



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و العلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

العنوان :

أثر ادارة المعرفة على جودة التكوين العالي - دراسة حالة جامعة جيلالي بونعامة -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التسيير

تخصص ادارة أعمال.

* إشراف الأستاذ:

* زمالة عمر.

* إعداد الطالبات:

* توحاري رحمي.

* جيلي سمية.

السنة الجامعية: 2020/2019.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ربِّي اشرح لي صدري و يسر لي
أمرِّي واحلل عقدة من لساني
يفتحموا قولي



الإهداء

الإهداء:

شيء جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح و يحصل عليه و الأجل
أن يذكر من كان السبب في ذلك.

أهدي ثمرة عملي هذا إلى من كانت سندي في السراء و الضراء،
إلى من اجتهدت و حرصت على نشأتي و تربيتي، إلى من عمرتني بحبها و عطفها
و حنانها، إلى من يعجز اللسان على الثناء إلى التي الجنة تحت قدميها "أمي
الحبيبة الغالية" أطال الله في عمرها.

و إلى من أشعل مصباح دربي و أطفأ ظلمة جهلي و كان خير مرشد لي
نحو العلم و المعرفة، إلى من ضحى من أجل أن ينير دربي و طريقتي،
إلى من زرع فينا الثقة "أبي العزيز" أطال الله في عمره.

إلى من عشت معهم و ترعرعت بينهم، إخوتي الأعمام كل باسمه
زويبير و زوجته، كوثر، سمية و إلى أبناء و بنات الإخوة.
إلى كل العائلة

إلى من وسعتم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

رحمى

الإهداء:

الى نبع العنان وسر الوجدان الى من تعبته من أجل رعايتي الى تلك
الشمعة التي

تحترق لتضيء لي طريقتي الى أمي الغالية

الى من تحدى الصعاب الى من تعب وشقني في تعليمي حتى

وصولي الى هذا المستوى الى أبي العزيز

الى من هم لفؤادي مهجتي و لحياتي خير أنس و بهاء

اخوتي و أخواتي

الى صديقاتي رحمتي و صفة

الى كل من ساهموا في إنجاز هذا العمل.

سهيبة



الشكر و التقدير

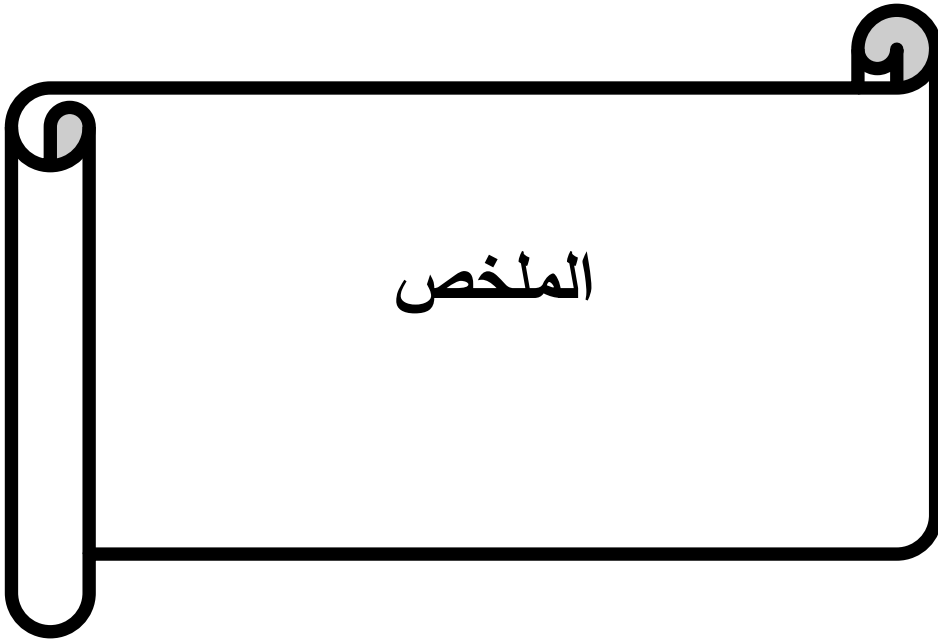
الشكر والتقدير

نتقدم بخالص شكرنا إلى المشرف الفاضل الدكتور عمر زمالة عن قبوله الإشراف علينا هذا البحث، وعن سخائه بإرشاداته وتوجيهاته و بذائه القيمة،
كما أتوجه بالشكر إلى كل أساتذة:

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير بجامعة الجبالي بونعامة

كما نتوجه بعميق الشكر إلى كل من ساعدنا

من قريب، أو من بعيد في إعداد هذه المذكرة.



الملخص

تناولنا في هذه الدراسة مفهوم إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي و قد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور إدارة المعرفة من اجل ضمان تحقيق جودة التعليم العالي و ذلك من خلال معالجة الإشكالية الأساسية حول مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، فاتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري أما الجانب التطبيقية اعتمدنا عل المنهج الاستقرائي باستخدام الاستبيان الذي تم توجيهه لأساتذة جامعة جيلالي بونعامه - خميس مليانة- كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير وعلوم التجارية و هي عينة قصدية، الذي عالجنا به فرضيات الدراسة ، و بعد تحليل النتائج وتفسيرها بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS، وتمثلت أهم النتائج في " توجد علاقة بين المستلزمات العلمية الحديثة وجودة التعليم العالي".

الكلمات الافتتاحية :

المعرفة، إدارة المعرفة، الجودة، التعليم العالي.

Abstract:

this study is about the concept of knowledge management and to guarantee the quality of high education, this study aims to identify the role of knowledge management in order to aquire the high quality of education by treating the principal problematic that is about the contribution of knowledge management in guarante the high quality of education so that in the theoritical part we use the descriptive method but in the practical part we use a questionnaire survey that is distributed to teachers of Jilali Bongamh University of Khemis Miliana in the faculty of economic sciences gestion sciences and commercial sciences and it is taken on purpose in order to treat the hypothesis of the study after analysing the results and exanining by the spss, the results show that there are a relationship between the modern scientific supplies and the quality of high education .

key words : knowledge, knowledge management, quality, high education.



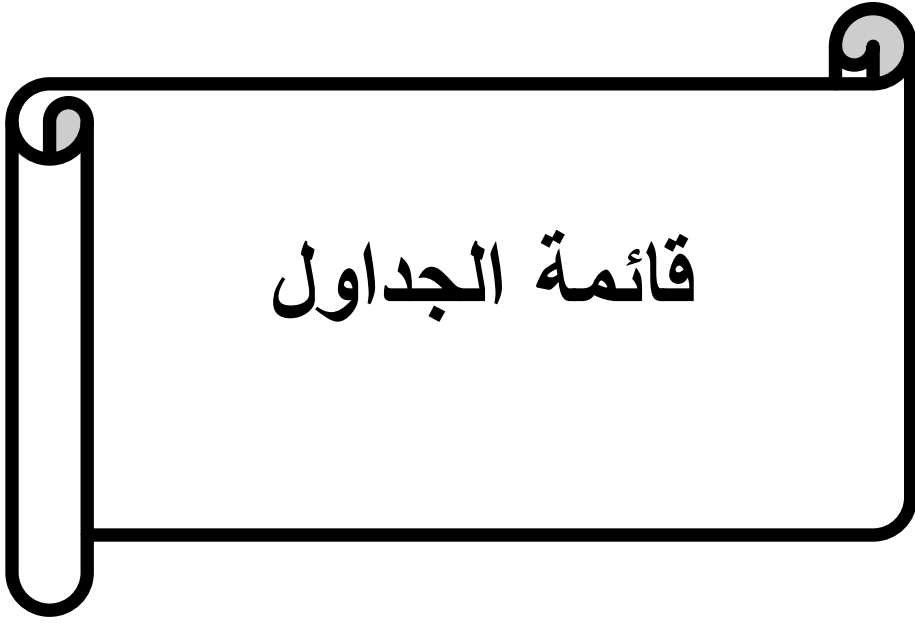
قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر والتقدير
	ملخص الدراسة
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي	
06	تمهيد
07	المبحث الأول : الأدبيات النظرية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي
07	المطلب الأول : مفاهيم أساسية متعلقة بإدارة المعرفة
07	فرع 01 : مفهوم إدارة المعرفة (معرفة + إدارة المعرفة)
08	فرع 02 : أهمية وأهداف إدارة المعرفة
10	فرع 03 : عمليات إدارة المعرفة
11	المطلب الثاني : مفاهيم أساسية متعلقة بجودة التعليم العالي
11	فرع 01 : مفهوم جودة التعليم العالي
13	فرع 02 : أهمية وأهداف جودة التعليم العالي
14	فرع 03 : معايير جودة التعليم العالي
16	المبحث الثاني : ادارة المعرفة في التعليم العالي

16	المطلب الأول : مفهوم ادارة المعرفة في تعليم العالي
17	المطلب الثاني : مبررات ومجالات عوامل نجاح تطبيق ادراة المعرفة في التعليم العالي
17	فرع 01: مبررات و مجالات تطبيق ادراة المعرفة في التعليم العالي
18	فرع 02 : عوامل نجاح تطبيق ادراة المعرفة في التعليم العالي
19	المطلب الثالث : اثر ادارة المعرفة في التعليم العالي
20	فرع 01: تحسين جودة البحث العلمي
20	فرع 02: تحسين جود الخدمات الطلابية و الخريجين
21	فرع 03:تحسين جودة المناهج و البرامج
21	فرع 04:تحسين جودة الخدمات الادارية
23	المبحث الثالث : الأدبيات التطبيقية
23	المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة و جودة التعليم العالي
23	فرع 01 : دراسة سابقة متعلقة بإدارة المعرفة
24	فرع 02 : دراسة سابقة متعلقة بجودة التعليم العالي
24	فرع 03 : دراسة سابقة متعلقة بإدارة المعرفة و جودة التعليم العالي
25	المطلب الثاني : محل الدراسة الحالية من دراسات السابقة
28	خلاصة
الفصل الثاني : دراسة حالة في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة جيلالي بونعامة	
30	تمهيد
31	المبحث الأول : لمحة تاريخية عن جامعة جيلالي بونعامة
31	المطلب الأول : امكانيات المؤسسة و مهامها

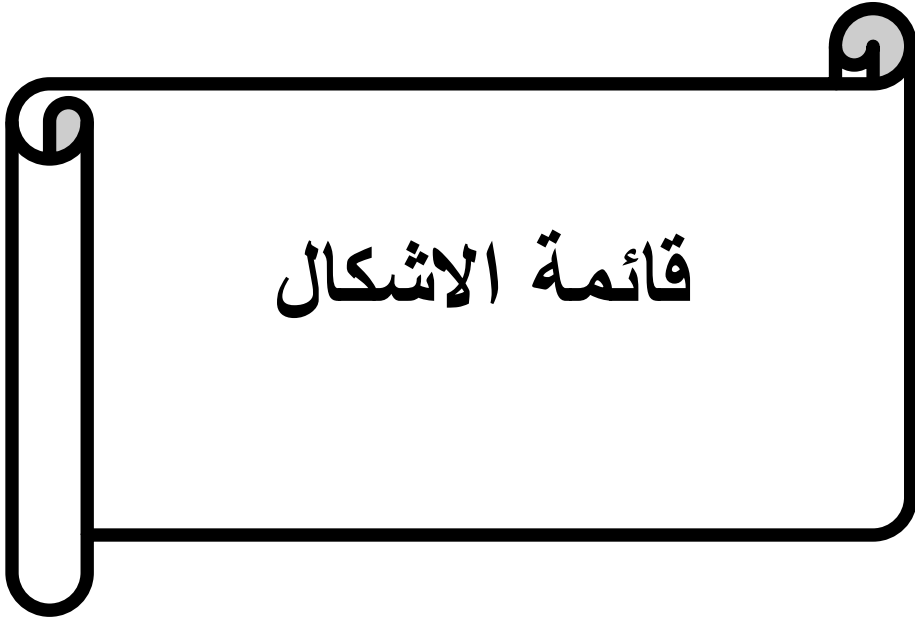
31	فرع 01 : نشأة الجامعة
32	فرع 02 : هياكل المؤسسة و مهامها
33	المطلب الثاني : هيكل التنظيمي للجامعة
35	المبحث الثاني : الطريقة و الادوات
35	المطلب الأول : طريقة الدراسة
35	فرع 01 : متغيرات الدراسة
36	فرع 02 : مجتمع الدراسة
36	فرع 03 : عينة الدراسة
36	المطلب الثاني : ادوات الدراسة
36	فرع 01 : اداة الدراسة
36	فرع 02 : مقياس الاداة
37	فرع 03 : صدق الاداة
37	فرع 04 : ثبات الاداة
38	المطلب الثالث : البرامج الاحصائية المستخدمة في الدراسة
38	المبحث الثالث : مناقشة و تحليل النتائج دراسة الميدانية
38	المطلب الأول : خصائص عينة الدراسة
41	المطلب الثاني : عمليات إدارة المعرفة بالكلية و تأثيرها على الجودة التعليمية
41	فرع 01 : عمليات إدارة المعرفة بالكلية
44	فرع 02 : تأثير إدارة المعرفة على الجودة التعليمية بالكلية
46	خلاصة
48	الخاتمة

51	قائمة المراجع
55	الملاحق



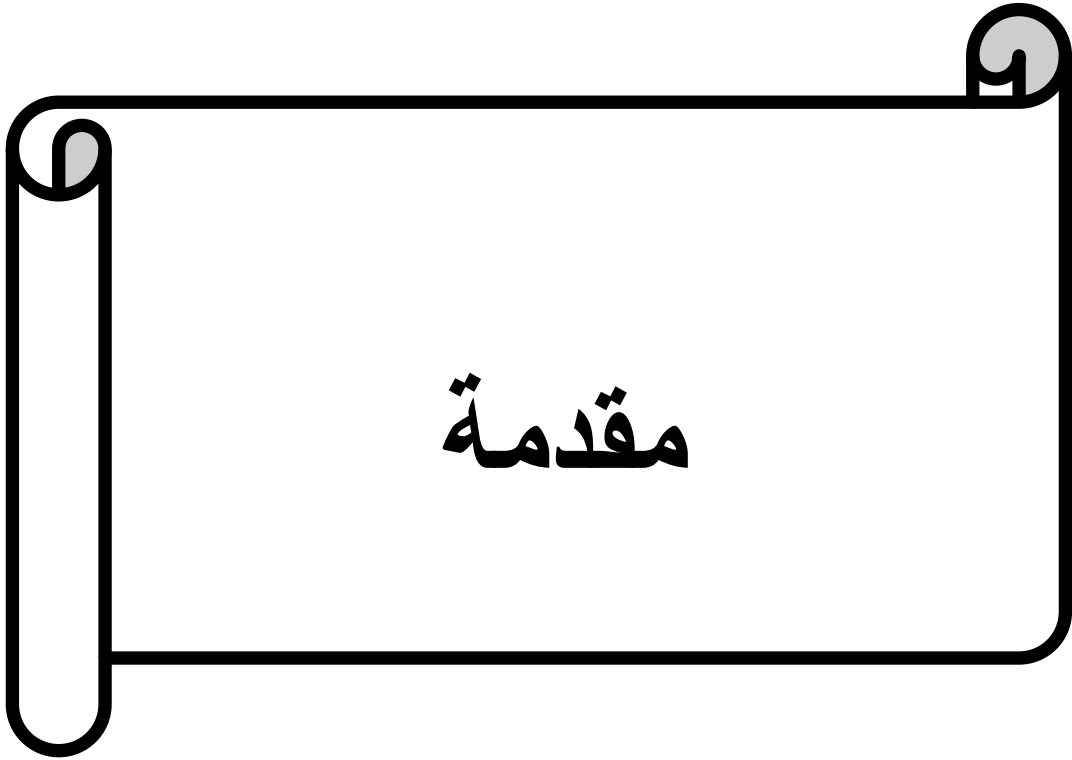
قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
26	يوضح محل الدراسة الحالية من الدراسة السابقة	01
38	معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان	02
39	تكرارات والنسب المئوية لخصائص أفراد عينة الدراسة	03
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	04
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعمليات ادارة المعرفة	05
44	إحصائيات عينة فريدة.	06
44	اختبار عينة واحد- تي.	07



قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
11	عمليات ادارة المعرفة	01
35	الهيكل التنظيمي للجامعة	02
36	نموذج الدراسة	03
40	توزيع عينة الدراسة حسب نوع الاجتماعي	04
41	توزيع عينة الدراسة حسب السن	05
41	توزيع عينة الدراسة حسب مؤهل العلمي	06
42	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	07
42	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	08



إن إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تمثل مجموع العمليات التي تساعد المنظمات على الحصول على المعرفة وإنشائها، اختيارها، تنظيمها، استخدامها، توزيعها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمات، ولم يعد خافيا الاهتمام المتزايد بإدارة المعرفة من قبل مختلف المنظمات، فتنبي وتطبيق إدارة المعرفة يؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد والايجابيات كاتخاذ القرارات، حل المشاكل الإدارية، زيادة الكفاءة والفعالية تحسين جودة المخرجات، زيادة الإنتاجية، تحسين الإبداع والأهم التأقلم مع كثرة التغييرات المتسارعة.

إن من بين أهم المنظمات التي تهتم بتبني إدارة المعرفة نجد منظمات التعليم العالي التي تسعى إلى العصرية وتحديث أعمالها وتحقيق التوافق بين مخرجاتها ومتطلبات بيئة العمل بما يتناسب وتطلعات التنمية. فلم يعد خافيا على القائمين والمهتمين بالتعليم العالي أهمية إدارة المعرفة ودورها في تحسين العملية التعليمية والارتقاء بجودة منظمات التعليم العالي وتحقيق أهدافها بعوائد أفضل وتكاليف أقل، بل إن الالتزام بتطبيق إدارة المعرفة أصبح من ضروريات البقاء لمنظمات التعليم العالي كيانا وسمعة. وكل ذلك يتطلب منها تهيئة بيئتها الاجتماعية والتنظيمية والتقنية المناسبة لتحقيق الاستفادة من المعرفة بأكبر قدر ممكن.

وفي ضوء مما سبق نتحدد لنا معالم الإشكالية التي سنعمل على معالجتها من خلال اجابة على السؤال رئيسي : **كيف تساهم إدارة المعرفة في تحقيق الجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ؟**

وتنبثق من هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية :

- ما المقصود بإدارة المعرفة؟ وما أهدافها في منظمات التعليم العالي ؟
- ما هي مجالات ومبررات تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي ؟
- فيما تتمثل جودة التعليم العالي؟ وما هي معاييرها ؟
- ما مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الكلية محل الدراسة ؟
- ما أثر تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الجودة التعليمية بالكلية محل الدراسة ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي ؟

فرضيات البحث

- من أجل الإجابة على الإشكالية محل الدراسة والأسئلة الفرعية، يستلزم اختبار الفرضيات التالية :
- تقوم الكلية محل الدراسة بتطبيق عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).
 - تؤثر إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة على جودة التعليم العالي (جودة البحث العلمي، جودة خدمات الطلبة والخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات الإدارية).

مبررات اختيار موضوع البحث

تعود أسباب اختيار ودراسة هذا الموضوع إلى الاعتبارات التالية :

1. نقص الدراسات والأبحاث النظرية والتطبيقية باللغة العربية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
2. البحث لمعرفة مميزات وخصائص إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي الجزائرية.
3. الأهمية البالغة لإدارة المعرفة وما يمكن أن تلعبه في مجال جودة التعليم العالي خاصة إذا لقيت العناية الكافية، كما هو الحال في مختلف منظمات التعليم العالي في الدول المتقدمة.
4. محاولة ضبط بعض المصطلحات والمفاهيم الأساسية في الموضوع.

أهداف البحث

تتمثل الاهداف فيما يلي :

- 1 -تتاول المفاهيم النظرية المتصلة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- 2 -التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الكلية محل الدراسة.
- 3 -توضيح أثر تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الجودة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة.
- 4 -إبراز الحاجة إلى المعرفة وكيفية إدارتها وتطبيق عملياتها في المنظمات التعليمية.
- 5 -التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي الجزائرية.
- 6 -محاولة الوقوف على التحديات والمشاكل التي تواجه قطاع التعليم العالي في الجزائر.

أهمية الموضوع

يعد موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الإدارية الجديدة الذي لم يلق المعالجة الكافية والاهتمام الوافي باللغة العربية، وخاصة في مجال التعليم العالي الذي يمثل العصب المحرك لنمو وتقدم المجتمعات .في ضوء ذلك تتضح أهمية الدراسة الحالية في الجانبين التاليين :

- 1.كون هذه الدراسة تتطرق لإدارة المعرفة، مفاهيمها، أهميتها، عملياتها ومتطلباتها، وبيان أثرها ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي.
- 2.كون هذه الدراسة تسعى لتحليل الواقع الفعلي لإدراك أعضاء هيئة التدريس والقائمين على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيلالي بونعامة لمفهوم إدارة المعرفة وأبعادها، وكذلك تحليل أهم عمليات إدارة المعرفة بالكلية وآثار كل ذلك على جودة العملية التعليمية.

حدود البحث

تتمثل حدود الدراسة في الحدود المكانية و المفاهيمية، وسوف نتكلم عن هذه الحدود في النقاط التالية :

- إطار المفاهيمي :** تم الدراسة بالمواضيع المرتبطة بإدارة المعرفة ودورها في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي .
- الحدود المكانية :** اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة التعليم العالي جيلالي بونعامة خميس مليانة " كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير".

منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث ، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث ، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة و المنهج الإحصائي باستعمال برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي spss (statistical package for social).

أما أداة جمع البيانات التي اعتمدت في دراستنا هذه فتمثلت في استمارة أسئلة موجهة لأساتذة جامعة جيلالي بونعامة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وذلك للإجابة عليها .

صعوبات البحث

بشكل عام تمثلت صعوبات البحث فيما يلي :

- صعوبة جمع المراجع ذات الصلة بالموضوع خاصة الحديثة منها.
- صعوبة في استرجاع الاستبيان.
- الاختلاف في استعمال المصطلحات بسبب حداثة الموضوع.
- وجدنا صعوبة كذلك في تطبيق وتحليل نتائج برنامج spss 22 .
- صعوبة تناول هذا الموضوع وتحليله بعمق علمي ومنهجي، ذلك أن تحقيق هذا الهدف يتطلب من أي باحث قدرات ومهارات فنية وغيرها.
- صعوبة التواصل مع الاستاذ المشرف

هيكل البحث

بغية معالجة الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات قمنا بتقسيم الدراسة كما يلي :

مقدمة : تم فيها طرح إشكالية الدراسة وفرضيات مع بيان أهمية وأهداف هذه الدراسة.

خصصنا الفصل الأول : الأدبيات النظرية و تطبيقية لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي حيث قسمنا إلى ثلاث مباحث في المبحث الأول عالجنا مجموعة من المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي كما قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين الأول مفاهيم أساسية متعلقة بإدارة المعرفة ناولنا من خلاله مفهوم المعرفة ثم تعريف إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وفي الأخير عمليات إدارة المعرفة، أما المطلب الثاني فيتضمن مفاهيم أساسية في جودة التعليم العالي تناولنا من خلاله مفهوم جودة التعليم العالي ، وأهمية و أهداف جودة التعليم العالي ثم معايير جودة التعليم العالي ، تطرقنا في المبحث الثاني إلى إدارة المعرفة في التعليم العالي، حيث قسمنا الى ثلاث مطالب :

الاول مفهوم ادارة المعرفة في تعليم العالي، الثاني مبررات، مجالات و عوامل نجاح تطبيق ادارة المعرفة المطلب الثالث اثر ادارة المعرفة في التعليم العالي . اما المبحث الثالث تناولنا فيه الأدبيات التطبيقية وذلك بتقسيم المبحث إلى مطلبين الأول الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة ، أما المطلب الثاني فخصص إلى بيان محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

لنعرض في الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لأساتذة جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، فتطرقنا في المبحث الأول لمحة تاريخية عن جامعة ، المبحث الثاني الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية أما بالنسبة للمبحث الثالث حاولنا مناقشة و تحليل النتائج الدراسة المتوصل إليها.

الفصل الأول :الأدبيات
النظرية و التطبيقية لإدارة
المعرفة وجودة التعليم العالي

تمهيد

تعتبر إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من المواضيع التي تصدرت اهتمام الباحثين لكونها تعد العنصر الأساسي الذي تقوم عليه المنظومة التعليمية فهي تحدد بشكل رئيسي نوعية و جودة التعليم المقدم ، وذلك بناء على ما يدركه الباحثين من هذه الجودة في المقام الأول.

وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى أهم المحاور المرتبطة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، بدءا بتحديد مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وعملياتها، وبعد ذلك سنتناول مفهومي الجودة وجودة التعليم العالي، مروراً إلى أهمية وأهداف ومعايير جودة التعليم العالي، اثر ادارة المعرفة على جودة التعليم العالي وقد قسمنا هذا الفصل

كما يلي:

المبحث الأول : مفاهيم أساسية متعلقة بإدارة المعرفة و الجودة التعليم العالي .

المبحث الثاني :ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي .

المبحث الثالث : الأدبيات التطبيقية.

المبحث الأول : لأدبيات النظرية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي

أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع المهمة في مؤسسات التعليم العالي و ذلك من أجل ضمان وتحقيق جودة عالية، كما أن العديد من المديرين اعتبروها انها عملية إستراتيجية متميزة .

المطلب الأول :المفاهيم الأساسية المتعلقة بإدارة المعرفة

يعد مفهوم إدارة المعرفة Knowledge Mangement :من المفاهيم الحديثة نسبيا التي حضرت باهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة، أصبحت إدارة من المواضيع الأكثر ديناميكية و جدلية في الإنتاج الفكري لإدارة الأعمال.

الفرع الأول : مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة

أ- مفهوم المعرفة

* هي كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان، أول لاتخاذ قرارات صائبة.¹

* هي مزيج من الخبرات، القيم،المعلومات السياقية ، البصيرة التي توفر إطارا لتقييم ودمج الخبرات، المعلومات الجديدة، حيث أن مصدرها و تطبيقها متواجدان في أذهان المنظمات، وفي كثير من الأحيان تصبح جزء لا يتجزأ ليس فقط في وثائق، مستودعات ولكن أيضا في إجراءات تنظيمية، عمليات، ممارسات و معايير.²

* هي تنبؤ، الاستقراء، الاستنتاج، الاستنباط، الاستدلال، التركيب، التحليل، التفسير والسببية، حيث يتضمنون التنبؤ، وهي بمثابة مفاتيح تسمح لنا بفتح الزمن و استباق الواقع، المعرفة مراكز التوازن أو الاستقرار إدارات تفاعل البيانات ونتائج سيرورتها وبالتالي تسمح لنا بتحقيق الأهداف بأسرع وأسهل طريقة دون استعمال التصحيح بالتغذية العكسية أو التجربة والخطأ لأنها تسمح لنا بتحديد المطلوب الصحيح فورا.³

ب- مفهوم إدارة المعرفة

* حسب جامعة تكساس Texas University : هي عملية منظمة للبحث عن معلومات ، تنظيمها ، تصنيفها بطريقة تزيد من فهم العامل لها ، تخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة، يوفر لها المرونة اللازمة في العمل ، يحافظ على الأصول الفكرية من الضياع ويسهل عملية الاستفادة منها في حل مشاكل العمل .⁴

¹- صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005 ، ص 8 .

²- Pitro Evangelista "The Adoption of knowledge Management Systems in small firms". Electronic journal of knowledge Management, Volume 8 Issue, 2010,p 30.

³- عبد الله حسن المسلم ،إدارة المعرفة والتكنولوجيا المعلومات ، دار المعتر للنشر و التوزيع ،عمان ، الطبعة الأولى ،2015،صفحة 20.

⁴- عبد الرحمن الجاموس ، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال ، درا وائل للنشر و التوزيع ، سوريا، الطبعة الأولى ، 2013.صفحة 33

***حسب المفكر نيومان Newman** : فهي مجموعة من العمليات التي تتحكم ،تخلق ،تنتشر وتستخدم المعرفة وتعيد استخدامها وتنتشرها من قبل الممارسين لتزودهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات وتنفيذها .⁵

* **حسب المفكر McInerney** : هي محاولة لرفع المعرفة النافعة في المؤسسة، من خلال تشجيع التواصل، إتاحة فرص التعلم وترقية تبادل وتشارك المعرفة المناسبة.⁶

* **حسب المفكر Duffy** : هي العملية النظامية التكاملية لتنسيق نشاطات المنظمة في ضوء اكتساب المعرفة خلقها ، خزنها ، المشاركة فيها، تطويرها وتكرارها من قبل الأفراد والجماعات الساعية وراء تحقيق الأهداف التنظيمية الرئيسة.⁷

بناءً على ما سبق يمكن تعريف إدارة المعرفة أنها : "عملية ديناميكية مستمرة تتضمن مجموعة من الأنشطة والممارسات الهادفة إلى تحديد المعرفة ،إيجادها ،تطويرها ،توزيعها،استخدامها ،حفظها وتيسير استرجاعها، مما ينتج عنه رفع مستوى الأداء وخفض التكاليف وتحسين القدرات المتعلقة بعملية التكيف مع متطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة".

الفرع الثاني : أهمية وأهداف إدارة المعرفة

أ-أهمية إدارة المعرفة

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة و نخص بالذكر ما يلي :⁸

- 1- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف و رفع مجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- 2- تعد عملية تضامنية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- 3- تعزيز قدرة المنظمة بالاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة و المعرفة و تحسينه.
- 4- تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري ، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة و ممكنة.
- 5- تساهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها و مواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة .

⁵ جمال يوسف بدير ، إتجاهات حديثة في إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان الاردن، 2009، صفحة 25.

⁶ -Claire McInerney, Michael E. D. Koenig, **Knowledge Management (Km) Processes in Organizations:**

Theoretical Foundations and Practice, Morgan & Claypool Publishers, 2011, p01

⁷ - ربا المحاميد، دور ادارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط عمان، 2008، ص 22.

⁸ - صلاح الدين الكبيسي ، مرجع سبق ذكره ،صفحة 42،صفحة 43.

ب- أهداف إدارة المعرفة

إن عمليات إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الفعاليات و الجهود التي تهدف إلى تحقيق أهداف متعددة نذكر منها:⁹

- 1- التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية و الثقافية و التنظيمية لإدارة المعرفة.
- 2- المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية و الإجراءات المتعلقة بإدارة و تطوير البنية التحتية لمجتمع المعرفة .
- 3- التعريف و التنمية بشكل شمولي بمعنى إدارة تطوير المعرفة و نشره بين رجال الأعمال بحيث يتم استخدام بشكل اكبر مبادئ إدارة المعرفة و تعميم الاستفادة عن طريق بلورة الفرص الخاص بأعمال إدارة المعرفة.
- 4- دراسة الأوضاع الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية ، الأنظمة ذات العلاقة و التي تؤثر على فاعلية مبادرات إدارة المعرفة.
- 5- العمل على تنمية العوامل الاجتماعية و الثقافية التي تشجع الأفراد على المشاركة في المعرفة ضمن المنطقة.
- 6- العمل على زيادة عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى الحسابات الآلية و الانترنت و التقنيات ذات العلاقة.
- 7- وضع بيانات و أدلة خاصة بالأعمال ذات العلاقة بمجتمع المعرفة.

تهدف إدارة المعرفة في المؤسسة بشكل عام إلي:¹⁰

- 1- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو الغير ضرورية.
- 2- تبني فكرة الإبداع في طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
- 3- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفعالية اكبر.
- 4- تحسين خدمة العملاء في طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات.
- 5- تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقتها بمثيلاتها.
- 6- تكوين مصدر موحد للمعرفة.
- 7- إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة في و أثناء الممارسة اليومية.
- 8- المحافظة على الأصول المعرفية وتطويرها.

⁹ خضر مصباح إسماعيل طيطي ، إدارة المعرفة التحديات و التقنيات و الحلول ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن، طبعة الاولى ، 2009 ، ص45 .

¹⁰ سلوى محمد الشرفاء ، دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة ،رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الاسلامية ، 2008 ،صفحة 38.

9- المساهمة في رفع أداء العاملين.

الفرع الثالث: عمليات إدارة المعرفة

عمليات إدارة المعرفة هي العمليات النظامية التي تقوم بها الإدارة لزيادة الحصيلة المعرفية و التي تتمثل في مايلي:¹¹

1- تشخيص المعرفة : عملية التعرف على الفجوة المعرفية التي تمثل ما هو موجود من معرفة فعلا مقابل ما يجب على البنك معرفته و تمثل تقييم كفاية المعارف، الاستعانة بالمختصين، الخبراء بعملية التشخيص و بتحديد المعارف اللازمة للممارسات الجديدة للعمل المعرفي.

2- اكتساب المعرفة : هي الحصول على معرفة من مصادرها الداخلية و الخارجية، تحويل المعارف الجديدة إلى معارف صريحة متاحة للجميع و تتمثل بمدى اعتماد العاملين على أنفسهم و استخدام أسلوب الحوار و جلسات العصف لتطوير المعارف و مدى استقطاب المتميزين من المواقع الخارجية.

3- توليد المعرفة : عملية إيجاد المعرفة، اشتقاقه ، تكوينها داخل المصرف و الوصول إلى معرفة جديدة، تمثل بمبادئ استخدام اللجان و الفرق و المدارء ذاتيا، استخدام أنشطة التدريب، التعليم و توفر دائرة تهتم بالمعارف الجديدة، عملية توليدها و مدى استثمار الخبرات و التجارب المتوفرة لدى العاملين.

4- تخزين المعرفة : هي الاحتفاظ بالمعرفة و إدامتها بصورة مستمرة بالذاكرة التنظيمية و مستودعها المعرفة أو ضمن التقارير، المنشورات، الكتب و تتمثل بمدى توثيق المعارف في الوثائق، توفر أنظمة برمجيات، قواعد بيانات من أجل تخزينها، توفير وسائل اتصال تسهل عملية الوصول إليها و قيام المصرف بإجراء الاجتماعات الدورية لتبادل المعارف.

5- توزيع المعرفة : يعتمد على وجود آليات فعالة تتيح ذلك، هذه الآليات يمكن أن تكون رسمية مثل التقارير أدلة العمل، التدريب، الاجتماعات الرسمية المخططة والتعلم أثناء العمل أو غير رسمية كاجتماعات والندوات والحلقات النقاشية التي تأخذ طابعاً رسمياً مقنناً وتتم عادة في غير أوقات العمل.¹²

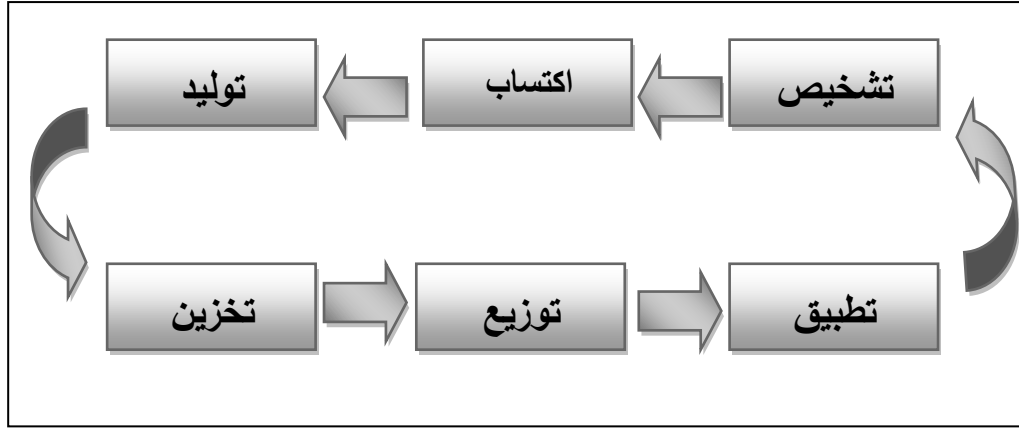
6- تطبيق المعرفة : يمكن تعريفها بأنها العملية التي تدعم تطبيق الأفراد للمعرفة مملوءة من قبل أفراد آخرين بدون الحصول على المعرفة الفعلية، بدون تعلم هذه المعرفة فالأفراد يقومون بإتمام العمليات المختلفة بالمساعدة بالتكنولوجيا مثل أنظمة دعم القرار.¹³

¹¹ - محمد تركي البطانية، اثر إدارة المعرفة على الأداء والتعلم التنظيمي في المصارف التجارية الأردنية، مذكرة دكتوراه في فلسفة الإدارة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2007 صفحة 10 .

¹² - نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على التميز الأداء ، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، 2011، الجامعة الإسلامية - غزة- عمادة الدراسات العليا ،صفحة 50.

ومن هنا يمكن تمثيل عمليات ادارة المعرفة في الشكل التالي :¹⁴

شكل رقم (01):عمليات ادارة المعرفة.



المصدر : انتصار عريوات، متطلبات تطبيق ادارة المعرفة في الجامعة الجزائرية، اطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص ادارة موارد بشرية و التنمية الادارية، كلية الحقوق و العلوم الساسية، جامعة باتنة 01، سنة 2018/2019، صفحة 38.

بعدما تطرقنا في المطلب اعلاه على مفهوم ادارة المعرفة و اهدافها سنحاول في هذا المطلب تناول عموميات متعلقة بجودة التعاليم العالي.

المطلب الثاني : مفاهيم أساسية متعلقة بجودة التعليم العالي

يعد مفهوم الجودة في التعليم من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في عصرنا الحديث، إذ أنها تحضى بأهمية كبيرة في المؤسسات التعليمية لما لها من دور ايجابي في رفع المستوى العلمي في أي بلد و في أي جامعة، و في هذا المطلب سوف نتعرف على مفهوم الجودة و عدة مفاهيم لجودة التعليم العالي وأهدافها، أهميتها و معاييرها.

الفرع الأول :مفاهيم متعلقة بالجودة التعليم العالي

أ- مفهوم التعليم

هو عملية تزويد الأفراد بحصيلة من العلم والمعرفة في إطار معين، فهو يهتم بتنمية وتطوير المعارف كوسيلة لتأهيل الفرد للدخول في الحياة العملية من خلال زيادة المعلومات العامة ومستوى الفهم للعالم الخارجي، ويهدف

¹³ - عبد الستار العلي، عامر قنديلحي وغان العمري، مدخل إدارة المعرفة ، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2006-2009، ص ص 249، 250.

¹⁴ - انتصار عريوات، متطلبات تطبيق ادارة المعرفة في الجامعة الجزائرية ، اطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص ادارة موارد بشرية و التنمية الادارية، كلية الحقوق و العلوم الساسية، جامعة باتنة 01، سنة 2018/2019، صفحة 38.

التعليم إلى رفع أداء الأفراد المتعلمين وتطوير مملكاتهم الفكرية والمعرفية بما في ذلك تلك التي تهدف إلى الحصول على كفاءات مهنية معينة تؤهلهم للالتحاق بوظائف محددة.¹⁵

ب- مفهوم التعليم العالي

هي مرحلة متقدمة من مراحل التعليم، حيث يعتبر آخر مراحل التعليم وأرقاها درجة، ينفرد به غالبا مجموعة خاصة من الأفراد المتميزين .ويتمثل في كل أشكال التعليم والتلقين التي تمارسها المنظمات التعليمية سواء كانت جامعات، معاهد، مدارس عليا، ... وذلك وفق مبدأ التخصص الأكاديمي في ميادين المعرفة، بسبب اتساع المعرفة في شتى الميادين.¹⁶

ج - مفهوم الجودة

• تقديم جميع الادعاءات اللازمة للعميل و التي ينتظر منها هذا الأخير ان تشبع وتلبي رغباته وفق سعر تنافسي ، الوقت المناسب، ووفق الطرق و الأساليب التي تناسبه .¹⁷

• هي ترجمة احتياجات وتوقعات العملاء بشأن المنتج إلى خصائص محددة، تكون أساساً لتصميم المنتج وتقديمه إلى العميل بما يوافق حاجاته وتوقعاته.¹⁸

ب - مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي

هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير، المواصفات التعليمية و التربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية و في جميع جوانب العمل التعليمي و التربوي او هي عبارة عن عملية ادارية تركز علي مجموعة من القيم ، تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في اطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية لتحقيق التحسين المستمر.¹⁹

• كما تعرف الجودة التعليمية أيضا بأنها جملة المؤشرات والمقاييس الكمية، الكيفية التي تحدد مستوى التنوع، التمايز داخل النظام التعليمي مما يحقق تحديث وتطوير المجتمع .وتتميز الجودة في التعليم في أنها تهتم بالأهداف والمصادر معا وتتداخل لتحسين، تطوير الأهداف، المدخلات، الآليات، العمليات، الطرق، التقنيات

¹⁵ - توفيق صراح، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي ، رسالة ماجستير ، علوم تسيير، تخصص تسيير موارد البشرية، جامعة الجزائر 03 ، 2014 ،صفحة 67.

¹⁶ - نفس المرجع ، صفحة 68.

¹⁷ - سوسن شاكر، جودة في التعليم العالي دراسات تطبيقية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان، الطبعة الاولى،2008، صفحة 153.

¹⁸ - لميس منصور عبد الجواد، إدارة الجودة الشاملة و مستوى مساهمتها في تحقيق ادارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية، البرامج المشتركة بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا ،غزة، مذكرة ماجستير، تخصص القيادة و الإدارة، 2016،صفحة 16.

¹⁹ - محمد عوض الترتوري ، اغادير ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن، الطبعة الاولى، 2006،صفحة 76.

والأساليب المتبعة في العملية التعليمية وينعكس ذلك ايجابيا على المنتج النهائي (الطالب) ويرفع من جودته. لذا ينبغي على القائمين على التعليم وخاصة الجامعات دراسة الأسواق لمعرفة احتياجاتها من التخصصات المختلفة والتخطيط لها على المدى الطويل والتنبؤ احتياجات السوق المحلية.²⁰

الفرع الثاني : أهمية و أهداف جودة التعليم العالي

أ- أهمية جودة التعليم العالي

تعتبر جودة التعليم العالي أمرا ضروريا و هاما لعدة أسباب منها :²¹

- تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم و الطاقات الذهنية و المادية.
- تساعد على تحسين جودة في الخدمات الأخرى و زيادة الإنتاج، الثقة، الالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.
- تساعد على صنع القرار و المتعلق بالعمل و ذلك بالمشاركة و طرح الحلول و البدائل الممكنة.
- تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضي، لأن المخرجات لا تلقى الطلب الفعال في سوق العمل و تقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي و تشخيص القصر في المدخلات ، العمليات و المخرجات.
- ينبع الاهتمام بالجودة في التعليم العالي في كثير من الدول من عدة قطاعات والتي منها :²²
 - الحكومة التي هي المسؤولة عن الإنفاق على التعليم في أغلب الدول.
 - المواطنون الذين يدفعون الضرائب للحكومة.
 - القائمون على توظيف الخريجين.
 - الطلاب وأولياء أمورهم.
 - أعضاء هيئة التدريس والقائمون على إدارة منظمات التعليم العالي .

²⁰ توفيق صراع ، مرجع سبق ذكره ،صفحة 77.

²¹ نور الدين حامد،"جودة التعليم كاستراتيجية لتطوير كفاءة أداء الجامعات"، مجلة العلوم الإنسانية"، العدد 22، جوان 2011، جامعة بسكرة، صفحة245

²² جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2010، ص ص

ب - أهداف جودة التعليم العالي:

الأهداف التي تحققها جودة التعليم العالي هي :²³

• التأكيد على أن الجودة و إتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري وواجب وطني تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة والحالية.

• تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.

• ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارات لا بديل عن الصحيح والوقاية خير من العلاج، والتعلم مدى الحياة من اجل تحقيق التقدم النوعي في العملية التدريسية، وذلك بتفعيل كافة الأنظمة المعمول بها في مؤسسة التعليم العالي دون استثناء بما يحقق رغبات الطلبة من جهة والمجتمع من جهة أخرى.

• المحافظة على مستوى الأداء لأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة في مؤسسة التعليم العالي، من خلال المتابعة الميدانية المستمرة، وابداء التوجيهات اللازمة بروح من المسؤولية كما دعت الحاجة.

• حل المشاكل التدريسية ميدانيا وبالطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها.

• فتح قنوات الاتصال والتواصل بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية، والتعاون مع الشركات التي تعنى بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها.

الفرع الثالث : معايير جودة التعليم العالي

هناك اختلاف في توجهات الباحثين و أدائهم، مما أدى الى اختلاف معايير الجودة التعليم العالي ويمكن حصرها كالتالي :²⁴

1- القيادة : تشكل محور النظام المتكامل الذي يسعى إلى تحقيق جودة مؤسسات التعليم لذلك نحتاج إلى منهجية إدارة الجودة، تحسينها وضمانها في هذه المؤسسات، من خلال قيادة إدارة متحمسة ذات رؤية قادرة على تحقيق التفاعل، التعاون، الانسجام بينهما و بين المرؤوسين كما تتطلب فريق العمل متعاون لديه ولاء و انتماء.

2- رؤية رسالة الجامعة:²⁵

تمثل الرؤية الطموحات والتصورات لما يجب أن تكون عليه المؤسسة فهي تعكس النظرة المستقبلية التي تطمح المؤسسة إلى تحقيقها في المستقبل، إذ من شأن الرؤية أن :

• تنثير الحماس لدى العاملين وتضع أهدافهم ملامح الجامعة التي سينتمون إليها في المستقبل.

²³- الطائي يوسف ألبادي هاشم، " إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي : دراسة ميدانية كلية الإدارة والاقتصاد"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية

والإدارية"، المجلد 01، العدد (3) ،سنة أولى كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة، العراق، 2005 ، ص195.

²⁴- حرنان نجوى ، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي ، أطروحة دكتوراه ، تخصص تسيير المنظمات ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، سنة 2014 ، صفحة 41.

²⁵- نفس المرجع، صفحة 43.

• يجب أن تكون الرسالة منسقة بحيث يتم تطبيقها على الأهداف والمتطلبات الخاصة ببرامج تحسين الجودة، أو تحدد بوضوح بشكل مناسب مع الأهداف والأغراض الأساسية للبرنامج فحسب الجامعة الجزائرية تم اعتماد نظام LMD نتيجة للتغيرات التي طرأت عليها، من إدخال تقنيات وتكنولوجيات حديثة تساعد على تحسين جودتها، أما بالنسبة لرؤيتها هي أن تصبح الجامعة مدرجة ضمن النموذج العالمي للجودة والتميز ضمن أهداف مسطرة :

-هدف طويل الأجل : أن تكون الجامعة ضمن أفضل مائة جامعة في التصنيف الدولي.

-هدف متوسط الأجل : تصميم وتطبيق نموذج إدارة الجودة طبقا للمعايير الدولية.

-هدف قصير الأجل : تطبيق مشروع ضمان الجودة على مستوى جميع المؤسسات الجامعية طبقا للمعايير التي تعتمد عليها بعض الهيئات القومية لضمان جودة التعليم العالي.

3- الثقافة النظامية:²⁶

تشكل الثقافة النظامية بيئة اجتماعية تشتمل على مجموعة من المبادئ ، القيم، المفاهيم و المعتقدات التي يجب أن تسود المؤسسة التعليمية و لها دورا مؤثرا في عملية اتخاذ القرارات و حل المشكلات التي تصادفها.

4- أعضاء هيئة التدريس:²⁷

يقوم أعضاء هيئة التدريس بإنجاز العملية التعليمية و تحقيق أهدافها التي يعملون بها ، هذا من خلال تأهيله العلمي، السلوكي، الثقافي و خبراته العلمية عن طريق :

- توفير العدد الكافي لأعضاء هيئة التدريس المؤهلين .

-اعتماد معايير واضحة و شفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس.

-أن توفر للجامعة برامج متخصص للتطوير المهني و التعليم المستمر لأعضاء هيئة التدريس.

5- البرامج و المناهج الدراسية :

يقصد بها شمولية و مرونة استيعاب مختلف التحديات العالمية و الثورة المعرفية و توظيفها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية، كما يجب على المناهج التعليمية أن تتلاءم مع الفلسفة العامة و تحقيق رسالة، أهداف، حاجات الطلبة، المجتمع ككل و أن تتوافق مع مخرجات هذه البرامج مع المعايير المحلية و الدولية.

²⁶ نجوى - حرنان، نفس المرجع، صفحة 45.

²⁷ - أحمد بدح، خالد الصرايرة، تصور مقترح لتطوير معايير إدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعلم الإلكتروني، جامعة البلقاء التطبيقية، قسم علوم التربية، الأردن، 2011، صفحة 17.

6- إدارة الموارد البشرية و المادية و تنميتها:

حتى نحصل على تفوق جامعي ناجح و متميز ، لابد من التركيز على تطوير و تنمية مواردنا البشرية، باعتبارها الركيزة الأساسية في خلق التميز و تمكينها من الميزة التنافسية، هذا عن طريق تنمية القدرات الإدارية و التدريبية و تحسين المرافق، الخدمات و تجهيزتها.

-توفير نظام الكتروني للبحث عن المعلومات في المكتبة.

-توفير مكاتب منافسة لأعضاء الهيئة التدريبية و توفير مرافق خدمة أساسية كافية.

7- البحث العلمي:

يستحسن وضع إستراتيجية البحث العلمي، التي تتفق مع رسالة المؤسسة كما يجب على أعضاء هيئة التدريس أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية و مناسبة ، حتى يضمن بقائهم و تطلعهم على المستجدات الحديثة في مجال تخصصهم مع توفير الأجهزة اللازمة للعمليات البحثية.

8- خدمة المجتمع:

يجب أن تساهم المؤسسة التعليمية في المجتمع ،من خلال تنمية البيئة المحيطة بها وإنشاء وحدة عملية تعزز علاقة مؤسسات المجتمع المحلي والإقليمي مع سوق العمل ،في تنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية والاجتماعية.

9- الطلبة:

يمثلون بؤرة العملية التعليمية و يجب تأهيلهم علميا، ثقافيا و نفسيا حتى يتمكنوا من استيعاب المعرفة التي تنعكس ايجابيا على مستوى الجودة و مواكبتهم للتطورات العصرية و انفتاحهم على البرامج المستقبلية.

المبحث الثاني : إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي

أي مجتمع يتطلع إلى التميز المعرفي يجب أن يهتم بشكل أساسي بالتعليم العالي ومنظّماته، لأن التعليم العالي يقوم بتنفيذ سلسلة من النشاطات التي تتضمن توليد المعرفة ونشرها وتوظيفها بما يطلق عليها بمصطلح إدارة المعرفة. فإدارة المعرفة أيما كانت هي من أجل دعم جودة التعليم والأداء في المنظمات.

المطلب الأول : مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي يعد مفهوما حديثا ، خاصة من الناحية التطبيقية، ولا يوجد تعريف واحد متفق عليه لإدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي.

- هي اطار او طريقة تمكن الافراد العاملين في المؤسسة التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه، مما ينتج عنه سلوكيات او تصرفات تؤدي الي تحسين مستوي الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.²⁸
 - و تعرف ايضا انها العمليات النظامية التي تساعد المنظمات التربوية عن انشاء المعرفة ، تنظيمها، واستخدامها ،نشرها ، واتاحتها لجميع منسوبي المنظمة والمستفيدين من خارجها.²⁹
- من خلال هذه التعاريف يتضح أن إدارة المعرفة تعمل على الربط بين ثلاثة مصادر أساسية في المنظمة وهي : الأفراد ، العمليات والتقنيات، لتمكين المنظمة التعليمية من استثمار ومشاركة المعلومات والمعرفة المتوفرة لديها بطريقة أكثر فعالية.³⁰

يمكن القول بأن إدارة المعرفة في التعليم العالي تعني جميع الأنشطة والممارسات الإنسانية والتقنية الهادفة إلى الربط بين الأفراد من مختلف المستويات التنظيمية والإدارات والأقسام بالمنظمة التعليمية، في شكل فرق أو جماعات عمل ينشأ بينها علاقات وثيقة متبادلة، مما ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة وتبادل، لما يمتلكه هؤلاء الأفراد من موارد ذاتية(معلومات، معارف، مهارات، خبرات، قدرات) مما يدعم عمليات التعلم الفردي والجماعي، ومن ثم تحسين وتطوير الأداء الفردي والتنظيمي.

المطلب الثاني : تطبيق ادراة المعرفة في التعليم العالي

إن منظمات التعليم العالي بشكل عام هي أحوج المنظمات إلى تطبيق إدارة المعرفة بشكل كامل ومكثف في إدارتها وخدماتها.

فرع 01 : مبررات ومجالات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

1 -مبررات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

- من أنسب البيئات لتطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة، وذلك يعود لمجموعة من المبررات وهي :
- تمتلك منظمات التعليم العالي عادة بنية تحتية معلوماتية حديثة.
- إن مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمرا طبيعيا جدا بين الأساتذة والطلاب بصفة عامة.
- إن أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب للوصول إليها من خلال التحاقهم بمنظمات التعليم العالي هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.
- يتوافر بمنظمات التعليم العالي عادة مناخ تنظيمي يتسم بالثقة، فلا يتردد أو يخاف أي عضو من نشر وتوزيع ما لديه من معرفة.

²⁸ -توفيق صراع ،مرجع سبق ذكره ، صفحة 104.

²⁹ - نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011، صفحة 53.

³⁰ -إيمان سعود أبو خضير، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي (أفكار وممارسات)، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ،معهد الإدارة العامة ،السعودية، 01- 2009/11/04،صفحة 13.

- في ظل التشابه بين منظمات التعليم الحديثة ومنظمات قطاع الأعمال في العصر الحالي، وذلك من ناحية توجه منظمات التعليم العالي نحو تقديم العديد من الأنشطة والخدمات التعليمية والبحثية والاستشارية لقاء مقابل مادي، لذا فإن أي أسلوب أو طريقة قد تمنح المنظمة التعليمية ميزة تنافسية قد تكون مثار اهتمام لتلك المنظمات، وإدارة المعرفة تعد أحد التقنيات الإدارية الحديثة في هذا الاتجاه ومن ناحية أخرى فإن أكثر الأسباب أهمية لتبني إدارة المعرفة في التعليم العالي ما يلي:

- المحافظة على الزيادة المستمرة في أعداد الطلاب ومعدلات التخرج.
- المحافظة على القوى العاملة في مجال التقنية في ظل النقص الشديد لموظفي التقنية.
- التوسع في تقديم خدمات التعليم الإلكتروني.
- المنافسة على المستوى المحلي وعلى المستوى الوطني والدولي لتلبية احتياجات الطلاب في أي وقت وأي مكان.

2 - مجالات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

ان تبني وتطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي لا يقتصر على مجال محدد من المجالات، وإنما قد توظف في كافة المهام والأنشطة والعمليات التي تتم في منظمات التعليم العالي ويشمل ذلك: التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع، التخطيط والخدمات الإدارية، الشؤون والخدمات الطلابية، خدمات الإرشاد الأكاديمي، أعمال القبول والتسجيل، خدمات المكتبات ومصادر المعلومات، ش وون أعضاء هيئة التدريس، قياس وتقويم الأداء المؤسسي، تطوير أعضاء هيئة التدريس، تطوير المناهج والبرامج، وغيرها.³¹

فرع 02: عوامل نجاح تطبيق ادارة المعرفة في التعليم العالي

إن من بين العوامل الأساسية التي تساعد على تحقيق النجاح عند تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي ما يلي:

- إستراتيجية لإدارة المعرفة تحدد : المستخدمين، المصادر، العمليات، إستراتيجية الحفظ والتخزين للمعرفة، والوصلات التي توصل المعرفة.
- دافعية والتزام الأفراد العاملين، ويشمل ذلك الحوافز والتدريب المقدم لهم.
- ثقافة تنظيمية، وبناء تنظيمي يدعم التعلم والمشاركة في المعرفة واستخدامها.
- توفير بنية تقنية تحتية متكاملة، تتضمن : الشبكات، قواعد المعلومات، مستودعات الحفظ، أجهزة الحاسب الآلي، البرامج، وخبراء في إدارة المعرفة.
- بناء معرفي واضح ومعروف وسهل الفهم والاستخدام على مستوى التنظيم ككل.
- دعم الإدارة العليا ويتضمن ذلك توفير الموارد اللازمة والقيادة الفاعلة للنظام، وتوفير التدريب.
- أن تتصف المنظمة بكونها منظمة متعلمة ووجود أهداف وأغراض واضحة لنظام إدارة المعرفة.

³¹- توفيق صراع، مرجع سبق ذكره، ص 108.

-وجود مقاييس أو معايير لتقييم أثر استخدام نظام إدارة المعرفة والتحقق من أن المعرفة التي تم اكتسابها وإيجادها هي المعرفة الصحيحة المطلوبة لتحسين الأداء التنظيمي.³²

-إن وظائف البحث والاسترجاع والتصور التي تقوم بها نظم إدارة المعرفة تدعم سهولة الحصول على المعرفة واستخدامها.

-تصميم التنظيم للعمليات المختلفة بحيث تتكامل مع عمليات اكتساب المعرفة واستخدامها.

-وجود نظام لحماية وأمن المعرفة.

المطلب الثالث : اثر ادارة المعرفة في التعليم العالي

يمكن تصنيف المجالات التي تمكن منظمات التعليم العالي من تحقيق الجودة في خلال تطبيق إدارة المعرفة إلى أربعة مجالات وهي :جودة البحث العلمي، جودة خدمات الطلبة وخدمات الخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات الإدارية .

فرع 01: تحسين جودة البحث العلمي

•يعرف البحث العلمي بأنه جهد منظم للبحث في مشكلة معينة تحتاج إلى حل فهو سلسلة من الخطوات التي تصمم بهدف إيجاد إجابات لمسائل معينة مهمة بالنسبة للمجتمع.³³

•كما يعرف البحث العلمي على أنه استعمال التفكير البشري بأسلوب منظم لمعالجة المشكلات التي لا تتوافر لها حلول أو للكشف عن حقائق جديدة أو لتتقيح أو إعادة النظر في نتائج صار مسلما بها.³⁴

مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة البحث العلمي

يحثل البحث العلمي في الوقت الراهن، مكانا بارزا في تقدم النهضة العلمية وتطورها، من خلال مساهمة الباحثين بإضافتهم المبتكرة في رصيد المعرفة، حيث تعتبر منظمات التعليم العالي هي المراكز الرئيسية لهذا النشاط العلمي الحيوي، وتساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة البحث العلمي من خلال³⁵:

• تقليل الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.

- تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.
- تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
- تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.
- التنافس والاستجابة للمنح البحثية وعقود وفرص إجراء البحوث التجارية.

³²- إيمان سعود أبو خضير، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي (أفكار وممارسات)، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة،السعودية 01 -2009/11/04،

³³-كمال الدين الدهراوي، منهجية البحث العلمي في الإدارة والمحاسبة، مكتبة العلوم المالية والإدارة والاقتصاد، الإسكندرية، 2006، ص 07.

³⁴-عبد المجيد قدي، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية، دار الأبحاث للنشر والترجمة والتوزيع، الجزائر، طبعة الاولى، 2009، ص11.

³⁵- توفيق صراع ،مرجع سبق ذكره ،ص 119.

- تخفيض التكاليف الإدارية للبحث العلمي وتحقيق التوازن بين المهام الإدارية والشؤون البحثية.³⁶

فرع 02 : تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين

يعتبر الخريجون من أهم أنواع المخرجات التي تسعى المنظمات التعليمية إلى الارتقاء بجودتها، ويركز هذا النوع من المخرجات على المعرفة الأساسية والمعلومات التي تشكل البنية التحتية لجودة الخريجين، وتستند هذه المعرفة والمعلومات على بعدين هما التمكين والاستيعاب لحقائق عمل منظمات الأعمال الأساسية، والمعرفة المهنية ذات العلاقة بعمليات تلك المنظمات³⁷. ولما كان الطالب أحد عناصر مخرجات العملية التعليمية، ولكي تضمن المنظمة التعليمية الجودة في هذا العنصر يتوجب عليها تفعيل العلاقة بين الطلبة ومنظمات المجتمع قبل الخروج إلى سوق العمل، والتنسيق مع منظمات الدولة وأسواق العمل لتوفير فرص العمل لخريجها، والسعي الحثيث لتحسين مستوى الخريجين باعتبارهم إنتاج نهائي يمكن من خلاله الحكم على جودة العملية التعليمية برمتها.

تعرف الخدمات الطلابية بأنها مجموع الجهود والبرامج التي تعدها وتقدمها منظمات التعليم المختلفة بقصد تحقيق أهداف التعليم وتنمية الطلبة إلى أقصى حد مستطاع، ومساعدتهم على الاستفادة من منظمات التعليم العالي المختلفة إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم، حتى يصبحوا أفراد قادرين على القيام بواجباتهم.³⁸

➤ مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة الخدمات الطلابية والخريجين

تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين من خلال:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبات، المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلاب، إضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالمنظمة التعليمية داخليا وخارجيا عبر الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب عبر الموقع الإلكتروني.
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من المنظمة التعليمية.
- تحسين كفاءة وفعالية جهود الإشراف الطلابي وذلك من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزئة حاليا بين أعضاء هيئة التدريس، والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل موظفي قسم القبول والتسجيل وموظفي شؤون الطلاب وغيرهم.
- تحسين جودة الخدمات لدى الأفراد العاملين بالمنظمة التعليمية.
- إن تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائيا إلى الرفع من مستوى خريجي منظمة التعليم العالي.

³⁶-حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، طبعة الاولى، 2007، ص 490 .

³⁷-محسن الظالمي، أحمد الإمارة، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل، المؤتمر العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-12/05/2011، ص 09.

³⁸-محمد الجهني، إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه دولة في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة التربوية والتخطيط،

جامعة أم القرى، السعودية، 2009، ص 23.

فرع 03: تحسين جودة المناهج والبرامج

يعرف المنهج بأنه عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها التعليم لتحقيق أهدافه ببناء نظامي يتشكل من عناصر ومكونات له مدخلاته والتي تجري عليها العمليات المناسبة لتعطي المخرجات التي تمكن المتعلمين الذين تعدهم بمستوى معين لخدمة النفس والمجتمع والتكيف مع واقع الحياة بمستحدثاتها الحديثة.³⁹

➤ مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة المناهج

تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة المناهج من خلال:

- تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.
- تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
- تدعيم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة.
- تحسين الخدمات الإدارية ذات العلاقة بعمليات التدريس والتعلم باستخدام التقنية.
- تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء، وتقييم الطلاب، وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء.
- سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة، نتيجة لما توفره إدارة المعرفة من أساليب وممارسات للربط بين الأفراد.

فرع 04 : تحسين جودة الخدمات الإدارية

يعتبر الخدمات الإدارية من بين القضايا المحورية التي تقوم بدور مركزي في تطوير بنى التعليم العالي وأنساقه، حيث تمكن من ضبط مسيرة هذا التعليم والرفع من مردوديته وتوجيهه نحو الأحسن، وتمكن هذه الأداة من مواجهة المشاكل الآنية ورسم الاتجاهات والمسارات المستقبلية من أجل التغلب عليها وتحقيق أهداف تنموية في ظرف زمني مرتقب ومحدد.

➤ مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة الخدمات الإدارية

يؤدي تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي إلى تحقيق جودة الخدمات الإدارية المقدمة نتيجة التحسينات التي تطرا على العمل الإداري في المنظمة التعليمية وذلك من خلال:

- تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في منظمة التعليم العالي، وذلك نتيجة لما ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة من تحسينات في مجال العمل الإداري كالاتجاه نحو اللامركزية في العمل وفي أسلوب تقديم تلك الخدمات، تطوير السياسات والإجراءات الإدارية، تطوير وتحسين مستوى الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة، إضافة إلى تحسين قدرة المنظمة التعليمية في الاتصالات.
- زيادة قدرة منظمة التعليم العالي على تحديد جهود التحسين والتطوير في الخدمات.

³⁹ - هشام الحسن، شقيق القائد، تخطيط المنهج وتطويره، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1990، ص 5.

• رفع القدرة الإدارية للمنظمة التعليمية فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع القواعد عامة والخطوط العريضة للتصرفات لتحقيق الانسجام في الإجراءات المتبعة في كافة إدارات المنظمة التعليمية وأقسامها، وإعطاء الصلاحية للكليات والأقسام والإدارات ؛ بالتصرف وفق ما تراه ضمن إطار القواعد العامة للتصرف .

• تحسين درجة الامتثال للسياسات الإدارية مثل :سياسات الشراء وتفضيل الموردين، سياسات الميزانية، والمبادئ التوجيهية للعمل.....

مما سبق يمكن القول أن تبني إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي له أثار إيجابية على جودة كافة عناصر النظام التعليمي وهي :

-**المدخلات** : المتمثلة في : الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، الهيئة الإدارية، الأنظمة واللوائح والسياسات، والتجهيزات.

-**العمليات** : والتي منها على سبيل المثال العمليات الإدارية وتشمل :التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة والعمليات الأكاديمية مثل :التدريس، البحث العلمي، تقديم الاستشارات، التدريب، تقييم الطلاب، الإشراف الطلابي، الخدمات الطلابية.

-**المخرجات** : والتي تشمل : الخريجين، الأعمال العلمية، الابتكارات والاكتشافات التي تقدمها منظمات التعليم العالي والخدمات المقدمة للمجتمع.

وقد تكون هذه التأثيرات الإيجابية لتطبيق إدارة المعرفة على عناصر النظام التعليمي غير مباشرة، فنستطيع القول أن تأثير إدارة المعرفة على مستوى الخريجين قد يكون تأثير غير مباشر، من ناحية أن تحسن مستوى الخريجين ناتج من تحسين وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس، وتطوير المناهج، وتطوير وتحسين الخدمات الإدارية والطلابية بالمنظمة التعليمية .ومن ناحية أخرى نستطيع القول أن لإدارة المعرفة تأثيرات مباشرة على الطلاب، من جانب توفير المعرفة والمعلومات والخدمات المطلوبة للطلاب بأسرع وقت وأقل جهد ممكن وفي أي مكان كانوا من خلال استخدام البوابة الإلكترونية التي تخصصها منظمات التعليم العالي لإدارة المعرفة.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية .

سننظر في هذا المبحث الى الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة و جودة التعليم العالي محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة و جودة التعليم العالي

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهم الدراسات المتعلقة بموضوع بإدارة المعرفة.

فرع الأول : دراسة سابقة متعلقة بإدارة المعرفة

• دراسة: حمادي عبلة 2013 :

دراسة بعنوان "دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة دراسة ميدانية ENAD-STDET " حيث تكمن مشكلة في البحث في دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة و واقع ذلك في المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة بسور الغزلان، وهدفت إلى تسليط الضوء على أبرز المفاهيم الإدارية المعاصرة في ظل اقتصاد قائم على المعرفة فإدارة المعرفة تسمح للمنظمة بالبحث والحصول على الموارد المعرفية وبناء كيان معرفي لها يعزز مكانتها في السوق كما ، تهدف إلى الوصول إلى أن عملية التعلم التنظيمي هي السبيل الوحيد لنجاح المنظمة في سلوكها الاستراتيجي وتحقيق ما ترمي إليه من أهداف جوهرية وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على أسلوب المقابلة وتم التوصل إلى النتائج التالية : نجاح إدارة المعرفة يتوقف على تبنى عملية تغيير في أساليب وطرق التحفيز، لخلق ثقافة المشاركة المعرفية وتعميمها في المؤسسة.

• دراسة طه حسين نوي 2011:

دراسة بعنوان " التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة لمنظمة الأعمال " - دراسة حالة المديرية العامة لمؤسسة الاتصالات الجزائر -رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير و تمثلت إشكالية الدراسة فيما يلي:

ما مدى تطبيق منظمة الأعمال لإدارة المعرفة بمختلف أبعادها، و كيف يمكن لها أن تستفيد من أوجه التطور التكنولوجي في تفعيل ادارة لمعارفها ؟. اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي و ذلك بالاعتماد على الأدوات التالية : المقابلات الشخصية ، تحليل الوثائق الرسمية ، استمارة الاستبانة، أما عن مجتمع الدراسة الميدانية فتمثل في : مدير مركزي، نائب مدير مركزي، رئيس مشروع، و قد قام الباحث بتوزيع 100 استمارة استبانة على عينة الأفراد المعنيين بالمديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر، و استرجع 91 استبانة، 85 منها قابلة للتحليل الإحصائي و من أهم النتائج المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة ما يلي:

- غياب أسلوب البحث و التطوير كأداة نشأة و اكتساب المعرفة بالمؤسسة .

- عدم تفريق المنظمة بين نوعي المعرفة الأساسية، المعرفة الصريحة و المعرفة الضمنية.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة التعليم العالي.

• دراسة رزق الله حنان 2010:

دراسة بعنوان "أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة " دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة، هدف البحث إلى التحري ميدانيا على درجة ممارسة مضمون التمكين، المفاهيم وأبعاد و أساليب و مرتكزات ، و أثر هذه الممارسات على ما يتم تقديمه بجودة الخدمة التعليمية ، حيث تمثلت الإشكالية في السؤال التالي : أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، وواقعه بعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة ، و قد اعتمدت الدراسة على المنهج التوثيقي والوصفي و منهج المسح بالعينة و المنهج المسح الاجتماعي المنهج الإحصائي و تمثل مجتمع الدراسة في الطلبة هيئة التدريس و الموظفين الإداريين بجامعة قسنطينة ، وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي:

-تحسين جودة الخدمة ، قد لا يتم تحقيقها إلا من خلال تهيئة البيئة التنظيمية لجميع العاملين من خلال تدريبهم و تحفيزهم الاعتماد على الاختيار و الانتقاء الجيد حتى يتم اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب و كل ذلك يدعو إلى التمكين.

• دراسة خالد أحمد الصرايرة و ليلى العساف 2008 :

دراسة بعنوان " الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق "هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و الفوائد المرجوة منها حيث تمثلت إشكالية الدراسة في بحث موضوع إدارة الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق و تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، خلصت الدراسة إلى تقديم بعض التوصيات و نذكر منها:

-التزام الإدارة العليا بالجودة أي تمارس الإدارة العليا دورا قياديا في بيئة إدارة الجودة الشاملة لتنسيق الجهود و تحقيق أهداف المؤسسة.

الفرع الثالث:الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم

• عبد الرحمان إدريس البقري أبو جلع و اخرون 2012-2015:

دراسة بعنوان : " دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي "دراسة تطبيقية في الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم تتخلص مشكلة الدراسة في السؤال الآتي : ما دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات الجامعات السودانية ؟ تتمثل مجمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السودانية بولاية الخرطوم للدرجات العلمية الأستاذ المساعد، الأستاذ المشارك و الأستاذ.

أما عينة الدراسة فقد تم اختبارها بطريقة العينة القصدية وتقدر ب 221 عضو هيئة التدريس حيث بلغت نسبتهم % 10من العدد الإجمالي . قد أعتمد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات وإثبات الفرضيات ومن أهم النتائج المتوصل إليها مايلي :

-وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة الخرجين.

-وجود علامة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة البحوث والأعمال العلمية.

دراسة حرنان نجوى 2014 :

دراسة بعنوان " مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي " دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، قدمت هذه المذكرة لنيل شهادة الدكتوراه وحددت إشكالية الدراسة كالتالي: " ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي " ، وهدفت إلى تبيان العلاقة الموجودة بين كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال التوليد، الخزن، نقل المعرفة والمعايير كمؤشرات التخطيط الإستراتيجي والبرامج وطرق التعليم، تسيير الإدارة ؛ واعتمدت هذه الدراسة على الاستقراء الاستنباطي وكذلك الاستعانة بالاستبيان كأداة في تقييم جودة التعليم العالي وذلك بعد توزيعه على أعضاء هيئة التدريس(الأساتذة)، وتوصلت الدراسة الى مجموعة نتائج أهمها :

غياب تطبيق فعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي،فتح تخصصات في سوق العمل.

المطلب الثاني: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهم الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

جدول رقم (01) يوضح محل الدراسة الحالية من الدراسة السابقة.

نتائج الدراسة	الدراسة الحالية		الدراسات السابقة
	أوجه الاختلاف	أوجه الشبه	
التزام الادارة العليا بالجودة أي تمارس الادارة العليا دورا قياديا في بيئة ادارة الجودة الشاملة و تنسيق الجهود و تحقيق اهداف المؤسسة.	هدفت الدراسة الى التعرف على ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.	منهج وصفي تحليلي.	دراسة خالد أحمد الصرايرة و ليلي العساف 2008الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق
تحسين جودة الخدمة لا يتم الا من خلال تهيئة بيئة تنظيمية لجمع العاملين خلال تدريبهم و تحفيزهم و الاعتماد على اختيار و الانتقاء الجيد حتى يتم اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب.	إعتمدت على المنهج التوثيقي منهج المسح بالعينة، منهج المسح الاجتماعي، المنهج احصائي مجتمع الدراسة :الطلبة و الموظفين الإداريين.	اعتمدت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس.	دراسة رزق الله حنان 2010 أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة
عدم تفريق المنظمة بين نوعي المعرفة :معرفة ضمنية ، معرفة صريحة.	اعتمدت الدراسة على المقابلات الشخصية و تحليل الوثائق الرسمية ،عينة الدراسة تمثلت في: مدير مركزي ،نائب مدير مركزي ،رئيس مشروع .	إعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي اعتمدت على استمارة الاستبيان.	دراسة طه حسين نوي 2011 التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة لمنظمة الأعمال.

وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا ادارة المعرفة و تحسين جودة الخريجين و وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا ادارة المعرفة و تحسين بحوث و الاعمال العلمية.	عدد أفراد العينة 221 عضو هيئة تدريس.	عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس اعتمدت على استمارة الاستبيان.	عبد الرحمان إدريس البقري أبو جلع و اخرون 2012 - 2015 دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي.
نجاح ادارة المعرفة يتوقف على يتني عملية تغير في أساليب و طرق التحفيز لخلق ثقافة المشاركة و تعميمها في المؤسسة.	اعتمدت دراستها على المقابلة أما الدراسة الحالية اعتمدنا على الاستبيان كأداة لتحليل البيانات.	إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.	دراسة: حمادي عبلة 2013 دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة.
غياب تطبيق فعلي معايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية و لتحقيق نقلة نوعية يجب توجه نحو ادارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات و تشجيع البحث العلمي و فتح تخصصات في سوق العمل.	الاستقراء الاستنباطي.	اعتمدت هذه الدراسة على الإستبيان كأداة لتقييم الجودة عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس(الأساتذة).	دراسة حرنان نجوى 2014 مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.

مصدر : اعداد الطالبتين اعتمادا على الدراسات السابقة .

يتضح من خلال الجدول اعلاه استعمال المنهج الوصفي التحليلي في الدراسات السابقة لكل الباحثين، حيث تم التوصل الى اهم النتائج منها :

➤ تمارس الادارة العليا دورا قياديا في بيئة ادارة الجودة الشاملة و تنسيق الجهود و تحقيق اهداف المؤسسة.

➤ تحسين جودة الخدمة لا يتم الا من خلال تهيئة بيئة تنظيمية لجمع العاملين خلال تدريبهم وتحفيزهم و الاعتماد على اختيار و الانتقاء الجيد حتى يتم اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب.

➤ عدم تفريق المنظمة بين نوعي المعرفة: معرفة ضمنية ، معرفة صريحة.

➤ نجاح ادارة المعرفة يتوقف على يتني عملية تغير في أساليب و طرق التحفيز لخلق ثقافة المشاركة و تعميمها في المؤسسة.

➤ غياب تطبيق فعلي معايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية و لتحقيق نقلة نوعية يجب توجه نحو ادارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات و تشجيع البحث العلمي و فتح تخصصات في سوق العمل.

خلاصة

اتضح من الفصل الأول من الجانب النظري أن إدارة المعرفة تلعب دورا هاما بالنسبة للمؤسسات التعليمية في تحقيق جودة التعليم العالي ، كما تم توضيح مفهوم كل من إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي، وتطرقنا الى معايير جودة التعليم العالي منها القيادة، رؤية رسالة الجامعة، الثقافة النظامية، أعضاء هيئة التدريس، البرامج و المناهج الدراسية...الخ، و ايضا الى مبررات ومجالات تطبيق إدارة المعرفة حيث تشمل كافة المهام والأنشطة والعمليات التي تتم في منظمات التعليم العالي.

عوامل نجاح تطبيق ادارة المعرفة في التعليم العالي تساعد على تحقيق إستراتيجية لإدارة المعرفة، دافعية والتزام الأفراد العاملين، ويشمل ذلك الحوافز والتدريب المقدم لهم، ثقافة تنظيمية، وبناء تنظيمي يدعم التعلم والمشاركة في المعرفة واستخدامها.

وتؤثر ادارة المعرفة على جودة التعليم العالي من خلال تحسين جودة البحث العلمي، تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين، تحسين جودة المناهج والبرامج و تحسين جودة الخدمات الإدارية.

حيث ينبغي على المؤسسة تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من أجل الاستمرارية والمحافظة على جودة التعليم العالي وتطويرها من خلال العمل على معرفة حاجاتهم ورغباتهم، وتقديم خدمات تفوق ما يتوقعون الحصول عليه، ومنحهم الثقة من خلال الأخذ بأرائهم والتحاور معهم.

الفصل الثاني :

داسة حالة في كلية العلوم الاقتصادية و

العلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة

جيلالي بونعامة.

تمهيد

بعد استعراضنا في الجانب النظري إلى أهم المفاهيم و الجوانب الملزمة بموضوع إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي ، سنحاول من خلال هذا الفصل دراسة دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي لجامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة، وقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي :

المبحث الأول : لمحة تاريخية عن جامعة خميس مليانة.

المبحث الثاني :طريقة و الادوات .

المبحث الثالث : مناقشة و تحليل نتائج الدراسة الميدانية .

المبحث الأول : لمحة تاريخية عن جامعة خميس مليانة

في كل دراسة لا بد أف تكون لدينا نظرة عامة عن القاعدة الهيكلية أو القاعدة المؤسساتية وذلك لتسهيل عملية الفهم الموضوع .

المطلب الأول: إمكانيات المؤسسة و مهامها

سننظر في هذا المطلب الى نشأة الجامعة، هياكل المؤسسة ومهامها الهيكل التنظيمي للجامعة.

فرع 01: نشأة الجامعة

إن تأسيس جامعة خميس مليانة مر بمحطات ذات أهمية ، فانطلاقته الأولى كانت بالمدرسة القديمة للمناجم بمدينة مليانة كملحقة تابعة لجامعة سعد دحلب بالبلدية سنة 1991 لينتقل مقرها بعد ذلك إلى المعهد التقني للفلاحة بدائرة خميس مليانة سنة 1997 وبمقتضى المرسوم 1-280 ضم إليه المعهد التكنولوجي للأساتذة سابقا سنة 2000 .

بعد عقد من الزمن أصبحت هذه الملحقة رسميا مركزا جامعيًا بتاريخ 18 سبتمبر 2001 إذ خاض بتجربة فنية استطاع من خلالها أن يكون وجهة عدد هام من الطلبة الحائزين على شهادة البكالوريا ساعد على ذلك موقعه الاستراتيجي بمدينة خميس مليانة باعتبارها مفترقا لعدة طرق وطنية، بالإضافة إلى محادثها لطريق السيار شرق غرب وما يجعلها قريبة للعديد من الولايات المجاورة كشلف، المدية، تسميلت، البلدية، والجزائر العاصمة وهذه الميزة أهلتها لجذب أكبر عدد من الحائزين على شهادة البكالوريا الأمر الذي يستلزم عليها مواكبة التغيرات و التطورات الحاصلة للوصول الى مصاف الجامعات العريقة.

تطور المركز الجامعي وترقيته إلى جامعة

شهد المركز الجامعي بخميس مليانة تطورا ملحوظا منذ نشأته وهذا على جميع المستويات البيداغوجية منها والهيكلية كللت بميلاد جامعة أعلنها رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة في 14 ديسمبر 2011 (المرسوم التنفيذي 241/12) ليكون الحدث الهام و الابرز في مشواره .

تترع جامعة خميس مليانة على مساحة موزعة على قطبين:

قطب قديم : يغطي 7.7 هكتار .

قطب جديد: يترع على 02 هكتار .

مزرعة التجارب الفلاحية : مساحتها 10 نكتار تبعد عن المركز ب 03 كلم.

وفقا للإحصائيات الموسم الجامعي 2016 / 2017 تضم الجامعة 18065 طالب من بينهم 185 طالب أجنبية من جنسيات مختلفة كمالى، جزر القمر، السودان، النشاد، الصحراء الغربية.

يتوزع الطلبة على 64 تخصصا ليسانس في النظامين الكلاسيكي و ل م د ، 41 تخصصا في الماستر

و 03 تخصصات مهندس نظام كلاسيكي، تخصص واحد في الماجستير و 05 بزصاصات دكتوراه

وتخصصين في نظام مدرسة الدكتوراه.

فرع 02: هياكل المؤسسة ومهامها

تتوفر المؤسسة على إمكانيات مادية وبشرية معتبرة في التجهيزات والمعدات حيث تتوزع على كلا القطبين كما يلي:

أ - القطب القديم:

ينطوي تحت ظله مجموعة من المرافق البيداغوجية:

- سبعة (07) مدرجات بها اجهزة عرض حديثة .
- ثمانية و ستون (68) قاعة تدريس .
- تسعة عشر (19) مخبرا بيداغوجيا .
- اربعة (04) مخابر بحث العلمي.
- مكتبة تتفرع إلى قاعتي مطالعة للطلبة و أخرى للأساتذة.
- قاعة انترنت للطلبة تحتوي على ثمانون (80) مقعدا وأخرى للأساتذة بها ثمانية عشر (18) مقعدا .
- تسع (09) قاعات إعلآلي مخصصة للأعمال التطبيقية إضافة إلى مركز حسابات .
- مخبرا للغات.
- قاعة المحاضرات .

ب -القطب الجديد :يشمل هو الآخر

- عشر (10) مدرجات .
- ستة و سبعون (76) قاعة تدريس .
- مكتبة بها قاعتين للطلبة وقاعة للأساتذة .
- قاعة انترنت تضم أربعين (40) مقعدا و أخرى للأساتذة بخمسة عشر (15) مقعدا.
- ستع (09) قاعات لإعلام الآلي مخصصة للأعمال التطبيقية.
- مطعم يتسع لثمانى مائة (800) مقعدا .

أما عن العدد الإجمالي للموظفين فيقدر ب 1421موظف موزعين كما يلي:

- عدد الأساتذة الدائمين 502 .
- عدد الأساتذة المؤقتين 311 .
- عدد الموظفين الإداريين 444 .
- عدد العمال المتعاقدين 164 .

ج-الملحقة : تشمل

- خمسة وعشرين (25) قاعة تدريس.
- اثتان (02) مدرجات
- اثتان (02) قاعة اعلام الالي .

- سبعة عشر (17) مكتب في الجناح الإداري .

تتمثل المهام الأساسية للجامعة فيما يلي:

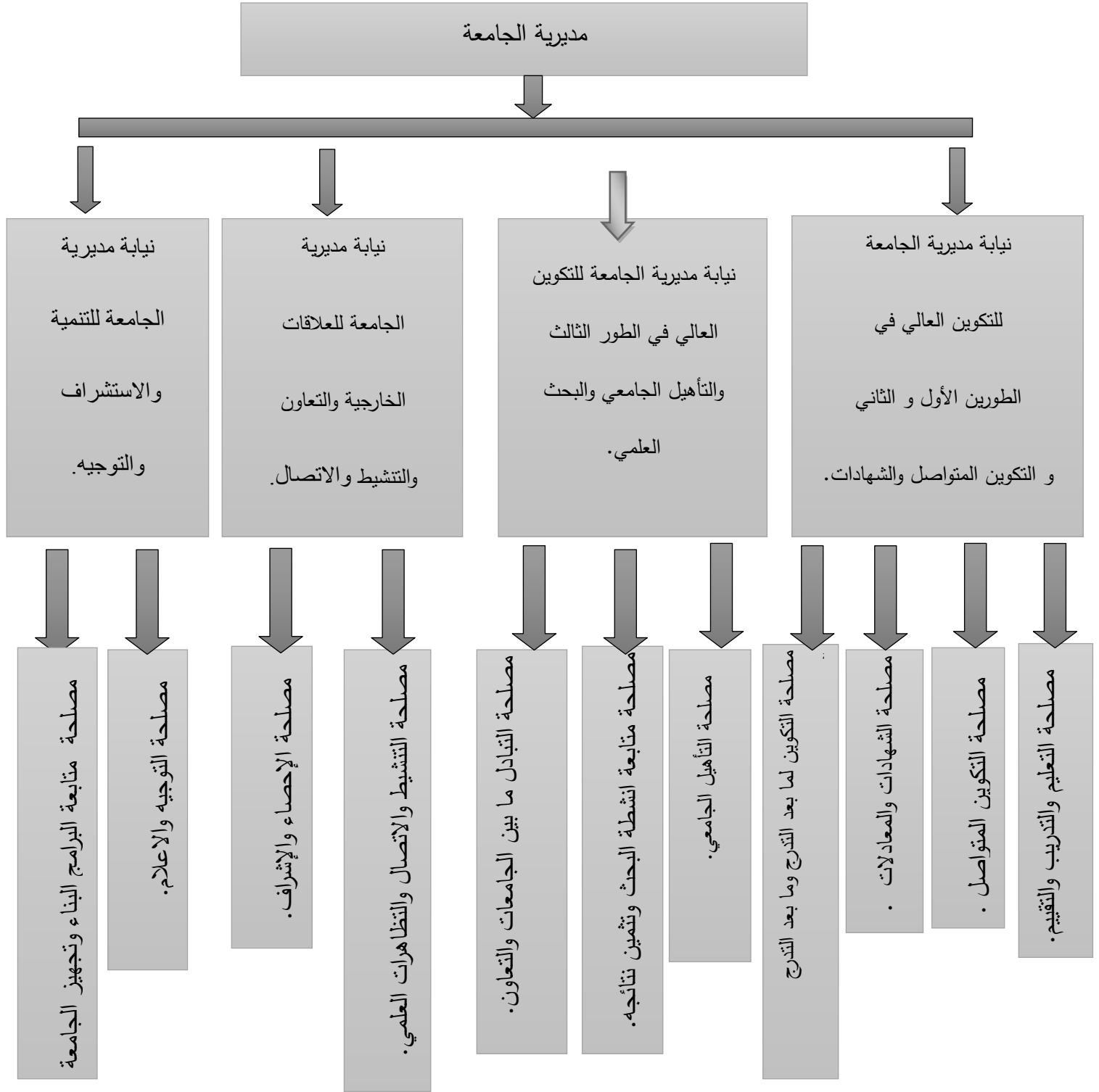
- تكوين الإطار الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد .
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين عن طريق البحث .
- المساهمة في إنتاج ونشر العلم و المعارف و تحصيلها و تطويرها .
- المشاركة في التكوين المتواصل .
- وهي أيضا لها مهام في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي وتتمثل في:
- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي .
- المساهمة في الترقية الثقافية الوطنية ونشرها .
- المشاركة في الدعم القدرات العلمية الوطنية .
- تتمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني .
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية و الثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للجامعة.

إن الهيكل التنظيمي للمؤسسة مقسم حسب الوظائف التي تقوم بها والتي في جملها تعمل على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة حسب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 24 غشت سنة 2004 ، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 62 ، سنة 2004 ، ص 19 - 26 موضح في الشكل رقم 02 .¹

¹- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 24 رجب عام 1425 الموافق 24 غشت سنة 2004 ، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة، الكلية ، المعهد ، ملحقة الجامعة و مصالحها المشتركة، الجريدة الرسمية العدد62.

شكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للجامعة



مصدر : وثائق من جامعة جيلالي بونعامة .

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات.

خصصنا هذا المبحث لعرض الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة، حيث سنتطرق من خلاله إلى مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ومتغيرات الدراسة، وكذا لأدوات الدراسة والمعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة.

نحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى مجتمع الدراسة وعينة الدراسة، بغرض شرح متغيرات الدراسة وكيفية قياس كل منها

الفرع 01: متغيرات الدراسة.

1- المتغير المستقل : ويتمثل في إدارة المعرفة

2- المتغير التابع : ويتمثل في جودة التعليم العالي .

3- نموذج الدراسة : كما هو موضح في الشكل.



مصدر : اعداد الطالبتين .

فرع 02 : مجتمع الدراسة يشمل مجتمع الدراسة الحالية أساتذة جامعة جيلالي بونعامه خميس مليانة، فقد أخذنا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

فرع 03 : عينة الدراسة

يشمل عينة الدراسة الحالية عدد الاساتذة جامعة جيلالي بونعامه خميس مليانة البالغ حجمها 21 استاذ .

المطلب الثاني : ادوات الدراسة

من أجل القيام بالدراسة الميدانية لموضوع البحث تم استعمال مجموعة من الأدوات بغرض جمع البيانات ومعالجتها.

فرع 01 :أداة الدراسة

تتمثل أداة الدراسة في الوقوف والإطلاع على جانب تأثير إدارة المعرفة على تحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير في جامعة جيلالي بونعامه ، فتم تصميم استبيان متكيف مع البيئة المبحوثة بغرض جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة. تتكون أداة الدراسة من جزئين رئيسيين هما :

1- الجزء الأول: وهو عبارة عن سمات وخصائص عينة الدراسة مثل : نوع الاجتماعي، السن، المؤهل العلمي، الرتبة الوظيفية، الخبرة .

2- الجزء الثاني : وهو عبارة عن مجالات الدراسة، ويتكون من مجالين:

أ - المجال الأول : والمتمثل في عمليات إدارة المعرفة والذي ينقسم إلى خمسة محاور : تشخيص المعرفة، إنشاء المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة.

ب -المجال الثاني:المتمثل في محاور تأثير إدارة المعرفة على الجودة في الكلية محل الدراسة،

والذي ينقسم بدوره إلى أربع محاور :جودة البحث العلمي، جودة الخدمات الطلابية والخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات الإدارية والتخطيط.

فرع 02: مقياس الأداة

لقد تم اختيار مقياس ليكترت Likert الخماسي، والسبب في ذلك أنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداما لقياس الاراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته، وقد ترجمت الاستجابات على النحو التالي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
05 درجات	04 درجات	03 درجات	02 درجة
01 درجة			

ولتحديد درجة الموافقة حددت ثلاث مستويات التي هي مرتفعة، متوسطة، ومنخفضة. وذلك

- طول الفئة = (الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل) / عدد المستويات
- طول الفئة = $3/(1-5)$.
- ومنه طول الفئة يساوي 1.33 :
- بذلك يكون لدينا:
- *الدرجة المنخفضة: [1، 2.33] .
- * الدرجة المتوسطة: [2.33، 3.66] .
- * الدرجة المرتفعة: [3.66، 5] .

فرع 03: صدق الأداة

تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة المختصين للتحقق من مدى صدق الاستبيان ومدى تغطيته للأبعاد الرئيسية لموضوع الدراسة، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة من تعديل وحذف وإضافة، بشكل دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبيان وفقراته.

فرع 04: ثبات الأداة

يقصد بثبات الأداة، التي هي الاستبيان، أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

ولهذا الغرض تم حساب معامل الاتساق الداخلي (Cronbach's Alpha Coefficient)

وذلك باستخدام برنامج SPSS لجميع فقرات ومحاور الاستبيان، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (02) معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

محاور الاستبيان	عدد الفقرات	معامل الاتساق الداخلي
عمليات ادارة المعرفة	16	0.705
جودة التعليم العالي	20	0.905
الاستبيان ككل	36	0.883

المصدر : اعداد الطالبتين بناء على النتائج المتحصل عليها باستعمال برنامج SPSS .

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للاستبيان ككل يساوي 0.883 أي بنسبة 88.3 % تعتبر نسبة مرتفعة تقترب من الواحد، وهو مقبول لأنه أكبر من 60 %، كما أن قيمة ألفا كرونباخ لمحور عمليات ادارة المعرفة يساوي 0.705 أي بنسبة 70.5 %، وبالنسبة لمعامل ألفا كرونباخ لمحور تأثير إدارة المعرفة على الجودة 0.905 أي بنسبة 90.5 %، مما يشير إلى أن أداة القياس في هذه الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات بالنسبة لعبارات الاستبيان وهذا يدل على أنه هناك درجة عالية من المصدقية في الاجابات.

المطلب الثالث : البرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة

خلال هذه المرحلة تم فرز وتحليل الإجابات من الإستبانة، قصد بناء قاعدة معطيات، والتي تم إعدادها من خلال الاعتماد على برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، لإصدار 22 من خلال هذا البرنامج تمت الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التي تتناسب مع فرضيات الدراسة ومتغيراتها منها :

- 1-معامل الثبات والصدق ألفا كرونباخ.
- 2-استخدام التكرارات والنسب المئوية وذلك لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب المؤهلات الشخصية.
- 3-المتوسطات الحسابية المرجحة والانحراف المعياري .
- 4- اختبار one simple t test .

المبحث الثالث :مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

سيتم في هذا المبحث التعرض إلى الخصائص الشخصية لعينة الدراسة، ومن ثم عرض النتائج المتحصل عليها ومناقشتها وتحليلها، وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المختلفة بغية دراسة فرضيات الدراسة .

المطلب الأول :خصائص عينة الدراسة

إن التحليل الإحصائي للجزء الأول من الاستبيان يمكننا من التعرف على بعض الخصائص الشخصية لعينة الدراسة ، والتي يمكن إجمالها في الجدول(03) التالي:

الجدول رقم (03): تكرارات والنسب المئوية لخصائص أفراد عينة الدراسة.

البيان	الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية %	الرقم
نوع الاجتماعي	ذكر	12	57.1	01
	أنثى	09	42.9	
السن	اقل من 35سنة	7	33.3	02
	من 35-45 سنة	9	42.9	
	اكثر من 45سنة	5	23.8	
مؤهل العلمي	ماستر	5	23.8	03
	ماجستير	5	23.8	
	دكتوراه	11	52.4	
الرتبة الوظيفية	أستاذ مساعد قسم (أ)	5	23.8	04
	أستاذ محاضر قسم (أ)	5	23.8	
	أستاذ مساعد قسم (ب)	4	19	

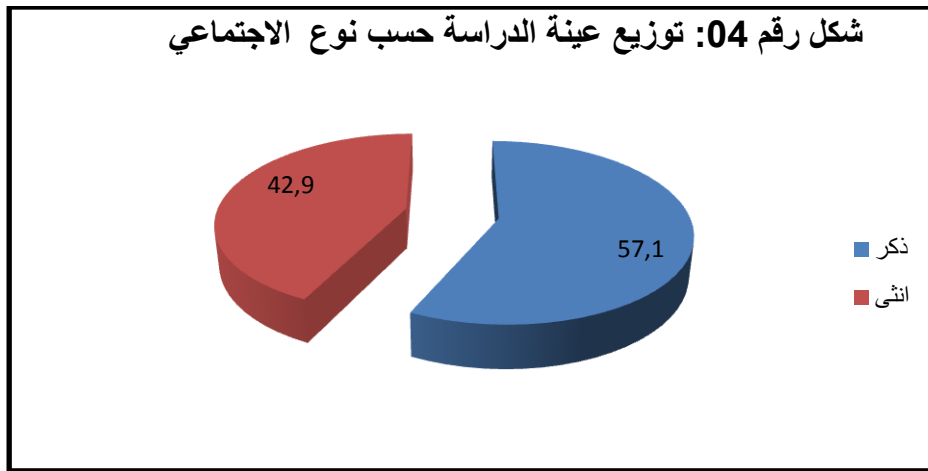
23.8	5	أستاذ محاضر قسم (ب)		
9.5	2	أستاذ التعليم العالي		
23.8	5	أقل من 05 سنوات	سنوات الخبرة	05
52.4	11	من 05-10 سنوات		
23.8	5	أكثر من 10 سنوات.		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول رقم 03 أن التكرارات والنسب المئوية الخاصة بنوع الاجتماعي، السن، المؤهل العلمي، الرتبة الوظيفية سنوات الخبرة هي كالآتي:

أولاً: نوع الاجتماعي

تتكون عينة الدراسة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير من كلا الجنسين (ذكور وإناث)، حيث يبين الجدول رقم (03) أن عدد الذكور بلغ 12 فرداً، أي بنسبة 57.1% في حين بلغ عدد الإناث 09 فرداً، أي بنسبة 42.9%، تمثيل لنسب الافراد العينة حسب نوع الاجتماعي في الدائرة النسبية :

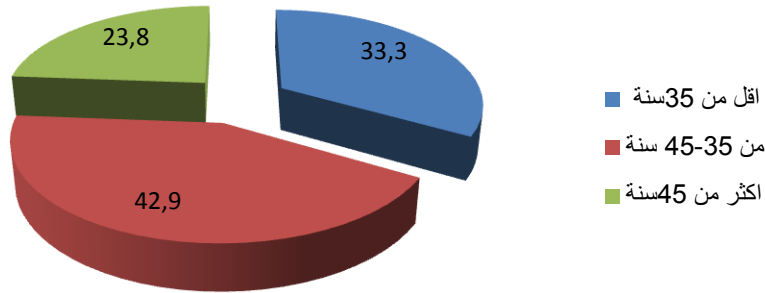


المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ثانياً: السن .

يتكون أفراد عينة الدراسة من فئات عمرية مختلفة، حيث يتضح من الجدول رقم (03) أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية من 35-45 سنة، أي بنسبة 42.9 % ، ثم الفئة العمرية أقل من 35 سنة بنسبة 33.3%، ثم الفئة العمرية أكثر من 45 سنة ، أي بنسبة 23.8 % فيما يلي تمثيل لنسب أفراد العينة حسب الفئة العمرية في الدائرة النسبية:

شكل رقم 05: توزيع العينة الدراسة حسب السن .

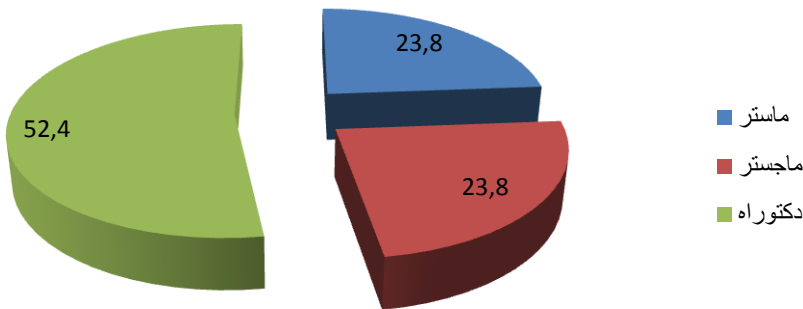


المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS .

ثالثا : مؤهل العلمي .

يتضح من الجدول رقم (03) أن معظم أفراد عينة الدراسة حملة شهادة الدكتوراه ، أي بنسبة 52.4 % ، أما شهادة ماجستير و الماستر بنسبة 23.8 % ، فيما يلي تمثيل لنسب أفراد العينة حسب المؤهل العلمي في الدائرة النسبية.

شكل رقم 06: توزيع عينة حسب مؤهل العلمي

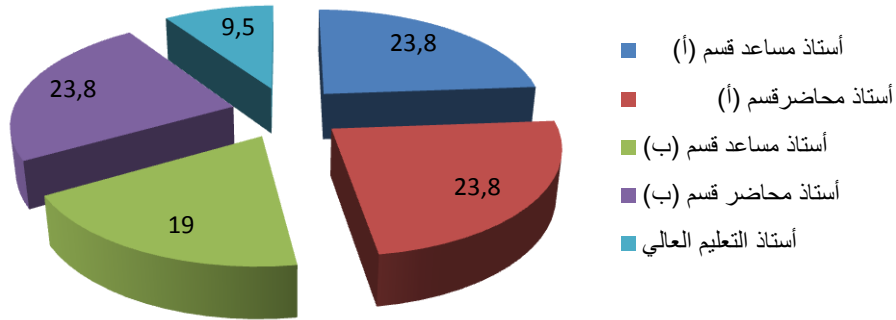


المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

رابعاً: الرتبة الوظيفية .

يتضح من الجدول رقم (03) أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون بنسب مختلفة بين الرتب الوظيفية المعتمدة في الكلية، حيث أن أستاذ مساعد قسم (أ) ، أستاذ محاضر قسم (أ) و أستاذ محاضر قسم (ب) نسبتهم 23.8 % من أفراد عينة الدراسة ، أستاذ مساعد قسم (ب) بنسبة 19 %، أما نسبة أساتذة التعليم العالي % 9.5 . فيما يلي تمثيل لنسب أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية في الدائرة النسبية.

شكل رقم 07: توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية



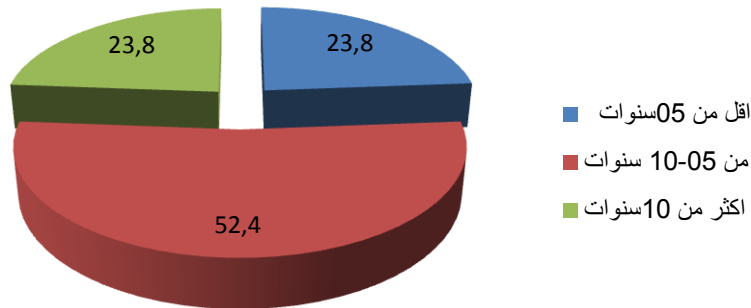
المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

خامسا : سنوات الخبرة .

يتضح من الجدول رقم (03) أن أفراد عينة الدراسة تقل سنوات الخبرة لديهم عن 05 سنوات و اكثر من 10سنوات. نسبتهم 23.8 % ، اما نسبته 52.4 % من أفراد عينة الدراسة التي سنوات الخبرة لديهم من 5 الى 10 سنوات.

فيما يلي تمثيل لنسب أفراد العينة حسب الخبرة في الدائرة النسبية

شكل رقم 08:توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

المطلب الثاني :عمليات إدارة المعرفة بالكلية و تأثيرها على الجودة التعليمية

سنتناول في هذا المطلب تحليل الفرضيات خاصة بعمليات إدارة المعرفة بالكلية و تأثيرها على الجودة التعليمية.

فرع 01: عمليات إدارة المعرفة بالكلية

سيتم من خلال هذا الجزء اختبار الفرضية الأولى التي تنص على: تقوم الكلية محل الدراسة بتطبيق عمليات إدارة (المعرفة تشخيص المعرفة، إنشاء المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) . وذلك عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات ككل، ومعرفة الاتجاه العام لأفراد عينة الدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك :

جدول رقم 04 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
عمليات ادارة المعرفة	2.54	0.485	متوسطة
جودة التعليم العالي	2.90	0.727	متوسطة

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 04 أن المحول الأول والمتعلق بالعمليات ادارة المعرفة بلغ متوسطه الحسابي 2.54 والانحراف المعياري 0.485 وبدرجة متوسطة ، والمحور الثاني والمتعلق بتاثير إدارة المعرفة على الجودة بلغ متوسطه حسابي 2.90 وانحراف معياري 0.727 بدرجة متوسطة ، وبما أن قيمة الانحراف المعياري أقل تماما من 1 أي أن درجة تشتت الإجابات في المحورين ضعيفة.

1 - تحليل النتائج المتعلقة بالعمليات ادارة المعرفة

في هذا الجزء نحاول دراسة الاتجاه العام لعمليات ادارة المعرفة وذلك بالاعتماد على تكرارات والنسب إجابات عينة الدراسة، وكذا المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، كما في الجدول الآتي:
جدول رقم 05 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعمليات ادارة المعرفة.

العبارة	المقياس										النتيجة		
	1		2		3		4		5				
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			
س1	5	23.8	5	23.8	4	19	5	23.8	2	9.5	2.71	1.347	متوسطة
س2	2	9.5	7	33.3	8	38.1	3	14.3	1	4.8	2.71	1.007	متوسطة
س3	3	14.3	6	28.6	5	23.8	3	14.3	4	19	2.95	1.359	متوسطة
س4	4	19	4	19	7	33.3	3	14.3	3	14.3	2.86	1.315	متوسطة
انشاء المعرفة													
س5	3	14.3	6	28.6	8	38.1	2	9.5	2	9.5	2.71	1.146	متوسطة
س6	5	23.8	5	23.8	5	23.8	5	23.8	6	28.6	2.57	1.165	متوسطة
س7	5	23.8	8	38.1	4	19	2	9.5	2	9.5	2.43	1.248	متوسطة

متوسطة	1.123	2.81	9.5	2	14.3	3	33.3	7	33.3	7	9.5	2	8س
متوسطة	0.865	2.63	تخزين المعرفة										
متوسطة	1.076	2.57	-	-	23.8	5	28.6	6	28.6	6	19	4	9س
منخفضة	0.768	1.76	-	-	-	-	19	4	38.1	8	42.9	9	10س
متوسطة	1.017	2.33	4.8	1	4.8	1	28.6	6	42.9	9	19	4	11س
متوسطة	1.322	2.62	14.3	3	9.5	2	19	4	38.1	8	19	4	12س
منخفضة	0.513	2.32	توزيع المعرفة										
متوسطة	1.078	2.48	9.5	2	-	-	33.3	7	42.9	9	14.3	3	13س
منخفضة	0.910	2.14	-	-	9.5	2	19	4	47.6	10	23.8	5	14س
متوسطة	0.966	2.33	4.8	1	4.8	1	23.8	5	52.4	11	14.3	3	15س
متوسطة	1.056	2.71	9.5	2	4.8	1	42.9	9	33.3	7	9.5	2	16س
متوسطة	0.624	2.41	تطبيق المعرفة										

المصدر :تم إعداد هذا الجدول اعتمادا على نتائج SPSS.

أولا :إنشاء المعرفة

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى إنشاء المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيلالي بونعام والذي يعبر عنه المتوسط الحسابي الواقع ما بين {2.33،3.66} بقيمة 2.54 ، بانحراف معياري قيمته 0.908 اما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين أدنى قيمة 2.71 وأعلى قيمة 2.95بينما تراوحت قيم الانحراف المعياري بين 1.007 و 1.359.

ثانيا : تخزين المعرفة

من خلال نتائج الجدول يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي لتخزين المعرفة بلغت 2.63 ما بين {2.33،3.66} وبانحراف معياري قيمته 0.865، في حين بلغ المتوسط الحسابي على مستوى الفقرات أعلى قيمة 2.81 وأدنى قيمة 2.43 ، بانحراف معياري ما بين 1.123 و 1.248، وهذا يدل على أن مستوى خزن المعرفة بالكلية متوسط.

ثالثا : توزيع المعرفة

من النتائج الواردة بالجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي لتوزيع المعرفة بلغ 2.32 بانحراف معياري قدره 0.513 في حين بلغ المتوسط الحسابي على مستوى الفقرات أعلى قيمة 2.66 وأدنى قيمة 1.76 ، بانحراف معياري ما بين 1.322 و 0.768 ، وهذا يعني أن مستوى توزيع المعرفة بالكلية محل الدراسة متوسط.

رابعا : تطبيق المعرفة

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يلاحظ أن المتوسط الحسابي البالغ 2.41 و الانحراف المعياري 0.624 ، في حين بلغ المتوسط الحسابي على مستوى الفقرات أعلى قيمة 2.66 وأدنى قيمة 2.14 ، بانحراف معياري ما بين 1.056 و 0.910 .

من خلال النتائج النهائية للجدول رقم 05 ، يتبين صحة الفرضية الأولى والتي مفادها :تقوم الكلية محل الدراسة بتطبيق عمليات إدارة المعرفة، حيث أن مستوى عمليات إدارة المعرفة بالكلية متوسط والذي يؤكد المتوسط الحسابي البالغ 2.54 ، وعليه يجب على الكلية الاهتمام أكثر بعمليات إدارة المعرفة وتفعيل متطلباتها خاصة فيما يخص توزيع وتطبيق المعرفة، للوصول إلى أفضل النتائج المرجوة من إدارة المعرفة.

فرع 02 : تأثير إدارة المعرفة على الجودة بالكلية

سيتم من خلال هذا الجزء اختبار الفرضية الثانية التي تنص على : تؤثر إدارة المعرفة بمختلف عملياتها على جودة التعليم العالي (جودة البحث العلمي، جودة خدمات الطلبة والخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات

الإدارية والتخطيط) . وذلك باستخدام اختبار one simple t test . كما هو موضح في الجدولين :

جدول رقم 06 : إحصائيات عينة فريدة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تكرار	
,485	2,54	21	المحور الأول
,727	2,90	21	المحور الثاني

مصدر: اعداد طالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

جدول رقم 07 : اختبار عينة واحد- تي.

قيمة الاختبار = 2						
الفرق من فاصل ثقة 95%		الفروق	مستوى الدلالة Sig	بدرجة حرية	t المحسوبة	
متفوق	السفلي					
,77	,32	,545	,000	20	5,142	المحور الأول
1,23	,57	,902	,000	20	5,692	المحور الثاني

مصدر: اعداد طالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

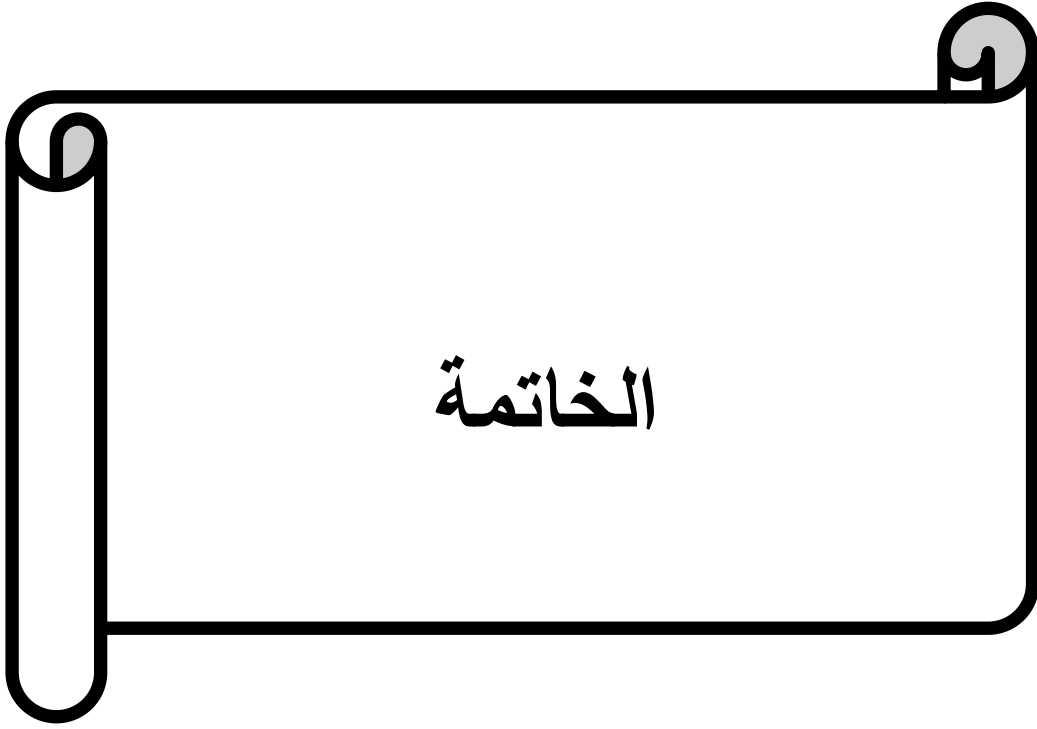
ان قيمة t المحسوبة في المحور الأول قد بلغت 5,142 وهي اكبر من قيمة t الجدولية بدرجة حرية 20 ومتوسط الحسابي 2.45 و انحرافه المعياري 0.485 ، و قيمة Sig اقل من مستوى الدلالة 0.05. وفي المحور الثاني t قيمة 5,692 وهي اكبر من قيمة t الجدولية بدرجة حرية 20 ومتوسط الحسابي 2,90 و انحرافه المعياري 0,727، و قيمة Sig اقل من مستوى الدلالة 0.05.

- نصت الفرضية الاولى : تقوم الكلية محل الدراسة بتطبيق عمليات إدارة المعرفة(تشخيص المعرفة، إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة)، وتظهر النتائج أن قيمة sig اقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي مايبثت صحة الفرضية .
- نصت الفرضية الثانية : تؤثر إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة على جودة التعليم العالي (جودة البحث العلمي، جودة خدمات الطلبة والخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات الإدارية)، وتظهر النتائج أن قيمة sig اقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي مايبثت صحة الفرضية .

خلاصة

في هذا الفصل تم عرض نتائج الدراسة الميدانية والمتعلقة أثر ادارة المعرفة على جودة التكوين الجامعي دراسة حالة جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة و قد اقتصرت الدراسة على 21 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي وتم استخدام برنامج SPSS الإصدار 22 من أجل اختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى النتائج، و التي تم فيها قبول فرضيات ورفض فرضيات أخرى .

حيث تم التوصل إلى مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالكلية متوسط وأن مستويات الجودة التعليمية بها متوسطة، وبالرغم من عدم وجود إدارة المعرفة بمفهومها الكامل والحديث ومستواها المتوسط في الكلية إلا أنه تبين وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستويات الجودة التعليمية في الكلية، وعليه يجب على الكلية الاهتمام أكثر بعمليات إدارة المعرفة وتفعيل متطلباتها خاصة فيما يخص توزيع وتطبيق المعرفة، للوصول إلى أفضل النتائج المرجوة من إدارة المعرفة.



الخاتمة

الخاتمة :

تتطلب بيئة التعليم العالي إدارة فعالة و إحساسا كبيرا وواعيا مستقبليا وقدرة على التركيز لفهم واستيعاب التغيرات المعقدة، فمنظمة التعليم العالي تتطلب تعليما مميذا وقدرة على توليد القدرات والمعارف الجديدة، وإدارك لمعنى التكيف مع التغيرات الدولية بإعادة النظر في مفهوم التعليم، وإعادة الاعتبار لتثمين المعرفة بإحداث تكيفات في الأنماط والطرائق التعليمية.

من خلال هذه الدراسة، التي تهدف إلى تحليل اثر إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة.

اختبار الفرضيات :

- تقوم الكلية محل الدراسة بتطبيق عمليات إدارة المعرفة (إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).
- تؤثر إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة على جودة التعليم العالي (جودة البحث العلمي، جودة خدمات الطلبة والخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات الإدارية).

النتائج المتوصل إليها :

- المنظمة محل الدراسة تعتمد على العديد من المبادئ التي أتت بها إدارة المعرفة، وتقوم وبشكل نسبي (مستوى متوسط) بتطبيق عمليات إدارة المعرفة المختلفة (إنشاء، تخزين، توزيع، وتطبيق المعرفة).
- عدم كفاية الوسائل والمعدات التكنولوجية بالكلية التي تمكن من الاستفادة من المعرفة.
- قلة تعامل الكلية مع القطاع الخاص للاستفادة من خبراته وتجاربه.
- اهتمام الكلية بالجانب النظري أكثر من الجانب التطبيقي في إعداد المناهج والبرامج التعليمية.
- عدم الاهتمام الكافي للكلية بالخريجين ومتابعة انشغالهم وتقديم الخدمات المساندة لهم.
- وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستوى الجودة التعليمية بالكلية بالرغم من المستوى المتوسط لعمليات إدارة المعرفة وعدم وجودها بالمعنى الكامل.

الاقتراحات :

- ضرورة الاهتمام أكثر بإدارة المعرفة وتوفير متطلباتها خاصة التكنولوجية منها.
- العمل على خلق ثقافة محفزة ومشجعة وداعمة لخلق المعرفة ومشاركتها.
- استغلال معارف وأفكار وخبرات الأفراد في الكلية وتفعيل أدوارهم.
- إتاحة فرص النقاش والحوار وتبادل الآراء ومشاركة أفراد وأطراف الكلية في اتخاذ القرارات.
- التعامل والتفاعل مع المنظمات التعليمية الأخرى الوطنية والأجنبية.
- حث وتحفيز أفراد الكلية على الاهتمام والمشاركة في المؤتمرات والفعاليات الخارجية.
- الاهتمام بالخريجين ومتابعة انشغالهم وتقديم الخدمات اللازمة لهم.

-التعامل والتفاعل مع منظمات الأعمال ودعم ومساندة أنشطة البحث العلمي خاصة التطبيقية منها.
-عقد لقاءات دورية في الكلية يتم من خلالها عرض التجارب والممارسات المميزة للاستفادة منها.
-بناء قدرة على التعلم الذاتي لدى المتعلم، وتوجيهه توجيها يجعل منه قادرا على أن يعلم نفسه بنفسه وقابلا لأن يتعلم.

أفاق الدراسة:

دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية في الجامعات الجزائرية.



قائمة المراجع

• مراجع عربية .

الكتب :

- 1) جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2010 .
- 2) جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان الاردن ،2009.
- 3) -حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، الطبعة الاولى.
- 4) خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات و التقنيات و الحلول، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن، الطبعة الاولى ، 2009 .
- 5) سوسن شاك، جودة في التعليم العالي دراسات تطبيقية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان ، الطبعة الاولى ، 2008 .
- 6) صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005 .
- 7) عبد الرحمن الجاموس ، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال ، درا وائل للنشر و التوزيع ، سوريا، الطبعة الأولى ، 2013.
- 8) عبد الستار العلي، عامر قنديلحي وغسان العمري ،مدخل إدارة المعرفة ، دار المسيرة للنشر .
- 9) عبد الله حسن المسلم ، إدارة المعرفة والتكنولوجيا المعلومات ، دار المعزز للنشر و التوزيع ،عمان ، الطبعة الأولى ،2015.
- 10) -عبد المجيد قدي، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية، دار الأبحاث للنشر والترجمة والتوزيع، الجزائر، الطبعة الاولى، 2009.
- 11) كمال الدين الدهراوي، منهجية البث العلمي في الإدارة والمحاسبة، مكتبة العلوم المالية والإدارة والاقتصاد، الإسكندرية، 2006 .
- 12) محمد عوض الترتوري ، اغادير ، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الاردن، الطبعة الاولى، 2006.
- 13) هشام الحسن، شقيق القائد، تخطيط المنهج وتطويره، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1990 و التوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2006- 2009.

الرسائل والأطروحات العلمية :

- 1) أحمد بدح، خالد الصرايرة، تصور مقترح لتطوير معايير لإدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعلم الإلكتروني، جامعة البلقاء التطبيقية، قسم علوم التربوية، الأردن، 2011.
- 2) انتصار عريوات، متطلبات تطبيق ادارة المعرفة في الجامعة الجزائرية، اطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص ادارة موارد بشرية و التنمية الادارية، كلية الحقوق و العلوم الساسية، جامعة باتنة 01، سنة 2019/2018 .
- 3) توفيق صراع، ادارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير، علوم تسيير، تخصص تسيير موارد البشرية، جامعة الجزائر 03، 2014 .
- 4) حرنان نجوى ، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي ، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2014 .
- 5) ربا المحاميد، دور ادارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط عمان، 2008 .
- 6) سلوى محمد الشرفاء، دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية ، 2008 .
- 7) لميس منصور عبد الجواد، ادارة الجودة الشاملة و مستوى مساهمتها في تحقيق ادارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية، البرامج المشتركة بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا ، غزة، مذكرة ماجستير، تخصص القيادة و الإدارة، 2016.
- 8) -محمد الجهني، إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه دولة في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009 .
- 9) محمد تركي البطانية، اثر إدارة المعرفة على الأداء والتعلم التنظيمي في المصارف التجارية الأردنية، مذكرة دكتوراه في فلسفة الإدارة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، 2007 .
- 10) نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011 .

مجلات

- 1) الطائي يوسف ألعبادي هاشم، " إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي : دراسة ميدانية كلية الإدارة والاقتصاد"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية"، المجلد 01، العدد (3) ،سنة أولى كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة، العراق، 2005 .

(2) نور الدين حامد، "جودة التعليم كإستراتيجية لتطوير كفاءة أداء الجامعات"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 22 ، جوان 2011، جامعة بسكرة.

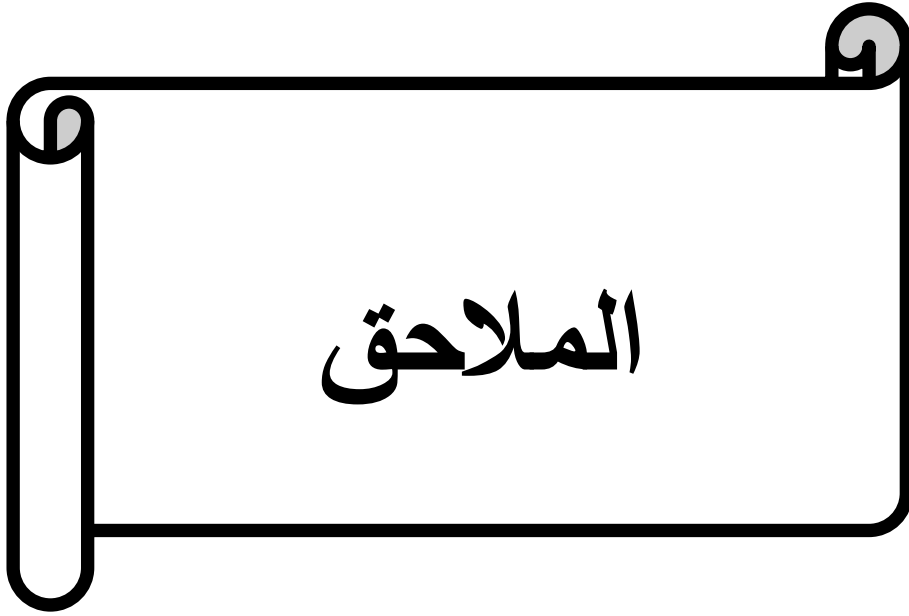
مؤتمرات

(1) - إيمان سعود أبو خضير، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي (أفكار وممارسات)، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة،السعودية 01 -2009/11/04

(2) -محسن الظالمي، أحمد الإمارة، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل، المؤتمر العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-2011/05/12، ص 09.

• مراجع اجنبية

- 1) Pitro Evangelista "The Adoption of knowledge Management Systems 8Issue, 2010.
- 2) Claire McInerney, Michael E. D. Koenig, **Knowledge Management (Km) Processes in Organizations:**in small firms". Electronic journal of knowledge Management, Volume **Theoretical Foundations and Practice**, Morgan & Claypool Publishers, 2011



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة.

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

قسم علوم التسيير / إدارة أعمال.

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، آمليين أن تمنحونا جزءا من وقتكم الثمين، ونشكركم على حسن التعاون.

إن الغرض من تصميم هذه الإستبانة هو وضع أداة للقياس تستخدم في دراسة بعنوان:

«أثر إدارة المعرفة على جودة التكوين الجامعي - دراسة حالة جامعة الجبالي بونعامة

بخميس مليانة» .

يرجى منكم التكرم بتعبئة الاستبيان، بعد قراءة كل عبارة قراءة متأنية، ثم وضع علامة (✓) في الخانة التي تعبر

عن مدى موافقتكم عليها.

علما بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وتتوقف على دقتها صحة

النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة.

ملاحظة: المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستحاط بسرية تامة.

نشكركم على حسن تعاونكم وكرم تجاوبكم.

* إشراف الأستاذ:

* زمالة عمر .

* إعداد الطالبات:

* توحاري رحمي

* جبلي سمية .

أولا :البيانات الشخصية.

1-الجنس:

* أنثى

* ذكر

2-السن :

* من 35-45 سنة

* اقل من 35سنة

*اكثر من 45سنة

3- مؤهل العلمي:

دراه

ماجستير

* ماستر

4- الرتبة الوظيفية :

* أستاذ محاضر قسم (ب)

*أستاذ مساعد قسم (أ) .

* أستاذ التعليم العالي

* أستاذ محاضر قسم (أ)

*. أستاذ مساعد قسم (ب)

5- سنوات الخبرة :

* من 05-10 سنوات.

* اقل من 05 سنوات

* اكثر 10سنوات.

ثانيا : مجالات الدراسة .

مقاييس الإجابة					مجالات الإدارة المعرفة
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
					1-تفاعل الاساتذة مع بعضهم لاجاد حلول للمشاكل لمطروحة و انشاء افكار جديدة .
					2-انشاء معرفة لدراية وخبرة تتوافر بشكل كاف على مستوى الكلية .
					3-تسهل الكلية للاستادة فرص البحث بغية توسع معارفهم.
					4-توفير البيئة و ظروف العمل المناسبة تدعم نشاطات انشاء وتقديم معارف جديدة .
انشاء المعرفة					
					5-تعتمد الكلية على قواعد و بيانات تزويد بمعلومات حول الموضوعات المعرفة التعليمية المختلفة .
					6-تعتمد الكلية على تخزين المعرفة على الارشيف و المستندات الورقية ووسائل الاعلام الالي .
					7-تهتم الكلية بدوي الخبرة و المعرفة باعتبارها مخزون معرفي متميز لاعمالها.
					8-تتوفر الكلية على معدات ووسائل حفظ المعلومة .
تخزين المعرفة					
					9-تعتمد الكلية عل عقد اجتماعات و ندوات وورشات عمل داخلي .
					10-يتم توزيع المعرفة من خلال شبكة المعلومات الداخلية تساعد الافراد الحصول على قواعد البيانات .
					11-تستعمل الكلية الوسائل الالكترونية لتبادل المعارف .
					12-تتوفر الكلية على اساتذة ذوي خبرة يساهمون في مشاركة المعرفة .
توزيع المعرفة					
					13-منح الاساتذة الحرية في تطبيق معارفهم .
					14-لدى الكلية مستلزمات تطبيق المعرفة المادية و البشرية مثل الاجهزة و البرامج .
					15-لايوجد افراد الكلية صعوبة في ايصال معارفهم .
					16-تستخدم الكلية مقاييس و معايير تسيطر من خلالها على المعرفة المطبقة
تطبيق المعرفة					

مجال الثاني: محاور تأثير إدارة المعرفة على الجودة في الكلية

مقاييس الإجابة					الجودة التعليم العالي
اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما	
					17-سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وجمعها وتوفيرها.
					18- إمكانية القيام بعمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتداخلة.
					19- فعالية الخدمات الداخلية والخارجية المتعلقة بالبحث.
					20- الاستجابة للمنح البحثية وتوفير فرص إجراء البحوث.
					21- توازن وانسجام الشؤون الإدارية والشؤون البحثية.
جودة البحث العلمي					
					22- تقدم مكتبة الكلية خدمات معتبرة وكافية للطلبة.
					23- تقدم الكلية الخدمات الالكترونية للطلبة عبر الموقع الالكتروني.
					24- تهتم الكلية بأمور الخريجين وتتابع انشغالاتهم.
					25- كفاءة وفعالية إشراف أعضاء هيئة التدريس على الطلبة.
					26- سهولة إيصال المعرفة للطلبة وتقديم الخدمات المساندة لهم.
جودة الخدمات الطلابية والخريجين					
					27- تحدد وتوفر الكلية أفضل الممارسات والمناهج والبرامج التعليمية.
					28- تبذل الكلية جهود معتبرة لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج.
					29- تهتم الكلية بأعضاء هيئة التدريس وتساندهم وتسعى إلى تطويرهم.
					30- التحسين المستمر لعمليات التدريس والتعلم.
					31- سهولة تصميم وتطوير المناهج المشتركة بين التخصصات.
جودة المناهج والبرامج					
					32- سهولة التواصل بين أفراد الكلية.
					33- سرعة الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة.

					34- وضوح القواعد العامة والخطوط العريضة للتصرفات والسلوكيات.
					35- سهولة تبادل المعلومات الداخلية والخارجية.
					36- الاتجاه نحو اللامركزية في أداء الأعمال الإدارية.
جودة الخدمات الإدارية والتخطيط					