

سبل تفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية من خلال الاستفادة من
التجارب العالمية الرائدة

*How to activate the quality assurance system in the Algerian
universities by taking advantage of the leading international
experiences*

أ.د. أحمد توفيق بورحلي

أ/ رباب زارع

email: bourahli.toufik@yahoo.fr

email :rababzaraa@gmail.com

جامعة: العربي بن مهيدي – أم البواقي- الجزائر

جامعة : العربي بن مهيدي – أم البواقي- الجزائر

تاريخ الاستلام: 2018/05/04 تاريخ التعديل: 2018/06/30 تاريخ قبول النشر: 2018/06/30

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وآليات تفعيله من خلال الاستفادة من التجارب الرائدة في هذا المجال والتي تم التطرق لعينة منها في هذه الدراسة، وبعد دراسة مختلف الجوانب النظرية للموضوع وتحليل تجارب الدول المدروسة، خلصت الدراسة إلى أن نظام ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية لم يرق إلى المستوى المطلوب، ويرجع ذلك لمجموعة من العوامل والمعوقات التي تحول دون نجاحه لحد الساعة، وبعد الاطلاع على التجارب المدروسة خلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية مرهون بتوفر جملة من الشروط والمقومات تتمثل أساسا في: نشر وتعميم ثقافة الجودة، تكوين وتدريب الفاعلين على إجراءات ضمان الجودة، توفير الإمكانيات المسخرة لهذا النظام، الاستفادة من تجارب الآخرين.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، الاعتماد الأكاديمي، مؤسسات التعليم العالي،

Abstract:

This article is a contribution to clarify the issue of quality assurance in Algerian institutions of higher education.

After a presentation of the different theoretical aspects of the subject, we have drawn up a sample of the countries and in the light of the analysis of different experiences we have concluded that the quality assurance of the Algerian university system has not been able to reach the level required because of a combination of factors and obstacles that prevented its success.

The various tests and trials we have referred to have led us to conclude that the success of the application of the quality assurance system in the various academic institutions remains subject and dependent on the availability of a certain number of conditions, mainly the publication and wider dissemination of a culture of quality, the choice and training of actors on the procedural aspect of quality assurance, which are in fact real possibilities for this system which must undoubtedly benefit from the experience of others.

Keywords: *quality assurance-academic accreditation- institution of higher education- pilot experiences- Algeria.*

المقدمة

لما كان مفهوم ضمان جودة التعليم بكافة مستوياته يحظى بأهمية متزايدة على كافة الأصعدة الإدارية والتربوية والتعليمية المحلية والدولية على حد السواء، تعمل الجامعات على إنشاء مؤسسات تعنى بتحقيق هذا المفهوم، مثلما انتشرت في العالم مراكز ومؤسسات عامة وخاصة تعتمد معايير علمية تراعي ما تقدره لعملها، وصولاً إلى جودة المخرجات التعليمية ومتابعة نتائج أعمالها في فترات متعاقبة، للتأكد من توفير المقومات الأساسية لأداء دور المؤسسات التعليمية لتأخذ موقعها في ميدان المنافسة العالمية. وعلى إثر ذلك أصبحت مؤسسات التعليم العالي عموماً والجزائرية خصوصاً مطالبة بالبحث عن السبل الكفيلة بضمان جودة التعليم العالي استجابة للتحديات الداخلية (تنوع الأهداف والأنشطة) والخارجية (الخضوع للمنافسة والتقييم من قبل هيئات تفرض عليها معايير تقييم مختلفة وأطر عمل متباينة)، ومن بين السبل والآليات الواجب اتباعها هو الاستفادة من الدروس المستوحاة من تجارب الدول الرائدة في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي مثل تجربة بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية والمملكة الأردنية الهاشمية، هذه الدول قطعت شوطاً كبيراً في التوجه نحو تحقيق الجودة في جميع مظاهر العمل الجامعي وتحسينها باستمرار

لتصبح جزءا من ثقافة أفراد هذه المؤسسات، ولتصبح عاملا من عوامل النجاح والتميز وتحقيق الريادة عالميا. هذه التحديات وأخرى تفتح المجال أمام تساؤلات متعددة حول إمكانية تطبيق نظام ضمان الجودة وفق أطر تراعي الخصوصيات المحلية والوطنية للجامعة الجزائرية من ناحية، وتأخذ بعين الاعتبار نتائج التجارب الدولية في هذا المجال من ناحية أخرى.

على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما هي الدروس المستخلصة من التجارب الرائدة في مجال ضمان جودة التعليم العالي؟ وكيف يمكن الاستفادة منها لتفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية؟

❖ أهمية وأهداف الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تدرج ضمن الإشكاليات الرئيسية التي تواجه قطاع التعليم العالي في الجزائر، خصوصا بعد خضوع مختلف مؤسساته للتقييم، والتصنيف والمسائلة عن الأداء باستمرار من قبل العديد من الهيئات الوطنية والدولية، وكذا إقدام جهته الوصية (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي) وقادته على إحداث إصلاحات عميقة شاملة دون اختبار أثرها، وبالتالي محاولة معرفة مدى تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية، والعمل على الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في هذا المجال.

أما أهداف وغايات الدراسة فتتمثل أساسا في ما يلي:

- تقديم تأصيل نظري لمفهوم ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي؛
- التطرق لبعض التجارب العالمية الرائدة في تطبيق نظام ضمان الجودة؛
- تشخيص واقع تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية؛
- الإشارة إلى أهم الدروس المستخلصة من التجارب العالمية الرائدة وسبل الاستفادة منها.

❖ منهج الدراسة

نظرا لطبيعة الموضوع المدروس ولغرض معالجة الإشكالية المطروحة وتحليل أبعادها والإحاطة بمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالاعتماد على المسح المكتبي لمختلف الكتب والمقالات والمجلات والدوريات والتقارير والأبحاث والرسائل العلمية، وقد كان الهدف من ذلك

تقديم تغطية وافية لمتغيرات الدراسة والتجارب العالمية في هذا المجال، وقد تم تقسيم الدراسة إلى جزئين، جزء نظري تم التطرق فيه لمختلف الجوانب النظرية للموضوع وتم ذلك في المحور الأول، أما الجزء التطبيقي للدراسة فقد تم تناوله في الفصول الباقية للدراسة والذي تم فيه التطرق لعينة متنوعة للتجارب الرائدة في مجال ضمان الجودة (التجربة البريطانية، تجربة الولايات المتحدة الأمريكية، وتجربة المملكة الأردنية الهاشمية) كما تم فيه تشخيص واقع ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية وفي الأخير تم عرض أهم الدروس المستخلصة من التجارب الدولية والتي يمكن الاستفادة منها لتفعيل نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية.

❖ محاور الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة محاور كما يلي:

المحور الأول: أدبيات نظرية حول نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

المحور الثاني: التجارب الرائدة في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

المحور الثالث: واقع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

المحور الرابع: سبل تفعيل نظام ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية

المحور الأول: أدبيات نظرية حول نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

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

1. حقيقة مصطلح الجودة

مما لا شك فيه أن مصطلح الجودة ينظر إليه من زوايا متعددة تعكس اختلاف وجهات النظر للعديد من الكتاب الذين شكلوا أدبيات إدارة الجودة الشاملة، حيث ينظر إليها David A. Garvin من خمسة أوجه¹.

1.1 التميز: الذي يعكس توفر مجموعة من الخصائص الذاتية في المنتج، تتجاوز قياس ومنطقية الوصف، ولا يمكن معرفتها إلا من خلال الخبرة؛

- 2.1 أصل المنتج: حيث ينظر إلى الجودة باعتبارها متغيرا قابلا للقياس، يعبر عنه بمختلف الكميات لمكونات أو خصائص المنتج؛
- 3.1 أصل المستعمل: هي وسيلة لتلبية حاجات ورغبات الزبون الظاهرة والضمنية؛
- 4.1 أصل التصنيع: ينظر إلى الجودة على أنها مطابقة لمتطلبات ومواصفات الإنتاج؛
- 5.1 أصل القيمة: تتحدد الجودة بالنسبة للتكاليف، وينظر إليها على أنها تقدم قيمة جيدة مقابل التكاليف.

ويشير David A. Garvin إلى أن المنظمة لا يمكنها أن تنتهج مداخل متعددة للجودة، بل يجب أن تنظر للجودة من زاوية واحدة، فعلى سبيل المثال يساعد أصل المستعمل في معرفة توقعات الزبون، في حين يساعد أصل المنتج على ترجمة هذه التوقعات إلى خصائص إنتاجية، أما أصل التصنيع فهو يعكس مدى الالتزام بهذه الخصائص، لذلك انتقده Evert Gummesson واعتبر أن توجه Garvin لا يمكن اعتماده في مجال الخدمة، خاصة فيما يتعلق بأصل المنتج وأصل التصنيع أين يصعب ضبط مواصفات وخصائص الخدمة باعتبارها غير ملموسة.

أما Joseph M. Juran فيعرفها بأنها: " مدى ملائمة المنتج للاستخدام"²، أي توافق أداء المنتج مع متطلبات الزبائن، ويعرفها Kaoru Ishikawa بأنها: "قدرة الاستجابة للزبون"³، قدرة التوافق مع متطلبات ورغبات الزبون، في حين يعرفها William E. Deming بأنها: " وجوب تحقيق احتياجات الزبون في الحاضر والمستقبل"، فالجودة بهذا تتحدد بمقدار الاستجابة لتطلعات الزبائن وإسعادهم، أما Philip B. Crosby فيرى أنها: " المطابقة للمتطلبات"⁴، مطابقة المنتج النهائي لخصائص الإنتاج الموضوع سابقا،

أما التعريف الأكثر اعتمادا من قبل الكتاب والباحثين في مجال الجودة فهو تعريف ISO 8402 الذي ورد فيه أن الجودة هي: " مجموعة الخصائص والصفات لكيان (منظمة بمننتاجها وخدماتها وعملياتها) والتي تعكس قدرته على تلبية حاجات ورغبات الزبائن العلنية والضمنية"⁵، فالجودة بذلك تتحدد بمجموعة من الخصائص التسويقية، الهندسية، والإنتاجية الموضوع سابقا والتي تعكس قدرة المنتج أو الخدمة على الاستجابة لمتطلبات الزبون الظاهرة والمعروفة ضمنيا، وهي تختلف عن الجودة الشاملة

التي تعني محاولة تحقيق الجودة في جميع مظاهر العمل، في كل مستويات المنظمة، وبمشاركة جميع العاملين.

2. مدخل تعريفي لجودة التعليم العالي

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

حيث يعرف Robert Birnbaum جودة التعليم العالي بأنها: " منظور افتراضي وشرط أساسي يأخذ بعين الاعتبار أصحاب المصالح"⁶، وقد حدد لها ثلاثة أبعاد أساسية هي: الاستحقاقية أو مدى مطابقة مؤسسات التعليم العالي للمعايير المهنية والتعليمية بالاعتماد على تقييم الخبراء الأكاديميين، البعد الاجتماعي أو درجة إشباع أي جامعة أو كلية لاحتياجات مختلف الأطراف الفاعلة، البعد الفردي أو مدى مساهمة هذه المؤسسات في تكوين كفاءات بشرية من خلال الخدمة التعليمية الموجهة للطلبة. أما بالنسبة لـ Helena Worthen و Joe Berry فقد اعتمدا على مقارنة كمية لتحديد مفهوم جودة التعليم العالي من خلال (معدل التخرج الإجمالي، معدل الطلبة الموظفين، ومستوى أجورهم، معدل الطلبة المعنيين بالدراسات العليا، نقاط التفوق في الامتحانات الرسمية، الاستخدام الفعال للموارد، سهولة الحصول على التعليم لكل الذين بإمكانهم الاستفادة منه.⁷

وبالنسبة للمقاربة المعتمدة لدى العديد من الباحثين والعديد من الهيئات الوطنية والدولية لتحديد مفهوم جودة التعليم العالي، هي المقاربة التي تجمع بين المؤشرات الكمية والمؤشرات الكيفية في تعريف الجودة وتحديد مستواها.

وعليه فإن اختلاف مقاربات تعريف جودة التعليم العالي إنما يجعلها كمفهوم متعدد الأبعاد والمحاو، وهذا ما يتفق مع التعريف المقرر للجودة في مؤتمر اليونسكو للتعليم المنعقد بباريس سنة 1998 م، والذي ينص على: " أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية،

والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلاب، والمباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي، والتعليم الذاتي الداخلي، وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا".⁸

3. جوهر ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

بالنظر إلى مؤسسات التعليم العالي نجد أن لها ثلاثة أهداف جوهرية: تطوير الطلبة، ترقية المعرفة، والمساهمة في تنفيذ جميع الأنشطة المخطط لها، وهو ما يتطلب ضمان الجودة داخليا وخارجيا حتى تحقق العمليات الأكاديمية والإدارية هذه الأهداف، فما المقصود بضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي؟

1.3 حقيقة ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يعرف ضمان الجودة حسب معيار ISO 8402 بأنه: " مجموعة النشاطات المقررة والمنظمة، والمطبقة في إطار نظام الجودة، وظهرت حسب الحاجة لتوفير الثقة اللازمة في كيان معين (منظمة بمنتجاتها وخدماتها وعملياتها) حتى يفي بمتطلبات الجودة"⁹، فضمان الجودة لا يقتصر على نشاط أو إجراء معين، بل يتضمن العديد من النشاطات والإجراءات ضمن نظام الجودة، وفي ذات السياق يشير كل من Lee Harvery و Diana Green أنه: " يتعلق بـ: الآليات، الإجراءات، والعمليات المعتمدة لتحقيق الجودة المرغوبة والمحددة. الافتراض الضمني لتطوير ضمان الجودة هو إذا كانت هذه الآليات مطبقة فإن الجودة ستحقق"¹⁰، وعليه لا يفهم من ضمان الجودة بأنه مجموعة من المعايير والمواصفات بل ضبط الجودة من خلال مجموعة من الآليات والإجراءات والعمليات. أحد الباحثين الذين تكلموا عن مضمون هذا المصطلح بمفهومه الواسع Fave-Bonnet، حيث اعتبر أن مصطلح ضمان الجودة وخاصة في مؤسسات التعليم العالي، يمكن النظر إليه من ثلاثة زوايا موضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (01): مضمون مصطلح ضمان الجودة

المصطلحات	السؤال الجوهرى	الهدف	التطبيق
تقييم الجودة	كيف نقيس الجودة؟	قياس الجودة	تطبيق التقييم
ضمان الجودة	كيف نضمن الجودة؟	إثبات أن الجودة تحققت	التحقق من الجودة
إدارة الجودة	كيف نتحصل على	تسيير الجودة	تنفيذ الإجراءات

وثقافة الجودة		الجودة؟	
---------------	--	---------	--

المصدر: Mélanie. J, et al, (2012), L'Assurance Qualité à l'Enseignement Universitaire : Une Conception à Promouvoir et à Mettre en Œuvre , Avis à la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Conseil supérieur de l'éducation, Québec, p. 07

وبناء على الجدول أعلاه يكون من الواضح أن مصطلح ضمان الجودة وخاصة في مؤسسات التعليم العالي يمكن أن يأخذ ثلاث وجهات نظر مختلفة، فنظرة كل من المقيم، المقرر والمدير ليست متماثلة وليس لديهم هدف واحد كذلك، الأول يهتم بمسألة كيفية قياس الجودة والثاني يهتم بكيفية ضمان الجودة والثالث يهتم بكيفية الحصول عليها. هذا بالنسبة للمعاني التي يتضمنها كل مصطلح على حدى.

من جهته يعرف Lazar Vlascesanu et al ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بأنه: " مصطلح عام يمثل عملية دائمة ومستمرة هدفها تقييم (قياس، رقابة، تحقيق، حفاظ وتحسين) جودة نظام، أو مؤسسات أو برامج التعليم العالي"¹¹، أي أنه مصطلح شمولي يضم العديد من المفاهيم المتعلقة بالقياس، الرقابة، التحسين ... وغيرها، ضمن نظام تقييم الجودة بمفهومه الواسع.

2,3 وظائف ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

لا شك أن مؤسسات التعليم العالي تهدف إلى تحقيق العديد من الأهداف في إطار ضمان الجودة، ولتحقيق هذه الأهداف ينبغي القيام بمجموعة من الوظائف تدرج ضمن ضمان الجودة. وبشكل أكثر تحديداً، حدد الباحثون العديد من الوظائف المرتبطة بضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والتي تتمثل في:¹²

– **المساءلة:** والتي تتضمن محاسبة الأفراد عن تنفيذ الواجبات، بهدف التأكد من أن مؤسسات التعليم العالي تتحمل المسؤولية عن الخدمات التي تقدمها والأموال العامة التي تنفقها؛

– **التقييم:** الذي يعطي البرنامج أو المؤسسة الاعتراف العلني؛

– **الرقابة:** التي تسمح بضمان استقرار نظام التعليم العالي، وحماية نظامه الأساسي، وضعه وشرعيته؛

المطابقة: هدفها ضمان أن مؤسسات التعليم العالي تعتمد الإجراءات ، الممارسات والسياسات المرغوبة من قبل الممولين والحكومات...، وغيرهم من أصحاب المصلحة؛

- _ الاتصالات والمعلوماتية: المتعلقة بالاعتراف والاعتماد؛
- _ الاعتماد: عموما يتحقق عند مستويات عالية من الجودة؛
- _ الاعتراف المهني للخريجين: وتطابق معارفهم مع معايير الكفاءة المهنية؛
- _ التحسين: الذي يهدف إلى تحقيق التكيف والتغيير مع متطلبات البيئة الداخلية والخارجية؛

وعليه لا يمكن اعتبار ضمان الجودة كهدف بل هو وسيلة لتحقيق أهداف التعليم العالي، وذلك من خلال وظائفه الأساسية التي تندرج ضمن الضمان الداخلي أو الضمان الخارجي للجودة:

_ **الضمان الداخلي للجودة:** يتعلق بالسياسات والآليات الداخلية للجامعات، أو برامج ضمان تحقيق الأهداف والمعايير المستخدمة في التعليم العالي على العموم، أو في جامعة معينة أو كلية معينة على وجه الخصوص.

_ **الضمان الخارجي للجودة:** يتعلق بالمراجعة التي تتم من قبل وكالة خارجية (وكالة وطنية لضمان جودة التعليم العالي) أو هيئة خارجية (هيئة مهنية)، من أجل تقييم عمليات الجامعة أو برامجها للتحقق من احترام المعايير المتفق عليها والمحددة مسبقا. وعليه يكون من الأفضل تحقيق التكامل بين آليات الضمان الداخلي وآليات الضمان الخارجي، وجعل كلاهما يصب في تحقيق هدف الآخر، حتى يتم تحقيق الأهداف المنشودة للتعليم العالي.

3.3 آليات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يشير Janne Parri أن اعتماد ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ينتج عنه عمليات ونشاطات متعددة، تتمثل في: تقييم، مراجعة، اعتماد، ومراقبة الجودة في هذه المؤسسات، والتي تعتبر كآليات لتحسين جودة التعليم العالي:

1.3.3 تقييم الجودة في التعليم العالي: تستخدم هذه الآلية لتوضيح العملية الخاصة بالتقييم الخارجي (اختبار، قياس، ضبط) لجودة مؤسسات أو برامج التعليم العالي، حيث تحتوي على التقنيات، الإجراءات والنشاطات التي تطبق من قبل تنظيم خارجي بهدف تقييم جودة عمليات، ممارسات، وبرامج التعليم العالي. وفي إطار هذا التعريف هناك عدة عوامل: **النطاق** (وطني أو مؤسساتي)، **الأساليب** (التقييم الذاتي، التقييم في إطار الفحص من قبل النظراء، أو زيارات الموقع)، **المستويات** (النظام، المؤسسة،

القسم، الفرد)، الآليات (السياسات، الهياكل، الثقافات)، يرتبط تقييم الجودة كذلك ببعض القيم الكيفية مثل: القيم الأكاديمية (التركيز على الموضوع)، القيم الإدارية (التركيز على الفرد، كفاءاته البيداغوجية والتطبيقات في قاعة التدريس)، القيم المتعلقة بالعمل (التوجه نحو خصائص خريجي الجامعات ونتائج فضاء التكوين).¹³

2.3.3 مراجعة الجودة في التعليم العالي: هي عملية تقييم الجودة من خلالها يقوم تنظيم خارجي بضمان تخصيص وتطبيق: إجراءات ضمان الجودة لمؤسسات أو برنامج التعليم العالي، ومجموعة إجراءات الضمان الداخلي والخارجي لجودة النظام. ولا تختبر المراجعة الجودة في حد ذاتها وإنما قدرة النظام على تحقيق مستوى جيد للجودة، ولا يتحقق ذلك إلا من قبل أشخاص (مراجعي الجودة) ليست لهم علاقة مباشرة مع القطاع المراد تقييمه. مراجعة الجودة يمكن أن تكون لها أهداف داخلية أو خارجية، حيث تحفظ نتائجها بالكتابة (تقرير المراجعة).¹⁴

3.3.3 اعتماد مؤسسات التعليم العالي: الاعتماد هو " مكانة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي (أو شهادة) للمؤسسة التعليمية أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة أو البرنامج لمعايير جودة التعليم المقدمة وفق ما يتفق عليه مع مؤسسات التقييم (الاعتماد التعليمية)¹⁵، وعلى هذا فإن الاعتماد يعد من بين أساليب الضمان الخارجي للجودة، ويعتبر كعملية يقيم من خلالها تنظيم عمومي غير حكومي أو خاص، لجودة مؤسسة التعليم العالي ككل أو لبرنامج تعليمي معين، بهدف المعرفة الرسمية لمدى الالتزام بالمعايير المحددة، وينتهي بمنح شهادة (معتمد أو غير معتمد) للاعتراف أو استعمالها لمدة محددة، ويتميز الاعتماد بعدة خصائص أهمها: أن الاعتماد هو قرار رسمي، هناك اعتماد مؤسسي يعنى باعتماد مؤسسة التعليم العالي ككل، واعتماد برامجي أو تخصصي هدفه تقييم جودة برنامج معين، الاعتماد هدفه الارتقاء بجودة التعليم العالي والحفاظ عليه، يتعلق الاعتماد على الأقل بتقييم المتطلبات الدنيا (عتبة الجودة)، وينتهي بمنح قرار إيجابي/ سلبي / ظرفي.

4.3.3 مراقبة الجودة: هذا النهج نتج في مؤسسات التعليم العالي عن إشكالية ضبط أنشطة الجامعات والكليات، وحقيقة أن كل فرد يكون مسؤولاً على جودة عمله فيها، ومن جهة أخرى تفرق Mélanie Julien et al بين آليات الضمان الداخلي وآليات الضمان الخارجي للجودة في التعليم العالي، حيث تتمثل الأولى في التقييم الذاتي،

والثانية أساسا في الاعتماد، التقييم ومراجعة الجودة، إضافة إلى تطبيقات أخرى مثل التصنيف الدولي. وينصب اهتمام الباحثين على الآليات الخارجية باعتبارها الانشغال الجوهري لمؤسسات التعليم العالي.

بالنسبة للتقييم الذاتي يمثل مجموعة النشاطات والإجراءات التي يقوم بها أفراد معينين داخل مؤسسة التعليم العالي، وذلك لمقارنة مستوى الجودة مع النتائج المرغوبة وفق معايير محددة سلفا، بهدف معرفة مستوى الجودة مقارنة بالمعايير المحددة، تحديد نقاط القوة والضعف، وتحديد أولويات واستراتيجيات التحسين.

وبالنسبة لآليات الضمان الخارجي خصوصا الاعتماد، التقييم والمراجعة فتحدد

و Karine Tremblay و Viktoria Kis معناها والفرق بينها وفقا للجدول التالي:

الجدول رقم (02): آليات الضمان الخارجي للجودة

الغاية	الآلية	السؤال	الاهتمام	النتائج
المساءلة ↑ التحسين	الاعتماد	هل هو جيد كفاية للموافقة عليه؟	التكيف (الرسالة، الموارد، العمليات)	قرار إيجابي أو سلبي
	التقييم	إلى أي مدى تكون النتائج جيدة؟	النتائج	المستوى (يتضمن قرار إيجابي أو سلبي)
	المراجعة	هل تم استقاء الأهداف؟ هل العملية فعالة؟	العمليات	وصف كفي

المصدر: (2012), Op.cit. p.14, Mélanie. J, et al

وبناء على الجدول أعلاه يمكن القول أن معيار التفريق بين هذه الآليات يتمثل أساسا في أهداف التقييم وطبيعة نتائجه، فبالنسبة للتقييم يتعلق أكثر بجودة النشاطات ويخدم أهداف المساءلة والتحسين، أما المراجعة فهي تتعلق بجودة آليات ضمان الجودة وتخدم أكثر أهداف التحسين، ويتضمن الاعتماد التقييم أو المراجعة التي تنتهي بمنح الاعتراف ويخدم أكثر أهداف المساءلة.

أما الآليات أو التطبيقات الأخرى والتي تدرج ضمن أنظمة ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، فتتمثل حسب Mélanie Julien et al في: التصنيف الدولي للجامعات الذي يستهدف ترتيب مؤسسات التعليم العالي وفقا لمعايير طورته منظمات دولية، الدراسات الاستقصائية للطلبة التي تستهدف معرفة مستوى الرضا عن جودة

الخدمات التعليمية، تقييم الأساتذة من قبل الطلاب والذي يستهدف معرفة مستوى الأساتذة ورضا الطلبة عن جودتهم، تقييم نتائج التعلم لمعرفة جودة التكوين ككل ومدى تأثيره على سلوك ومواقف الطلبة.

المحور الثاني: التجارب الرائدة في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

توجد الكثير من التجارب الرائدة والناجحة في تطبيق نظام ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي، وإذا كان من الصعب دراسة وشرح هذه التجارب بصورة مفصلة فإن من المفيد حقا تقديم عرض موجز لأبرز ملامحها، وهذا ما نسعى إليه من خلال هذا المحور من خلال التطرق إلى التجربة البريطانية، تجربة الولايات المتحدة الأمريكية، وتجربة المملكة الأردنية الهاشمية.

1. تجربة المملكة المتحدة (بريطانيا)

يتميز نظام التعليم العالي في بريطانيا بالجودة العالمية الفائقة ويحظى بسمعة عالمية متميزة، حيث يقدم مجموعة من البرامج الخاصة للحصول على شهادات التخرج وشهادات الدراسات العليا، وكل تلك البرامج تتميز بجودتها العلمية الفائقة واعتمادها على أحدث وسائل التعليم.

1.1 ضمان الجودة في المملكة المتحدة

يتميز نظام التعليم العالي في المملكة المتحدة باللامركزية والتنوع فيما تشرف علي التعليم في المملكة المتحدة عدة جهات كوكالة ضمان الجودة ومجلس تمويل التعليم العالي لانكلترا ومجلس الاعتماد البريطاني (BAC).

1.1.1 خصائص تحقيق الجودة في المملكة المتحدة

- تمكنت المملكة المتحدة من تحقيق الجودة من خلال الخصائص التالية:⁽¹⁶⁾
- تقع المسؤولية الرئيسية عن الجودة الأكاديمية على عاتق الجامعات والكليات ذاتها والتي تتمتع باستقلاليتها؛
- لدى كل مؤسسة تعليمية مكتب يسمى مكتب ضمان الجودة يقوم بتنسيق جهود التقييم بالمؤسسة تقوم وكالة ضمان الجودة البريطانية بمتابعة والإشراف على ضمان الجودة والتحقق من مدى قيام المؤسسات بمسؤولياتها؛

- توفر الوكالة نقاط مرجعية تساعد على وصف المعايير الأكاديمية Academic Standards وتشمل المبادئ التوجيهية بشأن الممارسات الجيدة في الجامعات والكليات The Code of Practice.

2.1.1 نموذج ضمان الجودة في المملكة المتحدة

يتميز نظام التعليم العالي في المملكة المتحدة باللامركزية ولمؤسسات التعليم العالي استقلالية كاملة مع وجود بعض التأثير الحكومي وتتنوع السياسات وتشرف عليه عدة جهات كوكالة ضمان الجودة ومجلس تمويل التعليم العالي لانكلترا ومجلس الاعتماد البريطاني (BAC) واحتوائه على أكثر من 119 مؤسسة جامعية تتوزع وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (03): المؤسسات الجامعية التابعة لمجلس الاعتماد البريطاني

مؤسسات تعليم عالي أخرى	الجامعات	المنطقة
37	94	انجلترا
7	14	اسكتلندا
4	9	ويلز
2	2	ايرلندا الشمالية
50	119	الإجمالي

المصدر: علي بن حمود الحربي (29 ماي 2011)، ضبط جودة التعليم عن بعد تجارب عالمية، ورقة مقدمة في حلقة النقاش التاسعة: التعليم عن بعد وتحدي المعايير العالمية، الجامعة الإسلامية، على الموقع:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:oGJFpVynjIUJ:>

<https://www.mu.edu.sa/sites/default/files/%2520%25D8.pptx> أطلع عليه يوم

2018/03/20 على الساعة 18:28

تحدد الحكومة البريطانية سياسة التعليم بشكل عام ولا تسيطر على طريقة تنفيذها من قبل الجامعات والكليات ولهذا يتوفر نوعين من الجودة:

1.2.1.1 ضمان الجودة الداخلية

وتشير إلى مسئولية مؤسسات التعليم العالي عن المعايير والجودة الأكاديمية للشهادات العلمية والدرجات الأكاديمية الأخرى التي تمنحها توجد ستة معايير أساسية

لتقييم البرامج العلمية تشمل المنهج العلمي والمرجع العلمي وأعضاء هيئة التدريس وأسلوب التقييم والتسهيلات المادية والنظام الإداري.

2.2.1.1 ضمان الجودة الخارجية

وتشير إلى مسؤولية وكالة ضمان الجودة في الحكم على مدى كفاءة الجامعات والمعاهد في الوفاء بالتزاماتها وتشجيعها على مواصلة تحسين أسلوب إدارتها للمعايير والجودة، تتركز إجراءات ضمان الجودة المتبعة على إخضاع مؤسسات التعليم العالي البريطانية إلى عمليات التقييم الخارجي التي تركز على تقييم جودة المواضيع الدراسية. وتتمثل آلية ضمان الجودة الخارجية في النقاط التالية:¹⁷

- تقوم لجنة فنية مشكلة من قبل الوكالة بزيارة ميدانية للجامعة للتحقق من بنود التقييم الذاتي التي قدمتها الجامعة والتي يشمل عادة تفحص 6 بنود أساسية؛
- إعداد تقرير يشمل تقييم الموضوع الدراسي في البنود المشار إليها ووضع علامة لكل بند؛
- تعتبر الجامعة معتمدة بالموضوع المقيم إذا حصلت على مجموع يفوق 21 نقطة من أصل 24 نقطة مقسمة بواقع 4 نقاط لكل بند من البنود الستة؛
- يلي ذلك المراجعة المؤسسية أو الأكاديمية ويتم على مستوى الجامعة حيث يقوم فريق بالزيارة للتأكد من جودة التعليم في الجامعة بعد إطلاعه على التقييم الذاتي الذي قدمته.

2.1 وكالة ضمان الجودة البريطانية في التعليم العالي

في عام 1977 تم تأسيس وكالة ضمان جودة التعليم العالي في بريطانيا وهي هيئة مستقلة غير حكومية تعمل كجمعية أهلية تهدف إلى تعزيز ثقة الجمهور في جودة مؤسسات التعليم العالي تمول من مجالس تمويل التعليم العالي واشتراكات الجامعات والكليات المختلفة، يتكون مجلس الإدارة من 14 عضواً تمثل رؤساء الجامعات و 4 من مجالس تمويل التعليم العالي و 6 مدراء مستقلين، لا تعتمد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي أو البرامج الدراسية التي تقدمها ويتم اعتماد البرامج الفردية التي تفضي إلى شهادات احترافية أو مهنية من قبل جهات مهنية أو قانونية أو تنظيمية.

✓ مسؤوليات وكالة ضمان الجودة في التعليم العالي في المملكة المتحدة

تضع وكالة ضمان الجودة لنفسها عدداً من المسؤوليات التي عليها الوفاء بها وهي:¹⁸

- _ إجراء المراجعة للجامعات والكليات؛
- _ نشر تقارير الثقة في المعايير والجودة التي يمكن وضعها في مؤسسة التعليم العالي؛
- _ تقديم توجيهات للجامعات والكليات عن كيفية المحافظة على المعايير الأكاديمية وتحسين الجودة وذلك تماشياً مع البنية التحتية الأكاديمية؛
- _ التحقيق في أسباب القلق حول المعايير والجودة الأكاديمية؛
- _ تقديم المشورة للحكومة بشأن طلبات الحصول على صلاحيات منح الدرجة والاسم الجامعي للجامعات؛
- _ المشاركة في التطورات الأوروبية والدولية الأوسع .

ويتم ضمان الجودة مبدئياً من خلال تدقيق داخلي للجامعة نفسها ومن ثم مراجعة ذلك، وخلال التدقيق الداخلي يتم التأكد من أن الشهادات التي تمنح ذات نوعية مقبولة وتتصف بمعايير أكاديمية جيدة وكذلك تمنح الشهادات بما يتناسب مع القانون. والمراجعة المؤسسية تتم خلال دورة مستمرة كل 6 سنوات ويتضمن ذلك نظام تدقيق داخلي وتقرير ذاتي وزيارة للموقع، ثم يقوم فريق التدقيق بإعطاء تقييمه إما ثقة عريضة أو ثقة محدودة أو لا ثقة.

2. تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يعد التعليم العالي في الولايات المتحدة من أهم أسباب التطور الحالي، ويتم ذلك من خلال عملية الاعتماد والتي تتأكد من أن ما تقدمه الجامعة من تدريس وإدارة وخدمات يحقق الحد الأدنى من معايير ضمان الجودة، لا توجد في أمريكا جهة فدرالية أو وزارة للسيطرة أو الإشراف على التعليم الجامعي، بل يتم الاعتماد من خلال جهة خاصة غير ربحية أسست لهذه الغاية، وعليه فالمتبع في أمريكا هو التدقيق الخارجي وهي عملية مستمرة بمعنى أن الحصول على الاعتماد في بادئ الأمر لا يعني أنه نهائي بل تتم المراجعة دورياً، وبشكل عام تتضمن هذه العملية تقرير ذاتي من الجامعة نفسها، ويتم مراجعة ما ورد في التقرير من قبل مجموعة متخصصة والقيام بزيارة ميدانية للتأكد مما ورد في التقرير، ويكون جميع أعضاء الفريق متطوعين وفي العادة لا يدفع لهم أية مبالغ حيث تقوم جهة الاعتماد بإقرار الاعتماد أو حجبها وتقوم الجهة نفسها بمراجعة دورية للجامعة وهذا يمتد على عدة سنوات وحتى 10 سنوات.¹⁹

1.2 مجلس اعتماد التعليم العالي بالولايات المتحدة الأمريكية (CHEA) Council for Higher Education Accreditation

تم إنشاء هذا المجلس عام 1996 والذي يهدف إلى إيجاد مؤسسة قومية تتولى الإشراف على مؤسسات الاعتماد وهي مؤسسات غير حكومية في التعليم العالي، ويقوم مجلس الاعتماد (CHEA) بالاعتراف بمؤسسات الاعتماد العاملة في مجال التعليم العالي بناء على معايير محددة يضعها مجلس الاعتماد. ويتم إعادة اعتماد هذه المؤسسات مرة كل 10 سنوات بناء على تقرير يقدم كل 5 سنوات، والعمل الذي تقوم به مؤسسات الاعتماد هو عمل تطوعي. وتتمثل مهام مجلس اعتماد التعليم العالي فيما يلي:²⁰

- مراجعة عمليات التقييم الذاتي بواسطة القائمين على المراجعة؛
 - زيارة ميدانية للمؤسسة التعليمية مرة كل عام؛
 - العمل على جذب متطوعين جدد من المهتمين بالتعليم العالي للانضمام إلى المنظمة.
- وهناك جملة من الأهداف يسعى مجلس اعتماد التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية إلى تحقيقها تتمثل في:²¹
- التحقق من أن مؤسسة أو برنامج التعليم يحقق الحد الأدنى من المعايير؛
 - مساعدة الطلبة الجدد على الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي التي تقدم برامج مقبولة؛
 - مساعدة مؤسسات التعليم العالي في تحديد الساعات المقبولة عند انتقال الطلبة من مؤسسة إلى أخرى؛
 - حماية مؤسسات التعليم العالي من الضغوط الخارجية والداخلية الضارة؛
 - تطوير أهداف للتحسين الذاتي لمؤسسات التعليم العالي الضعيفة والحث على الرقي بالمعايير في مؤسسات التعليم العالي؛
 - إشراك أعضاء هيئة التدريس والعاملين جميعاً في التخطيط والتقييم المؤسسي.

2.2 آلية الاعتراف بمنظمات الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية

يجب أن تحصل منظمات الاعتماد على الاعتراف وهو ما يعني أنها تخضع لمراجعة فاعليتها ومؤهلاتها وأنشطتها لتحديد ما إذا كانت تستوفي معايير محددة ليحق

لها منح الاعتماد للمؤسسات التعليمية، ويتم من إحدى أو كلا الجهتين التاليتين كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (01) : آليات الاعتماد الأكاديمي في الولايات المتحدة الأمريكية



المصدر: علي بن حمود الحربي (29 ماي 2011)، ضبط جودة التعليم عن بعد تجارب عالمية، ورقة مقدمة في حلقة النقاش التاسعة: التعليم عن بعد وتحدي المعايير العالمية، الجامعة

الإسلامية، على الموقع:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:oGJFpVynjIUJ:><https://www.mu.edu.sa/sites/default/files/%2520%25D8.pptx> أطلع عليه يوم

29 / 03 / 2018 على الساعة 18:28.

3.2 أشكال الاعتماد الأكاديمي في الولايات المتحدة الأمريكية

مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية تشبه إلى حد كبير المؤسسات الخاصة التي تتمتع باستقلالية كبيرة وسلطة تمثل بمجالس إدارة هذه المؤسسات، ويعد التأثير الحكومي على هذه المؤسسات محدود الأثر قياساً بالدول الأوروبية، ولذلك فإن المسؤولية تقع على مؤسسات التعليم العالي لتنظيم نفسها وإيجاد موارد لها وإلا فقدت هذه المؤسسات مواردها وطلابها الذين يتجهون بالتالي نحو المؤسسات المنافسة ويتخذ الاعتماد الأكاديمي في الولايات المتحدة الأمريكية شكلين هما:

- اعتماد مؤسسي: وتقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها.
- اعتماد تخصصي للبرامج الدراسية: تقوم به لجان متخصصة مثل مجلس اعتماد الهندسة والتكنولوجيا (ABET) والذي يعمل منذ الثلاثينات من القرن الماضي وهيئة اعتماد التعليم الطبي.

3. تجربة ضمان الجودة في المملكة الأردنية الهاشمية

تعد الأردن إحدى دول المنطقة العربية التي بدأت تتوجه إلى تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة من خلال برنامج وطني لإدارة الجودة الشاملة. إن تطوير التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية أدى إلى وضع مشروع قانون هيئة اعتماد وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، وبموجب قانون التعليم العالي والبحث العلمي وقم 04 لسنة 2005، تم تأسيس اعتماد مؤسسات التعليم العالي، لكن الطموح لتحسين نوعية التعليم وضمان جودته أدى إلى تحويل المجلس إلى هيئة اعتماد مستقلة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

ولقد وضع مشروع قانون اعتماد وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي لتحقيق

الآتي:22

- تحقيق أهداف الهيئة من خلال مجلس يتألف من 11 عضو من أعضاء هيئة التدريس؛

- وضع معايير الاعتماد وضمان الجودة بأشكالها المختلفة؛
- اعتماد مؤسسات التعليم العالي في المملكة واعتماد برامجها الأكاديمية وتقييم هذه المؤسسات وجودة برامجها؛
- إشراك مؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهداف الهيئة لتطوير التعليم العالي في المملكة.

1.3 نظام اعتماد مؤسسات التعليم العالي بالمملكة الأردنية الهاشمية

صممت الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي نظاما مطورا لاعتماد مؤسسات التعليم العالي يتم تطبيقه على مرحلتين متتابعتين هما:

- تدقيق الجودة المؤسسية؛
- التقييم مقابل المعايير المؤسسية.

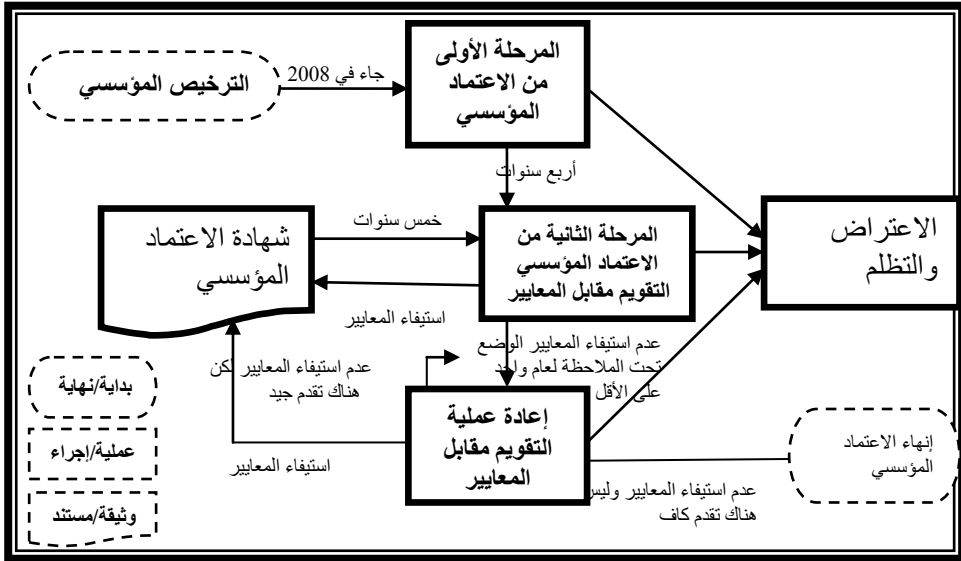
وجاء تصميم هذا النظام بناء على دراسة شاملة لتحليل احتياجات قطاع التعليم العالي في سلطنة عمان، والتي تضمنت استشارة موسعة مع كافة الجهات المعنية بقطاع التعليم العالي، ومقاييس مرجعية مع عدد من التجارب الإقليمية والعالمية في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. وكما هو موضح في الشكل (02) أدناه، فإن عمليات ضمان الجودة المؤسسية تبدأ بحصول المؤسسة على الترخيص (من الجهات المختصة)، وبعد تخرج الدفعة الأولى من طلبتها تمر المؤسسة بعملية تدقيق الجودة (المرحلة الأولى من الاعتماد المؤسسي)، حيث يتم في هذه العملية النظر في إجراءات ضمان الجودة وآليات تحسين النوعية المعمول بها في المؤسسة المعنية وتقييم فاعلية هذه الإجراءات بالمقارنة مع الأهداف التي رسمتها المؤسسة لنفسها، وبالتالي بيان قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وتطلعاتها، ومدى قدرتها على التحسين المستمر. ولا تتمخض عملية تدقيق الجودة عن نتيجة نجاح أو فشل للمؤسسة، بل ينتج عنها تقرير يتم نشره بشكل علني ويتضمن إشارات بمواطن القوة في أداء المؤسسة، وتوكيدات على الجوانب التي تدعم جهود المؤسسة في التحسين، وتوصيات بتحسين الأداء في الجوانب التي لم تقم المؤسسة بمعالجتها بالشكل المناسب.

وبعد مضي أربع سنوات من تدقيق الجودة تخضع المؤسسة لعملية التقييم مقابل المعايير المؤسسية (المرحلة الثانية من الاعتماد المؤسسي)، حيث يتم التحقق العملي من استيفاء المؤسسة لمعايير الجودة المؤسسية التي تضعها الهيئة العمانية للاعتماد

الأكاديمي. وفي حال استيفاء المؤسسة للمعايير يتم منحها صفة المؤسسة المعتمدة وتمنح شهادة الاعتماد.

أما في حال عدم استيفاء المؤسسة لتلك المعايير، عندها توضع تحت الملاحظة لمدة سنة على الأكثر. ثم تمر المؤسسة بمرحلة إعادة التقييم، فإذا كانت مستوفية للمعايير تمنح صفة المؤسسة المعتمدة وشهادة الاعتماد، لتدخل بعدها في دورة مدتها خمس سنوات، تتكون من عملية التقييم مقابل المعايير المؤسسية فقط. وهذا يعني أن المؤسسة تمر بعملية تدقيق الجودة المؤسسية لمرة واحدة فقط، وذلك قبل مرورها بأول عملية تقييم مقابل المعايير. بعد ذلك تمر المؤسسة بعملية التقييم مقابل المعايير المؤسسية لغرض تجديد الاعتماد (أو عملية إعادة التقييم مقابل المعايير في حال كون المؤسسة تحت الملاحظة). أما إذا أخفقت المؤسسة في استيفاء المعايير المؤسسية فإن الهيئة تنتهي عملية الاعتماد، وترفع توصية إلى الوزارة المشرفة على المؤسسة ومجلس التعليم لاتخاذ القرار اللازم لحماية للطلبة والمجتمع من التعليم المتدني المستوى.

شكل رقم (02): اعتماد مؤسسات التعليم العالي بالمملكة الأردنية



المصدر: مجلس التعاون لدول الخليج (2016)، التجارب الجديدة والمميزة في التعليم العالي والبحث العلمي، الرياض، ص 83.

وقد تمت مناقشة النظام المطور للاعتماد المؤسسي مع قطاع التعليم العالي والجهات المعنية الأخرى، ثم الحصول على تغذية راجعة إيجابية بمعظمها نظرا لما يتميز به نظام الاعتماد ذو المرحلتين من إيجابيات تمثلت فيما يلي:²³

- وفر النظام الفرصة لمؤسسات التعليم العالي الدخول في المرحلة الأولى من الاعتماد المؤسسي (دون التخوف من الإخفاق)، والاستفادة من تقارير تدقيق الجودة لبناء وتطوير أنظمتها الداخلية والارتقاء بمستوى أدائها إلى ما يؤهلها للحصول على الاعتماد عند خضوعها للمرحلة الثانية من الاعتماد المؤسسي (التقويم مقابل المعايير).

- وعلى مستوى الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي أتاح النظام المطور الفرص التالية للهيئة:

- الخروج من إشكالية تطبيق المعايير العالمية على مؤسسات فنية وغير مستعدة للاعتماد، حيث منحت المرحلة الأولى من الاعتماد مؤسسات التعليم العالي فرصة الارتقاء بمستوى الأداء؛

- تعديل المعايير المؤسسية وتطويرها لتصبح أكثر انسجاما مع الواقع المحلي والبيئة العمانية من جهة، وأكثر تناغما مع الممارسات الجيدة المعمول بها عالميا؛

- وضع سياسات وأنظمة مساندة لنظام الاعتماد المؤسسي، كالتركيز على جوانب تحسين النوعية (التي تشمل التدريب ونشر ثقافة الجودة وإيجاد آلية لتبادل الممارسات الجيدة بين مؤسسات التعليم العالي).

- أما على مستوى الجمهور فقد أتاح له النظام الفرصة للاطلاع على مستوى أداء مؤسسات التعليم العالي من خلال النشر العلني لتقارير تدقيق الجودة على الموقع الإلكتروني للهيئة، والاطمئنان إلى أن هذه المؤسسات تخضع إلى نوع من المحاسبة الخارجية عن طريق جهة حكومية مهنية ومحيدة.

وقد تمكنت الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي من الانتهاء من تدقيق جودة (56 مؤسسة تعليم عالي)، وإصدار 44 تقريرا، منها 40 تقريرا علنيا منشورا على الموقع الإلكتروني للهيئة، كما بدأت الهيئة بإجراءات التقويم مقابل المعايير المؤسسية لثلاث مؤسسات تعليم عالي.

2.3 إنشاء الشبكة العمانية لضمان الجودة في التعليم العالي

أنشأت الشبكة العمانية للجودة في التعليم العالي في سبتمبر 2006م، وهي شبكة مستقلة وغير ربحية تضم في عضويتها مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة العاملة في سلطنة عمان، وتدار من قبل لجنة تنفيذية منتخبة من قبل قطاع التعليم العالي. وقد لعبت الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي دورا فاعلا في إنشائها، كما أنها كانت ولا تزال تقدم الدعم الإداري والفني لهذه الشبكة. علما بأنه للشبكة رسالة ورؤية وخطة استراتيجية تم إعدادها بالتشاور مع قطاع التعليم العالي، وبالاستفادة من خبرات دولية، وتهدف الشبكة بشكل أساسي إلى نشر ثقافة الجودة وتنمية قدرات التعليم العالي من خلال تبادل الخبرات والتطبيقات والممارسات الجيدة في مجال جودة التعليم العالي، وكذلك من خلال التدريب والمشاركة والانخراط في أنشطة تعاونية ينظمها القطاع. والجدير بالذكر أن إنشاء الشبكة العمانية للجودة في التعليم العالي بالتعاون بين الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي ووزارة التعليم العالي، يمثل تجربة فريدة تميزت بها السلطنة على مستوى الوطن العربي.

المحور الثالث: واقع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية
أدركت السلطات الجزائرية ضرورة تطبيق نظام ضمان الجودة بنوع من التأخر وتجسدت الإرادة السياسية في القيام بإصلاح يهدف إلى ترقية التكوين الجامعي نحو مستويات أفضل من خلال القانون التوجيهي لسنة 2008 والذي وإن لم يتطرق بصفة مباشرة وتفصيلية لتطبيق هذا النظام، إلا أنه كرس لأول مرة إمكانية فتح مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء المجلس الوطني للتقييم (CNE)²⁴. ففي ضوء الاستجابة للرهانات الاجتماعية والاقتصادية محليا والسير ضمن منظومة عمل وشراكة إقليمية ودولية توجهت الجامعة الجزائرية نحو بناء وتطوير نظام ضمان الجودة، ويتجسد هذا التوجه من خلال الإجراءات والنشاطات التي أنجزت. حيث تم تنظيم عدة ملتقيات وطنية ودولية لمناقشة إشكاليات ضمان الجودة، مثل الملتقى الدولي الذي نظّمته الوزارة الوصية بمساهمة البنك الدولي (يومي 03-04 جوان 2008) وخبراء دوليين في هذا المجال فضلا عن جامعيين من الجزائر، بهدف الخروج بخارطة طريق لتطبيق نظام ضمان الجودة. إضافة إلى إنشاء هيئات وطنية لضمان الجودة كاللجنة الوطنية لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي (CIAQES) والتي أسندت لها مهمة بناء وتطوير ومراقبة هذا النظام، والمجلس

الوطني للتقييم (CNE) والذي أسندت له مهمة إدارة وتقييم و ضمان الجودة. فالمتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر " الجودة " لم يكن هدفا معلنا في سياسة الجامعة وبالتالي لم يكن مؤشر قياس نجاعة وفعالية المؤسسة الجامعية.

1. الإجراءات التنظيمية لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر

اشتملت الإجراءات التنظيمية التي باشرتتها الجهات المسؤولة عن التعليم العالي في الجزائر لتطبيق نظام ضمان الجودة، على إعادة تفعيل عمل بعض الهيئات المعنية بمراقبة وتقييم نشاط المؤسسات الجامعية مثل المجلس الوطني لتقييم التعليم العالي (CNE) وإنشاء هيئات جديدة توكل لها مهمة تطبيق نظام ضمان الجودة مثل اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي (CIAQES).

1.1 اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي (CIAQES)

حددت مهامها وهيكلتها ضمن القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010، ومن مهام هذه اللجنة حسب المادة الثانية من القرار:²⁵

- إعداد دليل وطني لمعايير ضمان الجودة يأخذ بعين الاعتبار المعايير الدولية؛
- إعداد برنامج إعلامي موجه للمؤسسات المعنية، ومخطط تكوين للمسؤولين عن ضمان الجودة؛
- تحديد برنامج تطبيق إجراءات ضمان الجودة في المؤسسات المعنية و ضمان متابعتها وتنفيذها.

لقد باشرت هذه اللجنة مهامها وأنجزت لحد الساعة جملة من الإجراءات، منها تحديد الخيارات الأساسية التي تشير إلى مجال السياسة المتبعة لضمان الجودة، حيث تم تبني ضمان الجودة الداخلية كخيار استراتيجي على حساب ضمان الجودة الخارجية، الذي تم تأجيل تطبيقه إلى وقت لاحق ووقوع الاختيار على التقييم الذاتي (الداخلي) كمرحلة أولى تتناسب مع مبدأ التطوير المستمر لجودة التعليم.

2.1 المجلس الوطني لتقييم التعليم العالي (CNA)

تم إعادة تفعيله وفق ما جاء به القرار الوزاري رقم 739 المؤرخ في 18 أكتوبر 2010 وأسندت له مهمة إدارة تقييم و ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

3.1 خلايا ضمان الجودة (CAQ)

إضافة إلى هاتين الهيئتين لتقييم وضمان جودة التعليم العالي (CIAQES & CNE) تم تشكيل خلايا ضمان الجودة على المؤسسات الجامعية، كهيئات تعنى بالمساهمة في بناء وتطوير هذا النظام على مستوى هذه المؤسسات،

1.3.1 تنظيم خلية ضمان الجودة

هي هيئة تابعة لرئيس الجامعة تتشكل من أعضاء يمثلون مختلف المكونات والهيئات البيداغوجية الإدارية للمؤسسة ويعين مسؤول لهذه الخلية (RAQ) من طرف رئيس الجامعة، وتقوم الخلية بإعداد قانون داخلي لها وبرنامج عمل سنوي وتجتمع مرة كل ثلاثي كما يمكنها الاجتماع استثنائيا وفق شروط التنظيم الذي تعمل به.

2.3.1 مهمة وأدوار خلية ضمان الجودة

الدور الأساسي لخلية ضمان الجودة يتمثل في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان الجودة داخل مؤسسة التعليم العالي، وتندرج ضمن هذه المهمة مجموعة من الأدوار (تنفيذ، متابعة، تقييم، تكوين، إعلام واتصال) المرتبطة بإجراءات وعمليات وأهداف هذا النظام على مستوى المؤسسة، وفيما يلي أهم أدوار خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر:²⁶

- تعد خلية ضمان الجودة بمثابة الواجهة بين المؤسسة الجامعية والهيئات الوطنية للتقييم؛
- تضمن الخلية متابعة برنامج العمل الوطني في ضوء التحسين المستمر لجودة برامج التكوين والبحث العلمي والعمل المؤسساتي؛
- تقوم الخلية بتنظيم عمليات إعلام حول مهامها والتحسيس حول النتائج المنتظرة من تطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية؛
- تقود الخلية إجراءات التقييم الداخلي لمجالات: الحوكمة، التكوين، البحث، والحياة الجامعية وتدعم تطوير أفضل الممارسات في هذه المجالات، وفي هذا الصدد تقوم بتحضير الإجراءات وإعداد الوثائق والملفات الضرورية؛
- تضمن الخلية تحضير وتنفيذ ومتابعة عمليات التقييم الذاتي على مستوى المؤسسة؛
- تنسق الخلية مهمة تحرير تقارير التقييم الذاتي؛

- تقود الخلية عمليات التكوين المستمر لأعضائها في مجال ضمان الجودة؛
 - تضمن الخلية الاتصال الداخلي والخارجي وتبذل كافة الجهود للمشاركة في مختلف التظاهرات في مجال ضمان الجودة؛
 - تنشر الخلية تقارير عملها السنوي على موقع الجامعة الإلكتروني.
- أما فيما يتعلق بما يجب على المؤسسة توفيره لخلية ضمان الجودة لضمان الأداء الأمثل لمهامها وتسهر الأمانة العامة للمؤسسة على توفير كافة الإمكانيات الضرورية التي تحتاجها الخلية لأداء هذه المهام وتوفر لها مختلف النصوص والوثائق الضرورية لعمليات التقييم.²⁷

2_ التحديات التي تواجه ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

- من الواضح أن التوجه نحو بحث آليات ضمان وتحسين جودة ونوعية التكوين الجامعي في الجزائر تواجهه عدة صعوبات وتحديات، تفرض على القائمين على القطاع أخذها بعين الاعتبار، فمن بين التحديات غياب ثقافة التقييم والجودة عن مشهد التعليم العالي في الجزائر، وعامل مقاومة المشروع التغيير، وقلة تدريب وتكوين الفاعلين المكلفين بتطبيق إجراءات هذه الآلية، فضلا عن النقائص المسجلة في الإمكانيات التنظيمية والمادية الضرورية. ويمكن تلخيص أهم التحديات فيما يلي:²⁸
- غياب ثقافتى التقييم والجودة: فالمتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة لم يكن معلنا في سياسة الجامعة وبالتالي لم يكن مؤشر قياس نجاعة وفعالية المؤسسة الجامعية؛
 - قلة مستوى تكوين وتدريب القائمين على تطبيق إجراءات نظام ضمان الجودة وعدم توفير الإمكانيات المادية والتنظيمية التي تمكن من التعامل بفعالية مع نظام المعلومات؛
 - قدرة القطاع على توفير الإمكانيات الضرورية لتحقيق ضمان الجودة في ضوء المعايير الواجب توفرها.

المحور الرابع: سبل تفعيل نظام ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية

من خلال النظر بعناية إلى تجارب تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي المذكورة آنفا وإلى تجارب ناجحة أخرى في مجموعة من الدول عبر العالم،

يلاحظ أن هناك مجموعة من العوامل الحرجة لنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في هذه التجارب، العوامل الحرجة للنجاح تعكس الوجه الآخر لأسباب الفشل أيضا، وتمثل دروسا مهمة للدول العربية بشكل عام والجزائر بشكل خاص، والتي تسعى بجهود حثيثة إلى تطبيق نظام الجودة بكل متطلباته في مؤسسات التعليم العالي، عوامل النجاح الحرجة هي:

1. توفير إمكانيات تحقيق متطلبات ضمان الجودة

اعتمدت جميع الدول الرائدة على توفير كل الإمكانيات اللازمة لنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة، فأشكالية توفير الإمكانيات التي يحتاجها تطبيق نظام ضمان الجودة بأبعادها المتنوعة (إمكانيات بشرية، مادية، مالية، بيداغوجية، إطار قانوني وتنظيمي) في ضوء موافقتها للمتطلبات الضرورية التي تم تحديدها بمراعاة المعايير المعمول بها دوليا من ناحية وخصوصيات نظام التعليم العالي المحلية من ناحية ثانية، تحتاج إلى دراسة معمقة ومستفيضة تمكن من الوقوف على قدرة المنظومة الجامعية في الجزائر على توفير هذه المتطلبات، وبالتالي ضمان التطبيق الفعال لنظام ضمان الجودة. الأمر الذي من شأنه أن يسهم في بناء رؤية إستراتيجية متكاملة لتطبيق وإدارة هذا النظام بالكيفية التي تقود نحو ضمان تحقيقه لأهدافه، وضمان التقليل من مظاهر الاختلالات التي سبق وأن سجلت في برامج الإصلاح المطبقة، ومنها نظام (ل م د) أين يتفق مختلف الفاعلين في القطاع على أنه لم يحقق جميع الأهداف التي جاء من أجلها.

2. التدقيق الداخلي لمؤسسات التعليم العالي

نجحت معظم الدول الرائدة في تفعيل ضمان جودة التعليم العالي من خلال إعطائها أهمية بالغة لوظيفة التدقيق الداخلي، ولا شك أن ضمان الجودة مسؤولية الحكومة والجامعة والمتفق العام أن ضمان النوعية يأتي في النهاية من الجامعة نفسها. وعليه مشاركة الجامعة والحكومة في هذه المسؤولية أمر ضروري، فعلى الجامعات الجزائرية إدراك ومعرفة ضرورة ذلك لأنه أمر أكثر فائدة من فرض نظام حكومي خارجي، ومن هنا نقترح أن تتبنى الجامعات الجزائرية وتحت إشراف ومتابعة وزارة التعليم العالي ملف التدقيق الداخلي مع إمكانية التعديل حسب رؤية ورسالة كل جامعة وهو أهم جزء في ضمان جودة التعليم العالي، ويحقق التدقيق الداخلي الأهداف التالية:

- تحسين مستوى الجامعة وعملية التخطيط الاستراتيجي فيها من خلال وجود " محطة مركزية " لديها جميع المعلومات عن الجامعة ونشاطاتها وكلياتها و وحداتها المختلفة؛
- تحديد نقاط القوة والإنجازات وطرق الممارسة الجيدة التي يمكن نشرها وممارستها من مختلف الوحدات الأكاديمية؛
- التركيز على المواضيع التي يمكن التحسين بها لجلب منفعة أكبر للجامعة؛
- تحديد نقاط الضعف والفرص المتاحة؛
- أن تتوافق البرامج التي تطرحها الجامعة مع المعايير العالمية؛
- أن أنظمة الجامعة وتعليماتها وإجراءاتها فيما يخص أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة فعالة لدعم رؤية ورسالة الجامعة للوصول إلى مستوى تدريبي مميز؛
- يجب أن تماثل أهداف البرنامج ومخرجاته معايير النوعية ويجب كذلك مراجعتها دوريا وبنسق مستمر؛
- يدقق الملف على عدد ونوع الأوراق العلمية المنشورة وطبيعة البحث العلمي وكذلك الدعم المالي المحصل للبحث العلمي " طلبات التقدم للحصول على دعم مالي " ونتيجة ذلك ومقارنة ذلك مع جامعات أخرى؛
- يدقق الإنجازات العلمية لأعضاء هيئة التدريس من خلال التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

3. التدقيق الخارجي

لدى دول العينة المدروسة مبادرات فعالة من أجل التدقيق الخارجي لمختلف نشاطات وممارسات مؤسسات التعليم العالي، حيث يتم التدقيق من قبل وكالة خارجية (وكالة وطنية لضمان جودة التعليم العالي) أو هيئة خارجية (هيئة مهنية). من أجل تقييم عمليات الجامعة أو برامجها للتحقق من احترام المعايير المتفق عليها والمحددة مسبقا، وعليه يكون من الأفضل تحقيق التكامل بين آليات التدقيق الداخلي والخارجي للجودة، وجعل كلاهما يصب في تحقيق هدف الآخر، حتى يتم تحقيق الأهداف المنشودة للتعليم العالي.

4. تأهيل المؤسسات الجامعية للحصول على الاعتماد الأكاديمي

نجحت معظم الدول الرائدة في توفير المتطلبات التي تمكن مؤسسات التعليم العالي في الحصول على الاعتماد الأكاديمي من الهيئات العالمية المختصة في ذلك منها مجلس

الاعتماد الأمريكي (CHEA)، حيث يتم من خلاله مراجعة النوعية من الخارج ويستعمل في التعليم العالي لتفحص الكليات والجامعات والبرامج من أجل ضمان الجودة وتحسين النوعية، ويضمن الاعتماد للمجتمع التربوي وللجمهور العام وسائر المنظمات أن المؤسسة التي جرى اعتمادها قد وفّت بالمعايير العالمية للجودة والنوعية.

الخاتمة

أولاً: النتائج

هناك جملة من النتائج يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل جامعة تريد أن تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية؛
- يحتاج نجاح تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي إلى توافر مجموعة من المتطلبات التقنية، المادية، المالية، البشرية والقانونية؛
- يوجد تجارب لدول حققت نجاحات باهرة في تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وهذه النجاحات لم تأتي من فراغ بل جاءت نتيجة تضافر الجهود وحشد الموارد والقدرات اللازمة التي رافقت تطبيق هذا النظام؛
- من الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية غياب ثقافة الجودة، حيث أن عنصر الجودة لم يكن هدفاً معلناً في سياسة الجامعة، وبالتالي لم يكن مؤشراً لقياس نجاعة وفعالية المؤسسة الجامعية؛
- قلة مستوى تكوين وتدريب الفاعلين على إجراءات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- تتبع الدول الرائدة (بريطانيا، الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة الهاشمية الأردنية) نظام ضمان جودة أساسه البناء والتطوير من خلال ترقية التوجه نحو ضمان النوعية بهدف ترسيخ ونشر ثقافة الجودة والتقييم وتفعيل عمل الهيئات المكلفة ببناء وتطوير نظام ضمان الجودة.

ثانياً: التوصيات

من خلال ما سبق يمكن إدراج بعض التوصيات لتفعيل تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية أهمها:

- ضرورة التعرف على تجارب تطبيق نظام ضمان الجودة في الدول المتقدمة والنامية ودراسة المعوقات التي واجهتها والتي قد تنتسب في فشل تطبيقه أو تأخره؛
- العمل على ترسيخ مفهوم الجودة ضمن ثقافة المجتمع، لأن نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة يعتمد أساسا على مدى تكيف واستجابة مختلف الأطراف الفاعلة؛
- ضرورة تحديث معايير الجودة في التعليم العالي بالجزائر وتحسينها، لتساعد على تطوير أنظمتها ومخرجاته التعليمية؛
- ضرورة التقدم في إجراءات ضمان الجودة في أنظمة الجامعات الجزائرية لأنه يعد أمرا ضروريا لتحسين أداء المؤسسات الجامعية في البحث والتكوين وخدمة المجتمع؛
- ضرورة الاستمرار في ضبط جودة التعليم العالي في الجزائر للارتقاء بمستواه ليتلاءم والاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية ويلبي الاحتياجات الداخلية والخارجية للجامعة؛
- ضرورة وضع برامج تكوين وتدريب مكثفة وهادفة لكل الأطراف المعنية بتحقيق الجودة في المؤسسات الجامعية.

المراجع والاحالات:

¹ Stefan Lagrosen et al , **Examination of the Dimensions of Quality in Higher Education**, Quality Assurance in Education, MCB University Press, Vol. 12, Iss:02, Bradford, 2004, p. 62

² Tilman Becker, **Consumer Perception of Fresh Meat Quality: A Framework for Analysis**, British Food Journal, Emerald Group Publishing Ltd, Vol. 102, Iss: 03, United Kingdom, 2000, p. 159

³ خليل شرقي: **دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي - دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية -** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015/2016، ص 4.

⁴ نفس المرجع السابق.

⁵ أحمد الخطيب، رداح الخطيب: **الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية - نموذج**

مقترح، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، دون سنة نشر، ص 37

⁶ Antigoni Papadimitriou, **The Enigma of Quality in Greek Higher Education: A Mixed Methods Study of Introducing Quality Management into Greek Higher Education**, Doctoral Thesis, Faculty of Management & Governance, University of Twente, The Netherlands, 2011, p. 34

⁷ خليل شرقي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

⁸ UNESCO , **Higher Education in the Twenty-First Century Vision and Action**, Working Document at the World Conference on Higher Education, UNESCO, Paris, 5-9 October 1998, p.12

⁹ Wouter Van Den Berghe , **Application des Normes ISO 9000 dans l'Enseignement et la Formation**, Revue Européenne de Formation Professionnelle, CEDEFOP, N⁰ 15, Grèce, 1998,p.22

¹⁰ – Alan Tait, **Perspectives on Distance Education – Quality Assurance in Higher Education : Selected Case Studies**, The Commonwealth of Learning, Vancouver, Canada, 1997, p.31

¹¹ Lazar Vlascesanu et al, **Quality Assurance and Accreditation : A Glossary of Basic Terms and Definitions**, Report UNESCO, UNESCO CEPES, Romania, 2007,p.74

¹² خليل شرقي، مرجع سبق ذكره، ص ص 30-31.

¹³ Michaela Martin & Antony Stella, **Assurance Qualité Externe dans l'Enseignement Supérieur : Les Options**, Module de Recherche, IIEP Pub, UNESCO, Paris, 2007,p .38

¹⁴ Michaela Martin & Antony Stella, Op .cit. p.40

¹⁵ سوسن شاكر مجيد و محمد عواد الزيادات، **الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم**

العام والجامعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص 271

¹⁶ علي بن حمود الحربي، **ضبط جودة التعليم عن بعد تجارب عالمية**، ورقة مقدمة في حلقة

النقاش التاسعة: التعليم عن بعد وتحدي المعايير العالمية، الجامعة الإسلامية، 29 ماي 2011،

على الموقع:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:oGJFpVynjIUJ:>

أطلع عليه يوم <https://www.mu.edu.sa/sites/default/files/%2520%25D8.ppt>

29 / 03 / 2018 على الساعة 18:28.

¹⁷ نفس المرجع.

¹⁸ عاهد الوهادنة، ضمان الجودة في التعليم العالي، على الموقع :

<http://alrai.com/article/552493.htm>

أطلع عليه يوم 25 / 03 / 2018 على الساعة 21:35.

¹⁹ نفس المرجع

²⁰ سوسن شاكر مجيد، تجربة بريطانيا في مجال الاعتماد الأكاديمي، على الموقع:

<http://www.ashraf-online.com/vb/showthread.php?t=59454>

23 / 03 / 2018 على الساعة 14:35.

²¹ نفس المرجع.

²² نبيلة باديس، ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال استشراف التجارب

الرائدة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد العشرون ديسمبر

2016، ص ص 217 - 218.

²³ نفس المرجع، ص 220.

²⁴ بروش زين الدين، بركان يوسف، مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم

العالي بالجزائر الواقع والآفاق، بحث مقدم للمؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم

العالي، البحرين، 2012، ص 34.

²⁵ سمير بن حسين ، ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر على المستوى المؤسسي

الإمكانيات والمتطلبات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاجتماعية، جامعة

العربي بن مهيدي أم البواقي، (2015/2016)، ص 165

²⁶ نفس المرجع.

²⁷ Boubakour F: « **AQ interne et autoévaluation : des principes à la**

mise en oeuvre », CIAQES, 2012 , P 43

²⁸ سمير بن حسين، مرجع سبق ذكره، ص 172.