University of Mohamed Khider Biskra
Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences

جامعة محمد خيضر – بسكرة –
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر
03-04 ديسمبر 2019

معايير ضمان الجودة و تأثيرها على مؤسسات التعليم العالي بالجزائر

د.رحمون رزيقة
جامعة محمد خيضر بسكرة
razikarahmoun@yahoo.fr

د. السبتي وسيلة
جامعة محمد خيضر بسكرة
sebti.wassila@yahoo.fr

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى إلقاء الضوء على معايير ضمان الجودة لما لها من أثر على مؤسسات التعليم العالي، حيث تعد معايير ضمان الجودة أحد أهم العوامل التي تساعد مؤسسات التعليم العالي على المنافسة الاقتصادية في الأسواق العالمية، من خلال تجويد مخرجاتها، كما ان تطبيق الجودة في العمليات الاصلاحية لنظام التعليم يعمل على تحقيق نقلة نوعية في عملية التعلم. و عليه فان تطبيق جودة التعليم العالي يتطلب تكريس الجهود و ارساء قواعد التغيير و انتهاج استراتيجية واضحة من اجل تحقيق تنمية مستدامة.

الكلمات المفتاحية : معايير ضمان الجودة ، مؤسسات التعليم العالي.

Abstract

This study aims at shedding light on the Quality assurance standards and its impact in effecting the Institutions of higher education. Quality assurance standardsand is one of the most important factors that helps enterprises compete economically in global markets، By improving their output, The application of quality in the reform processes of the education system works to achieve a qualitative leap in the learning process. Therefore, the implementation of the quality of higher education requires devoting efforts, establishing the rules of change and adopting a clear strategy for achieving sustainable development.

Keywords: Quality assurance standards، Institutions of higher education.

1. المقدمة

تسهم الجامعات في مختلف انحاء العالم في تطوير و تنمية بلدانها و مجتمعاتها، و لقد شهدت البلدان العربية نموا في التعليم العالي من حيث عدد الجامعات، عدد الطلبة الخريجين، في المقابل اصبحت الجودة من الاساليب الحديثة التي نالت اهتمام العديد من المفكرين و الباحثين كإحدى الانماط الادارية المميزة لمعطيات الفكر الانساني، و نظرا للنجاح الذي حققه هذا المنهج الاداري بدأ الاهتمام به في قطاع الجامعات لرفع مستوى الاداء و تشجيع التنافس في استقطاب الطلبة المستفيدين؛ و هذا ما جعل مؤسسات التعليم العالي تجتهد باستمرار للتميز و لضمان الجودة في خدماتها التعليمية و البحثية، حتى تكون مخرجاتها متميزة و متوائمة مع متطلبات السوق المحلي و الدولي. و الجزائر كغيرها من الدول كانت سباقة الى تغيير استراتيجيتها في مؤسسات التعليم العالي، حيث ارادت ان تحسن في هذا القطاع و ان تقوم بالتغيير اللازم، و من اهم الاصلاحات انشاء خلايا للجودة بكل مؤسسات التعليم العالي. وعليه ومن خلال ما سبق ذكره نطرح الإشكالية التالية: **ما أثر معايير ضمان الجودة على مؤسسات التعليم العالي بالجزائر ؟**

هذا التساؤل يمكن التفصيل فيه وتوضيحه أكثر من خلال جملة من الأسئلة الفرعية على النحو التالي:

1/ما أثر جودة عضو هيئة التدريس على مؤسسات التعليم العالي بالجزائر ؟

2/ ما أثر جودة الطالب الجامعي على مؤسسات التعليم العالي بالجزائر ؟

3/ ما أثر جودة البرامج التعليمية و طرق التدريس على مؤسسات التعليم العالي بالجزائر ؟

4/ ما أثر جودة الهياكل البيداغوجية على مؤسسات التعليم العالي بالجزائر ؟

أ- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها:

1/إبراز أهمية معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

2/ توعية مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من جامعات ومراكز جامعية ومدارس عليا ومعاهد وطنية على أهمية معايير ضمان الجودة و ضرورة تبنيها لتحقيق جودة التعليم العالي.

3/ التعرف على آليات مقترحة لتفعيل دور وحدات ضمان الجودة بالتعليم العالي.

4/ تحديد العلاقة الموجودة بين معايير ضمان الجودة و مؤسسات التعليم العالي.

ب- فرضيات الدراسة :

إن الإجابة على تساؤلات الدراسة تقتضي صياغة الفرضيات التالية:

1/ لا يوجد أثر لجودة عضو هيئة التدريس على مؤسسات التعليم العالي.

2/ لا يوجد أثر لجودة الطالب الجامعي على مؤسسات التعليم العالي.

3/ لا يوجد أثر لجودة البرامج التعليمية و طرق التدريس على مؤسسات التعليم العالي.

4/ لا يوجد أثر لجودة الهياكل البيداغوجية على مؤسسات التعليم العالي.

ج- منهجية البحث:

اعتمد البحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي كونه أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية حيث يعتمد على وصف الحقائق الثابتة ودراستها وتحليلها والخروج منها بنتائج محددة لتقديم الحلول المناسبة للمشكلة موضوع البحث ولأنه يناسب الظاهرة موضوع البحث وذلك للوصول إلى المعرفة الدقيقة حول " أثر معايير ضمان الجودة على مؤسسات التعليم العالي، أما في جانبها التطبيقي فهي دراسة مسحية تعتمد على عينة محددة تنتمي إلى مجتمع معروف يتمثل في اساتذة الجامعات حيث بلغت عدد الاستمارات الموزعة (35)استمارة و قد تم توزيعهم بالتعاون مع بعض من الاساتذة.

د- الدراسات السابقة:

هناك الكثير من الدراسات التي تناولت علاقة معايير ضمان الجودة و مؤسسات التعليم العالي و هذه بعض الدراسات التي نرى أنها مفيدة لدراستنا سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

1- **دراسة (محمد غصاب ابو عليم،2012)** تحت عنوان واقع ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الاردنية، جامعة اليرموك: تناولت هذه الدراسة ادارة الجودة الشاملة المفهوم و مقومات التطبيق في مجال التعليم العالي، كذلك تناولت واقع ادارة الجودة الشاملة، كما القت الضوء على اهمية قطاع التعليم العالي ثم تطرقت الى وضعية التعليم العالي و مؤسسات البحث العلمي.

2- **دراسة(نبيل بوزيد،2017)** تحت عنوان ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر على المستوى المؤسساتي- الامكانيات والمتطلبات، جامعة ام البواقي: تناولت هذه الدراسة التكوين الجامعي في الجزائر في ضوء هذه التوجهات، كما حاولت الوقوف على مستوى التوافق بين امكانيات الجامعة الجزائرية و متطلبات ضمان الجودة من وجهة نظر اعضاء خلايا ضمان الجودة، و توصلت الدراسة الى وجود توافق بين إمكانيات التعليم العالي ومتطلبات ضمان الجودة بمستوى متوسط من وجهة نظر أعضاء خلايا ضمان الجودة.

3- **دراسة(صالح السعيد،2018)** تحت عنوان اليات ضمان جودة التعليم العالي المرافقة البيداغوجية نموذجا، جامعة خنشلة: و سعت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على اليات ضمان جودة التعليم الجامعي و المرافقة البيداغوجية نموذجا اساسيا، و تقييم ابرز ملامح نظام الجودة في محاولة لتقييم مدى اثر الجودة على التعليم الجامعي و الحلول الازمة لضمان جودتها. و توصلت الى **الجامعة الجزائرية مطالبة اليوم اكثر من ذي قبل بالعناية بتحسين الاداء و الاهتمام بمخرجاتها عن طريق تحسين المناهج التعليمية.**

2. ماهية معايير الجودة و التعليم العالي

تؤكّد العديد من الدراسات أنَّ قطاع التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم، أصبح يشهد مجموعة من التوجهات التي باتت تشكِّل المظهر العام لهذا القطاع الحيوي في البنية الاقتصادية والاجتماعية لمختلف الدول. هذا الاهتمام جعل

منظومة التعليم العالي تسعى الى اصلاح او اعادة تنظيم او تحديث مخرجاتها عن طريق الاعتماد على معايير ضمان الجودة.

1.2 تعريف معايير الجودة

تعرف معايير الجودة على انها: مجموعة من المواصفات التي تؤسس المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في مؤسسات التعليم العالي المختلفة، و من الضروري وضعها في بداية مراحل تطبيق منهجية ادارة الجودة الشاملة، و ذلك لمساعدة الادارة في قياس النتائج الفعلية على اساسها، فبدون هذه المواصفات لن تتمكن المؤسسة من الحكم على ادائها و انجازها سواء أكان ذلك أثناء مرحلة التطبيق أم بعدها(احمد ، خالد،187،2012). كما تعرف على انها منظومة الحد الادنى من المتطلبات المعرفية و المهارات التخصصية، التي يجب ان يمتلكها الطالب الخريج من مؤسسة التعليم العالي، و من جهة نظر مؤسسة التعليم العالي، يحدد خصائص الخريج بينما من نظر المستهلك (المؤسسة الحكومية، منظمة الاعمال، المجتمع) يضمن له مؤشرات خريج مؤسسة التعليم العالي، الضرورية للاستهلاك في العمل(بلبية،100،2016).

2.2 معايير ضمان الجودة في التعليم العالي

ان التعليم الجامعي هو مرحلة متقدمة من التعليم، اذ يحتل اعلى مستوى في الهرم التعليمي، و يتمثل اساسا في الجهود و البرامج التعليمية المتطورة التي تحدث تغييرا في سلوكيات الطلبة لتأهيلهم لخدمة المجتمع، و ان فلسفة الجودة في التعليم الجامعي تستند الى جملة من المعايير التي تهدف الى اكساب الطلبة المعارف و المهارات المتعددة التي تنميهم في مختلف جوانب شخصيتهم، و هناك اجماع في الوقت الحاضر على ان معايير ضمان الجودة في التعليم العالي تتجلى في النقاط التالية(صالح ، عبدلي،156،2018).

- **جودة عضو هيئة التدريس:** يحتل عضو هيئة التدريس المركز الاول من حيث اهميته في انجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من الجودة فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها اذا لم ينفذها اساتذة اكفاء و مؤهلون، و على اعتبار ان عضو هيئة التدريس اهم مدخلات العملية التعليمية، و بالرجوع الى ادواره الاساسية اتجاه طلبته من تدريس و تقييم و ارشاد و اشراف على البحوث العلمية و الدراسات بهدف اعداد الموارد التعليمية، و كذلك ادواره اتجاه مؤسسات التعليم العالي بالمشاركة في اللجان و النشاطات التعليمية المختلفة، فان تحقيق جودة ادائه تتوقف على جملة من الكفاءات الاساسية يمكن تحديدها فيما يلي:

- التوازن النفسي: ان استمرارية بعض اعضاء هيئة التدريس لممارسة مهنة التدريس و هم تحت تأثيرات الضغوط النفسية سيكون لها اثارا سلبية على الطلاب و على العملية التعليمية، و لذلك يجب ان يخضع عضو هيئة التدريس الى اختبارات نفسية تؤكد قدرته على استيعاب ضغوط التدريس النفسية.

قدرات الالقاء و العرض: يجب ان يكون عضو هيئة التدريس على علم بفنون الالقاء، فلا يمكن التنازل عن سلامة اللغة و وضوح الالفاظ كمعيار لقبول اي عضو هيئة التدريس.

- **جودة البرامج التعليمية و طرق التدريس:** تعرف جودة البرامج التعليمية على انها: تلك البرامج التي تتميز بشموليتها و مرونتها و استيعابها لمختلف التحديات العلمية و المعرفية و مدى تطويرها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، و اسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة الامر الذي من شانه ان يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين و مثيرة لأفكار و عقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج و طرق تدريسها.

و هذه بعض الخصائص التي يجب ان تتصف بها البرامج التعليمية:

- ملائمتها لاحتياجات الطالب من جهة و سوق العمل و المجتمع من جهة اخرى.
- قدرتها على ربط الطالب بواقعه المعاش.
- ارتباطها برسالة الجامعة التي وجدت من اجلها.
- ملائمتها لمتطلبات اعداد خريج لديه القدرة على التحليل و التفكير و الابداع.

- **جودة الطالب الجامعي:** يعتبر الطالب الجامعي اهم عناصر العملية التعليمية، و لتحقيق جودة الطالب الجامعي لابد من:

* العناية بنشاط الارشاد الاكاديمي للطلبة.
* الاهتمام باتجاهات الطلاب نحو العملية التعليمية قبل التخرج.
* زيادة مشاركة الطلبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤونهم.
* مساعدة الطالب في الحصول على عمل، و دراسة اسباب البطالة و خفض معدلها بين الخريجين.

- **جودة الهياكل البيداغوجية و المقرات الجامعية:** تتمثل في مختلف المباني الجامعية و المكتبات و المعامل و مختبرات البحث و كذلك التمويل اللازم لكافة انشطة المؤسسة، حيث يجب ان يتسم المبنى بالمرونة و القدرة على استيعاب الطلاب و يعد موقعه الجغرافي في البيئة المحيطة من المؤشرات الايجابية لتحقيق متطلبات الجودة.

3.2 تعريف التعليم العالي

يعرف على انه: التعليم الذي يأتي بعد التعليم الثانوي وهو يحتوي على عدة مستويات، الليسانس(ديبلوم عالي)، الماستر (الماجستير)، الدكتوراه. حيث تختلف فتَرة الدراسة من مستوى إلى مستوى آخر وحسب الاختصاصات العلمية والتي تمثل حاجة كبيرة من احتياجات التنمية في المجتمعات و في مجال تطوير و تحديث التعليم العالي و البحث العلمي(محمد،83،2016).

و يعرف التعليم العالي في الجزائر حسب الجريدة الرسمية القانون رقم99-05 العدد1999/24 على انه: كل نمط للتكوين و البحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة(القانون رقم 99-05،1999).

4.2 تحديات التعليم العالي في الجزائر

تبعا لتزايد عدد طلبة التعليم العالي و تنوع احتياجاتهم، تواجه الحكومات تحديات في ضمان هذه الخدمة العمومية، و تكمن هذه التحديات في عدم كفاية الدعم المالي المخصص لمؤسسات التعليم، و هذا بدوره يفرض عليها ضرورة مراجعة البرامج التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي و وجهات انفاق الموارد المتاحة لترشيد هذا الانفاق مع تأمين الحد الادنى من الجودة المطلوبة.

كما يواجه التعليم العالي في الجزائر عدة تحديات و صعوبات و التي ترتبط بالطلبة و الاساتذة و الادارة، بالإضافة الى البيئة التي تعمل فيها الجامعة، و يمكن تلخيصها فيما يلي:(بلبية ،200،2016).

الطلب المتزايد على التعليم العالي و تزايد عدد الطلبة.

* طريقة التعليم المعتمدة على التلقين بحيث لا تفتح المجال للإبداع و الابتكار الفردي و ان وجد هذا فانه يبقى محاولات فردية و ليست سياسة تعليمية،

* نقص الخبرة في عملية التدريس لدى بعض اعضاء الهيئة التدريسية، و عدم قبولهم للأساليب الحديثة في التدريس.

* قلة التأطير حيث يقدر عدد الاساتذة المؤطرين للطلبة بـ 25229 استاذ دائم اغلبهم برتبة استاذ مساعد، كما ان نسبة كبيرة من اساتذة برتبة استاذ التعليم العالي على ابواب التقاعد.

* نقص الموارد البشرية المؤهلة لتفعيل ضمان الجودة مع ضعف كفاءة بعض الاداريين و القيادات الاكاديمية،

* هجرة الكفاءات و عدم بقائها في الداخل للمساهمة في التأطير و تكوين و تنمية البلاد.

* البحوث المنجزة هي بحوث من اجل نيل الشهادات و الترقية، و ليست بحوث تنجز بهدف التطبيق العملي، مما ادى من الحد من فعالية البحث العلمي و عدم مساهمته في تفعيل العملية التنموية.

3. ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

تعتبر جودة التعليم احدى القضايا المهمة و الحيوية في نظام التعليم المعاصر، فالمناهج و البرامج التعليمية التي طبقت لتحسين نوعية التعليم في الماضي قد احدثت تحسنا ملحوظا في الاداء الاكاديمي على مستوى الجامعات.

1.3 مفهوم ضمان الجودة

لقد حظي مصطلح ضمان الجودة اهتمام العديد من الباحثين و وضعت له العديد من التعاريف، حيث:

عرف على انه: مجموعة الانشطة التي تتخذها مؤسسة او منظمة لضمان معايير محددة وضعت مسبقا لمنتج ما او خدمة ما يتم بالفعل الوصول اليها بانتظام، و هدف هذه الانشطة هو تجنب وقوع عيوب في المنتجات او الخدمات(محمد جبر،9،2012). كما عرف على انه استمرارية الاتقان في مخرجات التعليم، او بعبارة اخرى ملائمة مخرجات التعليم العالي للهدف الذي حددته المؤسسة التعليمية(ناريمان،31،2017). و هناك من عرفه على انه عملية مستمرة و نشاط منظم لقياس الجودة طبقا لمعايير قياسية بغرض تحليل اوجه القصور المكتشفة و اتخاذ الاجراءات الازمة لتحسين و تطوير الاداء ثم قياس الجودة مرة اخرى لتحديد مدى التحسن الذي تحقق بغرض التأكد من الامتثال للمواصفات او المتطلبات او

المعايير. كما يشمل ضمان الجودة وضع المعايير و ابلاغها و تحديد المؤشرات الازمة لرصد الاداء و الامتثال للمعايير(سعيد،74،2012).

و من خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان ضمان الجودة بالتعليم العالي هو الاداة التي تسمح لمؤسسة التعليم العالي بالقيام بدورها على احسن وجه من اجل ضمان جودة مخرجاتها عن طريق الالتزام بمعايير الجودة لتحقيق اعلى المستويات في المخرجات.

2.3 مؤشرات تحقيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يعرف المؤشر بانه دليل على وضع قائم او موقف لقياس ما يحدث من تغيرات و بيان الاتجاهات(جهاد،6،2011). و لعل الاهتمام بمؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بصفة عامة، و التعليم العالي بصفة خاصة و مقوماتها، ذلك ان النظرة السائدة الان الى التعليم، باعتبارها سلعة كغيرها من السلع لابد من ان تنافس، و ان يسعى الى ارضاء زبائنه الذين يتمثلون في اطراف ثلاثة هي، المجتمع، الطلاب، الدولة.

فالطلاب يرغبون في الحصول على افضل المؤهلات كي تساعدهم على اقتناص الفرصة الوظيفية التي بدأت تشح نتيجة تزايد اعداد الخريجين من ناحية، و ضعف مستواهم من ناحية اخرى، فضلا عن اننا نعيش في عصر العولمة بتداعياتها السريعة، التي تفرض على كل دولة ان تسعى لتأهيل خريجيها، بما يتناسب و معايير عالمية تمكن الخريج من العمل خارج حدود مجتمعه المحلي.

اما المجتمع فيتمثل بأولياء امور الطلبة و هؤلاء يتطلعون دائما الى الافضل، من حيث تأهيل ابنائهم، و خاصة اذا كانوا في مجتمعات لا يتوافر فيها للتعليم العالي الدعم الحكومي.

اما الدولة فهي تتطلع الى مخرجات تعليم عالي في مستوى تميز و ذلك للاعتبارات التالية: (بلبية،77،2016)

- لتبرير ما تصرفه من موارد مالية و تحقيق عائد من انفاقها على التعليم العالي.
- نظرا لأنها في اغلب الاقطار هي المسؤولة عن الخطط، و هي غالبا ما تكون خطط خماسية، فان تخطيط اهداف التعليم العالي من خلال تلك الخطط، هو المطلب الرئيس لدفع عجلة التقدم في البلاد.
- ان عدم تحقيق اهداف الخطط التي تضعها الدولة، لتخريج دفعات ذات اسهامات فعالة لتنمية المجتمع، ينتج عنه في الغالب بطالة، تهدد المستوى المعيشي للعديد من الاسر بالانخفاض، كما تضع الدولة في وضع صعب و ينعكس سلبا عليها.

3.3 لجان ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

جعلت وزارة التعليم العالي عدة اساليب لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي منها خلق لجان لضمان الجودة على مستوى الجامعات و الكليات، نذكر منها:

1/ اللجنة الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي: بناء على توصيات المؤتمر الوطني للتعليم العالي و البحث العلمي بتاريخ 19 و 20 ماي 2008 و الندوة الوطنية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بتاريخ 01 و02 جوان 2008

تم ترسيم عمل الفرقة بقرار انشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي و البحث العلمي(CIAQES) و التي اسند لها ما يلي:(زين،204،2012).

- اعداد منظومة وطنية للمعايير و المؤشرات لضمان الجودة مع الأخذ في الاعتبار المعايير الدولية.
- تحديد معايير اختيار مؤسسات التعليم العالي النموذجية و معايير اختيار المسؤولين عن ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية.
- اعداد برنامج اعلامي موجه للمؤسسات الجامعية، و برنامج تدريبي للمسؤولين عن ضمان الجودة في كل مؤسسة.
- تحديد برنامج تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات المختارة و السهر على متابعة تنفيذه.

2/ تكوين المسؤولين و خبراء التقييم: بعد استكمال تكوين اعضاء اللجنة الوطنية من خلال برنامج تكويني على يد خبراء دوليين، و الذي توجب زيارات ميدانية لبعض المؤسسات الاوروبية، و سوف يتم الشروع عن قريب في تدريب المسؤولين الذين تم تعيينهم على مستوى كل المؤسسات الجامعية ضمن برنامج تكويني على مستوى الندوات الجهوية الثلاث.

3/ اعداد نظام المعايير: تعمل اللجنة حاليا على اعداد نظام للمعايير يكون له بعد وطني، و بالرجوع للأنظمة و المعايير فان امكانية تبني احد انظمة الوكالات الدولية متاحة، لكن يحبذ اعداد نظام يأخذ في الاعتبار الخصوصيات السائدة في منظومة التعليم العالي الوطنية.

4/ خلية ضمان الجودة على مستوى الكلية: وضع خلية ضمان الجودة مكلفة بتنظيم و التقييم الذاتي، الى جانب الخلية الموجودة على مستوى رئاسة الجامعة، و يجب وضع خلية على مستوى الكلية و اخرى على مستوى القسم، فخلية الكلية تشمل مسؤول خلية الكلية و مسؤول الخلية على مستوى كل قسم، مسؤولي الميادين، و خلية القسم تتكون من مسؤول خلية القسم و مسؤولي الفروع و الاختصاصات، و من مزايا هذه الهيكلة في كونها تساعد على القيام بتقييم مؤسساتي و واقعي، هذه الاخيرة تعنى بالكليات و الاقسام.

5/ مسؤول ضمان الجودة: مسؤول ضمان الجودة على مستوى الجامعة يحدد و ينسق تفعيل سياسة ضمان الجودة بـ:

- تصور الاجراءات التي تضمن نوعية النتائج للمؤسسة الجامعية.
- متابعة مسار التقييم الذاتي و التقييم الخارجي للمؤسسة.
- تحديد النقائص في مهام المؤسسة الجامعية مقارنة بمرجعه، تشخيص الاسباب و اقتراح الحلول و التحسينات؛
- ضمان جانب العلاقات مع السلطات الادارية للمؤسسة.
- الاجابة على الاسئلة المتعلقة بفحص الجودة.

التحقق من صحة الاجراءات و الخصوصيات و وثائق نظام الجودة(بدري،121،2013).

4.3 آليات مقترحة لتفعيل دور وحدات ضمان الجودة بالتعليم العالي

- تبادل المعلومات و الخبرات بين الخبراء و الأكاديميين و الاداريين و صانعي السياسات بشأن معايير الجودة و آليات الاعتماد الاكاديمي بما يضمن استمرارية الجودة و هذا لا يأتي الا من خلال تفعيل دور هيئة ضمان الجودة و اقسامها في الكليات المختلفة.
- ينبغي ان تتجاوز هيئة او ادارة ضمان الجودة كونها مجرد اداة لمساعدة المؤسسات التعليمية في تحسن و تطوير ادائها الى نطاق اكثر شمولا لضمان الجودة و مساعدة المؤسسات التعليمية لتصبح اكثر مهنية و ربط البرامج البحثية داخل المؤسسات التعليمية بالبيئة.
- وضع بعد الشراكة الدولية لضمان الجودة بهدف نقل المعارف و تقاسم المعلومات و انتقال المعلم و لطلاب و المشاركة في المشروعات البحثية الدولية من خلال عمل توأمه مستمرة مع الاخذ في الاعتبار القيم الثقافية و الوطنية للمجتمع.

انشاء هيئة مستقلة لضمان الجودة تكون مسؤولة عن التنسيق بين اقسام ضمان الجودة في الكليات تتسم بالحيادية و تديرها شخصيات اكاديمية لضمان الاستقلال و الحياد الكامل في اداء مهامها(فاطمة،20،2006).

4. الجانب التطبيقي

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والمتمثلة في التعرف على أثر معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر و التي هي محل دراستنا، فان هذا الجزء يهدف إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية و قد تمت الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

1/عرض نتائج الدراسة:

نتناول في النقاط الموالية من الدراسة اختبارات صدق الأداة المستعملة، من خلال حساب معامل الثبات الفا كرونباخ لكل عبارات الاستمارة، وكذا تحليل اتجاهات الآراء باستخدام اختبارات الإحصاء الوصفي مثل التكرارات و الوسط الحسابي و الانحراف المعياري و النسب المئوية، و هذا لتحديد استجابات افراد العينة عن جميع عبارات متغيرات الدراسة.

1.1 ثبات وصدق أداة الدراسة

الجدول 1: معاملات الثبات والصدق

محاور الاستبيان	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
معايير ضمان الجودة	18	0.79	0.878
مؤسسات التعليم العالي	17	0.75	0.862
الاجمالي	35	0.77	0.883

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(01) نلاحظ ان معاملات الاتساق لمتغيرات الدراسة حصلت على نسبة مقدارها(0.77) و هذا يمثل قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي و نسبة مقبولة لأغراض التحليل بحيث تجاوزت الحد الادنى المتفق عليه للاعتمادية.

كما يظهر الجدول ان معامل الصدق الاجمالي هو(0.883)و هو معامل يشير الى وجود مصداقية كبيرة لأداة الدراسة المستعملة للقياس اي ان الاستمارة تقيس ما وضعت لقياسه.

2.1عرض نتائج الدراسة

قبل الإجابة عن الفرضيات نشير إلى اعتمادنا على سلم ليكارت الثلاثي، حيث كانت فئات درجات السلم كالتالي : (من1 إلى 1.66)غير موافق، (1.67 الى2.33) غير متأكد ، (2.34الى 3) موافق ، وقد بينت مقاييس الإحصاء الوصفي لمجمل إجابات أفراد العينة النتائج الموضحة في الجدول الموالي.

الجدول 2: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام لإجابات افراد العينة
عضو هيئة التدريس	**2,890**	**,276**	**موافق**
البرامج التعليمية و طرق التدريس	**2,863**	**,260**	**موافق**
الطالب الجامعي	**2,878**	**,263**	**موافق**
الهياكل البيداغوجية	**2,799**	**,187**	**موافق**
مؤسسات التعليم العالي	**2,850**	**,289**	**موافق**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

بالنظر إلى نتائج الجدول السابق نجد أن بعد عضو هيئة التدريس نال اكبر موافقة حيث كانت اتجاهات آراء العينة تدل على تواجده بدرجة كبيرة إذ بلغ المتوسط الحسابي (**2.890**) أي أن الأستاذ الجامعي يحتل المركز الأول من حيث الأهمية في نجاح العملية التعلمية، فمهما بلغت البرامج في جودتها فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء، مكونون ومؤهلون، ولتحقيق ذلك يجب توفر عدد من السمات لدى الأستاذ منها :السمات الشخصية، الكفاءات المهنية، الخبرات الموقفية، الكفاءات العلمية، الكفاءة التربوية، الكفاءة الاتصالية، الرغبة في التعليم، يليه بعد الطالب الجامعي والذي جاء بدرجة موافقة كبيرة أيضا لكن بمتوسط حسابي (**2.878**)،و هذا يعني ان الطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية التي من أجله أنشأت، ويقصد بها مدى تأهيله في مراحل ما قبل المؤسسة التعليمية علميا وصحيا وثقافيا ونفسيا حتى يتمكن من استيعاب كافة أمور المعرفة، وتكتمل متطلبات تأهيله، وبذلك تضمن أن يكون هؤلاء الطلاب من صفوة الخريجين القادرين على الابتكار والخلق وتفهم وسائل العلم وأدواته. ثم جاء بعد البرامج التعليمية و طرق التدريس حيث كانت اتجاهات آراء أفراد العينة بدرجة كبيرة و كان المتوسط الحسابي له هو (**2.863**) وهذا يشير إلى أنه أخذ أقل نسبة من بقية الأبعاد المتعلقة بمعايير ضمان الجودة، وهذا بالرغم من اهمية هذا البعد حيث يجب أن تكون البرامج التعليمية شاملة، عميقة ومرنة بالإضافة إلى ضرورة تكيفها مع المتغيرات العالمية، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها.و في الاخير جاء بعد الهياكل البيداغوجية بمتوسط حسابي (**2,799**) و هي اصغر نسبة مقارنة مع بقية الابعاد و هذا يدل على ان الهياكل البيداغوجية لا تحظى بأهمية كبيرة من طرف الجامعات

بالرغم من انها تعتبر أداة فاعلة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم وذلك لأنه يتم فيه التفاعل بين جميع عناصر المنظومة الجامعية.

3.1 معاملات الارتباط وطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة

نتطرق في النقاط الموالية إلى طبيعة الارتباط ودرجته بالنسبة لأبعاد معايير ضمان الجودة مع مؤسسات التعليم العالي لتوضيح درجة التأثير لكل بعد في تحسين مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

وكون مقياس متغيرات الدراسة ترتيبي، إضافة إلى عدم معرفة طبيعة التوزيع الذي تتبعه عينة الدراسة فإن معامل الارتباط المناسب في مثل هذه الحالات هو معامل الارتباط لسبيرمان (Spearman) الذي توضحه مصفوفة الارتباط في الجدول الموالي.

الجدول 3: علاقة الارتباط بين معايير ضمان الجودة و مؤسسات التعليم العالي (معامل الارتباط سبيرمان)

المتغيرات	مؤسسات التعليم العالي
عضو هيئة التدريس	,464*
	,019
	35
البرامج التعليمية و طرق التدريس	,434*
	,040
	35
الطالب الجامعي	,445*
	,022
	35
الهياكل البيداغوجية	,402*
	,015
	35

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

***درجة معنوية عند0,05**

****درجة معنوية عند 0,01**

من خلال استقراء قيم العلاقات الظاهرة في الجدول اعلاه نلاحظ انه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين عضو هيئة التدريس و مؤسسات التعليم العالي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط(0.464) عند مستوى الدلالة(0.05) و هذا يدل على أن للأستاذ دور مهم اتجاه مؤسسات التعليم العالي من خلال تدريس و تقييم و اشراف على البحوث العلمية.

أما من جهة علاقة البرامج التعليمية و طرق التدريس مع مؤسسات التعليم العالي فكان معامل الارتباط (0.434) عند مستوى الدلالة(0.05) و هذا ما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بينهما، و يعود ذلك الى امتلاك الجامعات لبرامج تعليمية شاملة و مرنة من شانه ان يجعل طرق تدريسها تتحول من الآليات التقليدية في التدريس الى الآليات المتطورة و المتنوعة.و فيما يتعلق بالطالب الجامعي و علاقته بمؤسسات التعليم العالي نجد ارتباط ايجابي بينهما حيث بلغت قيمة الارتباط (0.445) عند مستوى الدلالة(0.05) و هي قوية و هذا يشير الى ان المدرين يهتمون في عملية التعليم بالطالب من خلال التركيز على التكوينات العملية و الارشاد و التوجيه بحيث يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراساته و ابحاثه في جميع انواع التعلم. و في الاخير نجد علاقة الهياكل البيداغوجية بمؤسسات التعليم العالي

حيث بلغت قيمة الارتباط(0.402) عند مستوى الدلالة(0.05) و هذا يعني انه كلما تحسنت و اكتملت قاعات التعلم كلما اثر ذلك بدوره ايجابيا على قدرات عضو هيئة التدريس و الطلبة.

4.1 اختبار فرضيات الدراسة

من خلال ما تم التوصل إليه من علاقات الارتباط بين أبعاد نموذج الدراسة فإننا سنقوم باختبار صحة الفرضيات و ذلك بالاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث سنختبر اثر عضو هيئة التدريس على مؤسسات التعليم العالي ، أثر الطالب الجامعي على مؤسسات التعليم العالي و اثر البرامج التعليمية و طرق التدريس على مؤسسات التعليم العالي وأخيرا اثر الهياكل البيداغوجية على مؤسسات التعليم العالي.

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد أثر لعضو هيئة التدريس على مؤسسات التعليم العالي.

الجدول 4: تحليل نتائج التباين لعضو هيئة التدريس و مؤسسات التعليم العالي.

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمةF	مستوى دلالة الاختبار
الانحدار	0.120	1	0.556	0.497	3.289	0.032
البواقي	0.845	25				
الإجمالي	0.965	26				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

ومن خلال الجدول(04) نلاحظ أن معامل ارتباط عضو هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي هو0.556 وهذا يدل على وجود ارتباط موجب بين المتغيرين. أي أن هناك علاقة طردية ضعيفة القوة بين عضو هيئة التدريس و مؤسسات التعليم العالي. كما نلاحظ أن معامل التحديد هو 0.497 وهذا يعني أن 49.7% فقط من التغيرات الحاصلة في مؤسسات التعليم العالي سببها عضو هيئة التدريس.

وللتعرف على ما إذا كان لعضو هيئة التدريس أثر معنوي على مؤسسات التعليم عند مستوى دلالة (α= 0.05) تم اختبار تحليل التباين F. حيث كانت الفرضيات كما يلي:

H_0:لا يوجد اثر ذو دلالة لعضو هيئة التدريس على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى معنوية (α= 0.05).

H_1: هناك اثر ذو دلالة لعضو هيئة التدريس على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى معنوية (α= 0.05).

ولدينا F المحسوبة هي 3.289.بما أن قيمة مستوى دلالة الاختبار هو0.032 وهو اقل من مستوى الدلالة (0.05 =α) . وعليه هناك اثر ذو دلالة إحصائية لعضو هيئة التدريس على مؤسسات التعليم العالي وليس تأثير عائد للصدفة بثقة قدرها 95% ، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي أن هناك اثر ذو معنوية لعضو هيئة التدريس على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى دلالة (α= 0.05) .

- **الفرضية الرئيسية الثانية:** لا يوجد أثر للبرامج التعليمية و طرق التدريس على مؤسسات التعليم العالي.

الجدول 5: تحليل نتائج التباين للبرامج التعليمية و طرق التدريس و مؤسسات التعليم العالي.

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمةF	مستوى دلالة الاختبار
الانحدار	0.138	1	0.299	0.279	4.685	**0.025**
البواقي	0.827	25				
الإجمالي	**0.965**	**26**				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

ومن خلال الجدول(05) نلاحظ أن معامل ارتباط البرامج التعليمية و طرق التدريس بمؤسسات التعليم العالي هو0.299 وهذا يدل على وجود ارتباط موجب بين المتغيرين. أي أن هناك علاقة طردية ضعيفة القوة بين البرامج التعليمية و طرق التدريس و مؤسسات التعليم العالي. كما نلاحظ أن معامل التحديد هو 0.279 وهذا يعني أن 27.9% فقط من التغيرات الحاصلة في مؤسسات التعليم العالي سببها البرامج التعليمية و طرق التدريس.

وللتعرف على ما إذا كان للبرامج التعليمية و طرق التدريس اثر معنوي على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى دلالة (α= 0.05) تم اختبار تحليل التباين F. حيث كانت الفرضيات كما يلي:

H_0:لا يوجد اثر ذو دلالة للبرامج التعليمية و طرق التدريس على مؤسسات التعليم عند مستوى معنوية (0.05 =α).

H_1: هناك اثر ذو دلالة للبرامج التعليمية و طرق التدريس على مؤسسات التعليم عند مستوى معنوية (0.05 =α).

ولدينا F المحسوبة هي 4.685.بما أن قيمة مستوى دلالة الاختبار هو0.025 وهو اقل من مستوى الدلالة (0.05 =α) . فهناك اثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التعليمية و طرق التدريس على مؤسسات التعليم العالي، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي أن هناك اثر ذو معنوية للبرامج التعليمية و طرق التدريس على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى دلالة (0.05 =α) .

- **الفرضية الرئيسية الثالثة**: لا يوجد أثر للطالب الجامعي في مؤسسات التعليم العالي.

الجدول 6: تحليل نتائج التباين للطالب الجامعي و مؤسسات التعليم العالي.

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمةF	مستوى دلالة الاختبار
الانحدار	0.242	1	0.535	0.396	4.620	**0.034**
البواقي	0.723	25				

الإجمالي	0.965	26				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

خلال الجدول(06) نلاحظ أن معامل ارتباط الطالب الجامعي بمؤسسات التعليم العالي هو0.535 وهذا يدل على وجود ارتباط موجب بين المتغيرين. أي أن هناك علاقة طردية بين الطالب الجامعي و مؤسسات التعليم العالي. كما نلاحظ أن معامل التحديد هو 0.396 وهذا يعني أن 39.6% فقط من التغيرات الحاصلة في مؤسسات التعليم العالي سببها الطالب الجامعي.

وللتعرف على ما إذا كان لطالب الجامعي اثر معنوي على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى دلالة (α= 0.05) تم اختبار تحليل التباين F. حيث كانت الفرضيات كما يلي:

H_0:لا يوجد اثر ذو دلالة للطالب الجامعي على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى معنوية (α= 0.05).

H_1: هناك اثر ذو دلالة للطالب الجامعي على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى معنوية (α= 0.05).

ولدينا F المحسوبة هي 4.620.بما أن قيمة مستوى دلالة الاختبار هو0.034 وهو اقل من مستوى الدلالة (α= 0.05) . فهناك اثر ذو دلالة إحصائية للطالب الجامعي على مؤسسات التعليم العالي، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي أن هناك اثر ذو معنوية للطالب الجامعي على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى دلالة (α= 0.05) .

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد أثر للهياكل البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي.

الجدول 7: تحليل نتائج التباين للهياكل البيداغوجية و مؤسسات التعليم العالي.

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمةF	مستوى دلالة الاختبار
الانحدار	0.341	1	0.335	0.325	4.527	**0.030**
البواقي	0.624	25				
الإجمالي	**0.965**	**26**				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

خلال الجدول(07) نلاحظ أن معامل ارتباط الهياكل البيداغوجية بمؤسسات التعليم العالي هو0.335 وهذا يدل على وجود ارتباط موجب بين المتغيرين. أي أن هناك علاقة طردية بين الهياكل البيداغوجية و مؤسسات التعليم العالي. كما نلاحظ أن معامل التحديد هو 0.325 وهذا يعني أن 32.5% فقط من التغيرات الحاصلة في مؤسسات التعليم العالي سببها الهياكل البيداغوجية.

وللتعرف على ما إذا كان للهياكل البيداغوجية اثر معنوي على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى دلالة (0.05 =α) تم اختبار تحليل التباين F. حيث كانت الفرضيات كما يلي:

H_0:لا يوجد اثر ذو دلالة للهياكل البيداغوجية على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى معنوية (α= 0.05).

H_1: هناك اثر ذو دلالة للهياكل البيداغوجية على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى معنوية (α= 0.05).

ولدينا F المحسوبة هي 4.527.بما أن قيمة مستوى دلالة الاختبار هو0.030 وهو اقل من مستوى الدلالة (0.05 =α) . فهناك اثر ذو دلالة إحصائية للهياكل البيداغوجية على مؤسسات التعليم العالي، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي أن هناك اثر ذو معنوية للهياكل البيداغوجية على مؤسسات التعليم العالي عند مستوى دلالة (α= 0.05) .

5.النتائج:

هدفت هذه الدراسة الى محاولة الكشف عن أثر معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وذلك عن طريق دراسة ميدانية ، حيث توصلت الدراسة الى جملة من النتائج نذكرها فيما يلي:

- وجود علاقة ارتباط بين عضو هيئة التدريس و مؤسسات التعليم العالي حيث بلغ معامل الارتباط(0.464).
- وجود اثر كبير بين عضو هيئة التدريس و مؤسسات التعليم العالي حيث بلغ معامل الارتباط (0.556).
- وجود اثر بين الطالب الجامعي و مؤسسات التعليم العالي حيث بلغ معامل الارتباط(0.535).

6.خاتمة

لقد لحق صدى ديناميكية العصر و متغيراته العلمية و المعرفية و التكنولوجية الى المؤسسات التعليمية و جعلتها مجبرة على مسايرتها و التكيف معها و ذلك من خلال تبني مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي، من اجل تجويد مخرجاتها و التي ما هي الا مدخلات لجميع القطاعات الانتاجية و الخدمية الاخرى، حيث ان تطبيق الجودة في التعليم يؤدي الى اعداد الطلبة و تزويدهم بالمعارف و المهارات الضرورية و جعلهم اكثرا نفعا. هذا ما جعل معظم الدول تتفطن الى اهمية قضية الجودة في التعليم العالي فجعلتها من اولوياتها و عملت على تبني مفاهيم ضمان الجودة في عملياتها الاصلاحية لنظمها التعليمية خاصة مع زيادة اعتماد التنمية. من جهة اخرى فان الانتشار الواسع لمفهوم ضمان الجودة في مجال التعليم العالي جعل الكثير من مؤسسات التعليم العالي في العالم تتبناه و تكيفه حسب ثقافتها و معتقداتها و مواردها البشرية فحققت النجاح و نالت رضا كل الاطراف المعنية.

و في الاخير فان نجاح مؤسسات التعليم العالي في تحقيق جودتها يكون من خلال قيامها باستحداث خلايا للجودة على مستوى الكليات و الجامعات من اجل بلوغ الجودة المرجوة و اللحاق بمصاف الجامعات الاوروبية و العالمية، بالإضافة الى اهتمام وزارة التعليم العالي بالجودة كأحد الاهداف المسطرة في سياستها و استراتيجياتها المستقبلية.

7.قائمة المراجع

1- احمد البداح، خالد الصرايرة، تصور مقترح لتطوير معايير لادارة الجودة و ضمانها في الجامعات الاردنية في ضوء تقنيات التعلم الالكتروني، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، الاردن، العدد9،المجلد 2012،5،ص187.

2- القانون رقم 99-05، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد1999،24.

3- جهاد ابو السندس، قياس مؤشرات تقييم الانجاز في التعليم الجامعي، المؤتمر العربي لضمان جودة التعليم العالي مؤتمر علمي محكم متخصص في مجال جودة التعليم العالي، الاردن،2011،ض6.

4- زين الدين بروش، يوسف بركان، مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر الواقع و الافاق، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء،11/10ماي2012،ص204.

5- سعيد بن علي العضاضي، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي- دراسة ميدانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، الاردن، العدد09،المجلد 2012،5،ص74.

6- صالح السعيد، عبدلي هالة، آليات ضمان جودة التعليم الجامعي " المرافقة البيداغوجية نموذجا"، مجلة الحقوق و العلوم السياسية، خنشلة، العدد2018،9،ص156.

7- فاطمة الشرقاوي، ضمان الجودة و آلياتها، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير،السعودية،2006،ص17-20.

8- كمال بدري ، فارس بوباكور ، حرز الله عبد الكريم، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي اعداد و انجاح التقييم الذاتي، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر،سنة2013،ص121.
9- محمد بلبية ، تحديد معايير ضمان الجودة و تأثيرها على الاعتماد الاكاديمي بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، اطروحة دكتوراه،2016،ص100.
10-محمد الامين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، اطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة،2016،ص83.
11-محمد جبر دريب، التطبيقات الاجرائية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، جامعة الكوفة، كلية التربية للبنات، العراق، 2012،ص09.
12-ناريمان حفافصة، التعليم الجامعي في الجزائر و تطلعات تحقيق الجودة الشاملة، مجلة الدراسات و البحوث حول الجزائر و العالم، كلية العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3،الجزائر،مارس2017،ص31.