



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



خلية ضمان الجودة في الجامعة: مفاهيم وآليات

Quality Assurance Cell : Concepts and Mechanisms

معا لإطلاق فعال لورشة الجودة بجامعتنا

Responsable Assurance Qualité
Université de Ghardaia

الشيخ صالح أبو القاسم
أكتوبر 2022



caq@univ-ghardaia.dz

مخطط المداخلة



1. عوامل أساسية لنجاح عمل خلية ضمان الجودة
2. مفاهيم حول ضمان جودة التعليم العالي
3. ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر
4. خطة العمل لتجسيد فعلي لممارسة الجودة

عوامل أساسية لانطلاقة ناجحة لعمل خلية ضمان الجودة

Qualité - C'est l'affaire de tous !?...



1- الجودة قضية الجميع: مشاركة وإشراك



2- توفر إرادة فعلية للتجسيد، وخاصة من طرف الفاعلين

La médiocrité vient sans qu'on l'appelle ; la qualité, il faut la vouloir violemment.



3- عمل فريق: ضرورة تكوين أعضاء الخلية وتعيينهم وفق معايير الجودة

لماذا الجودة؟



- إشكالية اختلال المواءمة بين مخرجات الجامعة ومتطلبات سوق العمل
- عدم إجابة البحوث على انشغالات المجتمع الاقتصادية والاجتماعية
- الاستغلال الأمثل للموارد والسعي لخلق الثروة (اقتصاد المعرفة)
- السعي للدخول في التصنيفات الدولية وتدويل التعليم الوطني العالي

القانون التوجيهي
الجديد يركز على
انفتاح الجامعة على
محيطها الاقتصادي
والاجتماعي

تتمين فكرة بعث خلية ضمان الجودة ومهمتها المحورية في إرساء الجودة
والتحسين المستمر لأداء الجامعة وتجويد مخرجاتها بعد وضع اليد على العقوبات

الجودة: مفاهيم، أدوات .. خيار وطني ودولي لا رجعة فيه

◀ مدخل جودة المنتج بإرضاء الزبون: أحد أقوى المداخل لإدراك مفهوم الجودة في الجامعة (موائمة مخرجات الجامعة مع متطلبات السوق)



◀ الجودة: تميز المنتج، وخلوه من الرداءة والعيوب (ZERO DEFECT)

◀ الضمان عملية مرتبطة بكسب الثقة: ثقة الزبون، ثقة المجتمع،

الثقة في الذات، الثقة في المنتج، ثقة الشريك الاقتصادي

◀ الجودة في التعليم العالي: عمل المؤسسة الجامعية على تحقيق الأهداف

المسطرة الموائمة لمعايير التعليم العالي



L'ASSURANCE QUALITÉ N'EST PAS UN LUXE

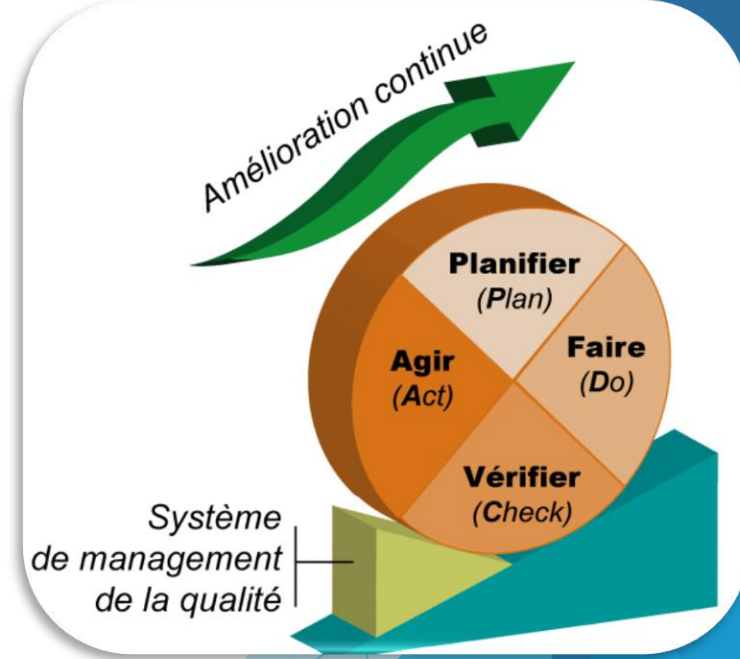


التقييم الذاتي أول خطوة نحو نجاح ضمان الجودة

عجلة إدارة الجودة (Edward Deming)

- ضمان الجودة إرادة جماعية للمشاركة في التحسن المستمر
- عملية التقييم الذاتي ليست مجرد مساءلة ورقابة بل هو تعاون على تشخيص موضوعي للواقع (وليس للأشخاص)
- الجودة ليس تعبئة أوراق ونماذج، بل قناعة للتوجه نحو تطبيق معايير ومصادقة خبراء ومختصين ثم المراهنة على التحسين الدائم والمستمر، تحضيراً لاعتماد المؤسسة

الهدف الذي لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته
If you can't measure it, you can't manage it



"خطط - نفذ - تحقق - صح"

PDCA - مثلث ضمان عدم الرجوع للخلف



La certification est de chercher facultativement un titre d'excellence (une démarche volontaire)

الجودة بين العمل بالأهداف وبين الاستجابة للمعايير

ثانيا: ثلاث مستويات تدرُّجية لضمان الجودة

- **ضمان جودة داخلية (Autoévaluation):** تتكفل برعايتها خلية ضمان الجودة، تبدأ بعملية **التقييم الذاتي** وفق المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي.
- **ضمان جودة خارجية: (Évaluation externe)** جملة من الممارسات تعمل على مطابقة نتائج الجودة الداخلية (ممارسات المؤسسة) وفق متطلبات هيئات خارجية مستقلة ومحيدة (الوكالة الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي)، ويتولى المهمة **خبراء وطنيين ودوليين**، من أجل إضفاء الشفافية والمصداقية على عمل المؤسسة.
- **اعتماد الجامعة (Accréditation)** أو أحد حقولها حسب مخرجات ضمان الجودة الخارجية، من قبل **هيئات خارجية** والنظر في مدى الاستجابة وتطبيق/تنفيذ معايير الجودة (والتي قد تصل إلى رفض الاعتماد، تقديم اعتماد تحفظي)



ASSURANCE-QUALITÉ
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



أولا: نسبية أداة الموائمة للأهداف

- **نسبية التقييم** وغير معيارية أداة القياس: يمكن أن تكون الجامعة **متساهلة أو قاسية** في رفع سقف الأهداف، وكذا التقييم الخاص بها.
- **ضعف معيار تحقيق الأهداف:** خاصة إذا كانت بسيطة وفي المتناول، أهداف كمية **لا تعبر بالضرورة عن النوعية**، مثل: رفع نسبة المتخرجين، انخفاض عدد حالات المجالس التأديبية، ارتفاع نسبة القبول في المجالات... إلخ.
- **التقييم الإداري:** يمكن أن يقوم على **التبرير ومراعاة الظروف**، في حين أن التقييم الذاتي لضمان الجودة يعمل على قياس الاستجابة الموضوعية للمعايير (المواصفات)، ويخضع للتقييم الداخلي والخارجي.

- استحداث مفهوم ضمان الجودة في الجامعة نقلا عن عالم المؤسسة الاقتصادية: Processus de Bologne ← Vienne ميلاد الفضاء الأوربي للتعليم العالي (توقيع 47 دولة) 1999-2009
- البداية التدريجية لنظام ل.م.د في الجزائر: تعميم لنظام التعليم الجديد 2002/2003
- تقييم ل.م.د: ندوات وطنية ودولية، من أجل تقييم تجربة الجامعة مع نظام التعليم الجديد (ملتقى الوزارة مع خبراء الصندوق الدولي) 2008
- إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي (CIAQES 1): القرار 167 المؤرخ في 2010-05-31، المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي 2010
- الندوات الوطنية لتشكيل صورة الجودة في التعليم العالي (Ex.: La réunion de la CRC sur l'AQ du 16/11/2011) 2011
- تجديد اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي (CIAQES 2): القرار 2004 المؤرخ في 2014-12-29، المتضمن تأسيس لجنة لوضع نظام لضمان الجودة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي 2014-2015
- إعداد المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي (RNAQES) - النسخة النهائية: القرار 761 المؤرخ في 2016-07-17، المتضمن تأسيس لجنة لوضع نظام لضمان الجودة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي 2016
- إطلاق عملية التقييم الذاتي في كل جامعات الوطن: إرسالية الأمين العام للوزارة 36/أ.ع/2017 من أجل التأكيد على ضرورة إطلاق العملية 2017
- إعداد الجامعات لمشروع المؤسسة ورفعها للوزارة: بناء على نتائج التقييم الداخلي وحسب حاجة المؤسسة وخصوصيتها 2018
- تسجيل الوزارة أن بعض المؤسسات الجامعية لم تول لضمان الجودة الأهمية اللازمة، وتبعا لذلك تجديد تكوين RAQs (Six (6) Sessions de 2 à 3 jours) 2019

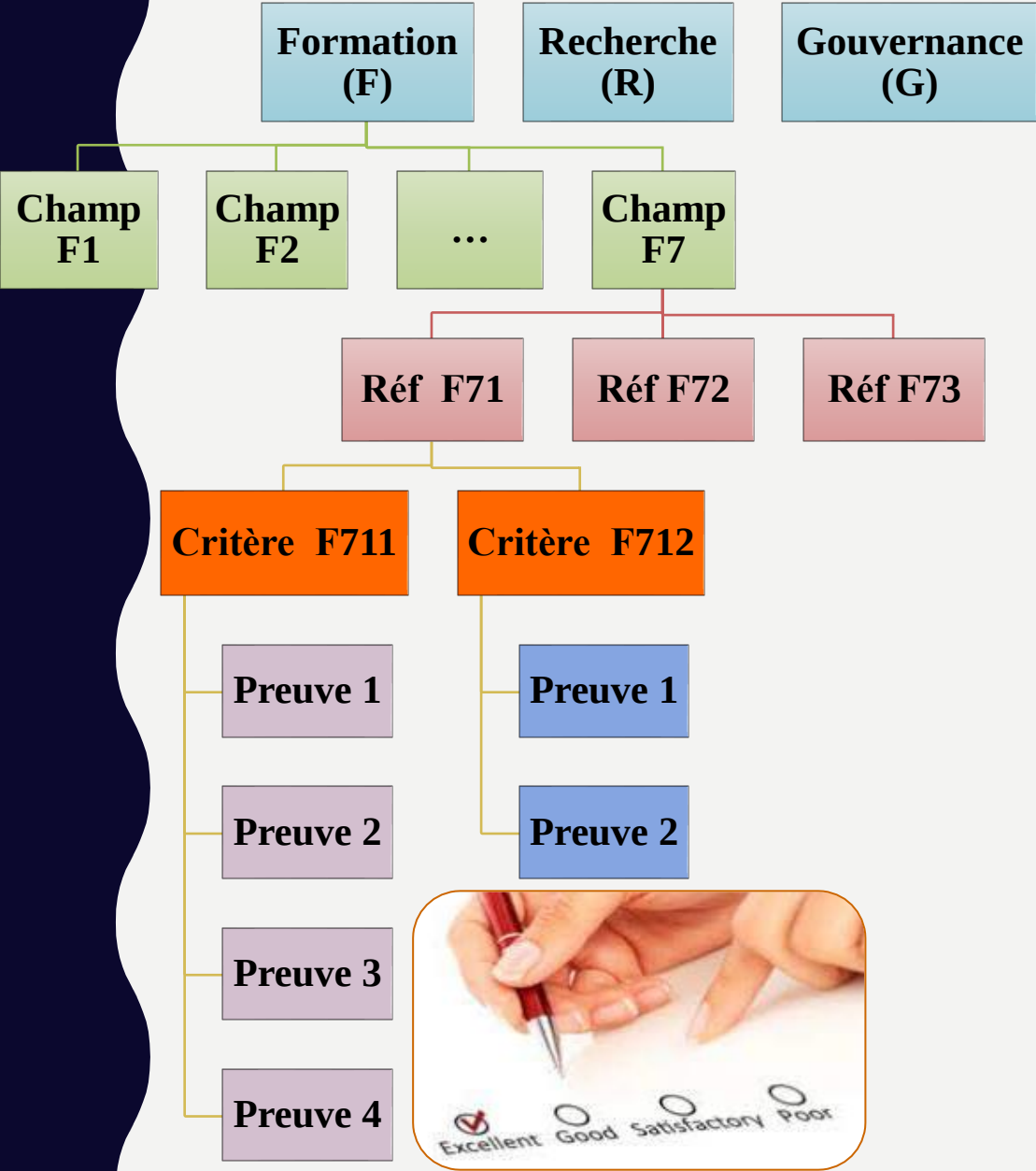
ميادين نشاط ضمان الجودة بالجامعة

المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي

DOMAINES - CHAMPS - RÉFÉRENCES



STRUCTURATION DU RÉFÉRENTIEL



Domaines	الميدان	Champs	Références	Critères	Preuves
		المجال (التفسير)	المرجع	المعيار	الإثبات
Formation (F)	التكوين (ت)	7	23	49	108
Recherche (R)	البحث العلمي (ب)	3	17	32	55
Gouvernance (G)	الحكامة (ك)	5	27	53	181
Vie à l'université (V)	الحياة الجامعية (ج)	4	14	25	71
Infrastructures (I)	الهياكل القاعدية (ق)	5	17	19	38
Relations avec l'ESE (S)	العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي (ع)	4	14	22	70
Coopération (C)	التعاون (ن)	3	11	19	40
Total		31	123	219	563

Total		31	123	219	563
Coopération (C)	التعاون (ن)	3	11	19	40
Relations avec l'ESE (S)	العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي (ع)	4	14	22	70

Gouvernance

الحقل ك2: شروط إعداد السياسات

التفسير: يعطي وصفا لأدوات إعداد سياسات المؤسسة.

• المرجع ك12:

تمتلك المؤسسة هيئات مكلفة بإعداد سياسات متفق عليها للتكوين و البحث و الحكامة.

تفسير المرجع: تعمل المؤسسة على إنشاء هيئات استشارة لإعداد سياساتها في مجال التكوين و البحث و الحكامة.

الرمز	المعيار	الإثبات
ك 112	أنشأت المؤسسة هيئات مشورة.	1. هيئات مشورة معرفة قانونيا (احترم النصوص التشريعية و القانونية). 2. المجالس الإدارية، المجالس واللجان العلمية، اللجان البيداغوجية، ... 3. تنظيم هرمي (وظائف التسيير) وتحديد المسؤوليات. 4. توثيق الأنشطة (حصيلة، تقارير، محاضر).

Recherche

الحقل ب 3: تامين البحث العلمي

التفسير: بالنسبة للمؤسسة، يتعلق الأمر بإقامة طرق للبحث على تامين البحث.

• المرجع ب13:

تجري المؤسسة سياسة لتامين البحث ونقل نتائجه.

تفسير المرجع: معنى هذا أن على المؤسسة الاستفادة من نتائج البحث وضمان نقل هذه النتائج للقطاع الاجتماعي و الاقتصادي.

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 113	تدمج المؤسسة نتائج البحث في التكوين الأولي.	- تحديث البرامج.
ب 213	تنظم المؤسسة دورات تكوين متخصصة تضم نتائج البحث لفائدة قطاع المستخدمين.	1. عدد دورات التكوين المنظمة. 2. عدد المشاركين وعدد المؤسسات المشاركة.



Formation

الحقل ت2: مرافقة الطالب في تكوينه

التفسير: يتعلق هذا الحقل بالتكفل الشامل بالطالب من خلال توجيهه و تسهيل اندماجه في المحيط الجامعي.

• المرجع ت 12: للمؤسسة سياسة استقبال ومتابعة ومساعدة لنجاح الطلبة.

تفسير المرجع: يعني هذا أن على المؤسسة توفير أفضل الظروف لمساعدة الطالب على النجاح.

الرمز	المعيار	الإثبات
ت 112	تتأكد المؤسسة مسبقا بأن الحاصلين على شهادة البكالوريا والمسجلين لديها محضرين جيدا لمسارهم الجامعي.	1. تنظيم أيام تحسيسية حول الحياة الجامعية. 2. تضمن مؤسسات التعليم الثانوي توجيه طالب البكالوريا.
ت 212	تضمن المؤسسة مهمة الإشراف.	1. توفر الإشراف للطلبة الجدد. 2. توفر الإشراف لبقية السنوات الدراسية.
ت 312	موافقت فتح المصالح البيداغوجية الإدارية موضحة بالمعلقات وتتوافق مع أوقات حضور الطلبة.	1. موافقت فتح و غلق مصالح المؤسسة موضحة بالإعلانات. 2. موافقت فتح و غلق مصالح المؤسسة منشورة في موقع الانترنت الخاص بالمؤسسة. 3. نسبة الطلبة الذين ليس لديهم تكليف بيداغوجي أثناء وقت الخدمة.
ت 412	أنشأت المؤسسة مجالا رقميا للعمل (م ر ع) يضمن توفر دروس تكميلية عن طريق الانترنت لفائدة الطلبة.	1. توفر (م ر ع) في موقع الانترنت للمؤسسة. 2. نسبة عدد الدروس عن طريق الانترنت مقارنة بالعدد الإجمالي للدروس لكل سنة بالنسبة لليسانس. 3. نسبة عدد الدروس عن طريق الانترنت مقارنة بالعدد الإجمالي للدروس لكل سنة بالنسبة للماستر.

إطلاق فعلي لورشة الجودة بالجامعة (مقترح أفريل 2022)



2- آلية عمل خلية الجودة: تجتمع خلية الجودة بشكل منتظم، وتبدأ برزنامة مركزة، ترفع الخلية محضرا (أو تقريراً) للسيد المدير، كما أن ثمة تقريراً سنوياً يرفع للوزارة، وينشر بموقع الجامعة، **ضمان الوثائق المرجعية**

يراهن نجاح الجودة على تحفيز الفريق وتوفير البيئة المناسبة، بجانب توفر الإرادة في المحيط وتشارك أسرة الجامعة



1- تشكيل خلية الجودة: تتشكل الخلية من ممثل عن كل كلية، بالإضافة لممثل عن الإداريين، وممثل عن الطلبة، بآلية تستند على **معايير الكفاءة والرغبة، إرجاء تشكيل فروع الكليات** إلى حين الحاجة إليها، بعد وضع الخلية على السكة واكتساب الأعضاء للتكوين والخبرة الكافية، تتشكل الخلية من تمثيل هيكلي (دائم)، وتمثيل موضوعي (ظرفي) حسب الاختصاص، النظام الداخلي، توزيع الأدوار



4- رؤية خلية ضمان الجودة في نظام الجامعة وفي موقع الجامعة: إتاحة المرجع الوطني (RNAQES)، عنوان الاتصال (بريد مهني)، مجموعة تواصل، نشر التقارير وإتاحة خطة العمل لإشراك جميع فعاليات الجامعة فيها
إطلاق دعوة للاستفادة من خلية الجودة السابقة (التراكم)



3- تكوين فريق الخلية: بالدمج بين التكوين الذاتي وضرورة **دعوة خبراء متخصصين** من (CIAQES)، الاستفادة من تجارب جامعات رائدة في الجودة، **إشراك الفاعلين الأساسيين** في الجامعة في هذه الخطوة، الاستفادة من كفاءات الجامعة في التكوين (الأدوات التقنية)



6- انطلاق عملية التقييم الذاتي في الجامعة بناء على المرجع الوطني: حسب المحاور والأولويات التي يراها فريق الخلية (**أهم مؤشر لنجاح إطلاق الورشة**)، ومنه إلى إرساء مبدأ التقييم المستمر لمختلف الأنشطة (التدريس، الامتحانات، مسابقة الدكتوراه، التعليم عن بعد، التوظيف... إلخ)



5- نشر ثقافة الجودة: من خلال إقامة ندوات **تحسيسية** لإعلام أسرة الجامعة بمفاهيم الجودة وآلية عملها (ندوة /ملتقى ومحاضرات بمشاركة الخبراء على هامش تكوين الخلية). خلق فضاء إبداعي لتبادل الأفكار **وتثمين الممارسات الناجحة** وتصديرها بين مكونات الأسرة الجامعية



المخطط العام للعمل (2022-2023)



1- التحضير

التصور/التنظيم
التحسيس
تشكيل الخلية/ المرئية
إتاحة المراجع



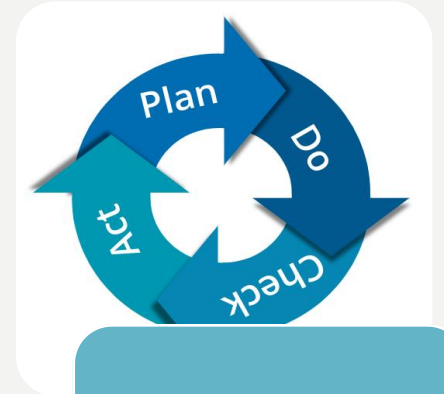
2- التكوين

معايير المرجع الوطني
تصميم التقييم/ تحليل
النتائج، التنسيق
وإدارة التغيير



3- التقييم الذاتي

حسب الميادين
والأولويات التي
تسطرها الخلية،
مواءمة مع خصوصية
الجامعة



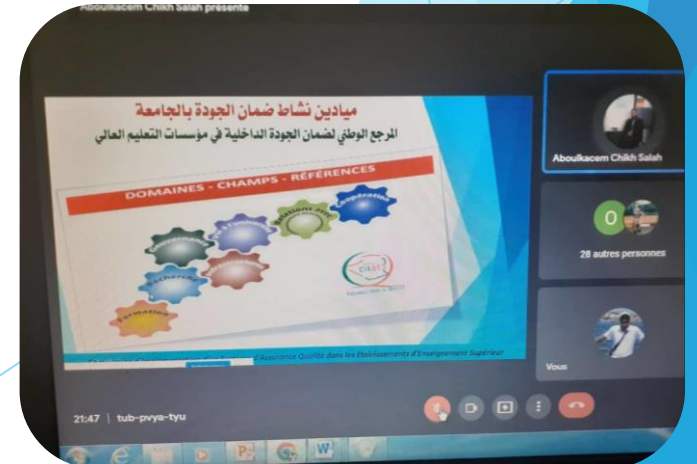
4- تحريك عجلة التحسن المستمر

حسب نتائج تقييم
مختلف الأنشطة

نشر ثقافة الجودة

اللقاءات التحسيسية التكوينية مع الطواقم الإدارية والبيداغوجية للكلية

فيفري - أفريل 2022





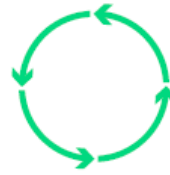
First letter
of Quality

+



Quality
assurance

+



Deming
Wheel



اجتماع تنصيب الخلية 21 أفريل 2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
خلية ضمان الجودة

النظام الداخلي لخلية ضمان الجودة

المادة الأولى: يهدف هذا النظام الداخلي إلى بيان القواعد المحددة لتنظيم وعمل خلية ضمان الجودة بجامعة غرداية وفقا لما تقتضي به الأحكام التشريعية والتنظيمية النافذة.

الفصل الأول: تنظيم خلية ضمان الجودة

المادة 02: تلحق خلية ضمان الجودة بمدير الجامعة مباشرة، وتدعى في صلب النص "الخلية".



اجتماع فريق العمل 26 أفريل 2022



المصادقة على النظام الداخلي 26 جوان 2022



مقترح شعار الخلية: قيد التداول والاستشارة

Programme de la journée de formation 19/05/2022, M. Harzallah Abdelkarim

Heure	Contenu	Cibles & observation
8:00 – 8:50	Accueil de l'expert par le recteur	
9:00 – 10:30	1^{ère} séance de formation : Connaitre l'importance de la qualité, l'assurance qualité et la démarche qualité Atelier 1 : Amélioration continue : - Diagramme d'Ishikawa - Roue de Deming Discussion	* Les vice-recteurs (04) * Le SG de l'Université (01) * Les doyens (06 facultés) * La CAQ (08 membres) * Les responsables des cellules : (05) - Resp. du Centre d'aide Psy Universitaire, - Directeur de la maison d'entrepreneuriat, - Resp. du C. d'Enseign. Intensif de Langue - Responsable de la Cellule de Digitalisation - Responsable de l'Audio-Visuel
10:30 – 11:00	Pause & visite du salon de livre à la biblio. Centrale	
11:00 – 12:30	2^{ème} séance de formation : Certification et accréditation Atelier 2 : Pratique du référentiel ENQA	
12:30 – 14:00	Pause déjeuner	
14:00 – 15:45	3^{ème} séance de formation : Auto-évaluation Atelier 3 : Pratique du RNAQES	+ * Les vices doyen de la Pédagogie et de la Recherche (12) * les responsables des domaines (09)
15:30 – 17:00	Repos	
17:15 – 19:15	Une visite touristique	
19:45 – 23:00	Leçons tirées de l'expérience de l'AQ, Echange & discussion	CAQ: soirée et & diner

*Expert's Report on the launch
of the Quality Assurance
Project in our University*

Retour de Ghardaia

Action de formation en assurance-qualité
Université de Ghardaia
Observations et recommandations

19 mai 2022

Herzallah Abdelkarim

Expert dans l'enseignement supérieur :

- Assurance-Qualité
- Construction et adaptation de référentiels
- Accompagnement de projets
- Accompagnement à la certification ISO
- Accompagnement Accréditation Enseignement supérieur
- Formation aux outils de la qualité
- Formation à l'approche par compétences et montage de programmes de formation

Tél : 0771 25 77 07

email : abdelherz@gmail.com

نسبة
الحضور
86,6 %





شكرا على كرم الإصغاء والمتابعة



chikhsalah.aboulkacem@univ-ghardaia.dz

caq@univ-ghardaia.dz