

نحو نموذج جديد لإدارة المعرفة من خلال ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر دراسة حالة على المركز الجامعي بمغنية

د. بوجنان توفيق/Boudjenane_toufik@yahoo.fr - المركز الجامعي مغنية -الجزائر
أ.بن جلولي أمال/Bendjelloulamel@yahoo.fr - جامعة تلمسان-الجزائر

الملخص:

إن تنامي الحرص على تطبيق مبادئ ضمان الجودة في التعليم العالي من قبل الجامعات أكد ضرورة اعتمادها كآليات فعالة لإدارة المعرفة و كجزء من التقاليد الأكاديمية المعتمدة من قبل مؤسسات التعليم, و حتى منتصف سنة 2010 سعت الجامعات الجزائرية لتكريس مبادئ ضمان الجودة والتحسين المستمر للبرامج و المناهج الأكاديمية بطريقة شفافة وخاضعة للمساءلة لتحسين وبناء مجتمع المعرفة القوي داخل المنظومة التعليمية من خلال تبني محاور أولية للتطبيق. و عليه فقد هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أهمية إدارة المعرفة و محاولة بناء نموذج لإدارة المعرفة من خلال تبني ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية في الجزائر من خلال دراسة حالة المركز الجامعي بمغنية .
كلمات مفتاحية : ادارة المعرفة , ضمان الجودة في التعليم العالي,المركز الجامعي بمغنية

Abstract:

Concern about quality in higher education is not a new phenomenon. Universities have always possessed mechanisms for assuring the quality of their work as part of the academic tradition, until the mid-2010s ALGERIAN universities are dedicated to ensuring the quality and continuous improvement of their academic programs in a transparent and accountable manner to improve and build a strong knowledge society.

Therefore, the aim of this study is to examine the importance of Knowledge Management and building a model for knowledge management through the quality assurance in education institutions in Algeria by studying the case of the university center in Maghnia.

Keys words : knowledge management,. the quality assurance in higher education , the university center in Maghnia.

مقدمة :

لقد أفرزت المستجدات الاقتصادية و الاجتماعية مجموعة من التحديات و التغييرات التي مست جميع القطاعات الفعالة في الجزائر , و خصوصا قطاع التعليم العالي كونه نقطة الانطلاق لتفجير الطاقات و تكوين الموارد البشرية الكفأة التي تتماشى و متطلبات بيئة الأعمال و الاقتصاد . الأمر الذي حفز الوزارة الوصية بوضع إجراءات جديدة تتماشى و الظروف الحالية من خلال استحداث هياكل و منشآت و هيئات من شأنها تحسين دور ومكانة الجامعة في الجزائر .

و لعل من أهم هذه التحديات هي إقرار مشروع ضمان الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر من خلال تكوين خلايا تعطف على ضمان تطبيق الجودة و تقييمها في المؤسسات و المراكز الجامعة على حد سواء الأمر الذي قد يسهم في ترقية منتج الجامعة من شتى النواحي العلمية و التربوية و الإبداعية و الفكرية و هذا لا يتأتى إلا بتحديد مختلف المعايير و المؤشرات التي تساعد على عملية إجراء تقييمات دقيقة و ناجعة و فعالة لغرض تحديد نقاط الضعف و ذلك من اجل إجراء تحسينات و تعديلات من شأنها أن ترفع من مستوى الجامعة ومخرجاتها، و في هذا الصدد عملت الوزارة التعليم العالي و البحث العلمي إلى استحداث نموذج عملي لتطبيق وتفعيل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر ، بما فيها المدارس العليا و الجامعات المعتمدة إضافة إلى المراكز الجامعية¹ ، و ذلك من خلال فتح خلايا ضمن هذه المؤسسات ينطو إليها وظيفة الضمان في التطبيق و التقييم الأولي لمعايير الجودة المعتمدة ضمن المؤسسة محل الدراسة ، و ذلك بالاستناد للمرجع الوطني لضمان الجودة و المقر من قبل لجنة ضمان تطبيق الجودة في التعليم العالي (Ciaques). و نتيجة لذلك و كغيره من مؤسسات التعليم في الجزائر ، يعكف المركز الجامعي بمغنية الى تعزيز تعميم اعتماد خلية ضمان الجودة و تحسين أدائها خصوصا في الفترة الحالية التي يشهدها المركز من اجل تحسين مخرجاته بما يتماشى مع إستراتيجيته و رسالته التي يطمح الى تحقيقها .

• المحور الاول : الاطار المنهجي و النظري للدراسة

1. اشكالية الدراسة : ان الظروف و المستجدات الحالية على اختلاف نطاقاتها ، اجبرت على العديد من المنظمات على اعادة حساباتها في كيفية ادارتها للمعرفة من خلال تبني مفاهيم جيدة تخولها للوصول الى تحقيق الاهداف المنوطة . بحيث أصبحت المعرفة المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في بناء الميزة و الوصول الى تنمية من خلال ضمان الجودة في المخرجات المعرفية التي تنتجها هذه المنظمات . في ظل هذه الثورات المعرفية و التكنولوجية اصبح الزاما على مؤسسات التعليم في الجزائر اعادة صياغة اهدافها و استراتيجيتها بالشكل الذي يضمن لها تحقيق طموحتها و الرقي بتصنيفها الى مصاف الجامعات العالمية بناء على مخرجاتها الى تطرحها في الاسواق الوطنية و العالمية . و بناء على ذلك يمكننا صياغة الاشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي : ما مدى تأثير تبني ابعاد ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر؟

2. فرضيات الدراسة: تنطلق الدراسة من فرضيتين رئيسيتين :

- توجد دلالة احصائية بين ادارة المعرفة و جودة التعليم العالي في مؤسسات التعليم في الجزائر

¹ المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي - وزارة التعليم العالي و البحث العلمي - الجزائر - 2017 - ص 102

- توجد فروقات ذات دلالة احصائية في اجابات المبحوثين حول ضمان الجودة في التعليم العالي تعزى للمتغيرات الديمغرافية و الوظيفية .

3. هدف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة و اهميتها فان الهدف الرئيسي للدراسة يتمثل في تشخيص المشكلات و العوائق التي تواجهها الجامعات الجزائرية نتيجة إغفاله الاثر الناجم عن تبني ابعاد ادارة المعرفة في تعزيز الجودة و ضمانها بالشكل الذي يكفل تنمية فعالة للمنظومة الاقتصادية و التعليمية على حد سواء . و كذا تفعيل دور عمليات ادارة المعرفة و ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية وتشجيعها على اعتمادها بعد تفعيل خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي عبر كامل القطر الوطني .

4. مجتمع الدراسة :

تمت هذه الدراسة في الفترة الممتدة ما بين شهر جانفي 2017 إلى غاية شهر ماي 2017 بالمركز الجامعي بمغنية , بحيث هدفت هذه الدراسة إلى دراسة واقع ضمان الجودة بالمركز الجامعي بمغنية , فقد تكون مجتمع الدراسة من مجموع الطلبة و الاساتذة و الموظفين الاداريين في المركز حيث تم سحب عينة عشوائية بسيطة (Simple random sample)، و قد شملت هذه الدراسة على مجتمع دراسة مكون من 2600 طالب مسجلين ضمن أربعة معاهد معتمد بالمركز , وقد تم توزيع (500) استبانة أعدت لهذا الغرض على طلبة المعاهد الاربع على أساس قانون النسبة باعتبار أن أفضل حجم عينة يكون عند نسبة (50%) ، وعلى أساس مستوى ثقة (95%)، ونسبة خطأ (5%) حيث تم إيجاد حجم عينة الدراسة كما يلي:

$$n = \frac{t^2 P(1 - P)}{d^2} \dots \dots \dots (1)$$

حيث أن :

n : حجم العينة المطلوبة

T : عدد الوحدات المعيارية وهي $1.96 \pm$ لمستوى ثقة 95%.

P: نسبة عدد المفردات التي يتوافر فيها الخصائص موضوع البحث وهي 50%.

d : حدود الخطأ وهي 5% لمستوى ثقة 95%.

5. التعريفات الاجرائية :

أ. إدارة المعرفة:

يتباين تعريف إدارة المعرفة بتباين مداخل المفهوم، وكذلك بتباين تخصصات وخلفيات الباحثين والكتاب في مجال هذا المفهوم. كما يرجع هذا التباين إلى اتساع ميدان المفهوم وديناميكيته أو التغييرات السريعة التي تدخل

عليه.ومن أهم تعريفات إدارة المعرفة ما يلي²:

- عملية إدارية لها مدخلات ومخرجات وتعمل في إطار بيئة خارجية معينة تؤثر عليها وعلى تفاعلاتها، وتنقسم إلى خطوات متعددة متتالية ومتشابكة (مثل خلق وجمع وتخزين وتوزيع المعرفة واستخدامها)، والهدف منها هو مشاركة المعرفة في أكفأ صورة، للحصول على أكبر قيمة للمنظمة³.
- ناتج التفاعل بين الفرد والمنظمة من ناحية والتكامل بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية من ناحية أخرى.
- العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعلومات واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي.
- العملية المنظمة للبحث والاختيار والتنظيم وعرض المعلومات بطريقة تحسن فهم العاملين والاستخدام الأمثل لموجودات منظمات الأعمال.
- عملية تجميع وابتكار المعرفة بكفاءة وإدارة قاعدة المعرفة، وتسهيل المشاركة فيها، من أجل تطبيقها بفاعلية في المنظمة⁴.
- حسب جامعة تكساس : عملية منظمة للبحث عن المعلومات و تنظيمها ، و تصنيفها بطريقة تزيد من فهم لعامل لها ، و تخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة، و يوفر لها المرونة اللازمة في العمل ، و يحافظ على الأصول الفكرية من الضياع و سهل عملية الاستفادة و منها في حل مشاكل العمل

ومما سبق، يمكن التمييز بين نوعين من المعرفة هما:

- ***المعرفة الصريحة** : الخبرات والتجارب المحفوظة في الكتب، والوثائق أو أية وسيلة أخرى، سواء أكانت مطبوعة أو الكترونية. وهذا النوع من المعرفة من السهل الحصول عليه والتلفظ به بوضوح ونشره.
- ***المعرفة الضمنية** : المعرفة الموجودة في عقول الأفراد والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة. وغالبا ما تكون ذات طابع شخصي، مما يصعب الحصول عليها، على الرغم من قيمتها البالغة، لكونها مختزنة داخل عقل صاحب

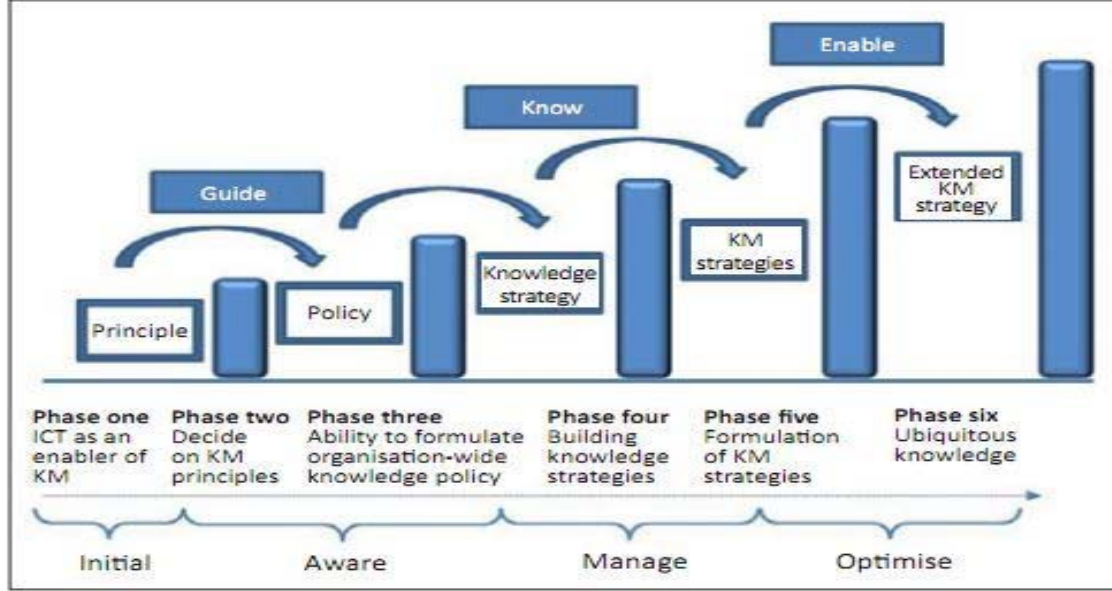
² المللكاوي، إبراهيم العمري، أديب، 2007، دور إدارة المعرفة في التقليل من آثار المخاطر دراسة نظرية، المؤتمر العلمي السنوي السابع: حول إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة خلال فترة 2007 / 4 / 18 - 16، جامعة الزيتونة - الأردن.

³ Bijerse U. R., (1999), "Questions in knowledge management : defining and conceptualizing a phenomenon", Journal of Knowledge Management, Vol. 3, No. 2, pp. 94-109

⁴ الحياوي، سعد وآخرون، 2004، إدارة المعرفة مفاهيم أساسية نماذج وعمليات، سلسلة بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة - مصر، ص 87

المعرفة⁵.

الشكل 1-1 : مراحل بناء ادارة المعرفة داخل المنظمة



Snyman ;kurger , formulation of strategic knowledge management maturity model , journal of knowledge management 8(1),5-10

ب. ضمان الجودة في التعليم :

- **تعريف الجودة :** الجودة هي نظام إداري يركز على مجموعة من القيم و يعتمد على توظيف البيانات والمعلومات الخاصة بالعاملين قصد استثمار مؤهلاتهم و قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي قصد تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة.⁶
- **تعريف الجودة في التعليم :** تشير الجودة في المجال التعليمي إلى مجموعة من المعايير و الإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير كذلك إلى المواصفات و الخصائص المتوقعة في هذا

⁵-Snyman ; kurger , formulation of strategic knowledge management maturity model , journal of knowledge management 8(1),5-10

⁶Daniel, John, 2006, Quality Assurance In Higher Education, 1 th, National Printing Press, Bangalore – India ,p78

المنتج⁷ و في العمليات و الأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات مع توفر أدوات و أساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية.

● **معايير الجودة في التعليم :** تختلف معايير الجودة باختلاف المجالات التي تطبقها وتبعاً لأنظمة التقييم التي تراقبها، إلا أنها تلتقي جميعها في كثير من المواصفات و المقاييس التي تستند إلى مبادئ و مرتكزات أساسية تهتم كلها بجودة المنتج النهائي مروراً بمختلف مراحل الإنتاج. والجودة في التعليم لا تخرج عن هذا الإطار إذ تهتم بمواصفات الخريجين من المدارس و نتائج تحصيلهم الدراسي عبر مختلف المراحل و العمليات و كذا القدرة على تجاوز كل المشاكل و المعوقات التي قد تعترض مسارهم عملاً بمبدأ الوقاية خير من العلاج. و هذه بعض معايير الجودة في التعليم حسب بعض الدراسات الأكاديمية و البحوث العلمية المهمة بالموضوع⁸:

- جودة المناهج والمقررات الدراسية.
 - جودة البنية التحتية.
 - كفاءة الأطر التربوية و الإدارية.
 - جودة التكوين الأساسي و المستمر.
 - التدبير الأمثل للموارد البشرية و المالية.
 - الانطباع الإيجابي للمستفيدين من خدمات المدرسة.
 - التحسين المستمر.
 - نتائج التحصيل الدراسي.
 - المحور الثاني : إدارة المعرفة من خلال تطبيق مبادئ ضمان الجودة في التعليم في الجزائر :
- إصلاح منظومة التربية و التكوين من القضايا الرئيسية المهمة التي عكفت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر إلى تطوير نمادها و استحداث هياكل جديد من أجل الوصول إلى التطوير و التحديد قصد الوصول بالتعليم إلى أعلى المستويات وانعكاس ذلك على جودة التكوين والتأهيل للموارد البشرية لتمكينها من الاندماج في محيط عالمي يتميز بالتنافسية في جميع المجالات و مواكبة التطورات و التحولات التي يشهدها العصر مع تنامي اقتصاديات المعرفة و تحديات العولمة. و من أجل دعم تطبيق الإصلاح وتحديث التعليم العالي، وفي إطار الشراكة

⁷ صالح ناصر، 2004، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: التطبيق ومقترحات التطوير، الطبعة الأولى، دار الشر وقل نشر و التوزيع، عمان -الأردن. ص 54

⁸Fabrice, Henard and Roseveare, Deborah, 2012, Fostering Quality Teaching In Higher Education Policies and Practices. <http://www.oecd.org/edu/imhe/QT20%policies20%and20%practices.pdf> .p32

بين الاتحاد الأوروبي و الجزائر ، ثم الاتفاق لتفعيل برنامج لدعم السياسة الجهوية (ESRS /PAPS) للتعليم العالي والبحث العلمي و الذي تقوده وزارة التعليم العالي و البحث العلمي و ممول من طرف الجزائر و الاتحاد الأوروبي بحيث يهدف هذا البرنامج إلى مرافقة ودعم الإصلاحات الأساسية في الميدان لتحديث النظام الجامعي وهذا من خلال إيجاد آليات لإدماج الشباب (الطلبة) في عالم المؤسسات (entreprises)، تقوية قدرات المؤسسات الجامعية ، و تحسين نوعية التعليم.

1. **الهيئات المسؤولة عن ضمان إدارة الجودة في قطاع التعليم العالي في الجزائر**⁹ : تعتبر "CIAQES" المسؤول المباشر عن خلايا ضمان الجودة في كل مؤسسات التعليم العالي بالجزائر و هي تعمل بطريقة تعاونية مع الهيئات الأخرى المتخصصة في مجال ضمان الجودة و التي نذكرها فيما يلي :

 - لجان تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي الجهوية.
 - المجلس الوطني للتقييم (CNE) أنشأ بمرسوم مرقح في 21 جانفي 2010.
 - مسؤولوا ضمان الجودة على مستوى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي. (RAQ)
 - المرجعية الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي. (RNAQES) تمثل هذه الوثيقة أساس عملية الجودة والتقييم في المؤسسة الجامعية. تحتوي هذه الوثيقة من جهة على معايير الجودة، ومن جهة أخرى على المؤشرات والأدلة المستخدمة في قياس مدى تطبيقها .

- **مهام اللجنة الوطنية "CIAQES"** : تسهر اللجنة الوطنية لضمان الجودة "CIAQES" على القيام بالمهام الآتية:

- متابعة تأسيس خلية ضمان الجودة "CAQ" على مستوى كل مؤسسات التعليم العالي.
 - تكوين مسؤولي خلايا ضمان الجودة "RAQ" على كيفية تحقيق إدارة الجودة الشاملة وفقا لمفاهيم التخطيط الاستراتيجي.
 - وضع معايير "Révérenciel" لقياس الجودة، واعتمادها كوسائل لقياس الأداء.
 - تعميم عملية التقويم الذاتي "Autoévaluation" وفقا للمعايير المعتمدة.
2. **خلايا ضمان الجودة في التعليم العالي لضمان ادارة جيدة للمعرفة** : تجسيدا لتعليمات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بضرورة تبني فلسفة إدارة الجودة في جميع مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، تم إنشاء خلية الجودة (CAQ) و هي هيئة تابعة لمدير الجامعة مكلفة بإدارة النشاطات الخاصة بتحسين الجودة وضمان تطبيق المعايير المقررة من قبل الوزارة . و تشمل نشاطات الخلية مختلف الميادين: الإدارة،

⁹ القرار الوزاري رقم 739 المؤرخ في 18 أكتوبر 2010 المتضمن هيكل اللجنة الوطنية للتقويم. (CNE.S)

البيداغوجيا، البحث، الحياة في الجامعة، تسيير الهياكل، التعاون الخارجي، والعلاقة مع المحيط الاجتماعي والمهني.



المصدر: المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي

و ترجع الوصاية لها الى لجنة تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES) التي أنشأت بموجب القرار 167 المؤرخ 31 ماي 2010، تتبع للأمين العام لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وهي مكلفة أساسا بمرافقة خلايا ضمان الجودة في الجامعات ومسؤولي ضمان الجودة على مستوى المؤسسات الجامعية بما فيها المركز الجامعي لمغنية.¹⁰

- مهام خلية ضمان الجودة بالمركز الجامعي لمغنية : يناط لخلية ضمان الجودة بالمركز الجامعي لمغنية وكغيره من مؤسسات التعليم العالي في الجزائر إلى ضمان تجسيد هذه المهام على ارض الواقع ضمن إطار زمني محدد , و نذكر منها ما يلي :
- تشكل الخلية هيئة دائمة يقع على عاتقها إعداد وإرساء مساعي التقييم وهي تمثل حدا مشتركا بين الجامعة والهيآت الوطنية للتقييم.
- تضمن الخلية متابعة و إرساء البرنامج الوطني للنشاط بغرض التفعيل والتحسين المستمر لمنهج ضمان الجودة وترقيته مع الحث على تعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة للاتصال.
- تنظم الخلية عمليات إعلامية حول مهامها والتحسيس حول النتائج المنتظرة من تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى الجامعة لتكرس نظام داخلي للجودة.

¹⁰ -القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 المتضمن تشكيل اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر (CIAQE)

- تقود الخلية مساعي جودة التقييم الداخلي في ميادين التكوين والبحث والحوكمة والإطار العام لحياة الطلبة بالجامعات وتعزز تطوير الممارسات في ذات الميادين. ولهذا الغرض تحضر الإجراءات والمستلزمات و تعد البطاقات والوثائق الضرورية ذات الصلة.
- تضمن الخلية التحضير، وضع ومتابعة عمليات التقييم الذاتي على مستوى الجامعة متحرية الموضوعية والحياد ضمن مسعى مرحلي تدريجي على كل المستويات لنشر ثقافة التقييم بغرض الجودة.
- تنسق الخلية نشاط تحرير تقارير عمليات التقييم الذاتي على مستوى الجامعة.
- تقود الخلية عمليات تكوين أعضائها في مجال ضمان الجودة وتحرص على ذلك مستعينة في ذلك بمدد وبدعم اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي «CIAQES».

- تشارك الخلية في رسملة وديمومة تجارب الجامعة بخصوص ممارسة ضمان الجودة وتساهم في كل نشاط محلي، جهوي أو وطني لذات المجال من أجل تبادل التجارب والخبرات.
- التواصل وإعلام كل الجهات المعنية بالمعلومات والإحصائيات اللازمة ذات الصلة بالشكل إلى يخلق قدرا من التعاون والتنسيق في توفير و ضمان المعلومة الصحيحة و الموثوقة .

3. إستراتيجية خلية ضمان الجودة بالمركز الجامعي لمغنية : تعكف خلية ضمان الجودة بالمركز الجامعي لمغنية إلى تأسيس استراتيجية و واضحة المعالم و مدرسة المسالك من اجل الوصول إلى تحقيق رسالة واضحة , رؤية طويلة الأمد , و أهداف قابلة للتجسيد على ارض الواقع . و ذلك من خلال التكافل و التعاون البناء مع جميع الوحدات الإدارية و المعاهد المعتمدة في المركز, و يمكن تلخيص هذا الإستراتيجية في النقاط التالية :

الرؤية	• الريادة والتميز في بناء مجتمع المعرفة.
الرسالة	• انتاج علمي متميز, فاعل , ديناميكي مع متغيرات البيئة
الهدف	• اطر مؤهلة , مخرجات فاعلة , تكوين جيد مستمر
القيم	• حرية التفكير والرأي , التعليم الجامعي منطلق لتفجير الطاقات،الإبداع لا حدود , الجودة في كل شيء.

• المحور الثالث : مناقشة النتائج و التوصيات

I- نتائج الدراسة و المعالجة الإحصائية : بعد المعالجة الإحصائية لعينة الدراسة و تحليل البيانات المحصل عليها للمتغيرات الوظيفية و البيانات الشخصية تم صياغة النتائج التالية :

1. نتائج العينة حسب المعهد :

الجدول 01: توزيع عينة الطلبة المستجوبين حسب المعاهد Institut

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Economie	101	39,9	40,7	40,7
	Droit	90	35,6	36,3	77,0
	Langue	55	21,7	22,2	99,2
	Siences et Techniques	2	,8	,8	100,0
	Total	248	98,0	100,0	
Missing	System	5	2,0		
Total		253	100,0		

من خلال الجدول التالي يلاحظ أن اعلي نسبة استرداد كانت من معهد العلوم الاقتصادية مقارنة بالمعاهد الأخرى بنسبة (40.7%) و يليها معهد العلوم القانونية بنسبة (36.3%) ثم معهد الأدب العربي بنسبة (22.2%) و في الأخير معهد العلوم التكنولوجية بنسبة (0.8%) و قد يعزى هذا الأمر إلى صعوبة استرداد الاستبيانات من قبل الطلبة و انشغالهم بامتحانات السداسي الثاني .

2. نتائج العينة حسب جنس الطالب:

الجدول 02: توزيع عينة الطلبة المستجوبين حسب الجنس Genre de l'etudiant

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Homme	93	36,8	41,3	41,3
	Femme	132	52,2	58,7	100,0
	Total	225	88,9	100,0	
Missing	System	28	11,1		
Total		253	100,0		

من خلال الجدول التالي يلاحظ أن اعلي نسبة استرداد كانت من فئة الإناث بنسبة (58.7%) بينما الذكور حققت نسبة (41.3%) .

3. نتائج العينة حسب عمر الطالب:

الجدول 03: توزيع عينة الطلبة المستجوبين حسب السن L'age de l'etudiant

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-20	49	19,4	21,2	21,2
21-25	100	39,5	43,3	64,5
26-30	53	20,9	22,9	87,4
+30	29	11,5	12,6	100,0
Total	231	91,3	100,0	
Missing System	22	8,7		
Total	253	100,0		

يبين الجدول أدناه أن الفئة العمرية ما بين 21-25 سنة حصلت على أعلى نسبة مقارنة بالفئات الأخرى و هي الفئة العمرية لطالب طور التدرج و ذلك كون إن المركز يختص في التكوين في مرحلة التدرج على وجه الخصوص .

4. نتائج العينة حسب نوع شهادة البكالوريا المحصل عليها :

الجدول 04: توزيع عينة الطلبة المستجوبين حسب نوع البكالوريا المحصلة Type de baccalaureat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Scientifique	112	44,3	46,9	46,9
Littéraire	86	34,0	36,0	82,8
Technique	30	11,9	12,6	95,4
Langues	11	4,3	4,6	100,0
Total	239	94,5	100,0	
Missing System	14	5,5		
Total	253	100,0		

من الجدول أدناه يلاحظ أن حاملي البكالوريا العلمي و الأدبي حققا أعلى نسبة مقارنة بالبكالوريا التقني واللغات بنسبة (46.9%) و (36%) على التوالي . و قد يرجع هذا إلى نوع التخصصات التي يقدمها المركز خصوصا في معهد العلوم الاقتصادية و الأدب العربي و كذا معهد العلوم القانونية .

5. نتائج العينة حسب نوع شهادة المحضر لها:

الجدول 05: توزيع عينة الطلبة المستجوبين حسب نوع الشهادة المحضرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid License	171	67,6	73,1	73,1
Master	63	24,9	26,9	100,0
Total	234	92,5	100,0	
Missing System	19	7,5		
Total	253	100,0		

من خلال الجدول التالي نلاحظ ان نسبة الطلبة في مرحلة التدرج اكبر بكثير مقارنة بتلك في مرحلة الماستر بنسبة (73.1%) و هو الأمر الذي يعزى كون المركز فتي و مجموع التخصصات المفتوحة في طور الماستر جد محدودة .

II. نتائج العينة حسب ترتيب العبارات :

1. نتائج العينة حسب ترتيب العبارة رقم 01: يقوم مسؤولي البيداغوجيا بزيارات ميدانية لمؤسسات التعليم الثانوي

بهدف تعريف الطالب بالتخصصات الموجودة في الجامعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalement pas d'accord	20	7,9	8,2	8,2
Pas d'accord	9	3,6	3,7	11,8
Neutre	9	3,6	3,7	15,5
D'accord	86	34,0	35,1	50,6
tout à fait d'accord	121	47,8	49,4	100,0
Total	245	96,8	100,0	
Missing System	8	3,2		
Total	253	100,0		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان العبارة (يقوم مسؤولي البيداغوجيا بزيارات ميدانية لمؤسسات التعليم الثانوي بهدف تعريف الطالب بالتخصصات الموجودة في الجامعة) ان نسبة (49.4%) كانت جد موافقة على محتوى العبارة و ما عزز ذلك ايضا كون ان العبارة ذاتها اخذت نسبة (35.1%) بموافق و هو الامر الذي يعزز الاجابة بحيث يقوم مسؤولو البيداغوجيا بزيارات ميدانية لمؤسسات التعليم الثانوي بهدف التعريف و تقريب المركز من الطالب , اد يعزى و كون ان المركز فتي و جديد و يضاف عليه المنطقة التي يقع فيها المركز الامر الذي سهل تواصل الادارة مع المحيط الخارجي .

2. نتائج العينة حسب ترتيب العبارة رقم 04 : فعالية الأساليب التي يستخدمها الأستاذ أثناء عملية التدريس.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalement pas d'accord	28	11,1	11,4	11,4
Pas d'accord	24	9,5	9,8	21,2
Neutre	55	21,7	22,4	43,7
Daccort	75	29,6	30,6	74,3
tout à fait d'accord	63	24,9	25,7	100,0
Total	245	96,8	100,0	
Missing System	8	3,2		
Total	253	100,0		

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ بالنسبة للعبارة "فعالية الأساليب التي يستخدمها الأستاذ أثناء عملية التدريس" أن نسبة (25.7%) كانت جد موافقة ونسبة (30.6%) كانت موافقة على محتوى العبارة. و هذا إن كان يدل على شيء فإنه يدل على فعالية وجودة الأساليب المستخدمة من طرف الأساتذة في التدريس. على الرغم من ذلك، يجب على المركز الجامعي أساتذة و إدارة أن يعمل على تطوير هذه الأساليب، خاصة و أن 43.7% من الطلبة المجهين تراوحت إجاباتهم بين المحايد، الغير موافق والغير موافق بشدة.

3. نتائج العينة حسب ترتيب العبارة رقم 05: سهولة اطلاعك على التخصصات الموجودة على مستوى المعهد.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalement pas d'accord	17	6,7	7,0	7,0
Pas d'accord	26	10,3	10,7	17,7
Neutre	20	7,9	8,2	25,9
Daccort	114	45,1	46,9	72,8
tout à fait d'accord	66	26,1	27,2	100,0
Total	243	96,0	100,0	
Missing System	10	4,0		
Total	253	100,0		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بالنسبة للعبارة "سهولة اطلاعك على التخصصات الموجودة على مستوى المعهد" أن نسبة (27.2%) كانت جد موافقة ونسبة (46.9%) كانت موافقة على محتوى العبارة. وهذا إن كان يدل

على شيء فإنه يدل على فعالية إجراءات الاتصال والآليات التي تعتمد عليها المعهد من أجل التقرب من الطلبة وإعلامهم بالتخصصات الموجودة على مستوى المركز.

4. نتائج العينة حسب ترتيب العبارة رقم 12: يوفر المركز مجالا رقميا خاص بالدروس لفائدة الطلبة على مستوى موقع الجامعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalement pas d'accord	88	34,8	37,4	70,2
Pas d'accord	31	12,3	13,2	20,4
Neutre	29	11,5	12,3	32,8
Daccort	16	6,3	6,8	7,2
tout à fait d'accord	70	27,7	29,8	100,0
Total	235	92,9	100,0	
Missing System	19	7,5		
Total	253	100,0		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بالنسبة للعبارة "لديك أوقات لاتصال بالإدارة خارج أوقات الدراسة خلال مواقيت عمل الإدارة." أن نسبة (34.8%) كانت غير موافق بشدة ونسبة (27.7%) كانت موافقة على محتوى العبارة اضافة الى (12.3%) غير موافق , و عليه نجد ان في هذه العبارة مالت الكفة الى فئة غير موافق كون ان المركز يفتقر الى هذا الشكل من الخدمات في موقعه , و تسعى الادارة الى تفعيله لاحقا .

5. نتائج العينة حسب ترتيب العبارة رقم 14: تفتح المكتبة خارج اوقات العمل الرسمية.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalement pas d'accord	97	38,3	39,8	60,2
Pas d'accord	34	13,4	13,9	20,1
Neutre	35	13,8	14,3	34,4
Daccort	63	24,9	25,8	6,1
tout à fait d'accord	15	5,9	6,1	100,0
Total	244	96,4	100,0	
Missing System	9	3,6		
Total	253	100,0		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بالنسبة للعبارة "تفتح المكتبة خارج اوقات العمل الرسمية " أن نسبة (39.8%) كانت غير موافقة بشدة ونسبة (13.9%) كانت غير موافقة على محتوى العبارة و هو الامر الذي يعزز النتائج السابقة .

6. نتائج العينة حسب ترتيب العبارة رقم 15: التزام الأساتذة بمواعيد العمل المحددة للتدريس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalement pas d'accord	33	13,0	13,6	14,0
Pas d'accord	17	6,7	7,0	21,1
Neutre	18	7,1	7,4	28,5
D'accort	81	32,0	33,5	62,0
tout à fait d'accord	92	36,4	38,0	100,0
Total	242	95,7	100,0	
Missing System	12	4,7		
Total	253	100,0		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بالنسبة للعبارة "التزام الأساتذة بمواعيد العمل المحددة للتدريس." أن نسبة (38%) كانت موافقة بشدة ونسبة (33.5%) كانت موافقة على محتوى العبارة و هو المر الذي يبين حرص الأساتذة بالالتزام بالمواعيد المحددة للتدريس ' و حرص الادارة ايضا على عدم وجود تفریط او اخلال بهذه المواقيت

7. نتائج العينة حسب ترتيب العبارة رقم 18: يراعي الاستاذ العدالة بين الطلبة اثناء تقييم ادائك.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalement pas d'accord	31	12,3	12,9	12,9
Pas d'accord	25	9,9	10,4	23,2
Neutre	29	11,5	12,0	35,3
Daccort	57	22,5	23,7	58,9
tout à fait d'accord	99	39,1	41,1	100,0
Total	241	95,3	100,0	
Missing System	12	4,7		
Total	253	100,0		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بالنسبة للعبارة "يراعي الاستاذ العدالة بين الطلبة اثناء تقييم ادائك.. أن نسبة (41.1%) كانت موافقة بشدة ونسبة (23.7%) كانت موافقة على محتوى العبارة . و هو الامر الذي يعزز العدالة بين الطلبة دون تمييز او تحيز في تقييم ادائهم .

8. نتائج العينة حسب ترتيب العبارة رقم 19: يوفر الاستاذ الاستشارة بعد اعلان نتائج التقييم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Total	21	8,3	8,9	8,9
Pas d'accord	23	9,1	9,7	18,6
Neutre	40	15,8	16,9	35,4
D'accord	94	37,2	39,7	75,1
tout à fait d'accord	59	23,3	24,9	100,0
Total	237	93,7	100,0	
Missing System	16	6,3		
Total	253	100,0		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بالنسبة للعبارة "يوفر الاستاذ الاستشارة بعد اعلان نتائج التقييم" أن نسبة (39.7%) كانت موافقة بشدة ونسبة (24.9%) كانت موافقة على محتوى العبارة . و هو الامر الذي يعزز استعداد الاستاذ للاستشارة بعد الطعون و اعادة النظر في حدود الموضوعية .

9. نتائج العينة حسب ترتيب العبارة رقم 21 : قدرة الاستاذ على التواصل وإيصال المعلومات للطلاب.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Total	26	10,3	10,7	10,7
Pas d'accord	18	7,1	7,4	18,2
Neutre	36	14,2	14,9	33,1
D'accord	76	30,0	31,4	64,5
tout à fait d'accord	86	34,0	35,5	100,0
Total	242	95,7	100,0	
Missing System	11	4,3		
Total	253	100,0		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بالنسبة للعبارة " قدرة الاستاذ على التواصل وإيصال المعلومات للطلاب" أن نسبة (35.5%) كانت موافقة ونسبة (31.4%) كانت جد موافقة على محتوى العبارة . حيث نلمس من هذه العبارة قدرة الاساتذة التواصلية مع الطالب و الذي عززته النتائج المحصل عليها .

10. نتائج العينة حسب ترتيب العبارة رقم 38 : هل تتوفر المكتبة على القدر الكافي من المراجع التي تفيدك في بحثك الأكاديمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalement pas d'accord	59	23,3	25,0	25,0
Pas d'accord	54	21,3	22,9	47,9
Neutre	38	15,0	16,1	64,0
D'accord	37	14,6	15,7	79,7
tout à fait d'accord	48	19,0	20,3	100,0
Total	236	93,3	100,0	
Missing System	17	6,7		
Total	253	100,0		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بالنسبة للعبارة "هل تتوفر المكتبة على القدر الكافي من المراجع التي تفيدك في بحثك الأكاديمي". أن نسبة (20.3%) كانت موافقة بشدة ونسبة (15.7%) كانت موافقة على محتوى العبارة حيث حققت أدنى مستوى و هذل لمحدودية المراجع التي تحتويها المكتبة و التي لها صلة بالتخصصات التي تتوفر عليها المركز.

III. نتائج العينة و ترتيبهم حسب اعلى و ادنى قيمة :

	N		Mean	Median	Mode	Sum
	Valid	Missing				
QLT01	245	8	4,1388	4,0000	5,00	1014,00
QLT02	246	7	3,7195	4,0000	5,00	915,00
QLT03	246	7	3,7276	4,0000	5,00	917,00
QLT4	245	8	3,4939	4,0000	4,00	856,00
QLT5	243	10	3,7654	4,0000	4,00	915,00
QLT6	234	19	3,6880	4,0000	4,00	863,00
QLT7	246	7	3,7520	4,0000	4,00	923,00
QLT8	246	7	3,6301	4,0000	4,00	893,00
QLT9	245	8	3,7102	4,0000	4,00	909,00
QLT10	245	8	3,8286	4,0000	5,00	938,00
QLT11	246	7	3,6545	4,0000	4,00	899,00
QLT12	235	18	3,6894	4,0000	4,00	867,00
QLT13	242	11	3,7934	4,0000	4,00	918,00
QLT14	244	9	3,7910	4,0000	5,00	925,00
QLT15	242	11	3,7397	4,0000	5,00	905,00
QLT16	244	9	3,8525	4,0000	5,00	940,00
QLT17	234	19	3,5043	4,0000	4,00	820,00
QLT18	241	12	3,6971	4,0000	5,00	891,00
QLT19	237	16	3,6203	4,0000	4,00	858,00
QLT20	235	18	4,1064	4,0000	5,00	965,00

QLT21	242	11	3,7355	4,0000	5,00	904,00
QLT22	240	13	3,7125	4,0000	5,00	891,00
QLT23	241	12	3,5809	4,0000	5,00	863,00
QLT24	244	9	3,8361	4,0000	5,00	936,00
QLT25	234	19	3,3718	4,0000	5,00	789,00
QLT26	241	12	3,2282	3,0000	5,00	778,00
QLT27	242	11	3,7107	4,0000	4,00	898,00
QLT28	239	14	3,7238	4,0000	5,00	890,00
QLT29	245	8	3,8245	4,0000	5,00	937,00
QLT30	246	7	3,6585	4,0000	5,00	900,00
QLT31	241	12	3,7718	4,0000	5,00	909,00
QLT32	241	12	3,8257	4,0000	4,00	922,00
QLT33	226	27	3,6283	4,0000	4,00	820,00
QLT34	239	14	3,6192	4,0000	5,00	865,00
QLT35	241	12	4,2033	5,0000	5,00	1013,00
QLT36	239	14	3,8745	4,0000	5,00	926,00
QLT37	240	13	4,0542	4,0000	5,00	973,00
QLT38	236	17	2,8347	3,0000	1,00	669,00

من خلال الجدول التالي يبين لنا ان العبارة رقم 35 (يرافق الاستاذ المشرف الطالب خلال تحضيره لتقارير او مذكرة تخرج بطريقة دورية) حققت اكبر متوسط (4.20) و تليها بعد ذلك كل من العبارة رقم 37 (يتلقى الطالب الدعم الكافي من الجانب المنهجي خلال تحضيره مذكرة تخرجه) ثم العبارة (وضوح اللغة المستخدمة من طرف الأستاذ اثناء عملية التدريس) 20 وعلى العموم يلاحظ ان معظم العبارات حظيت بمتوسطات مقبولة بين 3-4 و هو الأمر الذي يعزز حرص ادارة المركز على تقديم الدعم البيداغوجي من قبل الاساتذة على الوجه الجيد و اللازم , الا انه يلاحظ ا ادنى متوسط حسابي حظيت به العبارة رقم 38 (هل تتوفر المكتبة على القدر الكافي من المراجع التي تفيدك في بحثك الاكاديمي) . و يرجع ذلك الى نقص الكتب المتخصصة التي تحتويها المكتبة .

IV. مناقشة نتائج الدراسة:

من خلال نتائج الدراسة التي أجريت على الطلبة في تفعيل ضمان الجودة في التعليم في المركز نجد ان المركز الجامعي بمغنية و رغم حداثة و قلة الإمكانيات المتوفرة فيه الا انه يحرص و بقدر كبير على تقديم التكوين الأكاديمي اللازم و بالطريقة الجيدة التي تسمح باعتماد مستوى حسن او جيد على وجه العموم للجودة , و ذلك من خلال الأطر الأكاديمية التي يحتويها المركز من اساتذة و إداريين , إضافة الى التحلي بروح الفريق في جعل الطالب هو الهدف الأساسي من وراء هذا الصرح العلمي , الا انه لا يخلو هذا الأخير من مجموعة من العيوب والنقائص التي بيّنتها الدراسة و أقرتها نتائج الاستطلاع و التي نوردتها فيما يلي :

- نقص المراجع المتخصصة التي تحتويها المكتبة ، خاصة ما يتعلق بكلية العلوم التكنولوجية و العلوم الاقتصادية .
 - نقص المعدات التكنولوجية التي تستعمل في التكوين الأكاديمي خاصة أجهزة العرض و غيرها .
 - نقص التغطية بشبكة الانترنت لفائدة الطلبة .
 - نقص قنوات الاتصال الخارجية مع المحيط الخارجي خصوصا ما يتعلق بيئة الأعمال و المؤسسات الخارجية
 - عدم ملائمة التوقيت الساعي للطلبة الذين يزاولون وظيفة الأمر الذي يتطلب ضرورة اعتماد عروض تكوينية بدوام جزئي ، أو صيفية .
 - ضعف الأفضية الرقمية للمركز و ضرورة تحديث موقع المركز حتى يتسنى عرض كل الاستحداث والمحاضرات أن توفر الأمر
 - انخفاض جودة خدمات الإطعام و النقل الجامعي بالنسبة للطلبة المقيمين الأمر الذي يعود سلبا على تكوينهم الأكاديمي .
- كما خلصت هذه الدراسة الى جملة من التوصيات التي يجذب الأخذ بها لزيادة تعاون ومشاركة الأطراف ذات العلاقة في عملية تخطيط وتطوير التعليم العالي (وزارة التعليم العالي، والوزارات الأخرى، رجال الأعمال، الغرف التجارية والصناعية، القطاع الخاص) ومن ثم الوصول إلى القرارات التخطيطية لتطوير التعليم العالي والآليات المناسبة لتنفيذها و التي نوردها في النقاط التالية :
- الأخذ بمنهج إدارة الجودة الشاملة في إدارة مؤسسات التعليم العالي ومن ثم تحقيق رفع كفاءة الأداء بهذه المؤسسات والقيام بوظائفها (إعداد القوى البشرية، البحث العلمي، التنشيط الثقافي والفكري العام) بصورة مرضية.
 - العمل المستمر على تكوين الإطارات الأكاديمية والإدارية و القوى البشرية في مؤسسات التعليم العالي، وتبني مفهوم التعليم المستمر.
 - تحديث عمليات الاتصال والإدارة في المؤسسات التعليمية من خلال الأخذ بمنهج المؤسسة الإلكترونية، ومن توفير المناخ الملائم لانضباط العملية التعليمية وانطلاقها لتواكب العصر.
 - الاهتمام والعناية ببرنامج التدريب و المرافقة للطلبة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم باعتبارهم الأداة الحقيقية لتفعيل كافة أشكال ومداخل التطوير ، وتحقيق التأهيل المرغوب للطلاب وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة لإدارة التنمية .

- الاستفادة من تقنيات التعليم عن بُعد وتبني الجامعات المفتوحة، مما يعطي فرصة أكبر للراغبين في التعلم، علاوة على تحسين مستويات التدريس والتعليم.
- ضرورة الأخذ بالشكاوي و الملاحظات التي تتلقاها الإدارة من التغذية العكسية من قبل الطلبة و محاولة البحث عن حلول لها .
- زيادة عدد اللقاءات والندوات اللازمة لتوعية العاملين بنظام الجودة و كذا ادارة المعرفة .
- توسيع مجال دورات التأهيل لنظام إدارة الجودة و توفير الأدوات والموارد المادية والبشرية اللازمة لإدارة الجودة.
- العمل على صياغة معايير واضحة لتطبيق الجودة الشاملة و زيادة عدد المتخصصين في مجال الرقابة والتقييم لمتابعة الأداء المؤسسي وتطويره.
- التأكيد على ضرورة ارتباط التعليم العالي والجامعي بحاجة العمل في عملية مستمرة وتحقيق التكامل بينهما.
- الاستفادة من مؤسسات التعليم العالي العالمية والعربية الرائدة في ما يخص إدارة الجودة الشاملة.

قائمة المراجع و الكتب باللغة العربية :

1. الخياوي، سعد و اخرون ، 2004 ، ادارة المعرفة مفاهيم اساسية نماذج وعمليات، سلسلة بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة - مصر.
2. الملكاوي، ابراهيم والعمرى، ادب ، 2007 ، دور ادارة المعرفة في التقليل من اثار المخاطر دراسة نظرية، المؤتمر العلمي السنوي السابع :حول ادارة المخاطر و اقتصاد المعرفة خال الفترة 2007 / 4 / 18 - 16 ، جامعة الزيتونة -الاردن.
3. المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي - وزارة التعليم العالي و البحث العلمي -الجزائر -2017 - ص 102
4. القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 المتضمن تشكيل اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر (CIAQE)
5. صالح ناصر، 2004 ،ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية :التطبيق ومقترحات التطوير ،الطبعة الاولى ،دار الشر وقلل نشر و التوزيع ،عمان - الاردن.

قائمة المراجع و الكتب باللغة الاجنبية :

1. Bijerse U. R., (1999), "Questions in knowledge management : defining and conceptualizing a phenomenon", Journal of Knowledge Management, Vol. 3, No. 2.
2. Daniel, John, 2006, Quality Assurance In Higher Education, 1 th, National Printing Press, Bangalore - India .Fabrice, Henard and Roseveare, Deborah, 2012, Fostering Quality Teaching In Higher Education Policies and Practices: <http://www.oecd.org/edu/imhe/QT20%20policies20%and20%practices.pdf>
3. Snyman ; kurger , formulation of strategic knowledge management maturity model , journal of knowledge management 8(1),5-10