



الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

الجامعات الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة وضمان الجودة

28-29 جانفي 2020

دور خلايا ضمان الجودة في ترقية جودة التعليم العالي " جامعة المدية أنموذجا "

الدكتور عمر هارون

جامعة بجي فارس المدية

omarharoun88@gmail.com

Abstract

The endeavor to develop the Algerian University has not stopped since its inception, but the idea of upgrading the quality of education within university institutions is a new approach that has been adopted since 2010 and its goal is to try to advance the Algerian University to the ranks of international universities, an endeavor that begins to develop something and more through research in the self-evaluation of institutions of higher education As a first stage and then setting out a plan to develop it, we will try, through this intervention, to research the idea of quality of service as an introduction to the process to highlight the cells for quality assurance of education in Algerian universities with a case study of Medea University

الملخص

إن مسعى تطوير الجامعة الجزائرية لم يتوقف منذ نشأتها، لكن فكرة ترقية جودة التعليم داخل المؤسسات الجامعية مقارنة جديدة تم اعتمادها منذ 2010 وهدفها محاولة الرقي بالجامعة الجزائرية الى مصاف الجامعات العالمية، وهو المسعى الذي يبدأ يتطور شيء فشيء من خلال البحث في التقييم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي كمرحلة أولى ثم الانطلاق في وضع خطة لتطورها، سنحاول من خلال هذه المداخلة البحث في فكرة جودة الخدمة كمدخل للعملية لنسلط الضوء على خلايا ضمان جودة التعليم في الجامعات الجزائرية مع دراسة حالة جامعة المدية .

1. المقدمة

العلم أساس رقي الأمم، والجامعة الحجر الأساس في هذه المعادلة، ومن هذا المنطلق تعتبر جودة العملية التعليمية في الجامعات ضرورة وحتمية، فلم يعد كافيا أن نطلب حجم من المخرجات للوصول إلى التطور والرقي، بل بات من الضروري أن تكون هذه المخرجات حاصلة على تكوين ذو جودة وفق المعايير التي تم الاتفاق عليها دوليا والتي وفق تطور هذا المفهوم ارتقت من مرحلة مراقبة الجودة في عشرينيات القرن الماضي، إلى ضمان الجودة في نهاية الثمانينات وصولا إلى الجودة الكلية في بداية التسعينات إلى تطوير الجودة مع بداية القرن الحالي .

إن الوصاية عملت على تطوير جودة المؤسسات التعليمية الجزائرية، ولعل أهم ما عطل هذه العملية مقارنة بما هو حاصل في دول العالم، هو أن خدمة التعليم العالي أضحت عملية تجارية قائمة بذاتها، وهو ما جعل باقي الجامعات العالمية تسارع لتطوير نفسها ودخول في التصنيفات الدولية بشكل يجعلها قادرة على فرض رسوم كبيرة على الطلبة الراغبين في ولوجها، ولعل تأسيس الهيئة الوطنية لتنفيذ ضمان الجودة في التعليم العالي وفقا للمرسوم رقم: 167 المؤرخ في: 31 ماي 2010م، وتتبع مباشرة للأمانة العامة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وتعتبر "CIAQES" المسؤول المباشر عن خلايا ضمان الجودة في كل مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، هذه الخلية التي يعتبر هدفها الأساسي هو إنشاء خلايا عبر الجامعات الجزائرية لقياس الوضعية الحالية من خلال سبعة مجالات أساسية بالإضافة للعمل على ترقية مفهوم جودة التعليم عبرها .

جامعة المدية كغيرها من الجامعات عملت على اعداد تقرير مفصل من خلال خلية ضمان الجودة التي تأسست سنة 2015 ثم تم تجديد أعضائها في 2017، حيث قدمت تقريرها للوزارة الوصية، وهو التقرير الذي حولها لتكون واحد من الجامعات السبعة التي زارتها لجنة وزارية مشتركة مع خبراء كنديين.

ومن خلال ما سبق سنحاول من خلال هذه المداخلة التطرق إلى الاشكالية التالية

ما المقصود بجودة الخدمات وماهي المقاربة التي استخدمتها جامعة المدية لتطبيق هذا المفهوم ؟

ولدراسة هذه الإشكالية والتعمق فيها قسمنا هذه المداخلة إلى العناوين التالية :

أولا : تعريف الخدمة الاقتصادية

ثانيا : جودة الخدمة الاقتصادية

ثالثا: كرونولوجيا تطور جودة الخدمة في الفكر الاقتصادي

رابعا : خلية ضمان جودة النشأة والتطور في الجامعات الجزائرية

خامسا : معايير ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية

2. تعريف الخدمة الاقتصادية

عرفت الجمعية الأمريكية الخدمة على أنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة¹.

كما عرفها كوتلر وأرمسترونج على أنها نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الأطراف لطرف آخر لا تكون ملموسة بالضرورة ولا ينتج عنها ملكية أي شيء².

وعرفت المنظمة العالمية للتقييس ISO على أنها نتيجة تتولد عن النشاطات في التعامل بين المورد والزبون ومن النشاطات الداخلية للمورد للاستجابة لحاجات الزبون .

وتتميز الخدمات بأنها غير ملموسة وهو ما يفرقها عن السلع التي تلازمها مع عدم القدرة على نميظها، ولعل أهم ما يميز الخدمات عدم القدرة على تخزينها وصعوبة تقييمها مقارنة بالسلع المادية.

3. جودة الخدمة الاقتصادية

إن تعبير الجودة ينم عن مدى طبيعة الشيء الموصوف، سواء كان جيدا أو سيئا، وذهبت بعض التعاريف لتربط الجودة بقدرة المستهلك الخدمة على الاعتماد عليها، في إنجاز ما يريد مع القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بشكل يتطابق و توقعاته .

عرفت الجمعية الأمريكية لضبط جودة الخدمات الجودة على أنها مجموعة مزايا وخصائص المنتج أو الخدمة المقدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين³.

كما عرفت مؤسسه المنظمة العالمية للتقييس ISO وفق ISO 9000 على أنها

" قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء⁴ " .

إن قياس جودة الخدمة المقدمة للعملاء أمر صعب من الناحية النظرية، لارتباط ذلك بعوامل شخصية لدى المستفيد من الخدمة، وهو الأمر الذي لا يمكن أن نتأكد منه إلا من خلال قياس رضا العميل المرتبط بنوعية الخدمة المقدمة ومقارنتها بما هو منتظر.

إن قياس رضا العميل مرتبط بالمعايير المحددة للجودة والتي لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون فردية، بل مرتبط بنماذج تحدد معايير الخدمة، التي يجب تقديمها لمقارنتها مع ما يقدم والتأكد من ذلك، من خلال انطباق عملاء والذي يمكن الحصول عليه بوسائل البحث المتعارف عليها "المقابلة، الاستبيان، ... إلخ " .

4. كرونولوجيا تطور جودة الخدمة في الفكر الاقتصادي

¹هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 18.

² فيليب كوتلر، جاري أرمسترونج، أساسيات التسويق، دار المريخ للنشر، الرياض، ط11، 2007، ص 50 .

³ مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان الطبعة 2002، ص1، 16.

⁴ Saddik abdellah, management de la qualité, office des publication universitaires, alger, 2003, p23.

يأخذ تعريف جودة الخدمات المقدمة توجهين أساسيين في أنظمة مراقبة الجودة، وهما التوجه الوصفي والتوجه التحليلي .

- أما التوجه الوصفي فيحاول هذا المنهج توصيف جودة الخدمات .
 - أما في التوجه التحليلي فتحاول الجودة في هذه الحالة ترتيب المعلومات حول جودة الخدمة حسب مجموعة من المعايير كالمكان والزمان ووحدة القياس .. إلخ .
- 1.4 التوجه الوصفي :

إن التوجه الوصفي في فهم جودة الخدمات يتعلق في الأساس بتوجهين يرتبط الأول بمواصفات أو خصائص الخدمة المقدمة (les attributs du service) بينما يرتبط التوجه الثاني بهيكل الخدمة المقدمة (la structure du service) .

1.1.4 خصائص الخدمة (les attributs du service)

في هذه الحالة يتم تعريف جودة الخدمة من خلال قائمة من الخصائص المحدد لمواصفات الخدمة التي يجب أن تقدم للعميل، حيث تم اقتراح قوائم جودة المنتجات من قبل المدرسة الأمريكية في 1985 ليتم تطويرها من قبل المدرسة البريطانية مع بداية التسعينات.

حيث اقترحت المدرسة الأمريكية بقيادة بيري وزيتهامل (Berry et zeithaml) عشرة محددات في 1985 ليتم مراجعتها و تنقيحها وتعديل لتصبح خمسة محددات في 1991⁵،

أما الفريق البريطاني الذي عمل على جودة الخدمات من خلال محاولة تحديد جودتها من خلال خصائصها فكان بقيادة (Fitzgerald,Brignall,Johnston,Silvestro rt Voss) والذي وجد أن محددات الجودة تتمثل في اثنا عشر محدد⁶

إن الانتقاد الذي وجه لهذه المحددات الاثنا عشر، كونها ترتبط بالخدمات ذات الاستهلاك الشاسع وهو ما حتم على الباحثين تطوير محددات أخرى أقل عددا وتعقيدا وهو ما حدث فعلا من خلال طرح C Mellac et al ستة مستويات أو محددات لقياس جودة الخدمات⁷.

2.1.4 هيكل الخدمة (la structure du service)

أما التوجه الثاني لجودة الخدمة فيتعلق بهيكل الخدمة في حد ذاتها، ومختلف مكوناتها، حيث يتم التعرف على كل مكون من مكونات الهيكل للخدمة لتقاس بعدها جودة كل طرف على حدى :

- حيث قسم Haywood-farmer في 1988⁸ الخدمة إلى ثلاث عناصر من أجل تجاوز مشكل تسيير الجودة في الخدمات وهي :
 - الأدوات: ويتعلق الأمر بجودة الآلات و المعدات المستخدمة في الخدمة (الطائرة أو المركبة ... الخ)؛
 - الآليات الإجراءات ومكونات الخدمة : كسرعة إنجاز الخدمة ؛

⁵⁵ Parasuraman.A,Berry.L,Zeithaml V.A,A, Understanding customer expectations of service,sloan management review,1991,p39-48.

⁶ Fitzgerald.L,Johnston.R,Et al,The determinants of service quality,communication at the first international research seminar in service management,Aix-en-Provence,1990 ,p10-15.

⁷ Mellac.C Fiol.M Macquin.A,relations entre les cadres commerciaux et leurs clients :implication en terme de formation,rapport de recherche,Group HEC,mars1997,p12-20.

⁸ Haywood-Farmer.J,A conceptual model of service quality,international journal of operations and production management,vol8,1988,p19.29.

- كفاءة العمال في أداء الخدمات المنوطة بهم من خلال قدرتهم على تشخيص المشاكل ومعالجتها .
 - Gronroos والذي قدم نموذجه في 1990⁹ ووضح وجود عنصرين يحددان جودة الخدمة، ويتعلق الأمر بما يتلقاه العميل من جودة والطريقة التي يتلقى بها العميل الجودة .
 - أما الجودة التي يتلقاها العميل أو ما يعرف الجودة التقنية المستقبلية من قبل العميل والتي يمكن أن نطرح السؤال التالي لمعرفة "ماذا يتلقى العميل من خدمات ؟" .
 - أما الطريقة التي يتلقى بها العميل جودته فيمكن أن نعرفها من خلال طرح السؤال التالي "كيف يتلقى العميل الجودة؟"
 - حيث تكتمل هذين الجودتين بجودة تامة تتمثل في جودة صورة المؤسسة لدى العملاء، والذي يؤثر بشكل كبير جدا على العملاء في تقدير جودة المؤسسة .
 - أما بالنسبة لـ Eiglier et Langeard في 1987¹⁰ و Normann في 1994¹¹ فقد فرقا بين مكونات الخدمة من خلال تقسيم الخدمة إلى خدمة رئيسية أو ما سموه بـ "قلب الخدمة" وخدمة ثانوية مرافقة للخدمة الرئيسية وما سموه بـ "الخدمة المرافقة" وأبرز مثال على ذلك رحلة من باريس إلى نيويورك فبالنسبة لهم الرحلة في حد ذاتها تعتبر الخدمة الرئيسية أو قلب الخدمة، أما وجود مكان يقدم المشروبات في الرحلة فهو خدمة ثانوية "مرافقة" حيث أن قياس جودة الخدمة المقدمة يكون من خلال فصل الأمرين عن بعضهما البعض وتحديد الخدمة الاستراتيجية لكل منهما .
 - من خلال ما سبق يتضح لنا صعوبة تحديد مفهوم واضح لجودة الخدمات لإرتباطها بمتغيرات كثيرة عكس ما هو في حالة الصناعة التي ترتبط في العادة بمتغيرات واضحة وصریحة .
- ## 2.4 التوجه التحليلي
- ويقتزن هذا التوجه بثلاث أنواع رئيسية ترتبط الأولى بالجودة الداخلية المعروضة والجودة الخارجية المحسوسة من العميل، ويتعلق النوع الثاني بجودة المدخلات مراحل الخدمة والنتائج .
- ### 1.2.4 الجودة المعروضة والجودة المستقبلية .
- وفق ما جاء في عدة دراسات و مقالات (Teboul) 1990¹² و (Fizgerral et al) 1991¹³ تتعلق الجودة المستقبلية من قبل العملاء، بما يشعر به العميل فعليا من خلال الخدمة المقدمة له، ويتم معرفة ذلك من خلال الاستبيانات الموزعة على العملاء والمقابلات الشخصية معهم، أو من خلال ما يقدمونه من معلومات تتعلق في الأساس بالشكاوي والاحتجاجات والمقترحات .. الخ .
 - أما الجودة المعروضة فتتعلق بالمتغيرات التقنية المنظورة في الخدمة المقدمة، والتي يمكن قياسها والتأكد منها من خلال الاستبيانات والمقابلات الموزعة، كحال الجودة المستقبلية أو قياسها في بعض الأحيان من خلال متغيرات كمية تحددتها وتحدد جودتها .

⁹ Gronroos.C,Service management ans marketing,Lexington books,lexington mass,1990,p05-16.

¹⁰ Eigier.P,Langerd.E, Servuction-le marketing des services,McGraw-Hill,1987.

¹¹ Normann.R,Service management :strategy and leadership in service business,J wiley and sons,1984.

¹² Teboul.J,la dynamique qualite,les editions d'organisation,paris,1990.

¹³ Fitzgerald.L,Johnston.R,BRignall.S,Silvestro.R,Voss.C,The determinants of service Quality,communicationat the first international research seminar in service management,Aix-en-provence,1900.

2.2.4 جودة المدخلات، مراحل الخدمة و النتائج .

تنوعت و تعدد الدراسات في هذا الباب على غرار ما قدمه Normann في 1994¹⁴ أو (Fizgerral et al) في 1991¹⁵ وخلصت الدراسات لوجود ثلاث أنواع من المعلومات المحددة لجودة الخدمة ويتعلق الأمر ب :

- معلومات تتعلق بالخدمة النهائية المقدمة للزبون : من خلال استخدام آليات مراقبة التسيير (controle de gestion) واعتماد متغيرات للتحقق من مصداقية المعلومات .
- معلومات تخص نظام تقديم الخدمة: من خلال تأهيل العمال ومراقبة الآلات، وترقية العمل في المراحل الانتقالية والوسيطية لتطوير المنتج النهائي .
- معلومات تخص جودة المحيط : بالاضافة لجودة المواد الأولية في بعض الخدمات، فالأمر يتعلق بنوعية الزبائن والمعلومات المقدمة لهم على غرار العملاء أصحاب الأمزجة الصعبة أو الذوق المختلف والمتطلبين .

إن بناء نموذج لقياس جودة الخدمات في قطاع الكهرباء يتطلب مزجا بين مختلف الأنظمة الموجودة في الإطار النظري لارتباط مختلف المتغيرات مع بعضها البعض حيث أن النموذج المقترح عليه أن يأخذ بعين الاعتبار المتغيرات متعددة .

5. خلية ضمان جودة النشأة والتطور في الجامعات الجزائرية

ينشئ لدى مدير الجامعة خلية مكلفة بإدارة النشاطات الخاصة بتحسين جودة التعليم داخل الجامعة تدعى خلية ضمان الجودة (La Cellule d'Assurance Qualité (CAQ)، حيث تكلف بمجموعة من النشاطات في مختلف الميادين الادارية، البيداغوجية، البحث، الحياة الجامعية، تسيير الهياكل، التعاون الخارجي، والعلاقة مع المحيط الاجتماعي والمهني . حيث أن خلايا ضمان الجودة في المؤسسات التعليم العالي هي النواة الأساسية لنظام ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي الجزائري.

1.5 الهيئات المسؤولة عن ضمان إدارة الجودة في قطاع التعليم العالي

إن اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية "CIAQES" تشرف على إدارة الجودة في قطاع التعليم العالي بالجزائر من أجل وضع الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء في قطاع التعليم العالي، ودعم ومرافقة المؤسسات الجامعية لتنفيذ إجراءات ضمان تحقيق الجودة، بالاضافة للجان الجهوية لضمان الجودة في التعليم العالي .

¹⁴ Normann.R,Ibid,p203.

¹⁵ Fitzgerald.L,Johnston.R,BRignall.S,Silvestro.R,Voss.C,Ibid,p46.

حيث تأسست اللجنة الوطنية وفقا للمرسوم رقم: 167 المؤرخ في: 31 ماي 2010م. وتتبع مباشرة للأمانة العامة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وتعتبر "CIAQES" المسؤول المباشر عن خلايا ضمان الجودة في كل مؤسسات التعليم العالي بالجزائر

2.5 مهام اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية "CIAQES"

تسهر "CIAQES" على القيام بمجموعة كبيرة من المهام والعمليات المتضمنة في تحسين جودة التعليم في قطاع التعليم العالي وكل ما يمكن أن يساهم في العملية ولعل أهم مهامها تتمثل في :

- متابعة تأسيس خلية ضمان الجودة "CAQ" على مستوى كل مؤسسات التعليم العالي.
- تكوين مسؤولي خلايا ضمان الجودة "RAQ" على كيفية تحقيق إدارة الجودة الشاملة وفقا لمفاهيم التخطيط الاستراتيجي.
- وضع معايير "Révérenciel" لقياس الجودة، واعتمادها كوسائل لقياس الأداء.
- تعميم عملية التقييم الذاتي "Autoévaluation" وفقا للمعايير المعتمدة.

3.5 المرجعية الوطنية

المرجعية الوطنية لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر هي وثيقة أعدتها اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي "CIAQES" ويوضح المرجع أهداف ضمان الجودة وكيفية متابعة تحقيقها وفق التقسيم الآتي: الميدان؛ الحقل وتفسيره؛ المرجع وتفسيره؛ رمز الهدف؛ المعيار؛ الإثباتات.

يتمثل دور خلية ضمان الجودة في وضع طريقة للتقويم الذاتي داخل الكليات المعنية بالأمر لتحديد نقاط القوة والضعف وآفاق التحسين. وهذا يتم بفضل التزام الإدارة، وصف المؤثرات المحتملة على تنظيم الميدان المعني في المرجع، عرض الوسائل، تدابير تفعيل وتحسيد متابعة العوامل التي تقيس التطورات في الميدان.

ويتولى أداء مهام ونشاطات الخلية مستخدمين المؤسسة الذين يحررون تقريراً ضرورياً لتقييمها من قبل مصلحة خارجية ويتم تقديم هذا التقرير خلال مرحلة الاعتماد.

4.5 تجارب دولية رائدة : هناك العديد من التجارب الدولية الرائدة في مجال ضمان جودة التعليم العالي ولعل أهم هذه التجارب نجد مجموعة من المعايير الرائدة، ويعود الاهتمام بهذا القطاع مبكرا لكون التعليم العالي في مختلف دول العالم يعتبر قطاع اقتصادي تنافسي ونجد في هذا الاطار¹⁶

iso9001 : حيث أن iso9001 أنشئ في 1987 وتم مراجعته في 1994، 2000، 2008 و 2015 حيث يعتمد المعيار على 305 معيار تطبق على مختلف أنواع المؤسسات، وهو معيار دولي يعمل على قياس جودة الخدمات داخل المؤسسة .

accreditation board for engineering and technology وهو المعيار الذي يتم استعماله في الولايات المتحدة الأمريكية و 27 دولة أخرى حيث أن القطاع عبارة عن قطاع تجاري مفتوح للمنافسة والذي يعرف اختصارا بـ "ABET"

ومعيار الجمعية الأوروبية لتسيير جودة التعليم العالي ENQA والتي تستعمل في 47 دولة أوروبية حيث بدأ العمل عليها من 1999 وصلا إلى 2005 حيث تقرر وضع مجموعة من المعايير الثابتة من أجل قياس جودة المؤسسات التعليمية .

6. معايير ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية

إن الجامعات الجزائرية تحاول أن تواكب الركب العالمي الذي يعيش تطور كبير سواء من ناحية جودة التعليم أو جودة ظروف التعليم، لهذا باشرت الوزارة عملية تقييم العملية التعليمية في الجامعات من خلال محاولة توزيع استبيانات لدراسات سبعة مجالات القادرة على تقديم نظرة دقيقة على المستوى الذي تعيشه الجامعة الجزائرية، وهي خطوة أولى تمكنها من فهم المشاكل الموجودة في مختلف الجامعات الجزائرية والمراكز الجامعية والمعاهد والمدارس العليا، وكما هو موضح أدناه نجد أنه تم الاعتماد على 7 مجالات لدراساتها كل مجال يدرس وفق مجموعة من الحقول، المراجع، المعايير والأدلة، حيث بلغت مجموع الأدلة 563، والتي سميت بمرحلة التقييم الذاتي .

الجدول رقم 01 : جدول يبين معايير ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية

	Domaines	Champs	Références	Critères	Preuves
1	Formation (F)	07	23	49	108
2	Recherche (R)	03	17	32	55
3	Gouvernance (G)	05	27	53	181
4	Vie à l'Université (V)	04	14	25	71
5	Infrastructures (I)	05	17	19	38
6	Coopération Intern. (C)	03	11	19	40
7	Relations avec l'env. (S)	04	14	22	70
	Total	31	123	219	563

المراجع : Mohamed Lerari, les référentiels, conférence régionale des universités du centre- CRUC - 7 et 8 décembre 2016, ENSTP : Alger ,p08.

ووفق هذا المرجعية الوطنية، قدمت كل المؤسسات الجامعية الجزائرية تقريرا مفصلا مبني على مجموعة من الاستبانات المحكمة والتي سهرت خلية ضمان الجودة داخل كل مؤسسات على توزيعها وتفرغها ودراستها وتحليل نتائجها .

إن الهدف الاساسي من هذه العملية هو وضع خطة لتطوير كل مؤسسة من المؤسسات التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي اعتمادا على لجنة ضمان الجودة، والتي يفترض أن تقدم مجموعة من المقترحات العملية داخل الجامعة ، مع التأكيد على نشر ثقافة الجودة داخل المؤسسة بين الطلبة والاساتذة والعمال، والعمل بالشراكة مع مدراء المؤسسات الجامعة من أجل التأكد من تطوير هذا المسعى والرقي بترتيب الجامعات الجزائرية على المستوى الدولي .

7. خلية ضمان الجودة في جامعة المدية

على غرار كل الجامعات الجزائرية أنشأت جامعة يحيى فارس بالمدية خلية ضمان جودة التعليم العالي تتبع مباشرة لمدير الجامعة الأستاذ الدكتور حميدي يوسف تحت رئاسة الدكتور حسان جعيدر أستاذ محاضر بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية وبلجنة مكونة من ممثلين من الكليات الستة الموجودة، حيث استطاع فريق الخلية تقديم تقرير تقييمي استطاع فيه الامام بالمجالات السبعة المذكورة في الجدول أعلاه

1.7 أهداف خلية ضمان الجودة في جامعة المدية

حيث أن التقرير الأولي الذي تم كتابته كان هدفه الرئيسي هو محاولة قياس الفجوة ما بين الوضعية الحقيقي للجامعة والأهداف المرجوة سواء من قبل الوزارة أو من خلال مشروع الجامعة، وهذا على المستوى القصير المتوسط والطويل، وهو ما سيمكن من تطوير

أداء مختلف هيئات الجامعة وهو ما يعني أن التقييم الذاتي عملية تعتبر أساس لتطوير الجامعة، وهو ما جعل أهداف عملية التقييم الذاتي هي :

- تحرير تقرير مفصل حول التقييم الذاتي يحوي المجالات السبعة المذكورة .
- تطوير إمكانيات أعضاء هيئة خلية ضمان الجودة في مجال جودة التعليم .
- توجيه الامكانيات الموجودة في الجامعة وتطويرها في محاولة للوصول من الحالة الحقيقية للحالة المرجوة .
- تطوير سياسية اعلامية موجهة إلى ترقية ثقافة جودة التعليم في الجامعة .
- استنتاج وضعية الجامعة في ميدان ضمان جودة التعليم مقارنة بالأرضية الوطنية (RNAQES)

2.7 المقاربة البيداغوجية المنتهجة في تحرير التقرير

اعتمدت خلية ضمان الجودة في جامعة المدية على مجموعة من المعايير لبناء تقريرها النهائي والذي اعتمدت فيه على المقاربة التالية.

- المدة : إن تغيير العقلية ودمجها مع التوجه الجديد يحتاج إلى وقت، خاصة إذا تعلق الأمر بتنصيب خلية لضمان جودة التعليم، وتقييم الواقع الذي تعيشه الجامعة .
- الموثوقية: يجب أن تكون هناك ثقة كاملة في إجابات المستجوبين على غرار الطلبة الاساتذة الإداريين والعمال .
- الشراكة : يجب أن يكون هناك تعاون كبير وكامل من مختلف هيئات الجامعة، مع عدم النظر الى الخلية كعدو يريد كشف مساوئ والمشاكل، بل كوسيلة مساعدة على التعرف بشكل صحيح على الوضعية الحالية ومحاولة تطويرها .
- الابداع : محاولة الهيئة إيجاد طرق مبدعة والبحث عن تقنيات تمكنها من الوصول الى المعلومات وقياسها في وقت قصير مع امكانية الوصول الى نتائج ذات موثوقية كبيرة .
- مفهوم جودة التعليم مبني على مؤشرات كمية وآخرى كيفية وهو ما يصعب من عملية قياسه، وفق ما حددته المرجعية الوطنية لقياس جودة التعليم في الجزائر، وهو ما يجعل عمل الخلية أصعب .

3.7 سيرورة عمل خلية ضمان الجودة في جامعة المدية

إن أهم عمل كان يجب أن تبدأ به خلية ضمان الجودة في جامعة المدية هو تقرير مفصل حول الوضعية الحالية للجامعة، وهو التقرير الذي شمل كما سبق ووضحنا 7 مجالات أساسية تم التعامل فيها مع 214 مستجوب بين طالب أستاذ وإداري، حيث بلغ العدد الاجمالي للوثائق المستلمة 1275 وثيقة وكانت هذه العملية وفق البرنامج التالي .

- تحديد مراحل تقييم وضعية الجودة في جامعة المدية
- بناء استبيان خاص بالمعلية في كل مجال من المجالات السبعة موافق للمرجعية الوطنية .
- الحصول على اجابات وفق المجالات المحددة ومن مختلف الفاعلين في الجامعة .
- جدولة العملة من خلال تصميم لوحة قيادة مفصل للعملية .
- التعامل مع المعطيات الواردة من خلال برنامج spss .
- تحرير التقرير المفصل الخاص بتقييم جودة التعليم في جامعة المدية (والذي كان من 98 صفحة كاملة) .

- تسليم التقرير قبل نهاية شهر نوفمبر 2017 وفق ما نصت عليه رزنامة الوزارة

جدول رقم 02 : جدول يبين سيرورة عملية تحرير التقرير المفصل الخاص بتقييم جودة التعليم في جامعة المدية

Champs d'études	Les axes des questionnaires	Responsables chargés de renseignés le questionnaire	Nbre de Copie	Nbre Global université	A remettre les questionnaires à la cellule avant le
1-formation	Les responsables de la pédagogie	Doyens	01	06	05 octobre 2017
	Les enseignants	Enseignants	50	350	05 octobre 2017
	Les étudiants	Etudiants	150	900	05 octobre 2017
2-Recherche	recherche	Vice recteur de la recherche Les directeurs des laboratoires des facultés	-	-	05 octobre 2017
3- coopération	Coopération	Vice recteur de coopération	01	01	05 octobre 2017
4-infrastructures	infrastructures	SG université –les SG des facultés	01	07	05 octobre 2017
5 relations avec environnement-socio-économique	relation avec environnement socio-économique	Les doyens- vice recteur coopération	07	07	05 octobre 2017
6- vie a l'université	vie a l'université	Les 03 vice-recteurs	03	03	05 octobre 2017
07 gouvernances	gouvernances	Secrétaire général	01	01	05 octobre 2017
Total			214	1275	05 octobre 2017

المصدر : Cellule Assurance Qualité, Rapport d'auto-évaluation Université de Médéa –Période 2015-2017 , Université

Yahia Farès de Médéa , Novembre 2017.

4.7 أهم نتائج التقرير النهائي للتقييم الذاتي لخلية ضمان الجودة في جامعة المدية

إن أهم هدف من هذا التقرير كان مقارنة الواقع الموجود على مستوى جامعة المدية مع الأرضية الوطنية لجودة التعليم RNAQES في المجالات التالية

- ✓ التكوين
- ✓ البحث
- ✓ التعاون
- ✓ البنى التحتية
- ✓ العلاقة مع المحيط السوسيواقتصادي
- ✓ الحياة في الجامعة
- ✓ الحوكمة

ومن خلال ما سبق فإن الخلية حققت مجموعة من النتائج المهمة والمتمثلة أساس في تحضير التقرير، وتقوية قدرات أعضاء الخلية في الميدان، مع وضع قيد التنفيذ استراتيجية تواصلية مع مختلف فعاليات الجامعة من أجل ترسيخ وتطوير مفهوم جودة التعليم، ومن خلال مقياس ثلاثي يتراوح بين جيد متوسط وسيء أو مرضي، يحتاج للتطوير، غير كاف تبلورة نتائج التقرير المقدم للوزارة الوصية حول 108 مؤشر التي تم الاعتماد عليها في 7 مجالات المذكورة أعلاه مقارنة ب 123 الذي اعتمدت عليها الارضية الوطنية وكانت النتائج كما يلي :

- ✓ 64 من المؤشرات كانت مرضية
- ✓ 27 من المؤشرات كانت محتاجة للتطوير
- ✓ 17 من المؤشرات كانت غير كافية .

8 خاتمة

إن العمل الذي تقوم به خلايا ضمان الجودة صعب ومتعب في وسط لا تزال فيه هذه الفكرة غير مطروحة، ولعل أهم ما يصعب العملية هو كون الأسرة الجامعية الجزائرية تقارن ما تحقق دوماً بما هو موجود في الجامعات الأوروبية، والتي وصلت إلى معايير عالمية مثلها مثل نظيرتها الموجودة في دول الخليج، كما أن المشكل الثاني الذي يعترض عمل هذه الهيئة هو دورها الاستشاري والذي لا يظهر إلا بوجود عمل مطلوب من الوزارة، فحتى الأيام الدراسية والاعلامية التي يجب أن تقوم بها الخلية ضعيفة وغير إجبارية لا على الطلبة ولا الأساتذة ولا الإداريين وهو ما جعل دورها هامشي .

إن العمل الذي قامت به خلية ضمان الجودة على مستوى جامعة المدية أظهر 62 بالمئة من المؤشرات في المجالات السبعة بين مرضية وهي نتيجة جيدة مقارنة بما هو متوقع فيه حين تبقى 25 بالمئة محتاجة إلى تطوير أما بالنسبة للمؤشرات غير المرضية فهي لا تمثل إلا 16 بالمئة من إجمالي المؤشرات وهو ما يعني أن الجامعة وفق هذه المعطيات في مستوى جيد، لكن يبقى السؤال المطروح هو ما المعيار الذي نقيس به مقارنة بما يقدم، أو بعبارة أخرى هذه الأرقام التي أمامنا ما هي نقطة الجودة التي نقيس وفقها ؟

يفترض أن يكون دور هذه الخلايا محورياً من خلال تطوير العمل الذي تقوم به، والذي يهدف لمعرفة الوضعية الحقيقية للجامعة مقارنة بالوضعية المأمولة، العامل الأساسي في تطوير الجامعة خاصة أن هناك مسعى لوضع خطة عمل خاصة بكل جامعة والذي طلب من الوزارة الوصية كمشروع مؤسسة يستشرف خمس سنوات من العمل، إلا أن دور خلية ضمان الجودة يبقى هامشياً .

إن عدم إدراج خلية ضمان الجودة في هيكل الجامعة يجعل العمل الذي يقوم به أعضائها في الكثير من الأحيان غير مقيم بشكل مادي ولا معنوي بالشكل اللائق وهو الأمر الذي ينعكس بشكل سلبي على أعضاء خلية ضمان الجودة .

إن هذه العوائق كلها تقف في وجه تطوير عمل خلايا جودة التعليم وتجعلها غير قادرة على تحقيق القفزة المرجوة منها، وهو الأمر الذي لا يمكننا تجاوزه إلا من خلال العمل على منح هذه الخلية المزيد من الاستقلالية والحرية، خاصة بجعلها بعيدة عن سلطة مدير الجامعة .

9 قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

1. فيليب كوتلر، جاري أرمسترونج، أساسيات التسويق، دار المريخ للنشر، الرياض، ط11، 2007، ص 50 .
2. مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان الطبعة 2002، ص1، ص16.
3. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 18.

المراجع باللغة الأجنبية

4. Cellule Assurance Qualité, Rapport d'auto-évaluation Université de Médéa – Période 2015-2017 , Université Yahia Farès de Médéa , Novembre 2017.
5. Eigier.P,Langerd.E, Servuction-le marketing des services,McGraw-Hill,1987.
6. Fitzgerald.L,Johnston.R,BRignall.S,Silvestro.R,Voss.C,Ibid,p46.
7. Fitzgerald.L,Johnston.R,BRignall.S,Silvestro.R,Voss.C, The determinants of service Quality,communicationat the first international research seminar in service management,Aix-en-provence,1900. Normann.R,Ibid,p203.
8. Fitzgerald.L,Johnston.R,Et al, The determinants of service quality,communication at the first international research seminar in service management,Aix-en-Provence,1990 ,p10-15.
9. Gronroos.C,Service management ans marketing,Lexington books,lexington mass,1990,p05-16.
- 10.Haywood-Farmer.J,A conceptual model of service quality,international journal of operations and production management,vol8,1988,p19.29.
- 11.Mellac.C Fiol.M Macquin.A,relations entre les cadres commerciaux et leurs clients :implication en terme de formation,rapport de recherche,Group HEC,mars1997,p12-20.
- 12.Mohamed Lerari, les référentiels, conférence régionale des universités du centre- CRUC – 7 et 8 décembre 2016, ENSTP Alger .
- 13.Mohamed Lerari, les référentiels, conférence régionale des universités du centre- CRUC – 7 et 8 décembre 2016, ENSTP Alger ,p08.
- 14.Normann.R,Service management :strategy and leadership in service business,J wiley and sons,1984.
- 15.Parasuraman.A,Berry.L.Zeithaml V.A,A, Understanding customer expectations of service,sloan management review,1991,p39-48.

- 16.Saddik abdellah, management de la qualité, office des publication universitaires, alger, 2003, p23.
- 17.Teboul.J,la dynamique qualite,les editions d'organisation,paris,1990.