في صورة نتائج ويتم ذلك عبر عدة مراحل:

أ -جمع البيانات الإحصائية عن الموضوع.

ب -عرض هذه البيانات بشكل منظم وتمثيلها بالطرق الممكنة.

ج -تحليل البيانات.

د -تفسير البيانات من خلال تفسير ما تعنيه الأرقام المجمعة من نتائج.

2- التعريف الاجرائي لمصطلحات البحث:

أ- ضمان الجودة: هو جميع الأساليب والأنشطة المطبقة والآليات المتبعة لتقييم مقدرة المؤسسة الجامعية على الإيفاء بمتطلبات الجودة وتحسينها وتقاس بالأداة التي تم تطويرها واستخدامها في هذه الدراسة.

ب- التكوين الجامعي: هو عبارة عن عملية اكتساب الطالب جملة من المهارات و المعارف و تطوير قدراته، وذلك من خلال توفير الظروف والاساليب المناسبة ليتحصل على تكوين ذو نوعية ومستوى عال.

ج- الجامعة: تمثل الجامعة مؤسسة تكوينية بالدرجة الأولى، ونسقا مفتوحا، كونها تستلهم من المجتمع الذي هو مصدرها الأصلي : إطاراتها، وقيمها، وأهدافها. فهي كذلك مصدر للتزويد بالخبرة الفردية وتنميتها بالمعرفة، والتي تؤدي بدورها (أي عملية التزويد بالمعارف) إلى عملية تنمية المجتمع، لأن المجتمع سيستفيد من تلك الإطارات والبحوث الجامعية لتطويره، ونقله من مرحلة إلى أخرى أحسن وأفضل.

3- الدراسة الميدانية:

3-1- مجتمع البحث وعينته

مجتمع البحث: حيث تمثل في مجتمع هيئات الجامعات وكانت كالتالي: فقد تم اختيار اربع جامعات من شرق الوطن متمثلة في : جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، جامعة الحاج لخضر باتنة، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة، جامعة فرحات عباس سطيف. وتم اختيار ثلاث كليات من كل جامعة و قسمين من كل كلية.

ب-عينة البحث: تم اختيار العينة الحصصية لضمان الوصول الى افرادها وكانت مقسمة كالتالي:

- تم اختيار نائب عميد من كل كلية، ورئيس قسم، ومسؤول تخصص من كل قسم من كل جامعة من الجامعات المذكورة اعلاه. حيث قدر عدد افراد العينة ب(75) .
- أما العينة الثانية فقد تمثلت في أعضاء اللجنة الوطنية لضمان الجودة سابقا وقدر عدد افرادها بستة (06) افراد.

*ملاحظة: تم اختيار الجامعات المذكورة أعلاه لضمان سهولة التنقل لتوزيع الاستبيانات، واختيار العينة الحصصية لأننا نرى بأنهم يستطيعون افادتنا اكثر فيما يخص موضوع ضمان الجودة، اما فيما يخص أعضاء اللجنة الوطنية لضمان الجودة لانهم معنيين اكثر بموضوع ضمان الجودة واردنا الاستفادة من خبرتهم في هذا المجال من خلال توظيف آرائهم في صياغة المقترحات لتفعيل نظام ضمان الجودة لتحسين نوعية التكوين الجامعي.

3-2- حدود البحث:

- الحد المكاني: أجري البحث بالجامعات التالية: جامعة العربي بن مهيدي (ام البواقي)، جامعة الحاج لخضر (باتنة)، جامعة عبد الحميد مهري (قسنطينة)، جامعة فرحات عباس (سطيف). حيث تم إختيار هذه الجامعات لسهولة التنقل ووجود بعض التسهيلات لتطبيق استبيان الدراسة النهائية.
- الحد الزماني: أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة بين نهاية شهر جوان (2022) إلى بداية شهر نوفمبر(2022).

3-3- أدوات جمع البيانات:

بهدف اختيار الأداة المناسبة لدراستنا الحالية قامت الطالبة بالاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ضمان الجودة والتكوين الجامعي، والأدوات التي تم استخدامها لقياسه، فضلا عن اهداف الدراسة ، إضافة الى تساؤلاتها. لذا ارتأينا اختيار استبيان لأنه يتناسب ومشكلة بحثنا وتساؤلاتها ويغطي اهداف بحثنا إضافة إلى سهولة تطبيقه ووصوله إلى افراد العينة.

*لقد تم اعتماد استبيانين في هذه الدراسة بهدف جمع البيانات اللازمة حيث:

تم تطبيق الاستبيان الأول على الهيئة البيداغوجية للجامعة(نائب عميد من كل كلية، ورئيس قسم، ومسؤول تخصص من كل قسم من كل جامعة من الجامعات المذكورة أعلاه) وقد تم توزيع (84) استبيان وتم استرجاع (75) استبانة.

بالنسبة للاستبيان الثاني فقد وزع على ستة (06) افراد من أعضاء اللجنة الوطنية لنظام ضمان الجودة سابقا.

تكون الاستبيان الأول من(50) بند موزعة على خمس محاور وهي كما يلي :

المحور الأول : يضم بيانات عامة حول الجامعة، الكلية، القسم، نائب عميد، رئيس قسم، مسؤول تخصص.

المحور الثاني: يتعلق بتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية ويضم (17) بند باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

المحور الثالث: وكان حول فعالية خلايا ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية و يضم (8) بنود باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

المحور الرابع: يتعلق بمعيقات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية ويضم (15) بند بمقياس ليكرت الخماسي.

المحور الخامس: مقترحات تفعيل نظام ضمان الجودة لتحسين نوعية التكوين الجامعي ويضم (10) بنود بمقياس ليكرت الخماسي.

وصف الاستبيان الثاني:

تكون الاستبيان الثاني من(12) بند موزعة على اربع محاور وهي كما يلي :

المحور الاول: يتعلق بخلايا ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية ويضم (02) بنود باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

المحور الثاني: وكان حول مدى فعالية خلايا ضمان الجودة في عملية تقييم عناصر العملية التكوينية و يضم (02) بنود باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

المحور الثالث: يتعلق بمعيقات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية ويضم (04)بنود بمقياس ليكرت الخماسي.

المحور الرابع: استراتيجيات تفعيل نظام ضمان الجودة لتحسين نوعية التكوين الجامعي ويضم (04) بنود بمقياس ليكرت الخماسي

وسؤالين مفتوحين :

*برأيك ماهي العراقيل التي تعيق تفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية؟

*من وجهة نظرك ماهي الأفكار المقترحة التي يمكن اعتمادها لتخطي هذه العراقيل لتفعيل نظام ضمان الجودة؟

3-4- الخصائص السيكومترية لاستبياني الدراسة:

-أولا/الصدق

*الصدق الظاهري: تم عرض أداة البحث (الاستبيان الأول والثاني) على أساتذة باحثين مختصين في علم النفس العمل والتنظيم وعلى دراية بموضوع البحث من جامعة ام البواقي، كلية العلوم الاجتماعية. حيث طلب منهم إبداء أراءهم حول: طول الاستبيان، مدى توافق البنود مع المحاور، ترتيب محاور الاستبيان، سلامة الصياغة اللغوية، مدى ملائمة البدائل المستخدمة من حيث الطبيعة والعدد.

-ثانيا/ثبات الأداة:

بالنسبة للاستبيان الاول تم حساب معامل الثبات بالاعتماد على طريقتي: التجزئة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان-براون، ومعامل الفا كرونباخ، وذلك بعد التطبيق الواحد على عينة البحث.

استخدمت الطالبة طريقة التجزئة النصفية وتم حساب معامل الارتباط بين جزئي الاستبيان وتحصل على معامل ثبات قدره (0.85) وهو معامل ثبات مقبول.كما تم حساب معامل الفا كرونباخ، وقدر ب(0.91) وانطلاقا من ان معامل الثبات الذي يساوي او يزيد عن 0.70 مقبولا الامر الذي يشير إلى ثبات مقبول للاداة.

وبالنسبة للاستبيان الثاني استخدمنا معامل الفا كرونباخ للتأكد من ثباته وقد قدر ب(0.76) وهو معامل ثبات مقبول.

3-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

إن الهدف من استخدام الأساليب الإحصائية في البحوث هو تحويل النتائج الكيفية إلى نتائج كمية، ولاجل ذلك تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية باستخدام برنامج التحليل الاحصائي للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social (SPSS) Siences النسخة (26). معامل ارتباط بيرسون في التأكد من قوة ارتباط البنود بمحاور الاستبيان التي تقيسها والتأكد من قوة ارتباط المحاور ببعضها البعض، معادلة سبيرمان-براون لتصحيح الطول، ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة البحث، ك2 للتأكد من دلالة الفروق بين تكرارات استجابات الافراد على محاور الاستبيان.

4- مناقشة النتائج وتفسيرها:

من خلال إجراءات الدراسة الميدانية والبيانات المتحصل عليها نقوم من خلال هذا المحور بعرض النتائج المتوصل إليها ومناقشتها وتفسيرها لإعطاء إجابات لتساؤلات البحث ووضع بعض المقترحات والحلول.

4-1- عرض ومناقشة نتائج المحور الأول:

تحصل افراد عينة البحث في محور نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية على درجات تراوحت بين 85 كحد أقصى و 18 كأدنى حد، حيث قمنا بتقسيم طول فئة الدرجات الى 2 و كان وسط الفئة 33، واعتبرنا كلما مالت الدرجات إلى 85 فنظام ضمان الجودة غير مطبق فعليا في الجامعة الجزائرية، وكلما كانت الدرجات تميل نحو 18 فنظام ضمان الجودة مطبق فعليا في الجامعة الجزائرية. وفيما يلي الجدول يوضح استجابات افراد العينة على محور نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية:

جدول 17. يوضح استجابات افراد العينة على محورنظام ضمان الجودة في الجامعة الجز ائرية

نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية	التكرار	النسبة المئوية	ك2
غير مطبق	59	%78.7	المحسوبة:11.351
مطبق	16	%21.3	درجة الحرية: 4
المجموع	75	%100	الجدولية:9.49
			مستوى الدلالة:0.05

لقد كان محور نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية يدور حول ما إذا كان نظام ضمان الجودة مطبق فعليا في جامعاتنا الجزائرية منذ وضعه حيز التنفيذ (2008).

وبعد تحليلنا للبيانات المتحصل عليها احصائيا نلاحظ أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات افراد العينة في ما إذا كان نظام ضمان الجودة مطبق فعليا أو غير مطبق حيث كانت قيمة ك2 (11.351) المحسوبة أكبر من قيمة ك2 (9.49)الجدولية عند مستوى الدلالة α=0.05. بمعنى أن أفراد العينة الذين يعتبرون أن نظام ضمان الجودة غير مطبق فعليا كانوا يمثلون نسبة (78.7%) في مقابل نسبة (21.3%) يعتبرونه مطبقا.

أي أن هناك توجه كبير من أفراد العينة نحو أن نظام ضمان الجودة غير مطبق بالرغم من أن هناك ضرورة ملحة لتطبيق نظام ضمان الجودة، كما أن الجامعات الجزائرية بحاجة ماسة إلى خلايا ضمان الجودة.

تبين لنا أيضا من خلال استجابات افراد العينة انه يجب تهيئة مناخ تنظيمي مناسب من طرف إدارات الجامعات من اجل التوعية بنظام ضمان الجودة، حيث تفتقر هذه الأخيرة (الجامعات) إلى قواعد بيانية لتوضيح نشاطات خلايا ضمان الجودة إضافة إلى انعدام الدورات الإعلامية والتوعوية فيما يخص نظام ضمان الجودة وأهميته.

كما لاحظنا من خلال استجابات المبحوثين انه لا توجد تخطيطات استراتيجية من طرف الجامعات لتحقيق اهداف نظام ضمان الجودة مثلا من خلال مقاييس بيداغوجية تدرس للطلبة أو دورات تكوينية تقدم للأساتذة والاداريين.. ، وهذا ما جعلهم يعتقدون أن هناك تأخير في تطبيق نظام ضمان الجودة من طرف الجامعات الجزائرية.

وهناك في المقابل نسبة (21.3%) من أفراد العينة يعتقدون أن نظام ضمان الجودة مطبق في الجامعات الجزائرية لكن ليس بشكل واضح، لأنه حسب تصريحاتهم وضحوا لنا أن نظام ضمان جودة التعليم العالي يكون ضمن أنشطة الإداريين والهيئة التدريسية وانه هناك من تلقى فيما سبق تكوينا في شكل ملتقيات واجتماعات ومحاضرات في ما يخص نظام ضمان الجودة، في حين انهم أكدوا لنا انه لا توجد خلايا خاصة بضمان الجودة سواءا في الهيكل التنظيمي الخاص بجامعاتهم، أو قواعد بيانية على موقع الجامعة توضح نشاطاتهم. وإن وجد رابط لخلية ضمان الجودة على موقع الجامعة لا يتضمن أي شيء حول نشاطاتها.

ما نلاحظه من خلال تحليلنا السابق ان أفراد على ادراك تام بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات بغية تحسين نوعية التكوين الجامعي وهذا اتفقنا فيه مع دراسة أسماء عميرة(2013) بعنوان " إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة جيجل". حيث توصلت نتائج دراستها إلى أن الأساتذة بجامعة جيجل، على وعي بفلسفة إدارة الجودة الشاملة ودورها الفعال في تحسين نوعية الخدمة التعليمية، كما أن هناك العديد من المبررات التي تدفع بالجامعة إلى تبني هذا المنهج الناجح و العمل به.

4-2- عرض ومناقشة نتائج المحور الثاني:

تراوحت درجات افراد عينة البحث في ما يخص محور فعالية خلايا ضمان الجودة في عملية تقييم عناصر العملية التكوينية بين 40 كحد أقصى، و08 كأدنى حد. وعند تقسيم طول فئة الدرجات إلى 2 كان وسط الفئة 16. حيث اعتبرنا كلما اتجهت الدرجات نحو 40 فخلايا ضمان الجودة غير فعالة في عملية تقييم عناصر العملية التكوينية، وكلما اتجهت نحو 08 فخلايا ضمان فعالة في عملية تقييم عناصر العملية التكوينية.

والجدول ادناه يوضح استجابات افراد العينة في محور فعالية خلايا ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية:

جدول 18. يوضح استجابات افراد العينة في محورفعالية خلايا ضمان الجودة في الجامعة الجز ائرية

فعالية خلايا ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية	التكرار	النسبة المئوية	ك2
غير فعالة	60	%80	المحسوبة:12.251
فعالة	15	%20	درجة الحرية: 4
المجموع	75	%100	الجدولية: 9.49 مستوى الدلالة:0.05

حيث يدور هذا المحور حول ما إذا كان هناك دور فعال لخلايا ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية. وانطلاقا من النتائج التي تم الوصول اليها نلاحظ أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات افراد العينة في ما إذا كانت خلايا ضمان الجودة فعالة في عملية تقييم عناصر العملية التكوينية او غير فعالة فنلاحظ أن قيمة ك2 (12.251) المحسوبة أكبر من قيمة

ك2 (9.49)الجدولية عند مستوى الدلالة α=0.05 . وهذا ما يدل على أن نسبة (80%) من المبحوثين يعتقدون أن خلايا ضمان الجودة ليس لها دور فعال في تقييم عناصر العملية التكوينية لأنهم حسب تصريحاتهم خلية ضمان الجودة لم يسبق لهم أن لاحظوا مشاركتها اثناء عمليات تقييم برامج التكوين على مستوى الكليات والاقسام، او أنها قدمت مساهماتها حول المقاييس المدرسة ، حتى دورها في متابعة التحصيل العلمي والمعرفي للطلبة كان منعدم. كما وضحوا لنا أن خلايا ضمان الجودة إن وجدت في الجامعة، لا تحرص على استخدام أساليب اتصال فعالة مع الإداريين والهيئة التدريسية، كالإعلانات الكتابية، او على موقع الجامعة أو الاجتماعات مثلا..

وقد اتضح لنا من تصريحات افراد العينة انهم يشجعون خلايا ضمان الجودة على ان تقدم لهم اقتراحاتها حول معايير تقييم برامج التكوين التي تقدمها الجامعة بغية تحسين نوعية التكوين الجامعي و هذا ما يدل على انا خلايا ضمان الجودة لم تشارك في تقييم برامج التكوين. فيما نجد نسبة (20%) من المبحوثين يعتقدون أن لخلايا ضمان الجودة دور فعال فيما يخص تقييم عناصر العملية التكوينية فيما سبق عند وضع نظام ضمان الجودة منذ سنة (2008)، كانت قد حددت بعض المعايير التي يمكن اعتمادها لوضع نظام تقييم متكامل خاص بالعلمية التكوينية ككل (تقييم طرق التدريس، تقييم برامج التكوين، تقييم الدعائم البيداغوجية للبحث المكتبي، تقييم التحصيل العلمي والمعرفي) ومن ثم تم اعتماد هذا النظام من طرف الجامعات الى يومنا مع إضفاء بعض التغييرات. اختلفت نتائج هذا المحور مع نتائج دراسة إميليا محمود النقري و إخليف يوسف الطراونة (2018): بعنوان درجة تحقيق الجامعات الأردنيّة لمعايير ضمان الجودة من وُجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديميّة فيها" حيث أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها كانت مرتفعةً، في حين تفيد نتائج محور دراستنا الحالية أن هناك غياب لكل من دور خلايا ضمان الجودة ومعاييرها في تقييم عناصر العملية التكوينية.

4-3- عرض ومناقشة نتائج المحور الثالث:

حيث كانت درجات افراد عينة البحث في ما يخص محور معيقات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية بين 75 كحد أقصى، و16 كأدنى حد. وعند تقسيم طول الفئة إلى 2 كان وسط الفئة 29.وعليه فإن الدرجات التي تميل إلى 75 تعني أن هذه الأسباب المعيقة لتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية، والدرجات التي تميل إلى 16 تعني انها ليست معيقات لتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية. ويتضح لنا في الجدول ادناه استجابات افراد العينة في محور معيقات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية

جدول 19. يوضح استجابات افراد العينة في محورمعيقات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية

معيقات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية	التكرار	النسبة المئوية	ك2
معيقات	68	%90.7	المحسوبة:11.231
ليست معيقات	7	%9.3	درجة الحرية: 4
المجموع	75	%100	الجدولية: 9.49
			مستوى الدلالة:0.05

نحاول من خلال هذا المحور تحديد معيقات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية. حيث تجلى لنا من خلال النتائج التي تحصلنا عليها أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات افراد العينة فيما يخص تحديد معيقات تطبيق نظام ضمان الجودة إذ أن قيمة ك2 (11.231) المحسوبة أكبر من قيمة ك2 (9.49)الجدولية عند مستوى الدلالة α=0.05.

وقد تبين لنا ان نسبة (90.7%) من أفراد العينة حددوا لنا طبيعة معيقات تطبيق نظام ضمان الجودة، والتي تمثلت في غياب شبه منعدم لثقافة نظام ضمان الجودة وضعف أساليب التوعية به إضافة إلى عدم قناعة مسؤولي الجامعات بتطبيق نظام الجودة وهذا راجع لمركزية اتخاذ القرارات وعدم وجود عمل جماعي على مستوى الجامعة بين مختلف الأطراف المعنية بنظام ضمان الجودة . وقد تمت الإشارة لهذا سابقا من خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية الخاصة بالدراسة الحالية.

كما أن هناك محاولات لمقاومة التغيير من طرف بعض المسؤولين الإداريين، والأساتذة... إذ يعتقدون أن نظام ضمان الجودة قد يفرض عليهم قرارات لا تتماشى ورغباتهم، هذا لعدم وضوح مهام خلايا ضمان الجودة و سياسة نظام الجودة في حد ذاته لضعف قنوات الاتصال بين خلية ضمان الجودة و إدارة الجامعة، بالتالي عدم انتهاج أساليب اتصال فعالة وحديثة لنقل الانشغالات بين الطرفين (خلايا ضمان الجودة ، والمسؤولين الإداريين في الجامعة). كما صرح لنا افراد العينة انه لم تتوفر لهم سابقا فرص دورات تكوينية فيما يخص نظام ضمان الجودة حتى يتسنى لهم فهم هذا النظام عن كثب، سواءا من طرف الجامعة أو من جهات خارجية. وقلة الإطارات المتخصصة بنظام ضمام ضمان الجودة في الجامعة، إضافة إلى عدم ادماج خلية ضمان الجودة ضمن الهيكل التنظيمي للجامعة. كل هذا وذاك جعل من نظام ضمان الجودة أمرا غامضا في اذهان جميع الأطراف.

اما فيما يخص نسبة (9.3%) من افراد العينة حسب رأيهم قد تكون هناك عوامل وظروف أخرى تكون معيقة لنظام ضمان الجودة ابرزها العوامل المادية كالهياكل الخاصة بخلايا ضمان الجودة من مواقع ملموسة مجهزة بكل ما تحتاجه الخلية، أيضا ثقافة كل جامعة واستراتيجياتها المتبعة قد لا تتوافق ومعايير نظام ضمان الجودة.

وقد اتفقت نتيجة هذا المحور مع دراسة. دراسة راضية بوزيان سنة (2010): بعنوان" واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية ". وقد هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وقد كشفت نتائج الدراسة عن أهم المعوقات فقد تمثلت في: عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة وذلك على مستوى أبعاد الثقافة التنظيمية، التمركز في اتخاذ القرارات، ضعف الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة، عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم، وعدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل ومقاومة التغيير سواء من العاملين أو الإدارات.

4-4- عرض ومناقشة نتائج المحور الرابع:

فيما يخص محور مقترحات لتفعيل نظام ضمان الجودة لتحسين نوعية التكوين الجامعي فقد كان طول الفئة بين 50 كأقصى حد و 17 كأدنى حد، وكان وسط الفئة 16 عند تقسيمها إلى2. وعليه فإن الدرجات التي تميل إلى 50تعني أن المقترحات المذكورة في الاستبيان تساهم في تفعيل نظام ضمان الجودة لتحين نوعية التكوين الجامعي، أما الدرجات التي تميل إلى 17 تمثل أنهذه المقترحات لا تساهم في تفعيل نظام ضمان الجودة لتحين نوعية التكوين الجامعي. وفيما يلي استجابات افراد العينة على محور مقترحات لتفعيل نظام ضمان الجودة لتحسين نوعية التكوين الجامعي موضحة في الجدول أدناه.

جدول 20. يوضح استجابات افراد العينة في محور مقترحات لتفعيل نظام ضمان الجودة لتحسين نوعية التكوين الجامعي

مقترحات لتفعيل نظام ضمان الجودة لتحسين نوعية التكوين الجامعي	التكرار	النسبة المئوية	ك2
حلول	69	%92	المحسوبة:21.632
ليست حلول	6	%8	درجة الحرية: 4
المجموع	75	%100	الجدولية:9.49
			مستوى الدلالة:0.05

من خلال هذا المحور نحاول إيجاد مقترحات لتفعيل نظام ضمان الجودة لتحسين نوعية التكوين الجامعي، وقد اتضح لنا من نتائج البيانات التي تحصلنا عليها أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات افراد العينة، فيما يخص تحديد اهم المقترحات التي من شأنها تحسين تفعيل نظام ضمان الجودة بغية تحسين نوعية التكوين الجامعي. فنجد أن قيمة ك2 (21.632) المحسوبة أكبر من قيمة ك2 (9.49)الجدولية عند مستوى الدلالة α=0.05 .

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج ان نسبة (92%) من افراد العينة يرون بأنه لتفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية بغية تحسين نوعية التكوين، يجب اعتماد استراتيجية جديدة في ترسيخ ونشر ثقافة ضمان الجودة في الوسط الجامعي (مسؤولين، إداريين، أساتذة، طلبة، عمال...).

إضافة إلى ضرورة اتباع آليات الحكامة الجيدة وترسيخ سياسة اللامركزية ، والتي ترمي إلى تقاسم المهام و مشاركة كل من الهيئة التدريسية، والإداريين في عمليات نظام ضمان الجودة. مع إلتزام الإدارة العليا للجامعة بالتخطيط المنظم لسياسة ضمان الجودة . .

كما أكد لنا المبحوثين وجوب الحرص على توفير الامكانيات المادية والبشرية اللازمة لخلايا ضمان الجودة يلعب دورا كبيرا في تسهيل تطبيق مهام وأنشطة نظام الجودة من أجل التحسين المستمر للعملية التكوينية. وإدماج خلايا ضمان الجودة ضمن الهيكل التنظيمي للجامعة، وتفعيل روابطها على مواقع لجامعة حتى تبقى على تواصل مستمر مع جميع الأطراف.

توضيح أهداف وغايات نظام ضمان الجودة ومفاهيمه وتكييفها مع نظام المؤسسات الجامعية حتى يتسنى لجميع الأطراف ادراكها (الهيئة التدريسية، الطلبة ، الإداريين، العمال...)، ونشرها عن طريق دورات إعلامية وتكوينية كالدورات التكوينية داخل وخارج الجامعة من طرف كوادر مؤهلة، والملتقيات، والمحاضرات..

أن تقوم إدارة الجامعة بمتابعة دورية ومستمرة للوائح والسياسات المتبعة من طرف نظام ضمان الجودة لضمان سيرورة نشاطاتها وتحقيق أهدافها.

بالنسبة لفئة(8%) من المبحوثين الذين يرون أن هذه المقترحات لا تساهم في تفعيل نظام ضمان الجودة فإنهم يتفقون معنا بأنها فعلا مقترحات جيدة لكنها غير كافة فحسب اعتقادهم يجب السعي دائما لتطوير الخطط والسياسات لضمان سيرورة وتطبيق نظام ضمان الجودة بمعنى أن تكون مواكبة لكل موسم دراسي جديد ومواكبة للتطورات العلمية والعالمية ، وعلى الإدارات الجامعية والمسؤولين محاولة سماع والاستفادة من الأفكار التي تأتي من الفئة الشبانية وأخذها بعين الاعتبار طبعا في مجال ضمان الجودة في الجامعة.

4-5- عرض ومناقشة نتائج الاستبيان الثاني:

لقد كان هدفنا من الاستعانة بهذا الاستبيان وعينة اعضاء اللجنة الوطنية لضمان الجودة بغرض الحصول على معلومات ادق وكافية لتساعدنا فيما بعد على الوصول الى الهدف الرئيسي الخاص بدراستنا الا وهو معرفة كيفية تحسين تفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية بغية تحسين نوعية التكوين الجامعي. وعليه فقد اتخذت استجابات أعضاء اللجنة الوطنية لضمان الجودة تقريبا اتجاها واحدا فكانت متقاربة جدا. فقد جاءت نسبة استجابتهم (95%) نحو المحور الأول الخاص ب نظام ضمان الجودة حول ما اذا ما كان مطبقا فعلا على ارض الواقع في الجامعة الجزائرية بأنه ليس مطبقا فعلا. أما فيما يخص المحور الثاني كانت نسبة استجابتهم (89%) وهي تدل على انا خلايا نظام ضمان الجودة غير مفعلة ولا تقوم باي نشاطات في الجامعات. أما المحور الثالث فقد كانت نسبة الاستجابات (98%) تؤكد أن هناك تأخير في تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية لأنها فعلا تفتقر إلى ثقافته (ضمان الجودة). بالنسبة للمحور الرابع كانت نسبة(99%) تمثل أن افراد العينة يؤكدون على إعادة

التفكير في نظام التعليم العالي بأكمله في الجزائر لتفعيل نظام ضمان الجودة وهذا ما وضحوه لنا لاحقا من خلال الإجابة على السؤالين المفتوحين.

نتائج الإجابة على التساؤل الاول:

*برأيك ماهي العراقيل التي تعيق تفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية؟

تكمن العراقيل بوجه خاص في ضرورة إصدار قانون أساسي يحدد صلاحيات الخلايا، مهامها و واجباتها و هذا من أجل ديمومتها. ضف إلى ذلك:

-المركزية في اتخاذ القرات من طرف المسؤولين الجامعيين بالتالي عدم المشاركة.

- عدم وجود خطة عمل لخلايا ضمان الجودة مما يجعلها أقل فاعلية.

- عدم إضفاء الطابع الرسمي على خلايا ضمان الجودة داخل المنشآت الجامعية.

- غياب ثقافة التقييم والجودة عن ممارسات المنتسبين للتعليم العالي.

-إصرار الدولة من خلال الوصاية على عدم استقلالية الجامعة، خاصة فيما يخص الجانب المالي وجانب التسيير.

-في إطار عولمة الشهادات والتعليم العالي ككل، ظهرت حزمه من الاصلاحات من بينها نظام الشهادات الحالي: ليسانس، ماستر، دكتوراه+ إنشاء هياكل لضمان الجودة في التعليم العالي. ولكن الغريب في الامر أن القوانين الخاصة بالتسيير الحسن للشهادات أصدرت في حينها وبسرعة، إلا القانون الخاص بإدارة الجودة فانه لم يصدر بعد. و هذا ما شجع الأساتذة على تولي مناصب نوعية بالجامعة مثل مسؤول اختصاص، مسؤول شعبة، مسؤول ميدان، بينما لا يرغب الأساتذة الانضمام لخلايا ضمان الجودة لأنها حسبهم عمل مبهم وغامض و مضيعة للوقت. زد على ذلك أن كلمة خلية يعني للكثير شيء صغير مجهري لا أهمية له.

نتائج الإجابة على التساؤل الثاني:

*من وجهة نظرك ماهي الأفكار المقترحة التي يمكن اعتمادها لتخطي هذه العراقيل لتفعيل نظام ضمان الجودة؟

- مواصلة الجهود الرامية إلى ترسيخ ونشر ثقافة الجودة والتقييم بين الفاعلين الجامعيين (لأن المعركة الحقيقية لتطبيق فعال لنظام ضمان الجودة تبدأ من ترسيخ ثقافة الجودة).

- الاستعانة بالتجارب الدولية الرائدة والاستفادة من الخبراء الوطنيين والدوليين في ضمان الجودة للوصول إلى تفعيل تطبيق نظام الجودة ومعالجة ما يمكن أن يظهر من اختلالات.

- بناء وتحسين نظام معلومات خاص بإدارة وتسيير المؤسسات الجامعية على اعتبار أنه حجر الزاوية في تطبيق نظام ضمان الجودة الذي يحتاج باستمرار إلى تدفق معلومات حول التسيير المؤسساتي والبيداغوجي.

- اتباع نهج تشاركي أفضل في اتخاذ القرارات، ووضع إستراتيجية وطنية لضمان الجودة برؤية واضحة ودقيقة وأهداف يجب تحقيقها، و تنفيذ هذه الاستراتيجية وإدارتها من البداية إلى النهاية.

- إضفاء الطابع الرسمي على خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي مع وضع خطة عمل يتعين إنجازها، و تحديد الآجال اللازمة لتقديمها.

-الجميع يصر على أن تصبح خلية ضمان الجودة، نيابة مديرية للجامعة مكلفة بالجودة، وهذا مثلما هو معمول به في معظم الجامعات العالمية الرائدة، وهو ما تم الاتفاق عليه بين رؤساء خلايا ضمان الجودة خلال الجلسات التي أشرف عليها خبراء البنك الدولي.

-أكبر عائق يكمن في كلمة (خلية) ...الجميع يرى أن إطلاق مصطلح خلية على هيئة مهتمة بالجودة هو تقزيم متعمد لها ولدورها.

5- الخاتمة:

في ظل ما تم عرضه سابقا من خلال الدراسات السابقة، وما ورد ذكره في الاطار النظري في الدراسة الحالية. نرى ان نظام ضمان الجودة أصبح من الانشغالات الأساسية في مؤسسات التعليم العالي لمواكبة عجلة التنمية العالمية، والقدرة على المنافسة التي تواجهها نتيجة التغيرات التي تحيط بها (تغيرات اقتصادية، سياسية، اجتماعية..).

إضافة إلى تحقيق الجودة في نوعية التعليم العالي لتحسين نوعية التكوين بالتالي توافق مخرجاتها (الطالب) مع متطلبات سوق العمل، لقد قامت هذه الدراسة بالتركيز على كيفية تفعيل نظام ضمان الجودة بغية تحسين نوعية التكوين الجامعي من خلال محاولة تحديد أهم المعيقات التي تعيق تطبيق هذا النظام للوصول الى مقترحات وحلول لمحاولة تفعيله.

وبعد تفريغ البيانات واجراء المعالجة الاحصائية تم التوصل الى النتائج التالية:

- ان نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية غير مطبق فعليا على ارض الواقع منذ وضعه حيز التنفيذ سنة (2008) هذا ما أكده لنا افراد العينة من خلال استجاباتهم على المحور الأول الخاص بتطبيق نظام ضمان الجودة.
- كما ان خلايا ضمان الجودة ليست فعالة حقا في الجامعة الجزائرية فحسب افراد العينة أنشطتها غير واضحة تماما ولا تملك موقع في الهيكل التنظيمي الخاص بالجامعة او موقع الكتروني خاص بها.

*من خلال تحليلنا لاستجابات افراد العينة حاولنا استنتاج أهم المعيقات التي تحول دون تطبيق نظام ضمان الجودة وهي:

- معيقات تتعلق بالمسؤولين: ترجع الى إهمال موضوع ضمان الجودة من طرف المسؤولين على مستوى وزارة التعليم العالي. وهي من اكبر المعيقات التي حالت دون تفعيله في الجامعة الجزائرية فحسب النتائج المتحصل عليها من افراد العينة لا يوجد أي اهتمام واضح او متابعة جدية من طرف المسؤولين في الوزارة حول نظام ضمان الجودة ولهذا لم يفعل من طرف المسؤولين في الجامعة و عدم إعطاء أهمية لهذا الموضوع اطلاقا، لو كانت الوزارة الوصية اهتمت بهذا الموضوع ولديهم إرادة سياسية واضحة لكانت هناك تعليمات للجامعات فيما يخص سيرورة نظام ضمان الجودة واستمراره.

- ومن أبرز معيقات تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر افراد العينة محل الدراسة هو مقاومة التغيير الذي سيأتي به نظام ضمان الجودة وهذا راجع لفرضه ممارسات جديدة وأدوار ربما إضافية (جهد إضافي) ومهارات قد لا يمتلكها المنتسبون للجامعة في الوقت الراهن، إضافة الى ضعف الثقة في نتائج برنامج نظام ضمان الجودة الناتجة عن عدم امتلاك المسؤولين في الجامعة للثقافة الكافية حول فلسفة نظام ضمان الجودة (هذه العوامل تساهم بشكل مؤكد في التوجه نحو مقاومة مشروع التغيير).

-ومن أهم الصعوبات التي تعيق تطبيق نظام ضمان الجودة التي استنتجناها من ما أدلى به افراد عينة الدراسة الحالية، الخوف من التقييم لدى المسؤولين الجامعيين الذي ترتكز عليه آلية ضمان الجودة. وهذا راجع حسب استجابات افراد العينة الى قلة وضعف تكوين، وتوعية المسؤولين بإجراءات وسيرورة آلية التقييم التي يفرضها نظام ضمان الجودة، مما يؤدي الى خوفهم من فقدان السلطة والنفوذ وبالتالي أغلب مسؤولي الادارة الجامعية يرون أن خلايا ضمان الجودة تعتبر كأدوات رقابة.

- الافتقار الى خبرات وكفاءات في مجال نظام ضمان الجودة الذين هم من المفروض ان يروجوا له عن طريق دورات تكوينية ، محاضرات،.. مما أدى إلى غياب ثقافة هذا الاخير (نظام ضمان الجودة) و قلة التوعية به ان لم نقل انعدامها، داخل الجامعة او خارجها الامر الذي جعل سياسته غامضة ومبهمة.

- المركزية في اتخاذ القرارات من طرف المسؤولين وعدم اشراك جميع الطراف فسياسة نظام ضمان الجودة تعتمد بشكل أساسي على أسلوب المشاركة في اتخاذ جميع القرارات ، وهذا ما شكل عائقا كبيرا في سيرورته (نظام ضمان الجودة) .

- عدم ادماج خلايا ضمان الجودة ضمن الهيكل التنظيمي بشكل واضح سواءا بالنسبة لامتلاكها كيان مادي "مكتب بإدارة الجامعة وتجهيزاته اللازمة، وتمويل خاص بها..." حتى تتمكن من انجاز نشاطاتها والترويج لها، إضافة الى عدم امتلاكها موقع الكتروني على المواقع الرسمية للجامعات وان وجد لها فهو لا يعمل ولا يوجد به تحديثات، ليتمكن الجميع من فهم مهامها وادوارها ونشاطاتها.

6- اقتراحات هذه الدراسة حول تحسين تفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعة الجز ائرية:

انطلاقا من النتائج التي تحصلنا عليها من تحليلنا لاستجابات افراد العينة حول ما اذا كان نظام ضمان الجودة مطبقا ام لا، وفعالية خلايا ضمان الجودة على ارض الواقع، وتحديد أهم المعيقات توصلنا الى بعض الحلول والمقترحات التي يمكن ان تساهم بقوة في تحسين تفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية نحاول سردها فيما يلي:

- على المسؤولين في وزارة التعليم العالي توجيه اهتمام اكبر نحو موضوع نظام ضمان الجودة ومتابعته بجدية واستمرار، وتوفير كل ما يلزم من طاقات بشرية ووسائل مادية، وكل ما من شأنه ان يساهم بقوة في تحسين تفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية، وإعادة النظر في سياسات واستراتيجيات منظومة التعليم العالي في الجزائر ككل.

- تكوين افراد مؤهلين، وذوو كفاءة، ومهارات قيادية عالية، بالإضافة الى ضرورة امتلاكهم خبرات إدارية لتولي أنشطة ومهام نظام ضمان الجودة وتدريب الاخرين في مجال هذا الاخير.

- باعتبار فلسفة نظام ضمان الجودة ترتكز وبشكل أساسي على سياسة المشاركة، فعلى المسؤولين في الجامعة محاولة التخلي عن السلطة والمركزية في اتخاذ القرارات وفتح المجال للأطراف الأخرى للمشاركة بمقترحاتهم وابداء آرائهم حول سياسة نظام ضمان الجودة.

- انتهاج استراتيجية فعالة لترسيخ ثقافة ضمان الجودة و توضيح مدى أهميتها بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي، من خلال فتح دورات تكوينية في مجال ضمان الجودة للإداريين والأساتذة والطلبة والعمال...والعمل على التوعية بهذا النظام عن طريق الإعلانات والملتقيات والمحاضرات والملصقات..، حتى يتسنى للجميع ادراك أهمية نظام ضمان الجودة في التعليم العالي ويتبدد الغموض الذي في اذهانهم حول هذا النظام.

- دمج خلايا ضمان الجودة في الجامعة بشكل رسمي عن طريق جعل لها مكان مادي ضمن الهيكل التنظيمي للجامعة وتعديل روابطها على مواقع الجامعات ونشرها لنشاطاتها حتى لا تبقى مهامها غامضة، وتوفير لها الامكانيات المادية اللازمة لمزاولة أدوارها.

-يجب على مستوى كل جامعة إجراء دورات تكوينية في مجال التقييم للمسؤولين حتى يتسنى لهم فهمه بوضوح وتتلاشى مخاوفهم حول آلية التقييم التي يعتمد عليها نظام ضمان الجودة.

- المراقبة والمتابعة المستمرة من طرف مسؤولي الجامعة لخلايا ضمان الجودة وتوجيهها والتركيز على العمل الجماعي لضمان استمراريتها، واعداد تقارير بصفة دورية بأهم نشاطات هذه الخلايا وما تحققه من إنجازات، وإقرار نظام كفاءات وحوافز مادية لكل العاملين المثابرين والمتميزين لنظام ضمان الجودة.

- دعم وتشجيع كل ما يتعلق بنظام ضمان الجودة، وتعزيز ثقافتها وممارستها في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق اهداف الجامعة وتحسين قدرتها على المنافسة الخارجية ومواءمة مخرجاتها مع سوق العمل، ومواكبة التطورات.

- وضع استراتيجيات تواصل سريعة وفعالة بين جميع الاطراف الفاعلة في عملية تطبيق نظام ضمان الجودة من اجل متابعة دقيقة ومستمرة لضمان تحسين تفعيل هذا الأخير(نظام ضمان الجودة).

-انشاء دليل لنظام ضمان الجودة يكون واضح ومفهوم من طرف الجميع، يتضمن :"التعريف، أهميته، أهدافه، مهامه، أنشطته، إستراتيجياته.. " على مستوى كل جامعة وعلى مستوى جميع الكليات والمعاهد.

- قائمة المراجع:

بوزيان، راضـــية. (20-21 نوفمبر2010). واقع تطبيق إدارة الجودة الشـــاملة بمؤســـســـات التعليم العالي الجزائرية، الملتقى الدولي الاول حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، سكيكدة: جامعة 20أوت1955.

تغليت، وردة.(2018).مدى مساهمة تطبيق نظام ل.م.د في تحسين نوعية التكوين في الجامعة الجزائرية. رسالة دكتوراه. الجزائر: جامعة سطيف.

حمدان، عروة محمد.(2019). تطوير التعليم في الجامعات الســعودية من خلال تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشـــاملة في التعليم الجامعي. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية الأردن.8(1). 142-156.

عميرة، أسماء.(2013). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة جيجل. رسالة ماجيستير غير منشورة. الجزائر: جامعة قسنطينة.

النقري، إميليا محمود، و الطراونة، إخليف يوســف. (2018). درجة تحقيق الجامعات الأردنيّة لمعايير ضــمان الجودة من وُجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديميّة فيها. مجلة دراسات، العلوم التربوية، الاردن.45(3). 12-26.

Arabic-Romanized references:

Taghlit, W. (2018). Mada Musahamat Tatbiq Nizam L.M.D fi Tahsin Nawa'iyya al-Takwin fi al-Jami'a al-Jaza'iriyya (Doctoral Thesis). Jami'at Sétif, al-Jaza'ir.

Amira, I. (2013). Idarat al-Jawda al-Shamila fi Mu’assasat al-Ta'lim al-'Aali Dirasat Halat Jami'at Jijel (Master's Thesis). Jami'at Qusantina, al-Jaza'ir.

Hamdan, A. M. (2019). Taqwir al-Ta'lim fi al-Jami'at al-Sa'udiyya min Khilal Tatbiq Mutatalibat Idarat al-Jawda al-Shamila fi al-Ta'lim al-Jami'i. *al-Majalla al-Duwaliyya lil-Dirasat al-Tarbawiyya wa al-Nafsiyya*, 8(1), 142-156.

Bouzian, R. (2010). Waqi' Tatbiq Idarat al-Jawda al-Shamila bi-Mu’assasat al-Ta'lim al-'Aali al-Jaza'iriyya. Presented at *al-Multaqa al-Duwali al-Awwal Hawla Rahanat Dhaman al-Jawda fi al-Ta'lim al-'Aali*, Skikda: Jami'at 20 Aout 1955.

al-Naqri, I. M., & al-Tarawna, I. Y. (2018). Darajat Tahqiq al-Jami'at al-Urdaniyya li-Ma'ayir Dhaman al-Jawda min Wujhat Nadhar 'Umada' al-Kulliyyat wa Ru'asa' al-Aqsam al-Akademiyya fiha. *Majallat Dirasat, al-'Ulum al-Tarbawiyya, al-Urdun*, 45(3), 12-26.