إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين تنافسية الجامعات الجزائرية

بوطبة نور الهدى

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة الجزائر

Boutaba.gestion@gmail.com

الخلاصة

هدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على تنافسية الجامعات من خلال مؤشر التصنيفات العالمية لها وإمكانية تحسينها بانتهاج مدخل إدارة الجودة الشاملة، الذي يعد من أبرز التوجهات الادارية التي اخذت به مختلف الجامعات خصوصا الرائدة منها ضمن هذه التصنيفات، وقد تم تسليط الضوء على الجامعات الجزائرية من خلال عرض مؤشرات الجودة فيها، وكذا مركزها التنافسي من خلال كل من تصنيف شانغهاي والتايمز والويبومتركس، بالاعتماد على المسح المكتبي لمختلف الادبيات المتاحة عن الموضوع والاحصائيات المتوفرة، إضافة إلى نتائج التصنيفات الثلاث المعتمدة، وقد تم التوصل إلى أن: رضا الزبون -ممثلا في الطالب ومختلف المستفيدين من نشاط الجامعة- هو محور إهتمام مدخل إدارة الجودة الشاملة، لذا من الواضح أهميته في تحسين التنافسية، كونها تقوم هي الأخرى على أساس جذب الزبون والحفاظ عليه. وعن حال الجودة في الجامعة الجزائرية فمن الملاحظ بأن هذه الاخيرة في طور تطبيق النظام العالمي "ل.م.د" (ليسانس-ماستر-دكتوراه)، مما يعزز من فرصة اندماجها في السوق الدولية وبالتالي دخولها عالم المنافسة من أوسع أبوابه، لكن هناك تزايد كبير في عدد الطلبة الملتحقين

araa.com

بالجامعات الجزائرية مما وضعها أمام تحدي تخريج كفاءات تحقق رضا المؤسسات المختلفة، كما أن هناك ضعف مسجل على مستوى المكتبات التي تظل تفتقر إلى المرجع العلمي العالمي، والمخابر العلمية، رغم مجهودات الدولة في تحسين بيئة البحث العلمي من خلال الهيئات المسؤولة عليه، كما تم التوصل إلى أن التصنيفات العالمية للجامعات من أهم مؤشرات التنافسية التي يجب أن توليها الجامعات العربية ومنها الجزائرية أهمية بالغة قصد تحسين جودتها وبالتالي تنافسيتها عالميا، فهناك غياب شبه تام للجامعات الجزائرية عن أهم التصنيفات العالمية للجامعات، يرجع إلى صعوبة معايير التصنيف من جهة وضعف مؤشرات الجودة بالجامعة الجزائرية من جهة أخرى، وهذا ينعكس سلبا على تنافسيتها.

الكلمات المفتاحية: التعليم العالي، ادارة الجودة الشاملة، التنافسية، التصنيفات العالمية للجامعات، الجامعة الجزائرية.

منهجية البحث:

المقدمة

يعتبر قطاع الخدمات من أهم القطاعات التي جذبت اهتمام مختلف المستثمرين في الآونة الأخيرة نظرا للمداخيل الكبيرة الناتجة عنه، مما ولد جو من المنافسة الشديدة بين المؤسسات الناشطة في هذا القطاع قصد الفوز بأكبر حصة سوقية ممكنة أمام انفتاح الأسواق ودخول المؤسسات متعددة الجنسيات على الخط، لذا فقد عكفت العديد من المؤسسات الناشطة في هذا المجال إلى تحسين خدماتها بالاعتماد على العديد من المداخل الإدارية المناسبة لذلك. ويعد مدخل إدارة الجودة الشاملة من أهم المداخل التي شهدت اهتماما كبيرا من طرف مختلف المؤسسات، إذ ساهم تبني مفهوم الجودة بالقطاع الصناعي في تحقيق نتائج مذهلة أهلت الكثير من المؤسسات للمنافسة على المستوى العالمي، ليتم صياغة هذا المفهوم لاحقا في شكل مدخل إداري تحت مسمى "إدارة الجودة الشاملة". وانتقلت هذه الأخيرة من المجال الصناعي إلى المجال الخدمي خصوصا على مستوى التعليم العالي، إذ ظهراهتمام كبيربجودةالتعليمالعالي فيالنصفالأخيرمنالقرنالعشرين وبخاصةفيعقدالثمانينات، بحيث سعت الكثير من الجامعات إلى إدخال ثقافة إدارة الجودة الشاملة بأقسامها، مما ولّد تحقيق نتائج كثيرة ساهمت في تحسين تنافسيتها.

الاشكالية:

ان الانفتاح الذي يشهده العالم اليوم ألزم مؤسسات التعليم العالي على تبني مداخل إدارية فعالة لمواجهة تحدي الظفر بمصادر تمويل جديدة في ظل نقص التمويل الحكومي أمام المنافسة الشرسة بين مختلف الجامعات لاستقطاب طلبة وممولين جدد، وتعد إدارة الجودة الشاملة من أنسب المداخل التي اثبتت فعالياتها في الجامعات التي تبنتها في ظل تبوئها للمراتب الأولى للتصنيفات العالمية للجامعات، والتي تعد من أبرز مؤشرات قياس تنافسية الجامعات عبر العالم، وقد سعت الجامعات الجزائرية هي الأخرى إلى الاهتمام بهذا المدخل، خاصة أمام التحديات التي تعيشها في ظل الانفتاح الدولي ونقص تنافسيتها، وذلك حتى ترقى بنفسها ضمن الساحة الدولية، وعليه سيحاول هذا المقال تسليط الضوء على الاشكالية التالية:

araa.com

كيف يمكن استغلال مؤشرات إدارة الجودة الشاملة لتحسين تنافسية الجامعات الجزائرية؟

والتي تتبعها جملة الاسئلة التالية:

ما هي أهم المفاهيم المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة والتنافسية في قطاع التعليم العالي؟

كيف يمكن استغلال التصنيفات العالمية للجامعات لقياس مستوى التنافسية؟

ما هو تقييم تنافسية الجامعات الجزائرية من خلال التصنيفات العالمية ومؤشرات الجودة فيها؟

أهمية البحث:

يعد موضوع تنافسية الجامعات من المواضيع المهمة التي لم تحضى باهتمام معظم الكتاب العرب، إذ من الملاحظ شح المكتبة العربية من الدراسات التي تناولت التنافسية في قطاع التعليم العالي من خلال التصنيفات العالمية، لذا يعد هذا البحث مبادرة للفت الاهتمام حول هذا الموضوع وكمقدمة لدراسات أعمق، خصوصا في الجامعة الجزائرية في ظل مؤشرات إدارة الجودة الشاملة التي تعد من المداخل الادارية البارزة التي ساهمت في رقي الجامعات التي طبقتها إلى ريادة التصنيفات العالمية.

أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى:

- تسليط الضوء على إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في مؤسسات التعليم العالي.
- توضيح التنافسية في التعليم العالي وأهمية التصنيفات العالمية للجامعات فيها.
- تبيين كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين تنافسية الجامعات.
- تسليط الضوء على تنافسية الجامعات الجزائرية ومؤشرات الجودة فيها.

أولا: مفاهيم حول إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

١ - تعريف إدارة الجودة الشاملة

يعتبر مصطلح "الجودة"، من بين المفاهيم التي فرضت نفسها على ميدان التعليم العالي حديثا، والتي تعرف على أنها:

- "جودة التعليم عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية".(الطائي والعبادي، ٢٠٠٥: ١٩٢)
- عرّفها كل من (Taylor & Hill) بأنها "إرضاء الزبون ومعرفة متطلباته الحالية والمستقبلية وتحقيقها سواء كانوا زبائن داخليين كالطلاب والمعلمين أو خارجيين كأولياء الأمور والمؤسسات التي سيعمل بها الخريج مستقبلاً إضافة إلى التحسين اليومي المستمر لتأكيد تطابق المواصفات والمعايير التي تحددها متطلبات الزبائن." (أبوجعفر، ٢٠٠٩: ٠٣)
- "تعني مقدرة مجموعة خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة" (محمد فوزي العبادي وهاشم فوزي العبادي، ٢٠٠٨: ١٣٥).

وقد تطور مفهوم الجودة عبر عدة مراحل ليصل في الأخير الى ما يعرف حاليا بـ "إدارة الجودة الشاملة"، والتي يعرفها رودز على أنها: "عملية إدارية إستراتيجية ترتكز على مجموعة من القيم، تستمد طاقة حركتها من

araa.com

المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر." (الترتوري وجويحان، ٢٠٠٦: ٧٧)

وعليه فإدارة الجودة الشاملة عبارة عن أسلوب إداري يدور حول محور التعاون بين مختلف الأطراف على مستوى الجامعة قصد الخروج بطالب ذو كفاءة عالية قادر على تلبية احتياجات سوق العمل، وهي تهتم بجميع العمليات والإجراءات التي تخص سير العمل، مع مراعاة خفض التكاليف ورفع الجودة تحت شعار التحسين المستمر.

٢ - أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

هناك العديد من الأهداف التي تكمن وراء تبني الجامعات لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، نذكر من بينها: (الطائي والعبادي، ٢٠٠٥: ١٧٢)

- تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالمنشأة التربوية.
- ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارها الدائم "أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من المرة الأولى وفي كل مرة".
- تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للوائح والتوجيهات والارتقاء بمستويات الطلاب.
- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها والعمل على تحسين الأداء بصفة مستمرة.
- الوقوف على المشكلات التربوية والتعليمية في الميدان ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها مع تعزيز الايجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

٣ - متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، يجب مراعاة عدة متطلبات تساهم في تفعيل هذا التطبيق وتجنب العديد من المشاكل، وأهم هذه المتطلبات مايلي: (الصرايرة والعساف، ٢٠٠٨: ٢١)

- **دعم الإدارة العليا:** إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.
- **التمهيد قبل التطبيق:** زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.
- **توحيد العمليات:** إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعلها تتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العملية تتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عمومًا داخل مؤسسات التعليم العالي.
- **شمولية واستمرارية المتابعة:** من خلال اللجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات تمهيدًا لتقييمها لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.
- **سياسة إشراك العاملين:** إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.
- **تغيير اتجاهات جميع العاملين** بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل العمال بين جميع العاملين بروح الفريق.

araa.com

- **المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية:** المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع جزء أساسي من فلسفة (TQM) من خلال إنتاج سلع أو تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.

ثانيا: التنافسية في التعليم العالي:

إن التطورات التي يعيشها العالم اليوم انعكست بصورة واضحة على نشاط مختلف المؤسسات، والتي وجدت نفسها أمام تحديات جديدة فرضتها العولمة بصورة أساسية، ولعل أبرز هذه التحديات هو ظاهرة التنافسية. التي دخلت مجال التعليم العالي واحتلت مكانة مهمة ضمن اهتمام الباحثين نظرا لـ"غلبة الاتجاه المهني على الاتجاه العلمي في طبيعة التعليم الجامعي، وكذلك بروز مفهوم السوق وآلياته ودخوله في عمق عمليات وأنشطة مؤسسات التعليم العالي، وقياس أدائها ومخرجاتها." (الصالح، ٢٠١٢: ٢٩٨)

١ - مفهوم التنافسية:

يمكن تعريف التنافسية على أنها:

- "استعمال الموارد المتاحة للمؤسسة، أو القطاع أو البلد الواحد أحسن استغلال بالنظر لما يجب أن يكون وبالنظر إلى قوة المنافسين وطريقة استعمالهم لتلك الموارد، والتي تتجلى في تحسن الانتاجية بشكل يسمح بالحصول على نصيب من السوق يضمن نموا مستمرا خلال المدى الطويل." (زغدار، ٢٠١١: ٢٤)
- "هي القدرة على تزويد المستهلك بمنتجات وخدمات بشكل أكثر كفاءة وفعالية من المنافسين الآخرين في السوق الدولية، مما يعني نجاحا مستمرا لهذه المؤسسة على الصعيد العالمي في ظل غياب الدعم والحماية من قبل الحكومة." (السيد، ١٩٩٩: ١٥)

ويمكن تعريف التنافسية في التعليم العالي على أنها: "قدرة الجامعة على تقديم خدمة تعليمية وبحثية عالية الجودة مما ينعكس إيجابياً على مستوى خريجيها وأعضاء هيئة التدريس بها، الأمر الذي يكسبهم قدرات ومزايا تنافسية في سوق العمل بمستوياته المختلفة، وفى نفس الوقت يعكس ثقة المجتمع فيها ومن ثم التعاون معها، وزيادة إقبال الطلاب على الالتحاق بها." (نصحى ابراهيم، ٢٠٠٩: ٣)

فالتنافسية في التعليم العالي إذن مرتبطة بكفاءة خريجي الجامعة ونجاحهم في الاستيفاء بمتطلبات سوق العمل، ومدى اقبال المجتمع على خدماتها البحثية في حل مشكلاته، والذي يقيسه زيادة إقبال الطلبة على الالتحاق بها وزيادة طلب المجتمع على نتائج أبحاثها.

٢ - مفهوم الميزة التنافسية:

يمكن تعريف الميزة التنافسية بأنها:

- "ميزة أو عنصر التفوق للمؤسسة الذي تحققه جراء اعتمادها إستراتيجية تنافسية معينة، سواء تعلق الأمر بإستراتيجية قيادة التكلفة (تحقيق ميزة التكلفة الأقل) أو إستراتيجية التمييز وبالتالي تحقيق إستراتيجية الجودة الأعلى." (زغدار، ٢٠١١: ٢٤)

araa.com

- هي "المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه لهم المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الإختلاف والتميز، إذ يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون." (السلمي، ٢٠٠١: ١٠٤)
- هي: "أي شيءيميزالمنظمة أومنتجاتهاتمييزاايجابياعنالمنافسينفينظرزبائنهاأوالمستخدمينالنهائيين." (الزغبي، ٢٠٠٥: ١٣٧، ١٣٨).

أما على مستوى التعليم العالي فمايدعمجهودبناءالميزةالتنافسيةفيالجامعةقدرتهاعلىالاستفادةمنالأساليبوالأدواتالحديثةالتيترفعمنمستوياتالأداءوتختصر كثيرًامنالتكلفةالزمنيةوالمالية،ومنأمثلةتلكالأساليبوالأدواتالاستخداماالإيجابيللمقارنةالمرجعية Benchmarking فيالبحثعنأفضلالممارساتفيالأداءللمؤسساتالأكاديميةوالبحثيةالدولية،والاسترشادبها فيوضعمؤشراتالأداءداخلالمؤسسةالأكاديميةوقياسهاوكذلكالتفعيلالإيجابيلدورالتحالفاتالإستراتيجية Strategic Alliances ومايمكنأنتحققهمننقلللتقنيةوتوطينها،وتطويرالعملياتالإداريةوتحسينها،وتحديثالبحثالعلميوطرقهلآفاقعلمية وإنسانيةمتعددة." (الصالح، ٢٠١٢: ٣٠٣)

٣- مصادر الميزة التنافسية:

ويمكن اكتساب الميزة التنافسية من خلال ثلاثة عناصر أساسية هي: (الزغدار، ٢٠١١: ٣٣-٣٥)

- تخفيض تكلفة المنتج: إن تمكن المؤسسة من تحقيق هذا الهدف يتطلب منها التحكم في مختلف مراحل إنتاج المنتج، بشكل يسمح لها في النهاية من تقديم المنتج بأقل تكلفة ممكنة وبيع المنتج بسعر تنافسي.
- اختصار الوقت كميزة تنافسية للمنتج: ويتحقق ذلك من خلال:
  - اختصار الوقت ما بين استلام المواد الأولية وإخراجها في شكل منتوج نهائي،
  - اختصار الوقت الفاصل ما بين طلب العميل وتلبية طلبه،
  - احترام الآجال داخل المصنع وخارجه،
  - اختصار زمن دورة حياة المنتج.
- ميزة الجودة: إن القدرة على تلبية حاجات العميل يعبر عن جودة المنتج، التي تتجسد في حسن التصميم والتنفيذ والتقديم، لهذا تعمل الشركات على تصور ما يفكر فيه الزبون ويرضيه، ثم العمل على تلبيته.

وتقوم الميزةالتنافسيةللمؤسسة في مجال التعليم العاليعلىشقينأساسيين هما: (http://www.26sep.net)

– الشق الاول: يتمثل فى قدرة التميز على الجامعات المنافسة فى مجالات حيوية مثل البرامج الدراسية وخصائص ومواصفات الهيئة التدريسية والمكتبات والقاعات والتجهيزات الدراسية والبحثية وتسهيلات التدريب العملى للطلاب ونمط الادارة ونظم الجودة، وابتكار نظم وبرامج تأهيل جديدة تواكب مختلف المتغيرات فى البيئة المحيطة.

– الشق الثانى: يتمثل فى القدرة على جذب واستقطاب الطلاب والطالبات المتميزين من السوق المحلية والخارجية، ولا شك ان النجاح فى الشق الثانى يتوقف على مدى النجاح فى الشق الاول.

araa.com

وعليه فتحقيق الميزة التنافسية يرتبط بصورة مباشرة بالجودة كأحد مصادرها، كما أن وجود نماذج رائدة يساعد بصورة كبيرة في تحقيق مركز تنافسي جيد، وهذا ما يمكن الاسترشاد به من خلال التصنيفات العالمية.

٤ - التصنيفات العالمية للجامعات كمؤشر للتنافسية:

يعد الظهور ضمن مراكز متقدمة في التصنيفات العالمية من أبرز الأهداف التي تسعى معظم الجامعات لبلوغها، لذا فهي تتنافس فيما بينها لتحقيق معايير التصنيف للظفر بمكانة جيدة فيه، وفيما يلي ثلاثة من بين أشهر التصنيفات العالمية والمعايير المعتمدة:

- **تصنيف شانغهاي:**هو تصنيف صيني ظهر سنة ٢٠٠٣ كأول تصنيف عالمي للجامعات ويصدر عن جامعة شانغهاي جيا تونغ، ويعتمد المؤشرات التالية: (www.shanghairanking.com)

- **جودة التعليم**: ويحتل وزن ١٠% ضمن التصنيف، ويعتمد على الجوائز التي يتحصل عليها الخريجون، خصوصا جائزة نوبل، أوسمة فيلدز للرياضيات...
- **جودة أعضاء هيئة التدريس**: ويحتل نسبة كبيرة تقدر بـ ٤٠%، والتي توزع بالتساوي بين أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على الجوائز العالمية: نوبل، فيلدز... وغيرها، ونسبة الاستشهادات بالبحوث التي يقوم بها هؤلاء الأساتذة.
- **الإنتاج البحثي**: يحتل هو الآخر نسبة ٤٠% موزعة بين: الأبحاث المنشورة في مجلتي العلوم والطبيعة، والأبحاث المشار إليها في: دليل النشر العلمي SSIE ودليل النشر للعلوم الاجتماعية SSCI ودليل النشر للفنون والعلوم الانسانية.
- **الإنجاز الأكاديمي مقارنة بحجم المؤسسة العلمية**: يحوز نسبة ١٠%، ويضم مؤشر الأداء الأكاديمي للجامعات ويتم حسابه من خلال الدرجات التي تحصل عليها الجامعة في المعايير الثلاثة الأولى نسبة إلى عدد الكوادر الأكاديمية في الجامعة.

ويلاحظ أن هذا التصنيف يعطي وزنا كبير للنشاط البحثي، من خلال المؤشرات السابقة الذكر، فمن المعروف أن الجوائز الممنوحة أيضا للخريجين أو هيئة التدريس تكون في الغالب نتيجة لقيامهم بأبحاث متميزة، لذا من الملاحظ بأن أهم الجامعات التي تصدرت التصنيف تهتم بصورة كبيرة بالنشاطات البحثية وتشجعها.

- **تصنيف التايمز:** وهو تصنيف يصدر عن مجلة التايمز البريطانية ظهر سنة ٢٠٠٤، وله مصداقية كبيرة بين الجامعات، ويعتمد على المعايير التالية:(بوطبة وآخرون، ٢٠١٣: ٨،٩)

- **التعليم**: 30% يحتوي على خمس مؤشرات للأداء مصممة لتوفر رؤية واضحة لبيئة التعليم والتعلم لكل جامعة من منظور الطلبة و من منظور اكاديمي:

  - التعليم 15%: يتم هنا تقييم هيئة المؤسسة التدريسية ونظرة اللجنة التقييمية لها من حيث البحث والتدريس.
  - نسبة الطلبة للموظفين 4.5%: يتم دراسة مدى وجود تناسب بين الطرفين حيث كلما زاد كان هناك تواصل اكثر ونقل للخبرات و المعارف بطريقة افضل واكثر فعّالية.
  - نسبة شهادات الدكتوراه الى البكالوريوس (ليسانس) 2.25%: كون امتلاك المؤسسات كثافة في طلبة الدكتوراه يعكس نوعية البحوث المقدمة مما يؤدي الى تكوين مجتمع نشط للدراسات العليا.

araa.com

- § مدى التزام الجامعة في دعم الأجيال الجديدة من الأكاديميين وكذا مدى قدرتها على جذب طلبة الدراسات العليا 6%.
- § دخل المؤسسة مقارنة بالهيئة التدريسية 2.25% .

- **البحث**: 30% هذه الفئة تحتوي على ثلاث مؤشرات ابرزها:
  - § سمعة الجامعة بين نظيراتها بنسبة 18% ومدى تميز بحوثها يتم قياسها عن طريق الاستبيانات التي يتم توزيعها.
  - § العائد من البحث هو مؤشر جدلي بحسب اختلاف الاوضاع الاقتصادية وظروف بلد الجامعة وكذا بحسب مجال البحث فالبحوث العلمية تكون ذات قيمة مادية اكبر من البحوث في العلوم الاجتماعية والإنسانية والفنون لذا كانت نسبته 6%.
  - § كما يتم دراسة انتاجية البحث عن طريق مقارنة حجم البحوث المنشورة وعدد موظفي الهيئة التدريسية للجامعة وحجم الجامعة بنسبة 6%.
- **الشهادات**: ٣٠%تأثير البحوث المنشورة: هو المؤشر الرائد في التصنيف والأكثر تأثيرا كونه يظهر دور الجامعة في نشر المعرفة والأفكار الجديدة، يتم دراسته من خلال التقاط عدد المرات التي يشار فيها الى عمل منشور من قبل الجامعة على المستوى العالمي بالاستعانة بقاعدة بيانات **ويب تومسن رويترز** التي تشمل جميع العلوم والمجلات المفهرسة و التي تم نشرها (ابتداء من ٢٠٠٦)، ويستثنى من التصنيف الجامعات التي تنشر اقل من ٢٠٠ ورقة بحثية في السنة لضمان ان تكون البيانات كافية لإجراء مقارنات صحيحة احصائيًا.
- **العائد من الصناعة**: 2.5% ويتضمن: قدرة الجامعة في المساهمة في الصناعة عبر الابتكارات كون الاختراعات والاستشارات اصبحت مهمة اساسية للجامعة العالمية المعاصرة، تسعى هذه الفئة الى تحديد مقدار دخل بحوث الجامعة الذي يكسب من الصناعة مقارنة الى عدد اعضاء الهيئة التدريسية في هذا المجال، و يشير الى مدى استعداد الشركات على الدفع مقابل البحوث ومدى قدرة الجامعات على استقطاب التمويل في السوق التجاري التنافسي، وهو مؤشر مفيد لجودة التعليم في الجامعة.
- **النظرة الدولية**: 7.5% توزع بالتساوي على ثلاثة مؤشرات، هي: نسبة الطلبة الاجانب الى المحليين، نسبة الاساتذة الاجانب الى الاساتذة المحليين، واجمالي المنشورات البحثية الجامعية التي تملك على الاقل جائزة او مكافآت دولية.

ويلاحظ بأن هذا التصنيف أكثر تفصيلا من حيث المؤشرات التي يعتمدها عن سابقه، سواء من حيث العدد، النسب، أو المعايير.

- **تصنيف الويبومتركس:**هو تصنيف اسباني يصدر عن معمل الإنترنت الدولي الإسباني Internet Lab بدأ في الصدور سنة ٢٠٠٤، ويعتمد على المعايير التالية: (www.webometrics.info)
  - عدد الروابط الخارجية التي تم الرجوع إليها على موقع الجامعة والواردة عن طريق مستكشف yahoo بنسبة ٥٠%.
  - عدد الصفحات المنشورة بواسطة الجامعة، المستخرجة من تقارير: yahoo, google, live search, exalead بنسبة ٢٠%.

araa.com

- عدد الملفات من نوع: Pdf, Ps, Doc, Ppt (المنشورة في ابتداءً من ٢٠٠٧ والواردة في Google Scholar) بنسبة ١٥%.
- عدد المنشورات والاستشهادات الواردة في الباحث العلمي (البيانات المنشورة والانتاج العلمي للفترة من ٢٠٠٣ والمتحصل عليه من Scimago SIR) بنسبة ١٥%.

ومن الملاحظ بأن هذا التصنيف يعتمد بصورة واضحة على التعاملات الالكترونية للجامعة فقط في تقييمه.

كما تجدر الاشارة إلى أن هذه التصنيفات قد لاقت مؤخرا اقبالا كبيرا، إذ سعت مختلف الجامعات إلى التنافس للظفر بمكانة متقدمة ضمنها، وذلك بتحقيق مختلف المعايير الواردة سابقا، والتي تتقاطع في نقاط عديدة مع مؤشرات إدارة الجودة الشاملة التي سيتم التطرق إليها، كما أن العديد من الجامعات الرائدة ضمن هذا التصنيف تتبع مدخل إدارة الجودة الشاملة ضمن ممارساتها والذي انعكس بصورة واضحة على ترتيبها عالميا.

ثالثا: تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين تنافسية الجامعات

أ- استخدام مؤشرات إدارة الجودة الشاملة لتحسين تنافسية الجامعة

هناك ارتباط كبير بين الجودة والتنافسية إذ يسعى كلا المفهومين في جوهره إلى إرضاء العملاء والمحافظة على ولائهم، "ويعتبر اشباعرغباتالعميلسرالتميزوالتفوق،وهوفينفسالوقتتعريف الجودة،فرِضاالعميلهوالمؤشرالحقيقيللميزاتالتنافسيةللمؤسسة،والتيتحققلها التميزوالتفوقعلىالمنافسينوتعظممنحصتهاالسوقيةومركزهاالتنافسي،والذيلايتحققإلااذاتوافرتالجودة" (السلمي، ١٩٩٥: ١٠، ١١) وعليه من المهم الاستعانة بمؤشرات الجودة ومدى تحققها لتحسين تنافسية مؤسسات التعليم العالي، وفيما يلي بعض المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في ذلك: (أبو جعفر، ٢٠٠٩: ٧-١٠)

١. **الطالب:** ويكون مؤشراً إيجابياً إذا عملت المؤسسة على انتقائه من خلال سياسات القبول بالمرحلة الجامعية، وتعتبر نسبة الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس عاملاً مهماً في تحقيق الجودة حيث يؤدي الأستاذ عمله بأعلى كفاية وأقل تكلفة، إضافة إلى ملائمة تخصصات الخريجين مع متطلبات سوق العمل من حيث الوقت والعدد والكفاءة.
٢. **أعضاء هيئة التدريس:** تعتبر خصائص ومواصفات وسلوكيات أعضاء هيئة التدريس من المتغيرات الهامة في تحقيق الجودة للتعليم العالي، فعدد أعضاء هيئة التدريس وكفاءتهم وتطورهم المستمر في مجال تخصصهم ومساهمتهم في خدمة المجتمع وإنتاجهم العلمي من بحوث ومنشورات هي المؤشرات الحقيقية لجودة أداء المؤسسة الجامعية.
٣. **المناهج الدراسية:** إن مستوى برامج الجامعة ومناهجها الدراسية من حيث المستوى والطريقة والأسلوب والترابط الأفقي والعمودي وارتباطها بالأهداف العلمية والثقافية والاقتصادية الوطنية والإقليمية والقومية وإثراء شخصية المتعلم وتنمية إمكانياته ومهاراته ومواكبة اتجاهاته يعتبر من المؤشرات الرئيسية لتحقيق

araa.com

جودة التعليم فكلما كانت المناهج الدراسية محققة لأهداف الطلاب والمؤسسة والمجتمع كلما اتصفت برامج المؤسسة بالجودة.

٤. **الإدارة الجامعية:** إن استقرار الإدارة وكفاءة العاملين بها وعلاقتهم بالطلاب وأعضاء هيئة التدريس والتزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة من خلال المحافظة على ممتلكات المؤسسة وصيانتها وتوفير الخدمات اللازمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس تعتبر من المتغيرات الفاعلة والمؤشرات المؤكدة لجودة أداء المؤسسة.

٥. **الإمكانيات المادية:** تتمثل الإمكانيات المادية في المباني الجامعية والمكتبات والمعامل والمختبرات والتمويل اللازم لكافة أنشطة المؤسسة، حيث تكون مرونة المبنى وإمكانياته في استيعاب الطلاب وموقعه الجغرافي في البيئة المحيطة من المؤشرات الإيجابية لتحقيق متطلبات الجودة ومن الخصائص الإيجابية للمباني التعليمية التي تدعم تحقيق الجودة تصميمه الصحي وبعده على المناطق الصناعية والأماكن المزدحمة ومدى ملاءمته للطقس وسلامة مرافقه الصحية ونظافته وجمال المبنى وقدرته على استيعاب زبائنه وتوفر الملحقات الخاصة بالأنشطة الطلابية الاجتماعية والرياضية والترفيهية.

٦. **مؤسسة التعليم العالي والمجتمع:** إن ربط الجامعة بالمجتمع من خلال التفاعل مع المؤسسات الإنتاجية والخدمية العامة والمنظمات والهيئات والمراكز التربوية والعلمية والبحثية وتسخير القدرات العلمية والفكرية والبحثية لأعضاء هيئة التدريس لإيجاد الحلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية من خلال وضع الإستراتيجيات والرؤى المستقبلية واستخدام الإنجازات العلمية لمواجهة تلك المشكلات يعتبر محوراً مهماً ومؤشراً رئيسياً لتحقيق جودة أداء المؤسسة الجامعية.

وبتحقيق جودة المؤشرات السابقة تتمكن المؤسسة الجامعية من خلق جو من الاستقرار داخل الجامعة، يسمح لجميع العاملين بها ببذل جهدهم لتحقيق الأهداف المحددة لهم وتحسين ظروف استقبال الطلبة وتشجيع هيئة التدريس على بذل مجهودهم لانتاج بحوث قيمة، مما يساعد على الرفع من إقبال المجتمع عليها وبالتالي اكتساب ميزة تنافسية تأهلها للتنافس محليا ودوليا، وعليه نلمس قوة العلاقة بين مفهومي التنافسية وإدارة الجودة الشاملة إذ:

- تعد الجودة من أهم مصادر الميزة التنافسية للجامعة والتي تمكنها من جذب الطلبة واقبال المجتمع على أبحاثها.
- إن تميز الجامعة عن منافسيها يحتم عليها الاهتمام بمؤشرات الجودة السابقة الذكر.
- إن جذب الطلاب كأحد أهم مرتكزات بناء الميزة التنافسية، يعد جوهر مدخل إدارة الجودة الشاملة، باعتبارها تعمل على إرضاء هذا الطالب والاحتفاظ به.
- تعمل الجامعة من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خلق بيئة مناسبة تشجع الباحثين على تقديم أعمال قيمة، مما يعزز تنافسيتها أمام الجامعات الاخرى.
- اكتساب ميزة تنافسية يحتم على الجامعة تبني أساليب حديثة –كما سبقت الاشارة- تمثل أفضل الممارسات، وتعد إدارة الجودة الشاملة من أنسب هذه الأساليب كونها حققت نجاحا في معظم الجامعات التي عملت بها.

araa.com

ب- خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظمات التعليم العالي:

للاستفادة من مدخل إدارة الجودة الشاملة في تحسين التنافسية يجب تطبيقه عبر مجموعة من الخطوات، يشير محمد وهاشم العبادي إليها فيما يلي: (محمد فوزي العبادي وهاشم فوزي العبادي، ٢٠٠٨: ٢٣٨، ٢٣٩)

- **التمهيد**: هي مرحلة تهيئة العاملين بالمنظمة التعليمية لتقبل مفهوم الجودة الشاملة والالتزام بهذا المفهوم وما يتطلبه من إجراءات، وتتضمن الممارسات التالية:
  - توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأسسها.
  - تشجيع العاملين على مناقشة تلك الأسس.
  - تحديد احتياجات العملاء الداخليين (متعلمين) أو الخارجيين (احتياجات مؤسسات الأعمال المختلفة في القطاعين العام والخاص والخدمية).
  - تحديد معايير الجودة التي ينبغي الوصول إليها.
  - تحديد خطوات العمل وإجراءاته بدقة.
  - تحديد المهام والمسؤوليات اللازمة.
  - توضيح الخصائص والصفات الواجب توافرها في القائمين بالعمل.
  - توفير الموارد المالية والمعلومات اللازمة لبداية التنفيذ.
- **التنفيذ**: ويشمل:
  - توزيع المهام والمسؤوليات على الأفراد بما يتفق مع قدراتهم.
  - زيادة القدرات والمهارات اللازمة للتنفيذ من خلال عمليات التدريب المستمر.
  - تحديد السلطات لكل فرد بما يتفق مع مسؤولياته.
- **التقويم**: ومن ابرز ممارساته:
  - المراقبة المستمرة للأداء من مرحلة التمهيد حتى نهاية التنفيذ.
  - مقارنة الأداء بمعايير الجودة التي تم تحديدها في مرحلة التمهيد.
  - تقييم أداء العاملين.
  - إعادة توجيه العمل نحو المتطلبات الجديدة للعميل وتقديم الخبرات اللازمة لتصحيح الأخطاء والتحسين المستمر.
  - المراجعة المستمرة للجودة بغرض التأكد من مدى فاعلية نظام إدارة الجودة الشاملة ومدى تناسبه مع طبيعة العمل بالجامعة.

فاتباع هذه الخطوات يسهل على الجامعة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وضمان الوصول إلى النتائج المرغوبة من خلالها، مما يساهم في رفع قدراتها التنافسية.

رابعا: تنافسية الجامعات الجزائرية ومؤشرات الجودة فيها:

إذا ما قسنا تنافسية الجامعات الجزائرية من خلال مكانتها ضمن التصنيفات العالمية السابقة، نجد النتائج التالية:

- **تصنيف شانغهاي**: لم تظهر اي جامعة جزائرية ضمن هذا التصنيف في آخر إصدار له (٢٠١٣) مع العلم أنه ينشر قائمة تظم أول ٥٠٠ جامعة، وقد تمكنت الولايات المتحدة الامريكية من الظفر بالمراكز العشرة الاولى بمشاركة جامعتين بريطانتين (المرتبة ٠٥ و١٠)، إذ حصلت جامعة Harvard على المرتبة الاولى بـ ١٠٠ رصيد، تلتها جامعة Stanford بـ٧٢.٥ رصيد، موزعة على المؤشرات المذكورة سابقا (جودة التعليم ٤٠، الجوائز ٨٠.٧، الاستشهاد بالابحاث ٨٨.٩، الابحاث في مجلتي العلوم

araa.com

والطبيعة ٦٨.٧، الابحاث المنشورة ٦٩.٤، الانجاز الاكاديمي مقارنة بحجم المؤسسة العلمية ٥٠.٤) وهذا يؤكد مشكل تكريس اللغة الانجليزية المطروح لدى العديد من الجامعات التي تعتمد لغات أخرى بما فيها العربية في النشر كالجزائر، حيث يركز التصنيف على البحوث المنشورة باللغة الانجليزية ويأخذ بعين الاعتبار النشر في مجلات علمية معينة فقط ليست متاحة للجميع.وقد تمكنتجامعات عربية من الظهور في التصنيف تتصدرها جامعة الملك سعود والتي صنفت في المجال بين [١٥١-٢٠٠] برصيد بلغ (١٩.٨/٤١/٥.٦/١٣.٦/٠/٠) على التوالي للمؤشرات السابقة الذكر. وهذا يعني بأنه يمكن تخطي مشكل اللغة من خلال تدويل التعليم العالي واعتماد اللغات الاجنبية خصوصا الانجليزية كونها اصبحت لغة العالم وسلاح الباحثين للاطلاع على المستجدات العالمية. (لا يوجد تقييم لمؤشرات الجامعات الجزائرية كونها خارج التصنيف).

- **تصنيف التايمز:** لم تظهر ضمن أفضل ٤٠٠ جامعة أي جامعة جزائرية، في تصنيف ٢٠١٤، حسب موقع التصنيف.وقد استطاعت الجامعات الامريكية هنا أيضا أن تثبت تواجدها بقوة في العشر مراكز الاولى بمشاركة جامعتينبريطانيتين (الرتبة ٠٤ و٠٥) إذ تصدرت جامعة Harvard أيضا هذا التصنيف برصيد ١٠٠%، تلتها جامعة Massachusetts للتكنولوجيا (MIT)بـ ٩٠.٤ رصيد، ونظرا لأن التصنيف يستثني الجامعات التي تنشر أقل من ٢٠٠ ورقة بحثية في السنة، لا توجد تفاصيل عن تقييم الجامعات الجزائرية.
- **تصنيف الويبومتركس:** وهنا أيضا تسيطر الولايات المتحدة الامريكية على التسعة مراكز الاولى من التصنيف،وبما أن هذا التصنيف يُظهر العديد من مؤسسات التعليم العالي، فقد أظهر في آخر تصنيف له (٢٠١٤) ٨٢ مؤسسة جزائرية ضمن أكثر من ٢٢٠٠٠ جامعة عالمية، أول أربعة جامعات كانت ضمن الرتب التالية:(webometrics.info)

- **جامعة قسنطينة ٠١:** المركز ٢٤٣٩ عالميا، ٢٦ عربيا، وذلك نظرا لاهتمامها الكبير بموقعها على شبكة الانترنت (http://www.umc.edu.dz)، إذ نلاحظ عند تصفحه روابط عديدة لمقالات، مجلات، ومواضيع تهم الطالب والباحث، إضافة إلى استعمالها للغة الفرنسية والانجليزية، وهذا مايسمح لها بالظهور في التصنيف، إضافة لاهتمامها بالشراكة مع المحيط من خلال ابرامها لتفاقيات مع ٢٢ مؤسسة حسب الموقع.
- **جامعة أبو بكر بلقايد (تلمسان):** المركز ٣٤٥٣ عالميا، ٤٤ عربيا.
- **جامعة العلوم والتكنولوجيا هواري بومدين:** المركز ٣٤٥٧ عالميا، ٤٥ عربيا.
- **جامعة قاصدي مرباح (ورقلة):** المركز ٣٦٢١ عالميا، و٤٨ عربيا.

وقد صنفت مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ضمن المجالات التالية:

- ٠٦ مؤسسات صنفت ضمن الرتب ما بين ٢٠٠-٥٠٠٠.
- ٢١ مؤسسة صنفت ضمن الرتب من ٥٠٠٠-١٠٠٠٠.
- ١٢ مؤسسة صنفت ضمن الرتب من ١٠٠٠٠-١٥٠٠٠.
- ٤٣ مؤسسة صنفت ضمن الرتب من ١٥٠٠٠-٢٢٠٨٨.

araa.com

ويلاحظ على هذا التصنيف –كما سبقت الاشارة- اعتماده بشكل كبير على النشر الالكتروني، والذي لا يزال غير فعال بالصورة المطلوبة في الجزائر، نظرا لعدم جاهزية البنية التحتية للعمل بهذا المفهوم وكذا ضعف اقبال الباحثين عليه، فالتصنيف يمكن أن يعتبر تصنيف للموقع أكثر منه للجامعات، لذا فالارقام التي تعكسها مؤشرات هذا التصنيف لا تمثل بصورة دقيقة الكم الحقيقي للابحاث الجزائرية.

وعليه نلاحظ بأن غياب الجامعات الجزائرية من التصنيفات العالمية يمكن ارجاعه لعاملين: الاول هو طبيعة مؤشرات التصنيف بحد ذاتها –كما سبقت الاشارة- إذ قد تركز على معيار لا يقيس بدقة امكانيات الجامعة الجزائرية (لكن هذا لا يعتبر عائق امام اعتماد مثل هذه التصنيفات، إذ من مصلحة الجامعة الجزائرية أن تستوفي شروط التقييم كتشجيعها للنشر الالكتروني، واستخدام اللغة الانجليزية)، أما السبب الثاني فيعود الى المشاكل العديدة التي تعاني منها الجامعة الجزائرية وتؤثر على جودتها، وعليه وجب تقييمها وفق مؤشرات الجودة لمعرفة مكمن الخلل ومعالجته، ويمكن عرضها فيما يلي:

- **الإدارة الجامعية:** لقد شهدت الجامعة الجزائرية في الدخول الجامعي ٢٠٠٤/٢٠٠٥ م تبني تنظيم إداري جديد تحت مسمى نظام ل.م.د (ليسانس-ماستر-دكتوراه)، في إطار إعادة هيكلة التعليم العالي وفق هذا النموذج العالمي، لكن هذا التغيير شهد موجة اضطراب كبيرة نتيجة مقاومة التغيير من قبل الأساتذة والطلبة نظرا لتغييبهم عن طاولة الحوار قبل استقدام هذا النظام، وتطبيقه كإجراء إداري بعيدا عن جوهر الإصلاح في بعض الحالات.
- **الطلاب:** إن سياسة القبول المنتهجة من طرف الجامعة الجزائرية تثمن التخصصات العلمية من خلال تخصيص معدلات عالية للالتحاق بها بينما لا تراعى ضوابط صارمة في باقي التخصصات مما يضع الكليات التي تستقبل هؤلاء الطلبة أمام تحديات كبيرة لتخريج طلبة بمعايير جودة عالية، كونها تستقبل طلبة دون المستوى في معظم الحالات، لذا فهي مطالبة بمضاعفة الجهود لاستدراك النقائص المسجلة لدى الطالب الجديد.

ومن حيث تعداد الطلبة فيمكن توضيحه من خلال الاحصائيات التالية: (www.aps.dz)

- انتقل العدد الإجمالي للطلبة المسجلين في مرحلة التدرج من ٣٧٢.٦٥٠ طالب في الموسم الجامعي ١٩٩٨ - ١٩٩٩ إلى ١.١٣٦.٠٠٠ طالب في الطور الأول من نظام التكوين ليسانس - ماستر - دكتوراه عند الدخول الجامعي ٢٠١١-٢٠١٢ .
- وبخصوص مرحلة ما بعد التدرج فقد انتقل عدد الطلبة المسجلين من ١٩.٢٢٥ طالبا في الموسم الجامعي ١٩٩٨- 1999 إلى أكثر من ٦٠.٠٠٠ طالب عند الدخول الجامعي ٢٠١١-٢٠١٢ .
- أما من حيث المتخرجين فقد أنتقل عددهم من ٤٤.٥٣١ نهاية الموسم الجامعية ١٩٩٨-١٩٩٩ إلى أكثر من ٢٤٣.٠٠٠ نهاية الموسم الجامعي ٢٠١٠ - ٢٠١١ .

أما في آخر احصائيات وزارة التعليم العالي الجزائرية (٢٠١٢/٢٠١٣) فقد سجلت الاحصائيات التالية: العدد الإجمالي للطلبة المسجلين ١.١٢٤.٤٣٤ طالب، و٢٥٢.٤٤٤ من المسجلين الجدد و٢٣٣.٨٧٩ خريج، و ٦٧.٦٧١ طالب في مرحلة ما بعد التدرج، وهو عدد كبير جدا يحتاج إلى بذل مجهودات معتبرة لتخطي مشكل الكم والنوع.

araa.com

عروض التكوين في مرحلة ما بعد التدرج :

تأهيل ١٨٧ عرض في الماجستير .

تأهيل ١١ مدرسة دكتوراه تشمل فتح ٣٤١ منصب تكوين .

تأهيل ١١ مدرسة دكتوراه تشمل فتح ٢٨٢٠ منصب تكوين

تأهيل ٧٠ تخصصا في الإقامة في العلوم الطبية تشمل فتح ٢٨٢٣ منصب تكوين.

وبخصوص الطلبة الأجانب فقد تم تسجيل ٦٤٠٣ طالب أجنبي من مختلف الجنسيات للعام الجامعي ٢٠١٣/٢٠١٤ (www.onou.dz) وهذا عدد جيد مقارنة مع بعض البلدان العربية خصوصا التي تشهد مؤخرا اضطرابات أمنية جعلتها وجهة غير محببة لمعظم الطلبة، لكنه يظل رقم ضئيل إذا ما قورن بالجامعات العالمية الرائدة، لذا وجب تحسين صورة الجامعة الجزائرية، لأن التحاق الطلبة الاجانب يعتبر مؤشر مهما لتنافسيتها.

كما تشير الاحصائيات إلى تطور كبير فيما يخص الخدمات الجامعية الموفرة للطالب، وهذا ما تعكسه الأرقام التالية: (www.aps.dz، www.onou.dz)

- شهدت الشبكة الخدماتية تطورا كبيرا إذ "انتقلت من ١٠٣ اقامة جامعية سنة ١٩٩٩ سعة استقبالها الاجمالية ١٦٣.٠٠٠ سريرا لتبلغ ٣٨٨ اقامة جامعية عشية الدخول الجامعي ٢٠١٣-٢٠١٤ بطاقة ايواء تقدر بـ ٦٥١٠٠٠ سرير، تأوي ٤٠٧٧٤٤ طالب مقيم بنسبة ٣٦% من العدد الاجمالي للطلبة.
- وفيما يتعلق بالعدد الاجمالي للطلبة المستفيدين من المنحة فقد أنتقل من 13.346طالبا في الموسم الجامعية ١٩٧١ - ١٩٧٢ إلى ٧٩٤٣١٩ طالب الموسم الجامعي ٢٠١٣ – ٢٠١٤ بنسبة ٧٠% من العدد الاجمالي للطلبة.

لكن هذا التطور الكمي لا يعكس بالضرورة تطور في الجودة، بحيث أن وضعية الخدمات الجامعية في الجزائر لا تزال مزرية حيث مازالت ظروف إسكان الطلبة غير ملائمة لمتابعة دراستهم الجامعية في ظروف حسنة.

- **أعضاء هيئة التدريس:** أما من حيث التأطير البيداغوجي "فقد انتقل العدد الاجمالي لهيئة التدريس من ١٦.٢٦٠ استاذ في الموسم الجامعي ١٩٩٨ - ١٩٩٩ ليبلغ اكثر من ٤٨.٣٩٨ استاذا في الموسم الجامعي ٢٠١٢/٣201." (احصائيات الوزارة، www.aps.dz).

- **الإمكانات المادية:** لقد شهد قطاع التعليم العالي في الجزائر مؤخرا العديد من المشاريع التوسعية قصد رفع قدرته الاستيعابية، إذ "انتقل عدد المؤسسات الجامعية من جامعة واحدة سنة ١٩٦٢ هي جامعة الجزائر بملحقتين على مستوى ولايتي وهران وقسنطينة إلى ٩٢ مؤسسة تعليم عالي تظم: ٤٨ جامعة، ١٠ مراكز جامعية، ١٩ مدرسة وطنية عليا، و٥ مدارس عليا للأساتذة، و١٠ مدارس تحضيرية، و٣ مدارس تحضيرية مدمجة." (وزارة التعليم العالي الجزائرية: www.mesrs.dz)

أما المكتبات فلا تزال تعاني من قلة الكتب والمجلات العلمية الحديثة وإن وجدت فلا ترقى إلى مستوى الجودة المطلوب، رغم المجهودات المبذولة في هذا المجال، أما فيما يخص المخابر فيسجل أنها لم تنل بعد رضا الجهات التي تنتظر نتائجها خاصة المؤسسات، فالإقبال محتشم على خدماتها، كما أن التجهيزات الالكترونية المتطورة لم ترقى إلى مستوى استيعاب كل الطلبة، خاصة أجهزة الكمبيوتر المزودة بالانترنت والتي أصبحت

المنارة للاستشارات
araa.com

ضرورة لابد منها لأي طالب.

- **الجامعة والمجتمع:** من المعروف بأن أهم أهداف الجامعة تتمركز حول خدمة المجتمع، من خلال تخريج طلبة أكفاء وبحوث علمية تساهم في حل المشاكل التي يتخبط فيها المجتمع، لكن هناك العديد من الأسباب التي تحول دون تنفيذ نتائج البحوث التي تشارك فيها الجامعات والمؤسسات الاقتصادية، وقد خرجت الدراسة التي قامت بها بوزيان على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لاستطلاع رأيهم حول البحوث المقدمة من الجامعة، بعدة نقاط، أهمها:(بوزيان، ٢٠١٠)

- نتائج البحوث تقدم حلولاً نظرية غير قابلة لترجمتها لإجراءات.
- نتائج البحوث متخلفة عن التطور التقني العالمي.
- لا تتوافر الإمكانات البشرية لتطبيق نتائج البحوث.
- يحتاج تطبيق نتائج البحوث لتكلفة مالية عالية.
- عدم رغبة المشرفين على العمل بالمؤسسات الإنتاجية والخدمية في تطبيق نتائج البحوث.
- اعتماد الكثير من المؤسسات الإنتاجية على مكاتب الخبرة في الخارج.

وهذه الصورة السلبية عن جودة البحوث المقدمة من طرف الجامعة من شأنها المساهمة في تراجع تنافسيتها بصورة كبيرة بسبب انعكاسها على اقبال هذه المؤسسات على التعامل معها؛ وقد حاولت الجامعة الجزائرية تحسين جهود البحث العلمي بانشاء ثلاث وكالات وطنية للبحث، إحدى عشر مركزا للبحث، وأربعة وحدات بحث.(*www.mesrs.dz*) قصد تقديم تسهيلات أكثر للباحثين وحثهم على تقديم بحوث نوعية تساهم في تنمية المجتمع، ويشارك أكثر من ٢٨.٣٠٠ أستاذ باحث و٢.٣١٥ باحث دائم في تنفيذ البرامج الوطنية للبحث التي تمس مجالات مختلفة (الفلاحة وتربية المائيات والطاقات المتجددة والصحة وغيرها). وقد إرتفع عدد المطبوعات الدولية من الفئة الأولى من ١١.٠٠٠ إلى ٥٣.٠٠٠ مع نهاية البرنامج (٢٠٠٨-٢٠١٢) المخصص من طرف الحكومة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي. وفيما يتعلق بالإصدارات، الجزائر على سبيل المثال رائدة في علوم المواد بإفريقيا وفي المركز الـ ٢٨ عالميا... وفي ظرف عشر سنوات إنتقلت الجزائر من ٤١ إلى ١٧٠ براءة إختراع لا سيما في مجال العلوم والتكنولوجيا. وقد إنتقلت براءتا إختراع إلى مرحلة الإستغلال الصناعي وتتعلقان بمجال الليزر وتسيير النفايات بينما توجد ٣٥ براءة إختراع في مرحلة المحضنة من قبل الوكالة الوطنية لتثمين البحث والتنمية التكنولوجية بهدف إنشاء مؤسسات صغيرة ومتوسطة على أساس نتائج البحث في التكنولوجيات المتطورة. كما أن ٢.١٠٠ مشروع للبحث جسد في إطار البرامج الوطنية للبحث تم تحديد أزيد من ٤٠٠ بحث يعتبر مباشرة قابلا للتثمين بقيمة مضافة مهمة لجميع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية. (تحسين أداء النظام الوطني للبحث: http://www.aps.dz).

ومن خلال هذا التقييم نلاحظ أن هناك مبادرات جادة للرفع من مستوى مخرجات الجامعة الجزائرية، نظرا للامكانيات العديدو الموفرة، لكن لا تزال أمام الجامعة خطوات جبارة للرفع من قدراتها التنافسية واللحاق بركب الجودة الذي تقوده الدول المتقدمة باعتبارها تحتل مراكز جد متأخرة عالميا، وذلك نظرا لغياب الوعي وتغليب المصلحة الشخصية بعيدا عن مصلحة الطالب والجامعة. كما أن نشاط هيئة ضمان الجودة يظل غير مفعل

المنارة للاستشارات
araa.com

بالصورة المأمولة، ويبقى النشاط محصورا ببعض المخابر التي أخذت على عاتقها توعية ولفت انتباه المسئولين لأهمية الجودة من خلال البحوث والملتقيات التي تنظمها فقط، وعليه وجب على الجامعة الجزائرية السعي لتهيئة الظروف المناسبة للأخذ بمدخل إدارة الجودة الشاملة قصد تحسين صورتها وتنافسيتها.

الخاتمة

في الأخير يمكن القول بأن متابعة مؤشرات إدارة الجودة الشاملة يساهم بصورة واضحة في تحسين تنافسية الجامعة، باعتبارها تهتم بشكل أساسي برضا الطالب، المجتمع، وجميع المستفيدين من خدمات الجامعة، مما يعزز الطلب على خدماتها التعليمية والبحثية، ويزيد من نسبة الإقبال عليها وبالتالي تحسين تنافسيتها، لذا فالجامعات الجزائرية مطالبة بصفة استعجالية بتطبيق هذا المدخل لتجاوز المشاكل التي تعاني منها واكتساب ميزة تنافسية في السوق الدولية، ويمكن تلخيص أهم النتائج المتوصل إليها بهذا الخصوص، فيما يلي:

- إن رضا الزبون -ممثلا في الطالب ومختلف المستفيدين من نشاط الجامعة- هو محور إهتمام مدخل إدارة الجودة الشاملة، لذا من الواضح أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين التنافسية، كونها تقوم هي الأخرى على أساس جذب الزبون والحفاظ عليه.
- تعتبر التصنيفات العالمية للجامعات من أهم مؤشرات التنافسية التي يجب أن توليها الجامعات العربية ومنها الجزائرية أهمية بالغة قصد تحسين جودتها وبالتالي تنافسيتها عالميا.
- هناك غاب شبه تام للجامعات الجزائرية عن أهم التصنيفات العالمية للجامعات، يرجع إلى صعوبة معايير التصنيف من جهة وضعف مؤشرات الجودة بالجامعة الجزائرية من جهة أخرى، وهذا ينعكس سلبا على تنافسيتها.
- بالاستناد إلى مؤشر الإدارة الجامعية اتضح بأن الجامعة الجزائرية بطور تطبيق النظام العالمي "ل.م.د"، مما يعزز من فرصة إندماجها في السوق الدولية وبالتالي دخولها عالم المنافسة من أوسع أبوابه.
- هناك تزايد كبير في عدد الطلبة الملتحقين بالجامعات الجزائرية لكن المسجل هو عدم رضا المؤسسات المحلية عن الخريج الجامعي، وهذا ما يؤثر على سمعة الجامعة وبالتالي تنافسيتها.
- رغم المجهودات المسجلة لتطوير الإمكانات المادية، إذ لا يكاد يخلو أي مخطط تنمية من جملة إجراءات بهذا الشأن، إلا أن هناك ضعف مسجل على مستوى المكتبات التي تظل تفتقر إلى المرجع العلمي العالمي، كما أن الاقبال على المخابر العلمية والإنتاج البحثي بها يظل محتشما، مما ولد صعوبة لدى المؤسسات تتلخص أساسا في القالب النظري الذي تتصف به البحوث الجامعية، والتي تعد من أهم مرتكزات بناء الميزة التنافسية في الجامعة.
- هناك مبادرات عديدة للاهتمام بالبحث العلمي من خلال الهياكل والهيئات التي انشأتها الوزارة، لكن النتائج تظل متواضعة.

لذا يجب على الجامعات الجزائرية مراعاة ما يلي:

- الاطلاع على تجارب الجامعات الرائدة ضمن التصنيفات العالمية، خصوصا التي انتهجت مدخل إدارة الجودة الشاملة، والاستفادة من تجربتها وفق أسلوب المقارنة المرجعية Benchmarking.
- الاهتمام بمؤشرات التصنيفات العالمية للجامعات لتحسين الجودة وبالتالي التنافسية للجامعة.

araa.com

- الاهتمام أكثر بمؤشر الطالب من خلال تحسين سياسات الانتقاء والتأطير والملاءمة لتحسين إقبال الطلبة وبالتالي تنافسية الجامعة.
- تفعيل دور وحدات ضمان الجودة على مستوى كل كلية/معهد.
- تصميم المناهج الدراسية بما يتوافق مع التطورات العالمية ومتطلبات سوق العمل لضمان مكانة تنافسية جيدة على الصعيد المحلي والدولي.
- دراسة حاجات المجتمع من خلال تسليط الضوء على أهم مشاكل المؤسسات، لتوجيه البحث العلمي نحو حلها، وتعزيز التواصل بين الجامعة وسوق العمل، لرفع الطلب على نتائج البحوث.
- تعيين قيادات إدارية واعية وذات كفاءة تسمح لها باستحضار أهم النماذج الناجحة عالميا في تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة، وممارسة إدارة التغيير الصحيحة لتفعيل هذا المدخل.
- يجب تحفيز الهيئة التدريسية (ماديا ومعنويا) لضمان تحسين وزيادة الانتاج العلمي.
- إتاحة المعلومات المحينة على مواقع الجامعات، باعتبارها بوابة تواصل بين الجامعة وزبائنها، بقصد زيادة الاقبال عليها.
- وضع معايير موضوعية لتقييم الجودة في الجامعة، والمحاسبة الجادة للمسئولين عن الانحرافات، والتصحيح الفوري لها.
- التركيز على النوع بدل الكم، فتضخيم أرقام الملتحقين بالجامعة لا يعكس بأي حال من الأحوال نوعيتهم عند التخرج.

المصادر

١. ابراهيم محمد نصحى، الفترة 2-1 نوفمبر ٢٠٠٩، المشروعات التنافسية في الجامعات المصرية بين الواقع و المأمول مع التطبيق علي كليات التربية،في المؤتمر الدولي الثاني لتطوير التعليم العالي اتجاهات معاصرة فى تطوير الأداء الجامعى، بجامعة المنصورة.

٢. أبوجعفر عبد الله العابد، ٢٠٠٩، معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي، اللجنة الوطنية للتربية والثقافة والعلوم، ليبيا.

٣. بوزيان راضية، يومي ٢٠-٢١ نوفمبر ٢٠١٠، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، الجزائر، جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ بسكيكدة.

٤. بوطبة نور الهدى، أوشن ريمة، بن زيان إيمان، ٢٠١٣، موقع الجامعات العربية في التصنيفات العالمية، في: المؤتمر العربي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، الأردن، جامعة الزيتونة.

٥. الترتوري محمد عوض و جويحان أغادير عرفات، ٢٠٠٦، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط١.

٦. تقرير حول تطور الشبكة الجامعية في الجزائر، أنظر: www.aps.dz ، بتاريخ (١٢ ديسمبر ٢٠١٣).

٧. تحسين أداء النظام الوطني للبحث: http://www.aps.dz، بتاريخ (١٦ أفريل ٢٠١٤)

٨. الحريري خالد حسن، التنافسية في التعليم الجامعي وقيم التقدم، أنظر: http://www.26sep.net/articles.php?id=1716، بتاريخ (٢٣أوت٢٠١٢).

٩. الزغبي حسنعلي ، ٢٠٠٥، نظمالمعلوماتالاستراتيجية،الاردن،داروائلللنشر،ط١.

١٠. زغدار أحمد، ١٩٩٩، المنافسة التنافسية والبدائل الاستراتيجية، الأردن، دار جرير للنشر والتوزيع، ط١.

araa.com