جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموضوع:

تأثير إدارة المعرفة على تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة موارد بشرية

إعداد الطالبة:
* حواسني فطيمة

اشراف الأستاذ:
* د. الربيع أحمد بن يحي

لجنة المناقشة

الأستاذ:	رئيسا
الاستاذ:	مشرفا
الاستاذ:	ممتحنا

السنة الجامعية : 2019-2020

الإهـــداء

إلى:

الوالدين الكريمين...

الــزوج الـكريـم...

ولــداي العـزيزين...

الأهـل والأحـباب...

كل من يعـرفـني....

شكـــر و تقـدير

أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى الأستاذ الفاضل أحمد بن يحي الربيع الذي

أشرف على هذا العمل المتواضع وعن كرمه وسخائه

بإرشادات وتوجيهاته ونصائحه القيمة كما أوجه شكري إلى الأساتذة الكرام

الذين تفضلوا بتقييم هذا البحث كذلك أوجه شكر خاص

إلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي

بونعامة بخميس مليانة وكل من ساعد في إنجاز هذا البحث

.

الملخص:

تتطلب عملية بناء المجتمعات الحديثة الإهتمام بالبناء المعرفي لها، ويعد التعليم من أهم ركائزها ولكن حاليا تعلقت الرهانات بالجانب النوعي للمعرفة أكثر من الجانب الكمي لها وهذا ما نتج عن تحديات العولمة بعبارة أخرى أصبحت إشكالية الجودة اهتمام أساسي لجميع الدول.

نحاول في هذا البحث تبيان أثر إدارة المعرفة من خلال العمليات الخمس (تشخيص، إنشاء، تخزين، توزيع وتطبيق المعرفة) على الجودة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

وفي الجانب التطبيقي تم تصميم استبانة لجمع المعلومات الأولية تم توزيعها على عينة من أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل المعطيات واختبار الفرضيات وكانت النتيجة غياب التطبيق الكامل والفعلي لعمليات إدارة المعرفة وبالذات على مستوى عملية تخزين وتطبيق المعرفة من أجل تحقيق نقلة نوعية يجب توفير متطلبات تطبيق المعرفة بالكلية.

Résumé:

Le processus de construction de sociétés modernes nécessite une attention à la construction de connaissances pour elles, et l'éducation est l'un de ses piliers les plus importants, mais actuellement les enjeux sont liés au côté qualitatif du savoir plus qu'à son côté quantitatif, et c'est ce qui a résulté des défis de la mondialisation, en d'autres termes, le problème de la qualité est devenu une préoccupation fondamentale pour tous les pays.

Dans cette recherche, nous essayons de démontrer l'impact de la gestion des connaissances à travers les cinq processus (diagnostic, création, stockage, diffusion et application des connaissances) sur la qualité de l'enseignement dans les établissements d'enseignement supérieur.

Du côté des candidatures, un questionnaire a été conçu pour collecter des informations primaires et il a été distribué à un échantillon de membres du corps professoral de la Faculté des sciences économiques, commerciales et de gestion de l'Université de Jilali Bonamah à Khamis Miliana. Stockage et application des connaissances Afin de réaliser un changement de paradigme, les exigences d'application des connaissances doivent être remplies dans la faculté.

فهرس المحتويات:

شكر

إهداء

ملخص

فهرس المحتويات

قائمة الأشكال والجداول

مقدمة عامة: 1

الفصل الأول: الدراسة النظرية

تمهيد:..... 6

المبحث الاول: اساسيات حول ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي. 7

المطلب الاول: ماهية ادارة المعرفة. 7

المطلب الثاني: إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.....14

المطلب الثالث: جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي.....22

الفرع الثالث: اساليب ومعايير تقييم جودة التعليم العالي.....24

المبحث الثاني: أثر إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي.....27

المطلب الأول : تحقيق جودة البحث العلمي.....27

المطلب الثاني : تحقيق جودة الخدمات الطلابية والخريجين.....28

المطلب الثالث :تحقيق جودة المناهج والبرامج.....29

المطلب الرابع: تحقيق جودة الخدمات الإدارية 31

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة التعليم العالي.....34

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم.....36

المطلب الربع: القيمة المضافة للبحث.....37

الفصل الثاني: واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.

تمهيد.....40

المبحث الأول: منظمات التعليم العالي.....41

المطلب الأول: البيئة المعرفية في منظمات التعليم العالي.....41

المطلب الثاني: نماذج واتجاهات حديثة لمنظمات التعليم العالي.....44

المطلب الثالث: نبذة عن منظمات التعليم العالي في الجزائر.....47

المطلب الرابع: التحديات التي تواجه منظمات التعليم العالي في الجزائر.....51

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.....52

المطلب الأول: أبعاد الدراسة الميدانية.....52

المطلب الثاني: الأدوات المنهجية.....54

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة.....56

المبحث الثالث: المناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:.....57

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة:.....57

المطلب الثاني: عمليات إدارة المعرفة بالكلية.....61

المطلب الرابع: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة.....66

خاتمة:.....72

قائمة المراجع.....76

قائمة الأشكال

الشكل 1: العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة.....11
الشكل 2: المسار الدراسي والتخصصات المتوفرة بالكلية .....**ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
الشكل 3: الدائرة النسبية لجنس أفراد عينة الدراسة. 58
الشكل 4: الدائرة النسبية لعمر أفراد عينة الدراسة.....59
الشكل 5: الدائرة النسبية للمؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة 59
الشكل 6: الدائرة النسبية لسنوات الخبرة لأفراد عينة الد ارسة.....60

قائمة الجداول

الجدول رقم 1: معامل الاتساق الداخلي ألفا كرومباخ للإستبيان:.....55
الجدول رقم 2: جدول التكرارات والنسب المئوية لخصائص أفراد عينة الدراسة.....57
الجدول رقم 3: إجابات أفراد العينة حول عمليات إدارة المعرفة.....61
الجدول رقم 4: إجابات أفراد العينة حول الجودة التعليمية في الكلية.....64
الجدول رقم 5: معامل الارتباط بين إدارة المعرفة السائدة ومستوى الجودة التعلمية. 67
الجدول رقم 6: جدول اختبار جودة النموذجANOVA 67
الجدول رقم 7: اختبار نموذج الانحدار الخطي المتعدد.....68

مقدمة

مقدمة عامة:

ان التطورات والتغيرات التي تشهدها المجتمعات الحديثة في جميع المجالات المعرفية والتكنولوجية، جعلت العالم اليوم يدرك اهمية التعليم في مواكبة التغيرات والتصدي للتحديات المحيطة به. بالاضافة الى اهميته في تطوير المجتمعات لما يلعبه من دور فعال في تنمية الموارد البشرية ما اوجب على المفكرين والباحثين ضرورة البحث عن نماذج جديدة لاصلاح التعليم العالي تتوافق مع الاحتياجات الحالية والمستقبلية. حيث اصبحت امم اليوم تقاس بما تملكه من ثروة معرفية متعلمة قادرة على الابداع والانتاج. وبما تحمله من فكر وقيم تساعد في ترسيخ السلوكات الحضارية الراقية. فلذلك اصبحت المؤسسات الحديثة تعتمد على مخرجات التعليم العالي التي تمتاز بالجودة والاداء المتميز.

لذا اصبحت المعرفة تعتبر عاملا مهما في نجاح كل من الفرد والمؤسسة على المدى البعيد. في هذا الاطار برز مفهوم "ادارة المعرفة" "Management Knowledge" باعتبارها من اهم المداخل التي تساعد في التغلب على تحديات هذا العصر، وتحقيق قيمة مضافة تمكنها من البقاء والاستمرار حيث انه قد اصبحت المؤسسات على اختلاف انواعها ومؤسسات التعليم العالي تواجه تغيرات وتحولات عديدة ومتعددة مصدرها الثورة المعلوماتية والتقنية التي اعتمدت على المعرفة العلمية المتقدمة والاستخدام الامثل للمعلومات المتسارعة، ونتيجة هذه التحولات اصبحت المعرفة مصدرا استراتيجيا الاكثر اهمية في بناء الميزة التنافسية للمؤسسات.

تعد ادارة المعرفة احد التطورات الفكرية المعاصرة ذات الاثر الفعال على نجاح الاعمال والمؤسسات التعلمية، انطلاقا من مفهوم راس المال الفكري.... لان ادارة المعرفة تؤسس فكرة مفادها ان المؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة بكل ما تشمله من تراخيص وبراءات اختراع لمعلومات خاصة بالمجال الذي تعمل فيه. كما يجب ان تتسع الثقافة التنظيمية لتحتوي الجوانب العديدة الخاصة بها الى جانب ذلك تشجيع القيادة على تبني ادارة المعرفة.

اصبح الاهتمام بموضوع جودة التعليم العالي الذي اصبح يشكل تحديا. حيث بادرت العديد من المؤتمرات على الصعيد العالمي والاقليمي والمحلي بالاهتمام به من اجل تحسين المردود النوعي للتعليم، يمثل مفهوم تحسين جودة التعليم العالي احد المفاهيم العامة الهامة لهذا الاخير في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعولمة وعليه انتشرت هيئات عالمية لضمان جودة التعليم العالي والتي عملت على تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة البرامج التعليمية.

ولهذا اصبح لزاما على المؤسسات التعليمية الاخذ بها وادخالها في برامجها كمتطلب اساسي للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسات التعليمية في ظل الثروات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الافراد وتطوير الاداء الجامعي من اجل تعزيز القدرة التنافسية.

اصبحت الجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات مطالبة بالاهتمام بجودة التكوين والتعليم من اجل الارتقاء. الى اعلى المعايير الدولية على الرغم من ان الدولة خصصت جزءا من مواردها وجهودها للتعليم العالي والاهتمام به من اجل تحقيق طموحات مرجوة او مستهدفة نحو استثمار بشري ذو نوعية عالية.

اشكالية البحث:

تنطلق مشكلة البحث نحو تحسين جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية بتطبيق المعرفة باعتبارها الشكل الاساسي لراس المال البشري وعليه تلتزم الادارة المعاصرة بتطوير اساليبها وتحديث تقنياتها لمواجهة قوى المنافسة المتزايدة والبحث عن مصادرها. ومتطلباتها وكيفية استقطابها وتنمية الرصيد المعرفي للمؤسسة وتوظيفها في كافة عملياتها.

ومن هنا نعطي الاشكالية التالية للبحث كتساؤل رئيسي:

– ما هو أثر ادارة المعرفة في تحسين جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة؟

وللوصول الى الاجابة عن هذه الاشكالية يتم طرح عدة تساؤلات فرعية:

1. ماذا نقصد بكل من ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي ؟
2. ما هو دور ادارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي في ظل التحولات الادارية الحديثة؟
3. ما هي الأساليب التي تستخدمها مؤسسات التعليم العالي لتقييم جودتها ؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة.

الفرضيات الفرعية:

1– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة.

2–يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إنشاء المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة.

3– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة.

4– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة.

5– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة.

أهمية واهداف البحث:

تبرز اهمية البحث من اهمية الموضوع وتتمركز في المساهمة بين التطور المعرفي الذي يحدث على مستوى مؤسسات التعليم العالي بغية اعتماده للتكيف مع المعطيات الجديدة.

كما تبرز اهميته ايضا في الكشف عن اهم مواطن القوة ومواطن الضعف في تطبيق الجودة في التعليم العالي لدى الجامعة الجزائرية.

جاءت هذه الدراسة لمعالجة موضوع هام تواجهه مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي بشكل عام والجزائري بشكل خاص لذلك يهدف البحث الى:

- معرفة مدى التغيير والتطور في الاوضاع المعرفية الجديدة.
- تقويم اداء مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي الجزائري من حيث الرسالة والمهام والاهداف. البحث العلمي، افراد المعرفة، التعليم....الخ.
- مساهمة معايير الجودة المتوفرة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي.
- توضح واقع وسبل واليات تدعيم ادارة المعرفة في الجامعة الجزائرية.
- معرفة مدى مساهمة ادارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.
- محاولة التوصل الى بناء تصور لكيفية ادارة المعرفة عن طريق اتجهاتها الحديثة ما يمكنها من تحسين جودة التعليم على مستوى الجامعة.
- استنتاج مجموعة من التوصيات ذات الصلة بالبحث لتدعيم تحسين جودة التعليم العالي من خلال مكانة ادارة المعرفة.

مبررات اختيار البحث:

-اهمية ادارة المعرفة والدور الذي تلعبه في تحسين جودة التعليم العالي.

-اهمية قطاع التعليم العالي والختلالات التي تشوبه.

-جاءت هذه الدراسة استجابة لبعض التساؤلات والابحاث التي تناولت ادارة المعرفة.

-اثراء المكتبة العربية بما هو مفيد في مجال امكانية تطبيق وممارسة ادارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.

منهجية البحث:

ارتاينا اختيار المنهج الوصفي تماشيا مع طبيعة الموضوع والاشكالية المطروحة بدءا من المشكلة والفرضيات وصولا الى النتائج، كما اعتمدنا على طريقة دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.

حدود ا لدراسة:

سوف نحاول من خلال هذه الدراسة اعطاء نظرة عامة على مسار التعليم العالي في الجزائر من خلال الكلية محل الدراسة، مركزين بذلك على اهم الاصلاحات الخاصة لهذا القطاع مع دراسة مساهمة ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي. وقد تم تحديد فترة الدراسة في ظل هذا الاطار بين 2019-2020. أما مكان الدراسة فسوف يكون بكلية العلوم الإقتصادية بجامعة خميس مليانة ونعتمد في هذه الدراسة على أساتذة الكلية كمورد بشري للدراسة.

خطة الدراسة

الفصل الأول:

الدراسة النظرية

تمهيد:

تواجه المنظمات على اختلاف أنواعها و أحجامها حركة كبيرة من التغيرات و في مقدمة هذه التغيرات الثورة التكنولوجية و المعلوماتية التي تعتمد على المعرفة المتقدمة و الاستخدام الأمثل للمعلومات الناتجة عن التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تعد المعرفة المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة و تحقيق التميز و الإبداع ووسيلة حديثة للتكيف مع متطلبات البيئة في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في إطارها العديد من المفاهيم الفكرية

يعتبر التعليم العالي من اهم المراحل التعليمية في حياة الفرد فهو يأتي استكمالا لما تم تحقيقه في المراحل السابقة و التي تتكامل فيما بينها

إن من بين أهم النظم التي تدعم جودة التعليم العالي نجد إدارة المعرفة لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق الى كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي ودراسة أثر إدارة المعرفة على الجودة التعليمية.

المبحث الاول: اساسيات حول ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

تعتبر إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم والمداخل الادارية الحديثة والتي تعني الاستخدام الامثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح من أجل خلق القيمة حيث استطاعت المنظمات من خلالها تحقيق العديد من الفوائد إذ تعتبر جودة التعليم العالي أحد هذه الفوائد باعتبارها من أبرز القطاعات التي يتطلع إليها المجتمع في سعيه لتطوير الحياة، وتعد إدارة المعرفة من بين النظم التي تدعم جودة التعليم العالي وتدفع بمؤسسات التعليم العالي إلى تحسين الخدمات والمخرجات التي تسعى إلى تحقيقها.

المطلب الاول: ماهية ادارة المعرفة.

الفرع الأول: تعريف ادارة المعرفة واهميتها واهدافها.

مفهوم ادارة المعرفة: هي ذلك الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل منظمة او مؤسسة ما من اجل التقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وخزن كافة انواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين افراد واقسام ووحدات المؤسسة بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والاداء التنظيمي حيث يعرفها كل من: [1]

- (العتيبي 2003 :01) و(الزامل2 2002:1) ان ادارة المعرفة هي مجموعة من الانشطة والعمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة والحصول عليها اختيارها واستخدامها وتنظيمها ونشرها والعمل على تحويل المعرفة (بما تتضمن من بيانات ومعلومات وخبرات واتجاهات وقدرات) الى منتجات (سلع وخدمات) واستخدام مخرجات ادارة المعرفة في صنع القرارات وحل المشكلات ورسم عمليات التعلم وبناء منظومة متكاملة للتخطيط الاستراتيجي.
- (يعرفها ابو فارة 2004)"ادارة المعرفة هي ادارة نظمية معلنة systematic explicit وواضحة للانشطة والممارسات والسياسات والبرامج الخاصة بالمعرفة داخل المنظمة.
- (تعريف كروس 2002)"ادارة المعرفة هي نظام توليد عمل مزدهر وبيئة تعلم من شانه تشجيع توليد كل من المعرفة الشخصية والمعرفة المنظمية وتجميعها واستخدامها واعادة استخدامها وراء قيمة جديدة للاعمال.
- تعريف klasson: هي القدرة على ادراك وفهم العوائد المتزايدة في كفايات الاعمال.
- تعريف dorothy: ادارة المعرفة فن تحويل الموجودات الفكرية الى قيمة اعمال.

ويلاحظ من خلال ما سبق انه لا يوجد تعريف متفق عليه لمفهوم ادارة المعرفة كما يلاحظ ان التعاريف السابقة تركز على العمليات الاساسية لادارة المعرفة من حيث التوليد والتشارك والتعلم وبناء على ذلك يمكن تعريف ادارة المعرفة بانها عملية تحليل وتركيب وتقييم وتنفيذ التغيرات المتعلقة بالمعرفة لتحقيق الاهداف الموضوعة بشكل نظمي مقصود وهادف وهي عملية ادارة المعرفة المنظمة من اجل ايجاد قيمة للاعمال وتوليد الميزة التنافسية.

أهمية ادارة المعرفة: تظهر أهمية إدارة المعرفة من خلال مايلي: [1]

1. تعد ادارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الايرادات الجديدة.

[1] محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة ،دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان–شارع السلط– الاردن،ط2008،1 ص ص55–57

2. تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق انشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق اهدافها.

3. تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالاداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.

4. تتيح ادارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.

5. تعد ادارة المعرفة اداة المنظمات الفاعلة لاستثماررأسمالها الفكري من خلال جعل الوصول الى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للاشخاص الاخرين المحتاجين اليها عملية سهلة وممكنة.

6. تعد أداة تحفيز المنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.

7. تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.

8. توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.

9. تدعم الجهود للإستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.

10. تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.

أهداف إدارة المعرفة:

من الاهداف التي تسعى ادارة المعرفة لتحقيقها ما يلي:

- ✓ تعمل ادارة المعرفة على جذب الرأسمال الفكري لوضع حلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة.
- ✓ تعمل على بناء إمكانات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس البشري من خلال الذكاء البشري.
- ✓ التأكد من فاعلية التكنولوجيا للمؤسسة وتعظيم الفوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام الإختراعات والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة بالإبتكارات.11
- ✓ ونجد أيضا من الأهداف:2
- ✓ خلق البيئة التنظيمية التي تشجع الأفراد جميعهم في المؤسسة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الاخرين.
- ✓ تحسين القدرات واستثمار المواد المعرفية والكفاءات.
- ✓ تعمل إدارة المعرفة على تزويد الأفراد بالقدرة على اتخاذ القرارات كما تشكل لديهم رؤية مستقبلية تمكنهم من العمل بكل كفاءة وفاعلية إضافة الى تحقيق الكفاءة الإنتاجية.

[1] عبد الله حسن مسلم،إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات ،دار المعتز للنشر و التوزيع،عمان،الاردن2015 ص 27.

[2] إيناس ابو بكر الهوس ،إدارة المعرفة مع إمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي،دارحم..للنشر و التوزيع، القاهرة 2018 ص55.

- ✓ العمل على تجديد وتطوير المعرفة بشكل مستمر.
- ✓ تسهيل عملية تقاسم المعرفة والتشارك فيها.
- ✓ بناء متخصصي المعرفة وهم الافراد الذين لديهم خبرات ومهارات واسعة في مجال محدد.

كما يمكن تخصيص أو التمييز بين نوعين من الأهداف التي تسعى إليها إدارة المعرفة في المنظمة وهما: [1]

أ) الاهداف الإستراتيجية: تتمثل في أهداف طويلة الأجل والتي تحدد من قبل المستويات التنظيمية العليا، تركز على تأمين الإحتياج المعرفي المستقبلي للمنظمة وذلك من خلال الوصف الدقيق لمختلف القدرات المعرفية المطلوبة مستقبلا.

ب) الاهداف العملياتية: والتي تعتبر وفقا للبعد الزمني أهدافا ذات أجل قصير تسعى في مضمونها إلى تحديد الكيفية التي تضمن تامين سير عمل إدارة المعرفة على المستوى العملياتي(التقني) أي تمكن المنظمة من ترجمة مهامها ووظائفها عمليا وهي ليست سوى أهداف فرعية من الأهداف الإستراتيجية ذات تحديد أكثر دقة للوسائل والإجراءات التي تتمكن من تحقيق الأهداف الإستراتيجية.

بناءا على هذه الأهداف يمكن القول أن إدارة المعرفة تسعى لتحقيق حزمة من الأهداف الإستراتيجية: [2]

- ❖ دعم الإبتكار وتعزيز قدرات التفكير.
- ❖ اكتساب البصيرة والحكمة.
- ❖ بناء رأسمال فكري.
- ❖ تعزيز التعاون والمشاركة بالمعرفة.
- ❖ جعل الأفراد مبدعين ومتعاونين وجعل القرارات تتميز بالكفاءة.

الفرع الثاني: مداخل وأبعاد إدارة المعرفة

مداخل إدارة المعرفة:

تتعدد مداخل إدارة المعرفة حسب النظرة إلى هذا المفهوم وكيفية تطبيقه إنطلاقا من ربطها بالوسائل التكنولوجية الحديثة فقط وصولا إلى حصرها في الكفاءات والعقول البشرية، إلا أن المتفق عليه أن إدارة المعرفة تقوم على مجموعة من الأبعاد التي تضم أساسا الأفراد، الوسائل والتنظيم ونجد ثلاثة مداخل اساسية لإدارة المعرفة هي كالاتي :

1/ مدخل الرافعة: يقوم على أساس المعرفة المرمزة حيث يساوي بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات تحت الإمكانيات الهائلةلهذه الأخيرة والمتمثلة في :

- ✓ القدرة الفائقة لتكنولوجيا المعلومات.

[1] عبد الناصر علاء حافظ،حسن وليد عباس،نظم المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة ، دار غيداء للنشر و التوزيع،عمان ،الاردن2014 ص 270.

[2] عشيبة فتحي درويش، دراسات في تطوير التعليم الجامعي على ضوء التحديات المعاصرة الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي ،القاهرة، مصر،2009، ص 255.

- ✓ التشبيك الفائق (جودة الإتصال وتوزيع المعلومات بين الأطراف دون تدخل بشري).
- ✓ برمجيات التطبيق (نمذجة المهام التشغيلية).

2/ المدخل الإبتكاري: يقوم هذا المدخل على إنشاء المعرفة فهو يعتبر تسيير المعرفة أكثر من الة لمعالجة المعلومات وفق اليات مادية وروتينات العمليات المعرفية، بل هو نشاط لبناء وإنشاء المعرفة الجديدة وبالتالي فإن المعرفة ليست عالمية بل هي شخصية وفردية بدرجة عالية، وليست سهلة التقاسم مع الاخرين ونموذج التعبير عن هذا المدخل هو أن إنشاء المعرفة الجديدة هو التحدي الأساسي بدل المحافظة عليها.

3/مدخل التوليفة: يعمل هذا المدخل على توظيف المعرفة المتاحة في بعدها الصريح والضمني من أجل إيجاد توليفات وخدمات واستثمارات جديدة في مختلف المجالات ويعد هذا المدخل الحالة الوسطية بين إدارة المعرفة كإدارة قائمة على الوثائق وقواعد ومستودعات البيانات وفق مدخل الرافعة وبين إدارة المعرفة كإدارة قائمة على الكفاءات ومبادراتهم لإنشاء المعرفة الجديدة وفق المدخل الإبتكاري.

وبالتالي يعد مدخل التوليفة هو الأقرب إلى مدخل التحسين لقدرته على إدخال التعديلات في رصيد المعرفة للإستجابة لبعض الحاجات التي تتسم بالقدر العالي من النمطية والقدر المحدود من التنوع.

وفق هذا المدخل يتم توظيف المعرفة الصريحة في المنظمة في استخدامات مغايرة أو استخدامها في مجالات خارج صناعتها. اذ أن هذا المدخل يرتكز على نفس المعرفة إلا أنه يعدل فيها بهدف استخدامها من جديد أو يكيفها من اجل استخدامهافي مجال اخر، فهو يعمل على نقل المعرفة الحالية إلى مجال اخر خارج المنظمة او استخدام المعرفة من مصادر خارج المنظمة.

ابعاد إدارة المعرفة:

ترتكز إدارة المعرفة على أبعاد مختلفة بحيث تعبر هذه الأبعاد عن طبيعة وكيفية ومسار إدارة المعرفة، لذا فإن كثير من الباحثين اهتموا بدراسة أبعاد إدارة المعرفة وعملوا على تحديد هذه الأبعاد ووصفها تتمثل فيما يلي:

1) البعد التكنولوجي: ومن أمثلة هذا البعد محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري ولذلك فإن المؤسسة المعاصرة لا تستطيع العمل وتحقيق التمييز دون امتلاك التكنولوجيا والتعامل معها تعاملا سليما قائما على العلم والمنطق خاصة في مجال معالجة البيانات الإلكترونية.[1]
2) البعد الإجتماعي: هذا البعد يركز على المعرفة بين الأفراد وبناء جماعات من صناع المعرفة وتأسيس المجتمع على أساس إبتكار صناع المعرفة والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة.[2]

[1] بن عروس جمال،نحو تبني إدارة المعرفة في تأهيل مندوبي البيع لتحسين الابداع لدى المؤسسات الصناعية الجزائرية،مجلة الاقتصاد الصناعي،العدد08،جامعة الحاج لخضر ،باتنة، الجزائر2015 ص251.

[2] علي عبد الله،دور ادارة المعرفة في تعزيز الابداع للمنظمة ،الملتقى الدولي حول الابداع و التغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة سعد دحلب،البليدة،الجزائر19/18 ماي 2011 ص 09

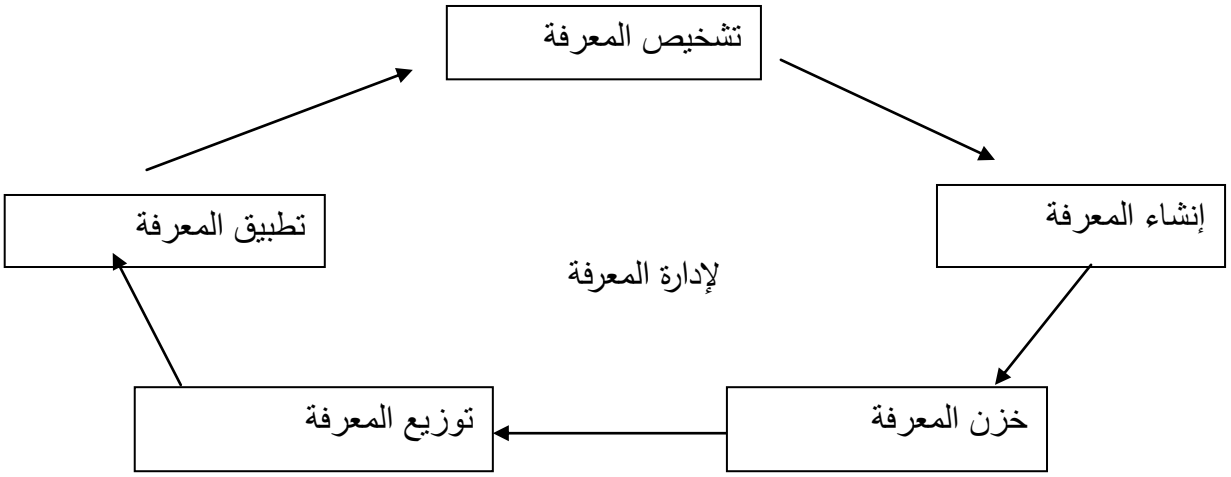
3) البعد اللوجيستي والتنظيمي: يركز هذا البعد على كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، ويتعلق هذا البعد بتحديد الطرائق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة من أجل تحقيق قيمة إقتصادية مجدية.[1]

الفرع الثالث: عمليات إدارة المعرفة:

تتشكل إدارة المعرفة كنتيجة لعدد من العمليات التي تؤدي إلى فهم إدارة المعرفة وكيف تنفذ على أفضل وجه داخل المنظمة. ويشير أكثر الباحثين في حقل إدارة المعرفة إلى أن المعرفة المشتقة من المعلومات ومن مصادرها الداخلية والخارجية لا تعني شيئا دون تلك العمليات التي تغذيها وتمكن من الوصول إليها والمشاركة فيها وخزنها وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها قصد تطبيقها أو إعادة استخدامها.

ان عمليات إدارة المعرفة تعمل بشكل تسلسلي ومتكامل فيما بينها حيث أن كل عملية تعتمد على سابقتها وتدعم العملية التي تليها والشكل التالي يوضح مختلف العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة.[2]

الشكل 1: العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة.



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على المعطيات.

I. تشخيص المعرفة:

تعد عملية تشخيص المعرفة مفتاحا لأي برنامج لإدارة المعرفة وعملية جوهرية رئيسية تساهم مساهمة مباشرة في إطلاق وتحديد شكل العمليات الأخرى وعمقها، لذلك إذا أرادت المنظمة أن ترصد قدراتها المعرفية عليها أن تتحرك ضمن محورين:

المحور الأول: أن تعرف مصادر المعرفة الداخلية والمتمثلة بما لدى المنظمة من إمكانيات ومالدى أفرادها وخبراتها من معلومات وخبرات ذات فائدة للمنظمة ومستقبلها.

[1] اسماعيل سالم منصور ماضي،دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير منشورة،قسم ادارة الاعمال،كلية التجارة،الجامعة الاسلامية،غزة،فلسطين2010ص42

[2] محمد عواد الزيادات،اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان ط1 ،2008 ص 91

المحور الثاني: التعرف عليها من مصادرها الخارجية والتي تتمثل في البيئة المعرفية المحيطة بالمنظمة والتي يجب رصدها بدقة وفقا لاهتمامات المنظمة والسعي لإرتباط المنظمة معها. ومن هنا يتوجب على المنظمة إنشاء هذه المهمة من خلال تكليف الأفراد أصحاب الخبرة وإعطائهم مسؤولية رصد وتحديد الموارد المعرفية الداخلية والخارجية على حد سواء.

II. إنشاء المعرفة:

إنشاء المعرفة هي عملية دورية، تعني عند العديد من الكتاب توليد او بداع المعرفة، ويتم ذلك من خلال مشاركة الأفارد وفرق العمل وجماعات العمل الداعمة لإنشاء أرس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة إبتكارية مستمرة، كما تزود المنظمة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية في مساحات مختلفة مثل ممارسة الإستارتيجية وبدء خطوط عمل جديدة والتسريع في حل المشكلات ونقل الممارسات الفضلى وتطوير مهاارت المهنيين ومساعدة الإدارة في توظيف المواهب والاحتفاظ بها[1].

III. خزن المعرفة:

خزن المعرفة يعني تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ والإدامة والبحث والوصول والاسترجاع والمكان، وتشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطار كبى ار نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفارد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر. ومن هنا بات خزن المعرفة والاحتفاظ بها أمار مهما جدا لاسيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل التي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لإنشاء وتوليد المعرفة فيها لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الموثقة فتبقى مخزنة في قواعدها[2].

يجب أن يتم حفظ المعرفة على أساس انتقائي وأن يكون على أساس فرز عاقل لمعرفة المنظمة الأمر الذي يتطلب دورا خاصا لإدارة المعرفة من خلال مراعاة توافر معايير تضمن انتقاء المعرفة ذات القيمة المستقبلية للمنظمة، وإن حفظ المعرفة يأتي بعد الانتقاء المؤكد للمعرفة في شكلين أساسيين: [3]

الأفراد: فالأفراد هم حفظة الخبرات ويجب توفير الإجراءات الإدارية التي تكفل الحفاظ على خبارتهم من خلال نظم الحوافز والتشجيع وإجراءات الانتقال المنظم للخبرات في السلم الوظيفي.

الحواسيب: تعتبر الحواسيب من الوسائل الشائعة في حفظ المعرفة لكفاءتها ودقتها والاتساع الهائل لمساحات التخزين بها والقدرة العالية التي تتحملها للتعامل مع تخزين المستندات في شكلها الرقمي القابل للمعالجة بطرق متنوعة وكيفية ضمان أنسب وسيلة لتقديم الإجابات للعاملين بالمنظمة والرد على استفساراتهم

[1] ياسر الصاوي، **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط01، 2007، ص32.

[2] محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص 99.

[3] – ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان ،ط01، 2008.

وضمن هذا السياق يجب أن يمثل تخزين المعرفة جسرا بين التقاط المعرفة وعملية استرجاعها، فالكثير من القيمة المتحصلة لإدارة المعرفة ناتج من خلال عناصر المعرفة المختلفة وموضوعاتها وضرورات الربط فيما بينها وإدامتها وتحديثها.

IV. توزيع المعرفة :

إن عملية توزيع المعرفة هي الخطوة الأولى في عملية استخدام المعرفة، وتعني عملية توزيع المعرفة إيصال المعرفة المناسبة، إلى الشخص المناسب، في الوقت المناسب، وضمن الشكل المناسب، وبالتكلفة المناسبة[1].

أي أن توزيع المعرفة يمثل مختلف العمليات التي تقوم بها المنظمة، والتي من شأنها جعل المعرفة متاحة، ويمكن الوصول إليها بسهولة من قبل من يحتاجها[2].

وضمن هذا السياق فإن توزيع المعرفة هو عملية تداول للمعرفة ونقلها إلى الموظفين الذين يحتاجون إليها في الوقت المناسب بهدف القيام بمهام جوهرية. وتعني تبادل الأفكار والخبارت والممارسات بين العاملين الأمر الذي يتطلب اتصال العاملين بعضهم ببعض، واستعمال ما يعرفونه لحل المشكلات على نحو مبدع، فالمعرفة حقيقة تنمو عندما يتم تقاسمها واستعمالها.

ويعتمد توزيع المعرفة على وجود آليات فعالة تتيح ذلك، هذه الآليات يمكن أن تكون رسمية مثل التقارير وأدلة العمل والتدريب والاجتماعات الرسمية المخططة والتعلم أثناء العمل، أو غير رسمية كالاجتماعات والندوات والحلقات النقاشية التي تأخذ طابعا رسميا مقننا وتتم عادة في غير أوقات العمل، مثل هذه الآليات غير الرسمية يمكن أن تكون فعالة في الجماعات صغيرة الحجم، إلا أن من شأنها أن تؤدي إلى فقدان جزء من المعرفة حيث لا يكون هناك ضمان لأن تنتقل المعرفة بشكل صحيح من شخص لآخر، إلى جانب مدى قدرة المتلقي على تشغيل المعرفة وتنقيتها وتفسيرها طبقا لإطاره المرجعي، وعلى الجانب الآخر يمكن للآليات الرسمية أن تكون أكثر فاعلية وأن تضمن نقل أكبر للمعرفة إلا أنها قد تعوق عملية الابتكار. ولذا فإن الجمع بين الآليات الرسمية وغير الرسمية من شأنه أن يؤدي إلى فعالية أكبر في نقل المعرفة وتقاسمها.

وينبغي عند المفاضلة بين وسائل وآليات التوزيع مراعاة طبيعة المعرفة كما ونوعا، ومدى الحاجة لها وضغط الوقت المطلوب لإيصالها وخلفية الطرف المستفيد منها وقدرته على إستيعابها[3].

ولقد حدد بعض الباحثين عدة شروط لنجاح توزيع المعرفة منها:[4]

---

[1]– نضال محمد الزطمة، ، إدارة المعرفة و أثرها على التميز الاداء ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال ،كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق، سورية2007 ،ص49

[2]– طه حسين نوي، **التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمات الأعمال**، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر03، الجزائر، 2011، ص 80.

[3]– عامر خضير الكبيسي، **إدارة المعرفة وتطوير المنظمات**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004، ص50.

[4]صلاح الدين الكبيسي، سعد زناد المحياوي، إدارة المعرفة ، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة،2005.

- ضرورة وجود وسيلة لنقل المعرفة، وهي قد تكون فرد وقد تكون شيئا آخر؛
- يجب أن تكون هذه الوسيلة مدركة ومتفهمة تماما لهذه المعرفة وفحواها وقادرة أيضا على نقلها؛
- يجب أن تكون لدى الوسيلة الحافز على القيام بذلك؛
- يجب أن لا تكون هناك معوقات تحول دون هذا النقل المعرفي.

وبفضل التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، زودت عملية توزيع المعرفة بفرص جديدة طورت عملية توزيع المعرفة ونشرها من خلال مداخل حديثة تشمل: [1]

- الوسائط المتعددة كتقنيات الصوت والصورة.
- قلة الأعطال الناتجة عن قنوات الاتصال.
- تحديث وتعديل المعلومات واقتفاء أثرها.

V. تطبيق المعرفة :

إن الهدف والغاية من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمنظمة، التي تعد من أبرز عملياتها ويعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطا بالمهام التي تقوم بها، استنادا إلى أنه من المفترض أن تقوم المنظمة بالتطبيق الفعال للمعرفة للاستفادة منها بعد إبداعها وتخزينها وتطوير سبل استرجاعها ونقلها إلى العاملين[2]. وذلك يعني نقل الأفكار والمعارف والخبارت الثمينة إلى ممارسات مندمجة مع الأداء المنظمي، بهدف تحسين جودة هذا الأداء وكفاءة العمل وفعاليته.

فالمعرفة وبغض النظر عن نمطها ودرجة تعقيدها ومجالاتها لا تصبح ذات فائدة تذكر ولا قيمة إنسانية ما لم توضع في موضع التطبيق العملي من خلال الإفادة منها في حل المشكلات واتخاذ القار ارت، فعندما تتحول المعرفة لدى الخبير من أفكار مرمزة أو ضمنية إلى عمل بأداء حسن أو إلى منتجات ذات قيمة مضافة، حينئذ تصبح المعرفة ذات قيمة إنسانية وحضارية بنفسها وبفعل ما تضيفه أو تقوم بتغييره في حياة المنظمة أو المجتمع ككل[3].

إن الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب، ودون أن تفقد استثمار فرصة توفر تحقيق ميزة لها أو لحل مشكلة قائمة.

المطلب الثاني: إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

تعتبر إدارة المعرفة في ظل الإقتصاد المعرفي من أهم الأساليب الإدارية التي تركز عليها المؤسسات التعليمية عامة ومؤسسات التعليم العالي على وجه التحديد خاصة وانها أصبحت متطلبا أساسيا لتحقيق جودة التعليم العالي لما لها دور كبير في الإهتمام المعرفة التي تنتجها هذه المؤسسات وحسن استثمارها.

---

[1] طه حسين نوي، مرجع سبق ذكره، ص 81.

[2] سعد غالب ياسين، **إدارة المعرفة: المفاهيم، النظم والتقنيات**، دار المناهج، عمان، 2003، ص122.

[3] محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص 103.

ومن منطلق أهمية إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وارتباطها بتحقيق نجاحها بالدرجة الاولى وتحقيق عنصر الجودة في مخرجاتها حاولنا تسليط الضوء في هذا العمل على الخلفية النظرية لدور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي.

الفرع الأول: ماهية وأهداف إدارة المعرفة في التعليم العالي

تعرف إدارة المعرفة في التعليم العالي بأنها إطار أو طريقة تمكن الأفراد العاملين في المنظمة التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه مما ينتج عنه من سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.

وتعرف أيضا بأنها العمليات النظامية التي تساعد المنظمات التعليمية على إنشاء المعرفة، تنظيمها، استخدامها، نشرها، وإتاحتها لجميع منسوبي المنظمة والمستفيدين من خارجها.

من خلال هذه التعاريف يتضح أن إدارة المعرفة تعمل على الربط بين ثلاثة مصادر أساسية وهي: الافراد، العمليات والتقنيات لتمكين المنظمة التعليمية من استثمار ومشاركة المعلومات والمعرفة المتوافرة لديها بطريقة أكثر فعالية.[1]

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 متبادلة. مما ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة وتبادل لما يمتلكه هؤلاء الأفراد من موارد ذاتية مما يدعم عمليات التعلم الفردي والجماعي ومن ثم تحسين وتطوير الأداء الفردي والتنظيمي.[2]

أهداف إدارة المعرفة في التعليم العالي:

- من بين الأهداف التي تتوقع منظمات التعليم العالي تحقيقها جراء تطبيق إدارة المعرفة ما يلي.[3]
- تبسيط العمليات.
- خفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية.
- تفعيل المعرفة ورأس المال المعرفي لتحسين طرق إيصال الخدمات.
- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر.
- تحسين صورة المنظمة التعليمية وتطوير علاقاتها بمثيلاتها.
- توحيد أسلوب العمل الإداري داخل المنظمة التعليمية.

[1] نضال محمد الزطمة، مرجع سبق ذكره، ص55.

[2] ايمان سعود ابو خضير ، تطبيقات ادارة المعرفة في المؤسسات التعليم العالي، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الادارة العامة ،السعودية،01-2009/11/04،ص13.

[3] ياسر الصاوي ، ادارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات،دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة،ط2007،01ص77.

- الحد من إزدواجية وجود قاعدة بيانات مركزية بهدف تمكين الأفراد المخولين فقط من الوصول إلى أجزاء منهاتحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات.

الفرع الثاني: مبررات ومجالات تطبيق المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

1- مبررات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

يعود الإتجاه نحو تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي إلى مجموعة من العوامل والأسباب والتي تقوم بتلخيصها فيما يلي: [1]

- ✓ طبيعة التسارع في التقدم العلمي والتطور التكنولوجي الذي أدى إلى إنفجارالتعليم الجامعي ونموه بجميع أنواعه ومستوياته وضرورة تبنيه لأساليب إدارية حديثة لإدارة واستثمار المعرفة.
- ✓ توحيد أسلوب العمل الإداري داخل الجامعة.
- ✓ حتمية تبني مدخل إدارة المعرفة في الجامعات باعتبارها إحدى مداخل التحسين والتطوير التي تمكن الجامعة من تحقيق أهدافها.
- ✓ إضافة إلى هذا لدينا مجموعة مبررات أخرى نذكر منها : [2]
- ✓ المحافظة على القوى العاملة في مجال التقنية في ظل النقص الفادح لموظفي التقنية.
- ✓ المنافسة الدولية والمحلية والوطنية على تلبية احتياجات الطلاب في أي وقت وأي مكان.
- ✓ تعد إدارة المعرفة إحدى التقنيات الإدارية الحديثة لإكتساب مؤسسات التعليم العالي الميزة التنافسية التي تميزها عن غيرها.
- ✓ نقص الإعداد التطبيقي للطالب واعتماد التكوين النظري أساسا كالمناهج.
- ✓ الإعتماد على أساليب التلقين والتدريب التقليدي والبعد عن عملية التعلم الذاتي.
- ✓ عدم تطابق مخرجات التعليم العالي مع سوق العمل.

2-مجالات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

يمكن لمؤسسات التعليم العالي توظيف إدارة المعرفة واستثمارها في تحسين أدائها بصفة عامة، وزيادة قدرتها على التكيف بسرعة مناسبة مع متطلبات واحتياجات البيئة المحيطة بها محليا وعالميا. وأي كان المدخل الذي تستخدمه تلك المنظمات من أجل توظيف إدارة المعرفة فإنه من المهم إدراك أن القيام بذلك لا يمس فقط جزء من المنظمة وإنما يمس كافة أجزاء المنظمة لأن توظيف إدارة المعرفة يضيف قيمة للمنظمة ككل.

---

[1] عبد الله سليم البياني، سالم عواد الزويعي، تخطيط البنية التحتية لجودة برامج التعليم،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد41،كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بغداد 2014 ص 125

[2] سمر محمد خليل العلول، دور ادارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الاكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير منشورة،قسم أصول التربية، كلية التلابية ،جامعة الازهر،غزة،فلسطين،2011ص97.

وعلى هذا الأساس فإن تطبيق أفكار إدارة المعرفة قد تشمل كافة العمليات الإدارية والأكاديمية للمنظمة التعليمية، ومن ناحية أخرى ينبغي أن يظهر توجه المنظمة التعليمية في تطبيق إدارة المعرفة ورؤيتها ورسالتها، بل يخصص هدفا استراتيجيا من ضمن أهدافها الاستراتيجية يتعلق بتبني إدارة المعرفة.

وهناك مجالات لتطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي تتمثل في البحث العلمي، المناهج والبرامج التعليمية، الخدمات الطلابية والخريجين، والخدمات الإدارية.

كما أن هناك خمسة إحتمالات رئيسية لكيفية استثمار أفكار إدارة المعرفة ومبادئها في منظمات التعليم العالي وهي: [1]

- تدريس إدارة المعرفة في البرامج المناسبة لذلك.
- استخدام إدارة المعرفة في دعم قرارات الإدارة بمنظمات التعليم العالي.
- تحسين عملية إدارة الوثائق الداخلية وتوفيرها للمستفيدين.
- رفع مستوى نشر وتوزيع المعرفة داخل المنظمة التعليمية وخارجها.
- استثمارالمعرفة في إحداث التغيير النوعي في العملية التعليمية.

ويعتبر أهم المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها إدارة المعرفة هو مجال دعم قرارات إدارة المنظمة التعليمية وتحسين جودة العملية التعليمية، حيث أنه بالرغم من ضرورة تبني منظمات التعليم العالي لإدارة المعرفة في كافة أنشطتها إلا أنه هناك مجالات أكثر ملائمة من غيرها، فيما يتعلق بتطبيق أفكار ومبادئ وطرق إدارة المعرفة، ومن تلك المجالات:[2]

- عملية تسجيل الطلاب عن بعد باستخدام الإنترنت.

- دعم عملية تهيئة الطلاب الجدد عبر الموقع الإلكتروني وذلك من خلال توفير معلومات عن المنظمة التعليمية وأقسامها ولوائحها وسياساتها، خرائط لموقع المنظمة التعليمية، معلومات عن مكتباتها، الخدمات المقدمة للطلاب وغيرها من المعلومات المفيدة للملتحق بهذه المنظمات حديثا.

- دعم عملية تعلم الطلاب من خلال توفير كل ما يحتاجه الطالب من معلومات ومعارف ذات علاقة ببرنامجه الدراسي ومقرراته، إضافة إلى توفير التمارين والأنشطة والتدريبات وأساليب التقييم وغيرها.

وفي الأخير يمكن القول 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، شؤون أعضاء هيئة التدريس، قياس وتقويم الأداء المؤسساتي، تطوير أعضاء هيئة التدريس، تطوير المناهج والبرامج وغيرها.

---

[1] ايمان سعود أبو خضير،مرجع سبق ذكره،ص 15.

[2] ايمان سعود أبو خضير،مرجع سبق ذكره،ص 15

الفرع الثالث: سمات وممارسات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

1-سمات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

لقد تم تحديد عدد من سمات إدارة المعرفة المرجوة في منظمات التعليم العالي نوجزها فيما يلي:

- **الإدارة الإلكترونية البعيدة عن الورق:** وهي العمليات الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية. وتنفيذ المهام بعيدا عن المعاملات الورقية. وبعبارة أخرى هي الإنتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمة من الطريقة التقليدية اليدوية القائمة على الورق وإطار زماني ومكاني محدد إلى الطريقة الإلكترونية المتعدية لحدودي الزمان والمكان والإجراءات الروتينية الورقية. وبذلك أصبحت الإدارة الإلكترونية أداة أساسية في العملية التعليمية والإدارية.[1]

- **التعيلم الإلكتروني:** ويقصد به إستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات لبناء وتعزيز وتقديم وتسيير التعليم في اي وقت ممكن ومن أي مكان وهو يمثل قوة تعطي للأفراد والمؤسسات قدرة على المنافسة بالسماح لهم بالبقاء في مقدمة الإقتصاد العالمي المتغير. كما أن التعليم الإلكتروني لا يسعى للحلول محل التعليم التقليدي وإنما يدعم عملية التعلم بوسائل جديدة وتسهيلها بحيث تتصف بالمرونة بالمكان والزمان.[2]

- **الجامعة الإفتراضية:** انبثق هذا النمط من مؤسسات التعليم العالي مع نشوء شبكة الأنترنت وتناميها وتطورها. ومع تطور المواقع الإلكترونية والتفاعل بشكل خاص، والهدف الأساسي منها هو توفير التعليم عند الطلب على أساس استخدام الأنترنيت، ويمكن أن تكون فرص التعلم متاحة إما لنيل شهادة نهاية الدراسة أم لا.إذ أن أهم ما يميز الجامعة الإفتراضية أنها تواكب مفهوم العولمة وتبادل الثقافات وإلغاء الحواجز وترسيخ مفاهيم التعلم مدى الحياة والتعليم من حق الجميع. والتعلم عن بعد وتمتاز بالمرونة في اختيار وقت التعلم وفقا لظروف المتعلم وتمكن من التواصل المستمر مع التطور التكنولوجي وسهولة تطوير المناهج وبالتالي فالجامعة الإفتراضية من هذا المنظور الية من اليات الحراك وترجمة فعلية لقدرة التكنولوجيا على تغيير البيداغوجيا.[3]

- **الجامعة المنتجة:** لا يتناقض هذا المفهوم مع المفهوم العام للجامعة ووظائفها الأساسية بل يعمق ويوسع دور الجامعة في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع ويؤكد على ضرورة مشاركتها مؤسسات المجتمع المختلفة في تنفيذ برامجها وفي تطوير تلك البرامج وهي الجامعة التي تحقق وظائفها المتوقعة وهي التعليم والبحث العلمي

---

[1] مصطفى يوسف كافي، الادارة الالكترونية (ادارة بلا ورق-بلا مكان-بلا زمان-ادارة بلا تنظيمات جامدة)، مؤسسة رسلان للطباعة و النشر ، سوريا 2011 ص47

[2] مصطفى يوسف كافي،التعليم الالكتروني و الاقتصاد المعرفي، دار و مؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع،سوريا2009،ص9.

[3] دانييل جيمس،هيربيرت شيرمان:من التخطيط الى التغيير(تطبيق الخطة على مستوى التعليم العالي)، مكتبة العبيكان ،السعودية، ط2007،2. ص123.

والخدمة العامة والتي تتكامل فيها الوظائف لتحقيق بعض الموارد المالية الإضافية للجامعة من خلال أساليب ووسائل متعددة منها: التعليم الممول ذاتيا التعليم المستمر.[1]

و بناءا على كل هذه المؤشرات يمكن القول أن إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي تحقق التحول الجذري من حيث التركيبة ومن حيث التركيبة ومن حيث الوظيفة إذ تساهم في التحرر من المقومات التقليدية للجامعة كضرورة وجود بناء مادي، الوقت، الإعتماد على الورق....وغيرها. والتحول نحو مقومات أكثر حداثة ومواكبة للمتطلبات العالمية المعاصرة في ظل وظائف أكثر حيوية وبعيدة عن الوظائف المعروفة كخدمة المجتمع.

2- ممارسات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

إكتسبت إدارة المعرفة في مجال منظمات التعليم العالي أهمية واضحة في نجاح المنظمات وفي إسهامها بتحولها إلى الإقتصاد المعرفي وقد تعاظم دورها بعد أن تبين أن بناء الميزة التنافسية يعتمد أساسا على الموجودات الفكرية وتحديدا على الأصول المعرفية والاستثمار فيها بما يعزز الإبداع المستمر سواء على صعيد المنتج أو على صعيد العملية والذي يعد هو الاخر من مقومات تعاظم تلك الميزة ومن أجل إدارة المعرفة وممارستها بشكل جيد ومثمر لابد أن ترتكز إدارة المعرفة على ثلاثة أسس:[2]

- قدرة منظمات التعليم العالي على بناء وتكوين رصيد معرفي جديد نتيجة التفاعل بين المعرفة الكامنة (الضمنية) لدى العاملين والمعرفة المعلنة (الصريحة) التي تمثل رصيد إدارة منظمات التعليم العالي من خبراتها وتعاملاتها.
- نشر هذه المعرفة بين العاملين لتكون الأساس في توجيه الأنشطة المعرفية ومن ثم العامل الإنتاجي المنظم فيها.
- تجسيد هذه المعرفة في جميع العمليات والأنشطة والخدمات والبرامج التي تقدمها.
- وهذا يشير إلى الواجبات المنوطة بإدارة منظمات التعليم العالي، إذ يتوجب عليها عند تبني إدارة المعرفة أن تسير في هذا النهج وفق استراتيجيات منظمة ومعدة إعدادا جديا وتفعيل عمليات إدارة المعرفة بممارسات إيجابية وبناءة كي تتمكن من تأدية دورها بفاعلية وتميز.

وبناءا على ما سبق فإن الممارسات المتعلقة بإدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي تتجسد وفقا للعلاقات المتبادلة بينها من خلال نمطين أساسيين هما على النحو التالي:

1- ممارسات إيجابية وداعمة:

ويقصد بها جميع الممارسات التي تصدر من الأفراد العاملين في منظمات التعليم العالي وتحقق التمكن من المعرفة، إنشائها، نشرها، تقسيمها والتشارك فيها. تتمثل فيما يلي:

1-1 تحديد فجوة المعرفة: تظهر من خلال حدوث فجوة بين المعرفة الموجودة والمعرفة المطلوبة للتعامل مع المواقف حيث أن المنظمة عندما تركز على استخدام المعرفة الصريحة فقط.

[1] عشيبة فتحي درويش:دراسات في تطوير التعليم الجامعي على ضوء التحديات المعاصرة، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر،2009،ص94.

[2] ياسر الصاوي، مرجع سبق ذكره، ص 74-75.

فهي لاتعمل إلا بالجزء البسيط من معرفتها الكلية باعتبار أن معرفة المنظمة تتشكل من جزئين، جزء ظاهر والاخر ضمني وهو الاكبر دائما هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن المنظمة عندما تعمل من أجل تحقيق التميز فإنها قد تعمل بمعرفة أكبر من ذلك ولكنها تظل دائما تعمل بمعرفة أقل من معرفتها الكلية ويمكن تقسيم فجوة المعرفة إلى قسمين:

- فجوة المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية.
- فجوة المعرفة والعمل.

حيث يمكن أن تكون أسباب حدوث الفجوة أسباب متعلقة بالمنظمة أو بالفرد العامل داخل المنظمة لذا يجب على منظمات التعليم العالي القيام بممارسات معينة لتحديد هذه الفجوة ووضع الإستراتيجية اللازمة لتلاقيها ومن أبرز هذه الممارسات ما يلي:

- إيضاح فجوة المعرفة العاملين بوضوح وشفافية وتحديد قوائم للخبراء.
- إيجاد البيئة الملائمة التي تحقق التمكين المعرفي.
- تعزيز الطرق المناسبة لاكتساب وإنشاء المعرفة. وتوفير الدعم المادي لذلك.

1-2 تحديث وتطوير أنظمة الإتصال: تعتبر هذه الأنظمة داخل منظمات التعليم العالي من أهم الوسائل التي تساعد على نشر المعرفة ونقلها وتداولها والتشارك فيها داخل وخارج المنظمة.

ومن أبرز الممارسات التي تدعم هذا المجال:

- توفير أحدث الأنظمة الإلكترونية والإستمرارية في تحديث الأنظمة المتوفرة.
- الإدارة الجيدة للإتصال داخل المنظمة التعليمية وخارجها.
- توظيف التقنية الحديثة في نقل المعلومات وإيصالها لجميع العاملين في المنظمة التعليمية.
- إدارة إجتماعات غير رسمية لتخفيف حدة التوتر الذي يسود العلاقات الرسمية داخل المنظمة التعليمية.

1-3 تعزيز ثقافة المعرفة: يتحدد هذا المجال في جميع الوسائل التي تستخدمها منظمات التعليم العالي لاكتشاف سلسلة السلوك الممكن والتي ستتبع فعلا بما يساهم في تكوين اراء واتجاهات وتوقعات تهئ رؤية دقيقة عن بيئة منظمات التعليم العالي ونوع الإختبار الاستراتيجي المعزز لبقائها من خلال خزن إشاعة ونقل المعرفة ومن ثم إعادة استخدامها. ويتم ذلك من خلال الممارسات التالية:

- ايجاد منظمة تعتمد سياسة الباب المفتوح. وتمكن من تدفق المعرفة.
- عقد الندوات والمؤتمرات وإشراك المنظمات والأفراد فيها.
- تفعيل ثقافة المعرفة وعرس الرؤية المعرفية لدى الأفراد حول المفهوم.

1-4 التحفيز على إنشاء المعرفة ونشرها وتداولها: إن إنشاء المعرفة يشكل فكرة محورية لدى إدارة منظمات التعليم العالي وهي تعادل الإبتكار أو الإختراع المستمر مما يؤدي إلأى خلق القيمة. ومن أهم الممارسات في هذا المجال: [1]

- إستخدام التحفيز كعنصر أساسي في عمليات إدارة المعرفة.
- تنظيم المعرفة وتقييمها.
- حث الأفراد على التجريب والتعلم والملاحظة وتشجيع مثل هذه الأنشطة.
- الإعتناء بالمبدعين وقبول افكارهم وتشجيعهم.
- ترجمة المعرفة الضمنية من خلال ربطها بأنظمة التعويض والمكافات.

1-5 توظيف المعرفة وتفعيلها والإستفادة منها: إن توظيف المعرفة في منظمات التعليم العالي يساهم في إيجاد مجتمع معرفي جديد قوامه أفراد المعرفة والأدوات الإنتاجية والإبتكار، وجميعهم يباشرون الأنشطة المعرفية وهي المصدر الحقيقي للقدرة التنافسية فيها ومن أهم الممارسات في هذا المجال: [2]

- إيجاد أقسام لنقل المعرفة وتنسيق جهود اكتساب المعرفة.
- أن تربط منظمة التعليم العالي بين التعلم والإبداع وتوفير المناخ والدعم المناسبين لذلك.
- توفير المعلومات المتعلقة بنشاطات منظمة التعليم العالي لجميع الافراد.
- تطوير قواعد وبيانات لأفضل الممارسات في أداء العمل داخل منظمة التعليم العالي.

2- ممارسات سلبية ومعيقة: يقصد بها جميع الممارسات السلبية التي تصدر من المديرين والعاملين بمنظمات التعليم العالي وتحول دون التمكين من المعرفة ونشرها وانشائها وتقاسمها والتشارك فيها وتشمل ما يلي:

2-1: االقيادة وأساليب الرقابة التقليدية: تتمثل في المنظمات التقليدية تكتسب المعرفة بشكل مجزأ وذلك عن طريق برنامج تدريبي معين،أو إجراء بحوث ودراسات معينة ولكن هذه المعرفة المكتسبة لا يتم نشرها أو تداولها، وتعجز القيادات الإدارية في منظمات التعليم العالي عن توظيفها والإستفادة منها وتصبح المنظمات التعليمية خليطا من الأفراد الذين يتمتعون بمعرفة متطورة ولكنهم في عزلة عن بعضهم البعض، وعن الحسد الرئيسي للإدارة ومن أبرز الممارسات في هذا المجال: [3]

- القيادة التقليدية التي نعتمد على المركز الوظيفي في الإدارة.
- عدم تقديم الحوافز الكافية للإبداع والإستكشاف.
- نقص دعم والتزام الإدارة العليا بإدارة المعرفة.
- التركيز على الماضي والحاضر وليس على المستقبل وهذا يعيق المشروعات الطليعة.

---

[1] زكية بنت ممدوح، إدارة المعرفة أهميتها ومدى تطبيق عملياتها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 2006،ص 95.

[2] علي السلمي، الادارة بالمعرفة ، المجلة الدولية للعلوم الادارية، المجلد02،العدد02، القاهرة 1998،ص 161-162

[3] علي السلمي،ادارة التميز: نماذج و تقنيات الادارة في عصر المعرفة ،دار غريب للنشر و التوزيع، القاهرة،2002،ص182.

2-2 عدم قبول التغيير (رفض التغيير): التغيير والتطوير من اهم سمات المنظمات المعاصرة، ولكن من أخطر ما تواجه المنظمات وخاصة منظمات التعليم العالي عدم قبول الأفراد لهذا التغيير وذلك لعدة أسباب تتعلق بمعطياتهم الثقافية، الإجتماعية، الوظيفية والنفسية. ومن أبرز الممارسات المعيقة في هذا المجال: [1]

- مقاومة الأفراد للتغيير حفاظا على هل يتهم الذاتية أو عدم قدرتهم على فهم الأفكار الجديدة.
- عدم السماح للأفراد بتولي المهام والمسؤوليات الإضافية.
- نقص الحوافز من أجل استخدام المعرفة وابتكارها وتقاسمها.
- خوف الأفراد من فقدان الأهمية الوظيفية مما يدفعهم للإحتفاظ بمعرفتهم وعدم التصريح بها.

2-3 غياب الثقافة التنظيمية: إن وجود الثقافة التنظيمية التي تدعم المعرفة وإنشائها والتشارك فيها عنصر أساسي لبناء صحيح للمتعلم والحافز والمحرك نحو التغيير والتطوير ولكن غياب هذه الثقافة يحول دون التقدم في مجال المعرفة مما يجعل منظمات التعليم العالي عاجزة عن تحقيق الأهداف المتوخاة منها.

ومن بين هذه الممارسات المعيقة في هذا المجال ما يلي:

- الإفتقار إلى الإدراك الكافي لمفهوم إدارة المعرفة.
- سيطرة الثقافة التي تكبح التشارك في المعرفة.
- ضغف الإدارة في الإرشاد والتطبيق وتبادل الخبرات.

2-4 قصور أنظمة الإتصال: تكتسي أنظمة الإتصال أهمية بالغة في استقطاب المعرفة ونشرها وتداولها والتشارك فيها ولكن بالمقابل فإن أي قصور في هذا المجال يعيق التمكين من المعرفة ويعكس أثرا سلبيا على منظمات التعليم العالي ومن أبرز الممارسات المعيقة في هذا المجال:

- عزل المعرفة عن الافراد العاملين وحفظها في ملفات القيادة العليا.
- عدم فهم مبادرة المعرفة بالشكل الصحيح بسبب الإتصال غير الفعال.
- الإكتفاء بأنظمة الإتصال الموجودة بمنظمات التعليم العالي وعدم السعي إلى تطويرها.

2-5 الإفتقار إلى التكامل بين الأنشطة: لابد لمنظمات التعليم العالي من السعي لتحقيق التكامل والترابط بين جميع الأجهزة فيها. وبين البرامج والأنشطة والعاملين بحيث تصبح منظمات التعليم العالي خلية فاعلة لإدارة المعرفة وفق الإستراتيجية متكاملة ومن بين الممارسات في هذا المجال ما يلي: [2]

- عدم وجود برامج تدريبية تتعلق بإدارة المعرفة.
- تقسييم العمل الوظيفي مما يؤدي إلى عدم التعاون بين الأفراد والجماعات.
- عدم تنظيم وتفعيل أنظمة الإتصالات داخل المنظمة وخارجها.

المطلب الثالث: جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي

[1] زكية بنت ممدوح، مرجع سبق ذكره،ص124.

[2] نفس المرجع، ص125-126.

ان متطلبات العصر تفرض علينا تطويرا شاملا في النظام التربوي وفي كافة مراحل التعليم من اجل اعداد الفرد المتعلم القادر على اكتساب المعرفة وتوظيفها في حياته لا حفظها واستظهارها من اجل حفظ المعرفة فالهدف الاسمى للتربية هو التفاعل مع المعرفة واستيعابها وتوظيفها في المواقف الحياتية المختلفة وفق الظروف الإجتماعية والإقتصادية السائدة.

الفرع الأول: مفهوم جودة التعليم العالي

ان جودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، اننا نعرف جيدا ان تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل المواد البشرية والسياسات والنظام والمناهج والعمليات والبنية التحتية من اجل خلق ظروف مواتية للابتكار والابداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهئ للطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه.

ويعتبر التعليم العالي من اهم المراحل التعليمية في حياة الانسان لانه ياتي استكمالا لما تم تحقيقه في مراحل التعليم الاساسية والثانوية ولذلك فإن تحقيق الاهداف التربوية التي يتوخاها المجتمع يعتمد على قدرة النظام التربوي على تحقيق اهدافه في هذه المراحل فإن كان النظام التربوي والتعليمي في مراحل التعليم العالي قادرا على بناء المعارف والاتجاهات والتعليم بالجودة المطلوبة فإن التعليم العالي يصبح قادرا على تحقيق الاهداف وبالجودة القادرة على بناء الفرد المتعلم والمجتمع ومن ثم تحقيق التنمية وفق التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة.[1]

الفرع الثاني: دواعي الاهتمام بجودة التعليم العالي

تعود اسباب الاهتمام بجودة التعليم العالي الى ما يلي: [2]

- زيادة الطلب المستمر للتعليم العالي باشكاله المختلفة والمتطورة.
- اتساع سوق العمل وازدياد احتياجاته المتغيرة باستمرارو ظهور التخصصات الجديدة والمتنوعة الامر الذي استدعى توفير التدريب المستمر في مجالات مهنية وتكنولوجية وادارية حديثة.
- الانفجار العلمي المتواصل الذي ادى الى تطور وتنوع التخصصات الاكاديمية وظهور تخصصات فرعية جديدة نتيجة التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وانسجامهما الكامل مع وظائف التعليم العالي واحتياجاته.
- وجود المنافسة الشديدة الحالية والمتوقعة في ظل العولمة بين المؤسسات التعليمية.
- ايجاد ثقافة تنظيمية تتوافق مع مفاهيم الجودة مما ادى الى الحاجة لتحقيق اداء عالي في العملية التعليمية.

[1] يوسف حجيم الطائي،فوزي العبادي ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، دار الوراق للنشر و التوزيع،عمان، الاردن ،ط2008،01، ص135.

[2] علي محمد قارس، عمر عبد النبي الطحي،دور ادارة الجودة الشاملة في تأكيد فاعلية مخرجات التعليم، المؤتمر العربي الدولي الاول حول ضمان جودة التعليم العالي،جامعة الزرقاء،الاردن،يومي 10-2011/05/12، ص13.

- الحاجة المستمرة في التعليم وتحصيل المعرفة الى ما بعد التخرج (التعلم مدى الحياة) مما تتطلب تعليم الطلاب في كيفية الاعتماد على النفس في تحصيل المعرفة.

الفرع الثالث: اساليب ومعايير تقييم جودة التعليم العالي

1- اساليب تقييم جودة التعليم العالي:

بذل الباحثون جهود عديدة في البحث عن اساليب تقييم الجودة في التعليم العالي وتمثلت ابرز هذه الجهود فيما يلي: [1]

1. تقييم الجودة من منظور السمعة:من خلال تقييم البرامج التعليمية اعتمادا على الاراء الشخصية للخبراء مثل رؤساء الاقسام وكبار العلماء لانهم الاقدر على اتخاذ مثل هذه الاحكام اعتمادا على سمعة المنظمة التعليمية وانتقائها للطلبة واعضاء هيئة التدريس ومن مميزات هذا التقييم اعتماده على من ينتمون الى هذه المنظمة من هيئة تدريس وطلاب ويأخذ هذا المدخل اعتماده على الذاتية. ويصف وضع المؤسسة سابقا وليس حاليا فهو يعكس تاريخ سمعة واداء منظمة تعليمية ما اكثر من كفاءتها وفاعليتها في واقعها الحالي.

واكثر المؤشرات شيوعا في هذا الصدد معدل قبول الطلاب الراغبين بالإلتحاق ومقدار الرسوم الدراسية ومدى الدرجات التي حصل عليها المتقدمون في الاختبارات العامة.

2. تقييم الجودة من منظور المدخلات:يعتمد هذا المدخل على فكرة ان جودة المدخلات في المنظمة التعليمية يؤدي إلى جودة التعليم فإذا توفر لمنظمة التعليم العالي موارد بشرية جيدة من مباني، تجهيزات، مكتبات، معامل، وقوانين ولوائح محكمة وخدمات مساعدة كافية توافر للتعليم تعليما جديدا ومثمرا.

3. تقييم الجودة من منظور المخرجات :يركز هذا المدخل على نواتج التعليم العالي ومخرجاته ويعدها مقياسا جيد فهو يؤكد على اهمية ما يتطلبه الطالب بالفعل ومن المخرجات التي التي حظيت باهتمام بعض الباحثين كمقياس للجودة وخاصة عند المقاربة بين المنظمات التعليمية نسبة المتخرجين من كلية ما والتحقوا ببرامج للدراسات العليا او نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه إلى الخريجين وأيضا الأنتاج العلمي وخاصة المقالات والدراسات المنشورة في مجالات جيدة السمعة.

4. تقييم الجودة من منظور العمليات :يركز هذا المدخل على العمليات بعناصرها المختلفة في علاقتها بجودة التعليم العالي. اعتمادا على مسلمة مؤداها أنه إذا توافرت الظروف التعليمية والتدريبية الجيدة للطلاب زادت نسبة الطلاب الذين ينجزون عمليات عقلية عليا بالاضافة إلى العمليات العقلية الدنيا وهذا من شأنه أن يؤدي إلى جودة التعليم وقد حظي هذا المدخل بجودة التعليم خطوات إلى الأمام.

5. تقييم الجودة من منظور المؤشرات الموضوعية: في هذا المدخل تقييم الجودة على أساس مؤشرات موضعية وليس عن طريق السمعة ويتناول هذا التقييم المحاور الكلية للمنظمة التعليمية من طلاب، موارد، الخريجين أو يعتمد هذا التقييم غالبا على مؤشرات كمية للحكم على جودة المنظمة التعليمية مثل : حجم المكتبة.

[1] توفيق الصراع،مرجع سابق، ص 86.

6. تقييم الجودة من المنظور الشامل: يحاول هذا المدخل التغلب على سلبيات الاتجاهات السابقة التي اتسمت بالجزئية فهذا المدخل يأخذ بعين الإعتبار أغلب عناصر العملية التعليمية بالإضافة إلى العلاقات بين مكونات التعليم العالي من مدخلات وعمليات ومخرجات وأيضا العلاقات بين التعليم العالي والمجتمع وبالتالي فإن اهتمامات وأهداف الطلاب وأصحاب الأعمال يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار وتمكن سلامة وتكاملية إجراءات التقييم التي يقوم بها المقيم في توفير رؤية واضحة داخل اهتمامات ودوافع كل المعنيين بالجودة داخل التعليم العالي وخارجه وبالتالي إنجاز عمل متوازن وعادل خاص بتقدير الجودة

7. تقييم الجودة من منظور رضا العميل: يعتمد هذا التقييم على أن الجودة عن رضا العميل في التعليم العالي عموما إما فيما يتعلق بالأدوات والمقاييس الشائعة لقياس جودة الخدمة فإن أكثر هذه المقاييس شيوعا هي مقاييس جودة الخدمات من منظور متلقي الخدمة(العمل) وبالنسبة للتعليم العالي يتعدد العملاء (المستفيدون) ففي داخل منظمات التعليم العالي نجد الطالب عضو هيئة التدريس والإيداريين وفي خارج منظمات التعليم العالي نجد أصحاب الأعمال أولياء الأمور، الخريجين والمجتمع كله وتتعلق جودة الخدمة التعليمية من منظور المستفيدين بمدى مطابقة جودة الخدمة التعليمية لاحتياجات وتوقعات المستفيدين ويمكن التفرقة بين خمسة طرق شائعة أساسية لقياس جودة الخدمات من منظور العميل هي:

- ✓ مقاييس عدد الشكاوي.
- ✓ مقاييس الأداء الفعلي.
- ✓ مقاييس الرضا.
- ✓ مقاييس العميل الموجه بالقيمة.
- ✓ مقاييس الفجوة.[1]

2. معايير جودة التعليم العالي:

نظرا لاختلاف توجهات الباحثين وأدائهم إلا أنه لا يوجد اختلاف كبير في الاراء التي تناولت معايير جودة التعليم العالي ويمكن حصرها كالاتي: [2]

- **القيادة:** تشكل محور النظام المتكامل الذي يسعى إلى تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي. لذلك نحتاج إلى منهجية إدارة الجودة وتحسينها وضمانها في هذه المؤسسات من خلال قيادة إدارية متحمسة ذات رؤية قادرة على تحقيق التفاعل والتعاون والإنسجام بينها وبين المرؤوسين كما تتطلب فريق عمل متعاون لديه ولاء وانتماء.
- **رؤية ورسالة الجامعة** :يجب أن تتوفر لدى مؤسسات التعليم العالي رسالة واضحة المعالم ومحددة تعبر عن رؤيتها وأهدافها العامة والخاصة لتحديد المسار المستقبلي.

[1] توفيق الصراع،االادارة المعرفةو دورها في تحقيق جودة التعليم العالي،رسالة مقدمة لنيل شهادة اماجيستير، قسم علوم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية،جامعة الجزائر،2014، ص 86.

[2] صالح ناصر عليان، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، دار الشروق للنشر و التوزيع، الاردن، ط1، 2004،ص 112.

- **الثقافة التنظيمية:** تشكل الثقافة التنظيمية بيئة اجتماعية تشتمل على مجموعة من المبادئ والقيم والمفاهيم والمعتقدات التي يجب أن تسود المؤسسة التعليمية ولها دور في عملية اتخاذ القرار وحل المشكلات.
- **أعضاء هيئة التدريس:** حيث يقوم أعضاءهيئة التدريس بإنجاز العملية التعليمية وتحقيق أهدافها التي يعملون بها. هذا من خلال تأهيله العلمي والسلوكي والثقافي وخبراته العلمية عن طريق: – توفير العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس للمؤهلين.
  - اعتماد معايير واضحة وشفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس.
  - أن تتوفر للجامعة برامج متخصصة للتطوير المهني والتعليم المستمر لأعضاء هيئة التدريس.
- **البرامج والمناهج الدراسية:** يقصد بها شمولية ومرونة واستيعاب مختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية وتوظيفها بما يناسب مع المتغيرات العالمية.

كما يجب على المناهج التعليمية أن تتواءم مع الفلسفة العامة وتحقق رسالة وأهداف وحاجات الطلبة والمجتمع ككل على أن تتوافق مخرجات هذه البرامج مع المعايير المحلية والدولية.

- **إدارة الموارد البشرية والمادية وتنميتها:**حتى نصل إلى تفوق جامعي ناجح ومتميز لابد من التركيز على تطوير وتنمية مواردنا البشرية. باعتبارها الركيزة الأساسية في خلق التميز وتمكينها من الميزة التنافسية هذا عن طريق تنمية القدرات الإدارية والتدريبية وتحسين المرافق والخدمات وتجهيزاتها.
- **البحث العلمي:** يستحسن وضع استراتيجية البحث العلمي التي تتفق مع رسالة المؤسسة كما يجب على أعضاء هيئة التدريس أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ومناسبة حتى يضمن بقاءهم وتطلعهم على المستجدات الحالية في مجال تخصصهم مع توفير الأجهزة اللازمة للعمليات البحثية.
- **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. وتساهم في تنفيذ المشاريع التنموية والإقتصادية والإجتماعية.
- **الطلبة:** يمثلون بؤرة العملية التعليمية ويجب تأهيلهم علميا وثقافيا ونفسيا حتى يتمكنوا من استيعاب المعرفة التي تنعكس إيجابا على مستوى الجودة ومواكبتهم التطورات العصرية وانفتاحهم على البرامج المستقبلية.

المبحث الثاني: أثر إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي.

يمكن تصنيف المجالات التي تمكن منظمات التعليم العالي من تحقيق الجودة من خلال تطبيق إدارة المعرفة في أربعة مجالات نوجزها في جودة البحث العلمي، جودة خدمات الطلبة وخدمات الخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات الادارية وفيما يلي عرض لكل مجال من هذه المجالات

المطلب الأول : تحقيق جودة البحث العلمي

الفرع الأول: مفهوم البحث العلمي

يعرف البحث العلمي بانه جهد منظم للبحث في مشكلة معينة تحتاج الى حل فهو سلسلة من الخطوات التي تصمم بهدف ايجاد اجابات لمسائل معينة مهمة بالنسبة للمجتمع.[1]

كما يعرف البحث العلمي على انه استعمال التفكير البشري باسلوب منظم لمعالجة المشكلات التي لا تتوفر لها حلول او للكشف عن حقائق جديدة او تنقيح او اعادة النظر في نتائج صار مسلما بها.[2]

الفرع الثاني: اهمية البحث العلمي

قد اصبحت منهجية البحث العلمي واساليب القيام بها من الامور المسلم بها في منظمات الاكاديمية ولمراكز البحوث، بالاضافة الى انتشار استخدامها في معالجة المشكلات التي تواجه المجتمع بصفة عامة حيث لم يعد البحث العلمي قاصرا على ميادين العلوم الطبيعية وحدها ويستمد اهميته من كونه : [3]

-وسيلة لحل مشكلات المجتمع الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية كالفقر، المرض، التلوث.....

-وسيلة لاكساب المجتمع قدرة على النمو الذاتي والمنافسة في الاسواق العالمية نتيجة تزايد اهمية الابداع والتجديد في تحديد تنافسية اقتصاديات.

-وسيلة تمكين المجتمع من استعاب التكنولوجيات وتطويعها لحقائقه وظروفه الخاصة.

-وسيلة للاندماج في الاقتصاد المبني على المعرفة بعتبارها اداة استحداث الثروة والقيمة المضافة.

-وسيلة لتعزيز الامن بالسعي الى معرفة الاساليب المساعدة على مواجهة التحديات والتهديدات المختلفة { غذائية، صحية، عسكرية، تكنولوجية.... }.

-وسيلة لتحويل المعرفة الى منافعلا تزيد من رفاهية الفرد.

-وسيلة لفرز وابراز الافراد المبدعين.

---

[1] كمال الدين الدهراوي ، منهجية البحث العلمي في الادارة و المحاسبة ، مكتبة العلوم المالية و الادارة و الاقتصاد ، الاسكندرية ، 2006، ص 07 .

[2] عبد المجيد قدي ، اسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية و الادارية ، دار الابحاث للنشر و الترجمة و التوزيع ، الجزائر ، ط01، 2009 ، ص11 .

[3] عبد المجيد قدي، مرجع سابق، ص 13-14.

الفرع الثالث: مساهمة ادارة المعرفة في مجال جودة البحث العلمي :

يحتل البحث العلمي في الوقت الراهن مكانا بارزا في تقدم النهضة العلمية وتطورها من خلال مساهمة الباحثين باضافتهم المبتكرة في رصيد المعرفة حيث تعتبر منظمات التعليم العلي هي المراكز الرئيسية لهذا النشاط العلمي الحيوي تساهم ادارة المعرفة في تحقيق جودة البحث العلمي من خلال : [1]

-تقليل الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول الى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها باسرع وقت ممكن.

-تخفيض تكلفة البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الادارية.

-تسهيل عملية البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة .

-تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجيية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.

-التنافس والاستجابة للمنح البحثية وعقود وفرص اجراء البحوث التجارية.

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

المطلب الثاني : تحقيق جودة الخدمات الطلابية والخريجين

الفرع الأول: الخدمات الطلابية والخرجيين

تعرف الخدمات الطلابية بانها مجموع الجهود والبرامج التي تعدها وتقدمها منظمات التعليم المختلفة بقصد تحقيق اهداف التعليم وتنمية الطلبة الى اقصى حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم حتى يصبحوا افراد قادرين على القيام بواجباتهم.[2]

الفرع الثاني: تصنيفات الخدمات الطلابية

تصنف الخدمات الطلابية الى مجموعتين : [3]

المجموعة الاولى : مجموعة الخدمات الفردية المتنوعة، سواء تلك المتعلقة بمواجهة بعض المشكلات الشخصية والتي تعطيها خدمات الارشاد والتوجيه النفسي والمهني والاجتماعي او التي تستهدف اشباع بعض الحاجات المادية والصحية كتوفير مساكن لاقامة الطلبة المغتربين وتقديم وجبات غذائية مجانية والقروض والمساعدات والمكافات والحوافز.....

[1] حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، ادارة المعرفة في التعليم ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الاسكندرية، ط01، 2007،ص 490.

[2] محمد الجهني ، ادارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي ، اطروحة دكتوراه دولة في الادارة التربوية و التخطيط ، كلية الادارة التربوية و التخطيط ، جامعة ام القرى ، السعودية ، 2009 ، ص 23 .

[3] محسن الظالمي ، احمد الإمارة ،قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات و بعض مؤسسات سوق العمل، المؤتمر العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي ،جامعة الزرقاء،الأردن،10-2011/05/12، ص 10 .

المجموعة الثانية : مجموعة الانشطة الجماعية التي تمارس داخل المنظمات التعليمية وهي تشمل عددا ضخما من الانشطة تختلف بالختلاف المراحل التعليمة واختلاف الامكانات المادية والبشرية المتاحة، وتمارس تلك الانشطة الجماعية من خلال سلسلة طويلة من الجماعات الطلابية التي تحاول ان تلبي حاجات الطلبة وميولاتهم المتعددة.

كما تصنف الخدمات الطلابية في التعليم العالي طبقا لتوقيت تقديمها الى : [1]

خدمات قبل الالتحاق: وترتبط بعملية القبول بالمنظمة التعليمية.

الخدمات المقدمة من الالتحاق الى التخرج : وتشمل التسجيل، التدريس، المكتبات، المواقع الالكترونية، الاشراف، التوجيه والارشاد الطلابي الاستشارات، المساعدة المالية، الاسكان الطلابي، التغذية، الصحة وغيرها.

خدمات بعد التخرج : وتشمل خدمات التوجيه المهني والوظيفي للطالب خدمات الحلقة المتصلة بين الخريج ومنظمة التعليم العالي التي تقوم على توثيق الصلة والعمل على دوامها بين المنظمة التعليمية والخريج.

الفرع الثالث: مساهمة ادارة في مجال جودة الخدمات الطلابية والخريجين

تساهم ادارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين من خلال : [2]

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل خدمات المكتبات.
- المعلومات التي يوفر نظام المعرفة للطلاب اضافة الى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالمنظمة التعليمية داخليا وخارجيا عبر الخدمات الالكترونية المقدمة للطلاب عبر الموقع الالكتروني.
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من المنظمة التعليمية.
- تحسين كفاءة وفعالية جودة جهود الموزعة والمجزئة حاليا بين اعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل موظفي قسم القبول والتسجيل وموظفي شؤون الطلاب وغيرها.
- تحسين جودة الخدمات لدى افراد العاملين بالمنظمة.
- ان تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير اداء اعضاء هيئة التدريس والهيئة الادارية سيؤدي تلقائيا الى الرفع من مستوى خريجي منظمة التعليم العالي.

المطلب الثالث :تحقيق جودة المناهج والبرامج

الفرع الأول: مفهوم المناهج

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.[3]

---

[1] محمد الجهني ، مرجع سابق ، ص 25 .

[2] حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص491.

[3] هشام الحسن، شقيق القائد، تخطيط المنهج و تطويره، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 1990، ص 5.

الفرع الثاني: عناصر المنهج

تتمثل عناصر المنهج فيما يلي: [1]

1- أهداف المنهج: تعد الا هداف الخطوة الأولى حيث أنها تختلف الدافع وتوجه الجهود وتساعد في اختيار الوسائل المناسبة لتحقيقه وتمكن القائمين على وضعها من تقدير مدى النجاح أو الفشل. إذ يجب أن تتصف الأهداف بالوضوح لتكون مرشدا في اختيار خبرات المنهج، والشمولية لجميع نواحي شخصية الطالب الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية وأن تكون مناسبة لمستوى الطلبة.

2- المحتوى العلمي: المحتوى العلمي هو المضمون الذي يتم فيه تحقيق أهداف المنهج العلمي ويتكون من الحقائق،المفاهيم، المبادئ ومهارات التفكير وهو الأكثر تأثيرا على تحقيق الأهداف.

3- طرائق التدريس: تشكل طريقة التدريس نظاما متكاملا في الإجراءات والعمليات المترابطة والمتكاملة في خطوات محددة فلكل طريقة إجراءاتها وأنشطتها وتسلسل فقراتها وهي ترتبط في الأهداف والمحتوى. إذ أن التدريس لا يدرس بمادته بل بطريقته التي تجعل التعليم أسهل فالطريقة تمثل مجموعة الإجراءات المترابطة التي يخطط لها وينفذها التدريس داخل قاعة المحاضرة أو خارجها من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف معينة.

4- الأنشطة التعليمية والتعلمية : الأنشطة التعليمية هي جزء من طرائق التعليم لأنها من أدوات الاتصال التي تساعد في تنظيم عمليات التعليم والتعلم وتيسرها إذ تحتل القلب في المنهج لتأثيرها الكبير على تكوين خبرات الطالب لأنها تمثل الجانب التطبيقي والسلوكي في التخصص المعني فهي تعبر عن مجموعة الاعمال التي تنظمها المنظمة التعليمية لطلبتها داخلها أو خارجها مثل الرحلات والحفلات والألعاب الرياضية....و كل ما يقوم به الطالب لتحقيق الأهداف وترجمتها إلى مهارات فكرية واجتماعية وحركية محسوسة.

5- الوسائل التعليمية: تعد الوسائل التعليمية جزء من طرائق التدريس والاجهزة المناسبة فهي وسيلة اتصال تساعد في عمليات التعلم والتعليم إذ أن الطرائق ووسائل أدوات حدوث التعلم وتشمل المادية منها (الخرائط والكتب....) والمعنوية مثل استخدام الأمثلة والقصص وتمثيل الادوار والسمعية وبعد تطور التقنيات الحديثة أصبحت تسمى التقنيات التعليمية.

6- التقييم: التقييم عملية شاملة تبدأ تخطيطيا قبل العملية التعليمية والتعلمية وتنتهي متابعة بعدها. وهو يشخص نقاط القوة والضعف لعضو هيئة التدريس والطالب ومن خلاله يتم معالجة نقاط الضعف وتدعيم نقاط القوة.

[1] مصطفى عبد المجيد،المناهج الدراسية عناصرها و اسسها و تطبيقاتها، دار المريخ للطباعة و النشر ، السعودية،2000،ص 45.

الفرع الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة المناهج

تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة المناهج من خلال: [1]

-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 الأداء لهيئة التدريس من خلال اللإستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء وتقييم الطلاب وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في مجال 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.

المطلب الرابع: تحقيق جودة الخدمات الإدارية

الفرع الأول: الخدمات الإدارية

ينبغي أن تهيئ منظمة التعليم العالي مناخا علميا وبحثيا مناسبا كما ينبغي أن تتسم إدارة منظمات التعليم العالي بما يلي: [2]

- امتلاك رؤية علمية وتعليمية وأهداف واضحة ومحددة لمنظمة التعليم العالي.
- الإعتماد على التخطيط وتحديد أولويات العمل وتنشيط دور الكليات والأقسام في جوانب التخطيط ورسم السياسة العامة في إطار السياسة التعليمية.
- الإعتماد على مبدأ الحوار والتعرف على وجهات نظر المنتمين إلى المنظمة التعليمية في مختلف شؤون العمل وتقبل النقد البناء الهادف لتطوير منظمة التعليم العالي.
- بناء منظومة عمل متكاملة بدءا من القسم العلمي مرورا بالكلية وانتهاءا بالمنظمة التعليمية لتأمين انسيابية عمل جيدة وخلق نظام تسوده القيم والمبادئ التعليمية السليمة التي تحدد سير العمل واتجاهاته وارتباط الأفراد والجماعات وتحديد مسؤولياتهم بعيدا عن الأهواء والأمزجة الشخصية.
- توسيع قاعدة المسؤولية وعدم حصرها في عدد محدود من الأشخاص والبحث المستمر عن الكفاءات وتطويرها لتكوين قيادات بديلة عند الحاجة.
- تبسيط الإجراءات وفسح المجال أمام جميع العاملين لإظهار قدراتهم ومواهبهم وإبداعاتهم في العمل.

[1] حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سبق ذكره،ص492.

[2] داخل حسن جريو، معايير جودة التعليم العالي و مؤشراتها، مجلة المجمع العلمي العراقي، الجزء الثاني، المجلد2010،57 ص11.

- الإستخدام المنظم والمبرمج لإمكانات منظمة التعليم العالي على أفضل وجه والعمل بكل الوسائل على تدبير موارد إضافية تساعد المنظمة التعليمية على أداء مهامها.

الفرع الثاني: 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 تطرأ على العمل الإداري في المنظمة التعليمية وذلك من خلال: [1]

- 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 كالإتجاه نحو اللامركزية في العمل وفي أسلوب تقديم تلك الخدمات،تطوير السياسات والإجراءات الإدارية،تطوير وتحسين مستوى الاستجابة للخدمات الادارية المطلوبة، إضافة إلى تحسين قدرة المنظمة التعليمية في مجال الإتصالات.
- زيادة قدرة منظمة التعليم العالي على تحديد جهود التحسين والتطوير في الخدمات.
- رفع القدرة الإدارية للمنظمة التعليمية فيما يتعلق بالإتجاه 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،و إعطاء الصلاحية للكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن إطار القواعد العامة للتصرف.

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

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

2- العمليات: والتي منها على سبيل المثال العمليات الإدارية وتشمل التخطيط،التنظيم، التوجيه، الرقابة،و العمليات الاكاديمية.مثلا لتدريس والبحث العلمي،تقديم الاستشارات،التدريب، تقييم الطلاب، الإشراف الطلابي، الخدمات الطلابية.

المخرجات: والتي تشمل : الخريجين الأعمال العلمية الإبتكارات والإكتشافات 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 تأثيرا غير مباشر من ناحية أن تحسن مستوى الخريجين ناتج من تحسين وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس، وتطوير المناهج وتطوير وتحسين الخدمات الادارية 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.

[1] حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص 491

المبحث الثالث: الدراسات السابقة لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

من الدراسات التي تناولت إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي ما يلي:

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة.

- دراسة (**Jillinda, J Kidwell, et.al**, 2000) **بعنوان**

Applying corporate knowledge management practices in higher education.

توصلت هذه الدارسة إلى أن منظمات التعليم العالي تملك فرصا كبيرة لتوظيف تطبيقات إدارة المعرفة من اجل دعم العديد من مهامها من التعليم إلى الخدمات العامة للبحث، وبينت أن إدارة المعرفة تفيد منظمات التعليم العالي في العديد من المجالات أهمها البحث العلمي، تطوير المناهج، الخدمات الطلابية والخريجين، الخدمات الإدارية والتخطيط.

- **دراسة (عاشور وسيلة،** 2012) بعنوان:

مقومات تنفيذ إستراتيجية المعرفة في التعليم العالي

توصلت إلى أن كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجازئر03 تتوفر أفارد وقيادات قابلة لتنفيذ إستراتيجية المعرفة، وضعف الثقافة التنظيمية وعدم ملائمة الهيكل التنظيمي لتنفيذ إستراتيجية المعرفة، أما فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي لا تدعم عملية تنفيذ إستراتيجية المعرفة بل تعاني نقصا فادحا يؤثر سلبا على إستراتيجية المعرفة.

- **دراسة (Lin and wu**, 5002) بعنوان: **Knowledge creation model for ISO 9001.**

هدفت الدارسة إلى وضع نموذج يتم من خلاله توضيح طبيعة النشاطات التي تقوم بها إدارة المعرفة كإطار شمولي ل (ISO,9001) وتوصلت الدارسة إلى أن النموذج المقترح لتوليد المعرفة ل (ISO,9001) يسهل تدفق المعرفة لكل المنهجيات بالإضافة إلى أن أنظمة إدارة المعرفة في
(ISO,9001) ما هي إلا وسائل تطبيقية عملية.

- **دراسة :حمادي عبلة 2013:**

دراسة بعنوان "دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة " دراسة ميدانية في ENAD-STDET حيث تكمن مشكلة البحث في دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة وواقع ذلك في المؤسسة الوطنية للمنظفات وم واد 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 دف 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 ودوره 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 وتمثلت إشكالية الدراسة فيما يلي:

ما مدى تطبيق منظمة الأعمال لإدارة المعرفة بمختلف أبعادها، وكيف يمكن لها أن تستفيد من أوجه التطور التكنولوجي في تفعيل إدارة لمعارفها ؟. اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي وذلك 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، وقد قام الباحث بتوزيع 100 استمارة استبانه على عينة الأفراد المعنيين بالمديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر، واسترجع 91 استبانه، 85 منها قابلة للتحليل الإحصائي ومن أهم النتائج المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة ما يلي:

–غياب أسلوب البحث والتطوير كأداة نشأة واكتساب المعرفة بالمؤسسة؛

–عدم تفريق المنظمة بين نوعي المعرفة الأساسية، المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة التعليم العالي.

- **د ارسة (محمد م اريمي،** 2007) بعنوان:

إدارة الجودة الشاملة لمنظومة اكتساب المعرفة

تعرض إلى إمكانية استفادة الجزائر بنجاح من مدخل إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بأداء المنظومة الوطنية لاكتساب المعرفة وتفعيل دورها في تحقيق التنمية، في ظل التحديات التي أفرزتها ظاهرة العولمة. حيث تبين منها أيضا أن سيادة مفهوم الكم على حساب النوع وضعف مناهج المنظومة التربوية السائدة وغياب نسق وطني فعال للابتكار أدى إلى عدم اتساق مخرجات المنظومة المعرفية مع الاحتياجات الفعلية للمجتمع والمتطلبات الأساسية للتنمية. فعلى ارسمي ومتخذي السياسات الاقتصادية السعي لتحسين منظومة اكتساب المعرفة في الاقتصاد الجزائري عن طريق الاهتمام أكثر بجودة التعليم، البحث والتطوير....

- **د راسة (Chuaq Lam,** 7002) بعنوان:

Quality assurance in online education: The Liniversitas 21 Global approach.

عملت الدراسة على وصف عمليات ضمان الجودة في واحد وعشرين جامعة عالمية وتوصلت إلى أن عمليات ضمان الجودة في الجامعات عينة الدراسة تعمل على تحقيق رضا الطلبة واستقطاب المزيد منهم، بالإضافة إلى تبني عمليات ضمان الجودة لتسهيل التحاق الطلبة في هذه الجامعات عبر ما يسمى بالتعليم الالكتروني أو عن بعد.

- **د راسة (Chuaq Lam, 7002)** بعنوان:

Quality assurance in online education: The Liniversitas 21 Global approach.

عملت الدراسة على وصف عمليات ضمان الجودة في واحد وعشرين جامعة عالمية وتوصلت إلى أن عمليات ضمان الجودة في الجامعات عينة الدراسة تعمل على تحقيق رضا الطلبة واستقطاب المزيد منهم، بالإضافة إلى تبني عمليات ضمان الجودة لتسهيل التحاق الطلبة في هذه الجامعات عبر ما يسمى بالتعليم الالكتروني أو عن بعد.

- **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 وأساليب ومرتكزات، وأثر هذه الممارسات على ما يتم تقديمه بجودة بالخدمة التعليمية، حيث تمثلت الإشكالية في السؤال التالي :

أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، وواقعه بعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج ألتوثيقي والوصفي ومنهج المسح بالعينة والمنهج المسح الاجتماعي المنهج الإحصائي وتمثل مجتمع الدراسة في الطلبة هيئة التدريس والموظفين الإداريين بجامعة قسنطينة ، وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي :

– تحسين جودة الخدمة، قد لا يتم تحقيقها إلا من خلال البيئة التنظيمية لجميع العاملين من خلال تدريبهم وتحفيزهم والاعتماد على الاختيار والانتقاء الجيد حتى يتم اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب وكل ذلك يدعو إلى التمكين

- **دراسة خالد أحمد الصرايرة وليلى العساف 2008**

دراسة بعنوان " الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق" هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والفوائد المرجوة منها حيث تمثلت إشكالية الدراسة في بحث موضوع إدارة الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، خلصت الدراسة إلى تقديم بعض التوصيات ونذكر منها :

– التزام الإدارة العليا بالجودة أي تمارس الإدارة العليا دورا قياديا في بيئة إدارة الجودة الشاملة لتنسيق الجهود وتحقيق أهداف المؤسسة.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم.

ومن بين الدراسات التي تناولت دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة والتعليم العالي نذكر:

- **دراسة Weddell and stewart, 2006) بعنوان:**
- **The interdependency between knowledge management and quality.** :

هدفت لمعرفة العلاقة بين إدارة المعرفة والجودة على عينة من المنظمات الأسترالية، إذ توصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن هناك علاقة بين إدارة المعرفة والجودة وأن إدارة المعرفة مكون وعنصر أساسي لنقل ثقافة الجودة في المنظمات.

- **دراسة (Jaime, et.al, 2005)** بعنوان:

From quality management to knowledge management in research organizations.

تقيم هذه الدارسة منهجية لتنفيذ إدارة الجودة وإدارة المعرفة كوسيلة لدعم عمليات إدارة المعرفة، وتوصلت إلى نتيجة أن المنهجية المقترحة تحسن من آلية تحويل البيانات والمعلومات إلى معرفة يتم الاستفادة منها من قبل العاملين كافة.

- **دراسة (ربا المحاميد،** 2008) بعنوان:

دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي

- هدفت هذه الدارسة إلى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات، وتوصلت الدارسة إلى وجود علاقة بين المارتب العلمية والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، وعدم وجود علاقة بين الحوافز التي يحصل عليها أعضاء الهيئة التدريسية وضمان الجودة بالجامعات محل الدارسة، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة عضو هيئة التدريس وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

- **دراسة بعنوان (Zhao and Bryar, 2006)** :

Integrating knowledge management and total complementary process quality.:

توصلت الدارسة إلى تقديم عرض نظري عن دراسة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة، ومقارنة كلا المدخلين من حيث الأهداف، الاستراتيجيات، والتركيز من أجل التطوير وتحسين أداء المنظمات معتمدا على عناصر الجودة التي بدورها تساعد العاملين على التغير وتلبية احتياجات وتوقعات العملاء.

- **دراسة عبد الرحمان إدريس البقري أبو جلع واخرون 2015-2012.** بعنوان : "دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي" دراسة تطبيقية في

الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم تتخلص مشكلة الدراسة في السؤل 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 والأستاذ.

أما عينة الدراسة فقد تم اختبارها بطريقة العينة القصدية وتقدر ب 221 عضو هيئة التدريس حيث بلغت نسبتهم 10% من 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 الربع: القيمة المضافة للبحث

الدراسة بعنوان" أثر إدارة المعرفة على تحقيق جودة التعليم العالي" وكانت عينة الدراسة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة بالاعتماد على تحليل نتائج الاستبانة والتي توصلنا من خلالها إلى وجود أثر قوي لإدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم بالكلية بالرغم من النقص الذي تبين من خلال تحليل النتائج في امكانيات الكلية من عدم توفير البرامج والمناهج الحديثة وقلة الامكانيات الحديثة التي تساهم في عملية التخزين كذلك نقص في مستلزمات عملية تطبيق المعرفة.

خلاصة الفصل الاول:

إن تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي قد يكون له تأثير إيجابي على جودة كافة عناصر النظام التعليمي في مدخلاته أو في عملياته أو في مخرجاته النهائية. فإدارة المعرفة من بين النظم التي تحقق جودة التعليم العالي، فهي الإطار أو الطريقة التي تمكن الأفراد العاملين في المنظمة التعليمية من تطوير الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة التعليمية وتعمل إدارة المعرفة على الربط بين ثلاثة مصادر رئيسية في المنظمة وهي : الأفراد، العمليات، والتقنيات لتمكين المنظمة التعليمية من استثمار ومشاركة المعلومات والمعرفة المتوافرة لديها

الفصل الثاني

واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.

تمهيد:

يكتسي التعليم العالي في مختلف دول العالم، المتقدمة والنامية على حد سواء، أهمية بالغة ومتنامية، نظار للدور الذي تلعبه منظماته المختلفة في خدمة الفرد والمجتمع ككل، أي أن منظمات التعليم العالي مطالبة ببذل جهود كثيرة من أجل زيادة وتطوير وتحسين كفاءة التعليم العالي لتحقيق الأهداف المرجوة والوصول بخدماته إلى الجودة المطلوبة للإسهام في خدمة وتطوير المجتمع وتلبية حاجاته المتزايدة اللامتناهية.

ومن هنا فان تبني وانتهاج مختلف المداخل والتقنيات الحديثة في منظمات التعليم العالي يعد أمار حتميا. إن من بين أحدث المداخل مفهوم إدارة المعرفة التي إن تم تجسيده وتطبيقه بفعالية فإنه سيؤدي فعلا إلى تأثير إيجابي على جودة كافة عناصر النظام التعليمي في مدخلاته أو في عملياته أو مخرجاته.

اعتبارا لما سبق وانطلاقا مما ذكر آنفا، من أن منظمات التعليم العالي هي معقل المعرفة والمكان الأمثل للاستثمار فيها وانتهاجها، فسيتم التطرق في هذا الفصل إلى واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.

المبحث الأول: منظمات التعليم العالي.

تمثل منظمات التعليم العالي أهم دعائم تطوير المجتمعات البشرية وأدوات النهوض بها وذلك لما تحتله من مكانة في تهيئة وإعداد الأطر الفنية والعلمية المؤهلة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. إضافة إلى دورها في صناعة المعرفة ونشرها، وإن اعتماد الجودة في التعليم العالي ما هو إلا استجابة لمتطلبات المجتمع وتحفيز الإبداع وإجراء البحوث العلمية لتحقيق التنمية المستدامة خدمة للمجتمع البشري.

المطلب الأول: البيئة المعرفية في منظمات التعليم العالي

إن منظمة التعليم العالي تختص بكل ما يتعلق بالتعليم الجامعي والبحث العلمي، الذي تقوم به كلياتها ومعاهدها من خلال هيئة التدريس والباحثين، متوخية بذلك المساهمة في ترقية الفكر وتقدم العلم وتنمية القيم الإنسانية، والتزويد بالمختصين والفنيين والخبراء في مختلف المجالات، وإعداد الإنسان بالمعرفة وطرائق البحث المتقدمة[1].

وتعتبر منظمات التعليم العالي فضاء معرفيا تطرح فيه الأفكار العلمية بمختلف اتجاهاتها، حيث تمثل المكان الذي تبرز فيه العلاقات العلمية والقدرات المعرفية، التي تعكس المستوى الذي بلغته طاقاتها بما حققته من مكتسبات، وبالتالي فإن مكانة المجتمع تتوقف اليوم على غزارة ونوعية الأفكار التي ينتجها، وقابليتها للمنافسة والنجاح في مختلف المجالات المعرضة للصراع الفكري والعلمي، لأن التحديات المطروحة اليوم أمام المجتمعات هي تحديات معرفية بالدرجة الأولى، ومنظمات التعليم العالي مطالبة بإعداد أطر كفؤة وذات تأهيل جيد يمكنها من المساهمة الفعالة في الإنتاج والتسيير، فقد أصبحت منظمة التعليم العالي المنظمة القوية التي تتصدى لمشكلات المجتمع المختلفة، ويتم التفاعل الاجتماعي بين كل أطراف العملية التعليمية الذي تتيحه البيئة التعليمية.

الفرع الأول: منظمات التعليم العالي منظمات معرفة

إن اهتمام المنظمات بالمعرفة يؤدي بها إلى التفكير في كل نماذج إدارتها، قيمها الثقافية،وحتى خلق القيمة، إذ تصبح المعرفة أساس تميزها وتفوقها ومصدر ثروتها، فتكون كل نشاطاتها قائمة على المعرفة.

1. **مفهوم منظمة المعرفة Knowledge Organisation:** وهي المنظمة التي تعتمد على المعرفة في تخطيط وتنفيذ أنشطتها، فالمعرفة تمثل جزءا أساسيا في توليفة منتجاتها المقدمة للمستفيدين.

[1]– برعودي ياسمينة، **التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص14.

ويطلق مصطلح منظمات المعرفة على كل المنظمات التي تسعى إلى خلق القيمة من خلال استثمار موارد المعرفة أو أصول المعرفة الموجودة داخل المنظمة أو خارجها وبصورة خاصة في علاقات المنظمة مع الموردين، الزبائن وشركاء الأعمال[1].

وباعتبار منظمات التعليم بمختلف أشكالها مراكز تمارس وتطبق نشاطات المعرفة وتحاول تحقيق تراكم نوعي فيها، وتسعى إلى ابتكار المعرفة وتوظيفها لخدمة المجتمع فهي منظمات معرفة، فالمعرفة أساس وجودها وقيامها ونموها وجودة خدماتها.

2. **الخصائص المميزة لمنظمة المعرفة:** تتجلى مهمة الإدارة الحقيقية في إدارة المعرفة، بمعنى التخطيط والإعداد لتكوين الرصيد المعرفي بالمنظمة، وتوجيه تدفقاتها وتيسير توظيفها في كافة أنشطتها، والعمل على تنميتها وتحديثها واستخراج الكامن واستقطاب الخارجي منها، ومن ثم فإن منظمة المعرفة تتسم بالخصائص التالية: [2]

- إتباع منهجية البحث العلمي، وطرق التفكير المنظومي كأساس في التفكير، والتخطيط، واتخاذ القرارات؛
- الحرص على تنمية التراكم المعرفي، من مختلف مصادره الداخلية، والخارجية، والتحديث المتواصل للمعرفة المتاحة، والاتصال الإيجابي بمصادر المعرفة الأهم بالنسبة لأنشطة المنظمة وغاياتها؛
- تزايد أهمية الأنشطة المعرفية ذات القيمة المضافة الأعلى، والتي تستثمر في بناء وتنمية الكفاءات المحورية (تلك المهارات الناجمة عن تظافر وتداخل بين مجموعة من أنشطة المنظمة، حيث تسمح هذه الكفاءات الجماعية بإنشاء موارد جديدة للمنظمة، فهي لا تحل محل الموارد، بل تسمح بتطويرها وتراكمها)، حيث تستغل في رفع عوائد الأنشطة في سلسلة القيمة للمنظمة؛
- تحديد مواقع العاملين في هيكل المنظمة بقدر ما يتمتعون به من معارف، وتتناسب الصلاحيات والإمكانات الموفرة لهم مع أهمية تخصصاتهم المعرفية؛
- تزايد إمكانيات وفرص إنتاج وتنمية المعرفة داخليا، وسهولة وكفاءة عمليات تبادل وتداول المعرفة بين قطاعات ومستويات المنظمة المختلفة.
- ارتفاع معدل وسرعة عمليات الإبداع، الابتكار، تطوير المنتجات والخدمات، واتجاه العاملين إلى المشاركة الفعالة بتقديم مقترحاتهم، ومبتكراتهم مما يزيد من القدرة التنافسية للمنظمة.

الفرع الثاني: المبادئ الموجهة لمنظمات التعليم العالي

لكي تتمكن منظمات التعليم العالي من مسايرة عصر المعرفة والتعامل مع تقنياته المتطورة، يتعين عليها أن تقوم بتغير عميق يتعدى الشكل إلى المضمون والمتناسب مع متطلبات هذا العصر، وفق مجموعة من المبادئ نذكرها في ما يلي: [1]

---

[1]– سليمان الأحمد، **منظمات المعرفة رؤية إستراتيجية**، المؤتمر الدولي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة، الأردن، 26-2004/04/28،ص07.

[2]علي السلمي، **إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة**، مرجع سابق، ص 218.

- التوافق مع المتغيرات العالمية والانفتاح على المنظمات التعليمية العالمية؛
- مواكبة التطورات العلمية والتقنية، واستيعاب التقنيات التعليمية الحديثة ومواصلة تطويرها؛
- تأكيد دور البحث العلمي، وتوفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لخدمة العملية التعليمية، وتنمية الرصيد المعرفي، والمشاركة في تنمية المجتمع، ومساندة قطاعات الإنتاج والخدمات؛
- تجديد عمليات التدريس والتعليم بتبني برامج دراسية جديدة تتناسب والاحتياجات الجديدة لسوق العمل، بالربط بين محتويات البرامج الدراسية ومتطلبات قطاع الإنتاج والخدمات والموارد الوطنية، مع التأكيد على الترابط بين مجالات المعرفة المختلفة، والقضاء على حالة التجزؤ والانعزالية التي تكرس الفواصل بين مجالات المعرفة المختلفة، على خلاف طبيعتها المتكاملة في الأساس، من خلال التأكيد على الترابط والتكامل فيما بين منظمات التعليم العالي، والمزج بين التخصصات بما يتوافق وقدرات الطلاب وتوجهاتهم ويحقق متطلبات سوق العمل المتطورة؛
- تطوير أساليب نقل وتحويل المعرفة، من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تطوير وتنويع نظم وأشكال وبرامج التعليم، بالتعاون بين الأقسام العلمية والمتخصصين في تقنيات التعليم، لمواكبة التطورات العلمية والتقنية واستيعاب التقنيات التعليمية الحديثة؛
- التأكيد على ضرورة ارتباط التعليم العالي بحاجات العمل، في عملية مستمرة تخلق التكامل بينهما، ولذلك ينبغي التركيز على الأساليب التعليمية التي تنمي القدرات الفكرية للطلاب، والتي تخلق فيهم روح المبادرة والقدرة على التكيف، لأن المنتظر اليوم من منظمات التعليم العالي أن تؤهل عناصر قادرة على خلق فرص عمل جديدة، لا أن تكون قادرة على البحث عن تلك الفرص فقط؛
- التأكيد على الدور الفعال لأعضاء هيئة التدريس، وأهمية التنمية المتكاملة والمستمرة والتقييم الموضوعي المنتظم لأدائها؛
- ابتكار أشكال متنوعة من نظم مساهمة فئات المجتمع المستفيدة (المنظمات المختلفة) في تحمل أعباء التعليم ونفقات التطوير والتحديث؛
- ضمان التطوير الذاتي المستمر للهياكل التنظيمية والوظيفية والبرامج التعليمية والمناهج، وكذلك نظم وآليات العمل التعليمي والبحثي والإداري.

الفرع الثالث: مهام منظمات التعليم العالي

لتحديد مهام ووظائف منظمات التعليم العالي لا بد من معرفة حاجات المجتمع وتطلعاته لتحديد المناهج التي يجب أن تتبعها لإحداث الموازنة بين التحولات والتغيرات في شتى المجالات، السريعة. وعموما تتمثل مهام منظمات التعليم العالي في ما يلي:

[1]– رشدي أحمد طعيمة ، محمد بن سلمان البندري، **التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير**، دار الفكر العربي للطبع والنشر، القاهرة، ط01، 2004، ص 652.

1. وظيفة الإعداد، التأهيل والتدريب (التدريس): من خلال التركيز على مضامين برامج التعليم ومنهجياته ومقارباته وممارساته ووسائل نقل المعرفة، من أجل تحقيق الأهداف التالية: [1]

- تزويد المتخرجين بكفايات محددة من المعارف والمهارات التي تتيح لهم الانخراط والمشاركة الفعالة في المجتمع؛
- تعزيز العلاقة بين البيئة الأكاديمية والمجتمع، والربط بين مختلف القطاعات وتحليل احتياجات الأفراد والعمل على تلبيتها، مع الأخذ بعين الاعتبار التطورات الحديثة.

2. وظيفة البحث العلمي: البحث العلمي نشاط ضروري لتطوير العلم والمعرفة باعتباره نشاط وسلوك إنساني منظم وطريقة في التفكير وأسلوب لتقصي الحقائق ثم استخلاص المبادئ العامة وتفسير الظواهر المختلفة، وذلك من خلال: [2]

- تنشيط البحث العلمي خاصة في الميادين التطبيقية وتفسير نتائج البحوث العلمية ونشرها بما يؤدي إلى تطوير المعرفة وتعميقها وتوسيع نطاقها لتوفير قاعدة معرفية معتبرة؛
- ضمان الإعداد والتدريب المناسبين للباحثين من خلال تطوير الدارسات العليا؛
- تعزيز نشر المعارف في جميع المجالات، والاعتراف بالحريات الأكاديمية.

3. وظيفة خدمة المجتمع: تعتبر منظمات التعليم العالي جزء من المجتمع أوجدها من أجل خدمته، وذلك من خلال: [3]

- حماية تراث الأفراد والحفاظ على نتاج الفكر البشري، والمساهمة في الحفاظ على قيم المجتمع وتعزيزها؛
- المساهمة في التطلع إلى الثقافات والمعارف المختلفة في إطار التنوع الثقافي؛
- التحليل المستمر والبناء للظواهر المختلفة بهدف تمكين المجتمع من معالجة مشاكله؛
- تزويد المجتمع بالإطارات المؤهلة والمتخصصة.

وانطلاقا مما سبق يمكن القول بأنه يتعين على الإدارة في جميع منظمات التعليم العالي الاهتمام بجانب إدارة المعرفة والنظر له من منظور استراتيجي في تحسين جودة المنظمة ككل والاستفادة من مزاياه المتعددة.

المطلب الثاني: نماذج واتجاهات حديثة لمنظمات التعليم العالي

من بين هذه النظم والنماذج منظمات التعليم العالي الافتراضية ومنظمات التعليم المنتجة (الاستثمارية)، والتي استطاعت من خلال توافر البيئة التكنولوجية والبنى التحتية لإدارة المعرفة من تحقيق الكثير من النجاحات في ظل التنافس بين منظمات التعليم العالي.

الفرع الأول: الاتجاهات الحديثة لمنظمات التعليم العالي

[1]– يوسف حجيم الطائي وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، دار الوراق، عمان، ط01، 2008، ص140.

[2]نفس المرجع، ص 141.

[3]نفس المرجع، ص 141.

استجابة للمطالب المتزايدة فقد بادرت منظمات التعليم العالي في الدول المتقدمة إلى استحداث نظم وصيغ ونماذج وبرامج وفروع جديدة للتعليم العالي منها: [1]

1. الجامعة المفتوحة Open University: يتميز هذا النظام بلعب دور كبير في:

- تدريب القوى البشرية من أجل التنمية في المناطق الريفية والبعيدة، وسوف يفتح المجال لهذه المناطق من أجل الدخول في عالم الصناعة والعمالة والثروة،
- توفير البرامج التعليمية والتدريبية للطلبة في المناطق البعيدة والمعزولة، والفئات العرقية والنساء والذين لا تسمح لهم ظروفهم بالالتحاق بمنظمات التعليم العالي بشكل كامل؛
- إن تدريب الأفراد وتزيدهم بالمهارات في الورش والمصانع، يتيح لهم الإطلاع على آخر التطورات، وتجديد مهاراتهم والبقاء على أرس أعمالهم والحفاظ على مصادر عيشهم؛
- إن الجامعة المفتوحة تلبي الحاجات المتسارعة اجتماعيا واقتصاديا، من خلال وسائل اتصال فعالة؛
- إن الجامعة المفتوحة تساهم في القضاء على الأمية المنتشرة بشكل واسع في العديد من المناطق العالمية، كما تساهم في نشر الأفكار، وتحقيق مبدأ المساواة في انسياب المعلومات والمعارف والخبرات.

2. البرامج العالمية Internationalization Programs: إن العديد من الدول تمتاز بعدم التجانس من حيث الهوية والأهداف الوطنية للأفراد، فهنالك تنوع في الهوية الدينية والعرقية والأهداف والمصالح، لذلك فالحاجة ملحة لهذه الدول في إحداث شراكة وانفتاح مع المجتمع الدولي. ويتم ذلك من خلال قيام منظمات التعليم العالي بطرح البرامج العالمية في تبادل الطلبة والأساتذة والبحوث التعاونية، ومشاريع التنمية المشتركة والمناهج والبرامج المشتركة. ويتفرع منها العديد من الصور المختلفة التي تمثل أنماطا مقترحة للتعليم العالي وهي: [1]

- **الجامعة العالمية The World University:** تضم هذه الجامعة الطلبة والأساتذة من جميع أنحاء العالم.
- **الجامعة المتنوعة The Diverse University:** وتقوم فلسفة هذه الجامعة على الانفتاح على العديد من الأفكار والمناهج والآراء وهي منظمات جامعة وليست مفرقة.
- **الجامعة المبدعة The Creative University:** وتسعى إلى الانتقال من حفظ المعرفة ونقلها [2]إلى إنتاج المعرفة وابتكارها.
- **الجامعة المتكاملة The Divisionless University:** التي تكون أكثر تكاملا وشمولية وأقل تخصصا وتمتلك شبكة من الهياكل بعضها حقيقي real، وبعضها افتراضي virtual.
- **الجامعة المستمرة مدى الحياة The Long life University:** وفيها تحدث تعاقدات بين

[1]– عادل سالم معايعة، **إدارة المعرفة والمعلومات في منظمات التعليم العالي: تجارب عالمية**، مجلة دراسات المعلومات، السعودية، العدد03، سبتمبر 2008، ص105.

[2]نفس المرجع، ص ص 105 –106.

الجامعة والطلبة تستمر مدى الحياة، والهدف ربط الجامعة مع المجتمع والمنظمات الصناعية والعام الخارجي، تقدم للطلبة ما يأطر من تقدم علمي وتكنولوجي بعد تخرجهم ودخلوهم سوق العمل، ويتعهد الطلبة بعد دخولهم سوق العمل بالمساهمة في تصميم برامج تطبيقية، وتقديم خبراتهم وتجاربهم للطلبة على مقاعد الدارسة.

- **الجامعة المنتشرة The Ubiquitous University:** وتكون عبارة عن سلسلة من مترابطة من النظم الثقافية والاجتماعية كالمدارس والمكتبات والمنظمات الإنتاجية والفنية والمتنزهات ووسائل الإعلام وشبكة لانترنت، وتزود هذه المنظمة الطلبة بفرص التعلم الجديدة وشبكات المعلومات ومراكز التعلم المنتشرة في كل زمان ومكان.
- **الجامعة المختبر The Laboratory University:** وتتبع هذه الجامعة لمنظمات إنتاجية كبيرة، توظفها لإجراء البحوث التطبيقية وزيادة الإنتاجية والأرباح، حيث تتحول الجامعة على مختبر تجارب لتطوير النماذج الجديدة والصناعات المستقبلية.

الفرع الثاني: نظم ونماذج حديثة لمنظمات التعليم العالي

توجد العديد من النظم والنماذج الحديثة لمنظمات التعليم العالي المنتشرة في مختلف بالبلدان، نذكر منها ما يلي:

1. منظمات التعليم العالي الافتراضية (الالكترونية) Virtual Universities: وتشير إلى طريقة استثمار الانترنت، لتبادل المعلومات، وتفاعل جميع العملية التعليمية، دون أن يكون للحواجز الجغرافية والزمنية أي وجود، وبالتالي الوصول إلى مناهج وليدة اللحظة Online تتولد من آخر المستجدات العلمية العالمية، وتستفيد من جميع الخبرات المتاحة، وتتفاعل مع حاجيات سوق العمل المتجددة، وتحقق مبدأ التعلم الذاتي مدى الحياة. والمنظمة التعليمية الافتراضية تعني أن المنظمة بما فيها من محتوى وصفوف ومكتبات وأساتذة وطلاب وتجمعات ومرشدين، يشكلون قيمة حقيقية موجودة فعلا لكن تواصلهم يكون من خلال شبكة الانترنت متحررين من حاجزي المكان والزمان[1].

وتتميز المنظمة التعليمية الافتراضية عن المنظمات التعليمية التقليدية بما يلي: [2]

- طرقة جديدة في التدريس تعتمد بدرجة أساسية على كل الخدمات التي تقدمها التقنية التعليمية الحديثة وتتمتع بامتيازات عديدة تساعد الطالب على امتلاك المزيد من المعرفة بجهد يقل كثيرا عن الدارسة التقليدية؛
- تقلل من الهجرة الاضطرارية للمتعلمين وتساهم في توفير فرص العمل والتدريب والتعليم المستمر؛
- لا تتطلب وجود قاعات تدريس تقليدية بل قاعات افتراضية يمكن أن تضم عددا غير محدود من الطلبة؛
- يمكن الاستفادة من جهود الأساتذة المختصين في شتى حقول المعرفة بمن فيهم من العقول المهاجرة التي يصعب عودتها إلى بلدانها لكثير من الأسباب، وبذلك خلق نوع من الارتباط بين الداخل والخارج في مجتمعات افتراضية؛

[1] أحمد الخطيب، **الإدارة الجامعية: دراسات حديثة**، حمادة للنشر والتوزيع، أربد، الأردن، 2001، ص78.

[2] عادل سالم معايعة، مرجع سابق، ص 111

- لا تتطلب وجود مكتبات كبيرة وموظفين وعمال وهيئات إدارية وما شابه ذلك، لوجود هذه المكتبات في شبكات الإنترنت وبأعداد لا حصر لها، حيث تعتمد هذه التقنية على المناهج المعدة إلكترونيا بحيث تتناسب مع المراحل الدراسية المختلفة؛
- يمكن ربطها بعدة منظمات تعليمية مما يزيد فرص الاستفادة القصوى من الخبرات المتنوعة التي تمتلكها هذه المنظمات؛
- تقلل من الفجوة الكبيرة في عملية التعليم المستمر والتدريب التخصصي والتعليم مدى الحياة بتقديمها خدمات عالية الجودة للعاملين في مواقع عملهم دون الحاجة على الطرق التقليدية والمكلفة المتبعة حاليا؛
- تقدم جميع الخدمات الإدارية المتصلة بالقبول والتسجيل ووسائل الدفع المادي، والدعم الأكاديمي عبر تخصيص مرشدين للطلاب لتوجيههم نحو السبل الأفضل خلال دارستهم، كما توفر لهم حلقات تفاعل وحوارات أكاديمية مرموقة، حيث يستطيع الطالب متابعة تحصيله من أي مكان وفي أي زمان دونما انقطاع عن الدروس أو الإرشاد.
- بلغ عدد الملتحقين بهذا النوع من التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية مليون ونصف المليون طالب يتلقون دروسهم في البيوت وأماكن العمل ويطلق على هذا النظام اسم Home Schooling، ولم يقتصر الأمر على الدول الغربية، وفيما يلي بعض الأمثلة: [1]
- جامعة فوينكس University of Phoenix في الولايات المتحدة؛
- جامعة ريجنتس Regents College في نيويورك؛
- جامعة لافال الكندية؛
- الجامعة الافتراضية الإفريقية؛
- الجامعة الافتراضية السورية؛
- أكاديمية التعليم الافتراضي في المملكة المتحدة.

2. منظمات التعليم العالي المنتجة (الاستثمارية): إن طموح منظمات التعليم العالي في أي بلد لا حدود له، لذلك كان لا بد من إيجاد مصادر أخرى إضافية يمكن أن تضاف إلى الدعم الحكومي لمساعدة منظمات التعليم العالي لبلوغ أهدافها وتنفيذ مشاريعها، ومن ابرز البدائل المتاحة ما يطلق عليه منظمة التعليم المنتجة، وهو الأسلوب المتبع في عدد من منظمات التعليم العالي في الدول المتقدمة تقنيا، ويعني ان تعمل منظمة التعليم العالي على زيادة مواردها من الخدمات التي تقدمها للآخرين، مع المحافظة على التزاماتها العلمية والثقافية تجاه المجتمع في الوقت نفسه[2].

المطلب الثالث: نبذة عن منظمات التعليم العالي في الجزائر

[1]– نوفل محمد نبيل، **الجامعة والمجتمع في القرن21م**، المجلة العربية للتنمية، القاهرة، العدد 02، جانفي 2002، ص143.

[2]عادل سالم معايعة، مرجع سابق، ص 116.

تمثل منظمات التعليم العالي في الجزائر إحدى القطاعات التي تعكس صورة أفضل الطموحات والتطورات لدفع عجلة التنمية، لهذا فهي في قمة هرم المنظومة التعليمية، وتمثل آخر مراحل التعليم الرسمي.

الفرع الأول: نشأة وتطور منظمات التعليم العالي في الجزائر

تعتبر منظمات التعليم العالي الجزائرية من أقدم المنظمات التعليمية في الوطن العربي، حيث بنيت أول جامعة سنة1877، من طرف فرنسا لتكون نسخة طبق الأصل للجامعات الفرنسية، المنطوية على التعليم النظري دون التطرق إلى مشاكل المجتمع الجزائري، وبعد الاستقلال مرت منظمات التعليم العالي بعدة أطوار مهمة، تأثرت من قريب أو من بعيد بالتركيبة النظامية والقانونية للنظام الجزائري خلال العقود الثلاثة الماضية، وهذه الأطوار هي:

1. **الطور الأول 1962-1969:** بعد الاستقلال لم تكن الجزائر تملك سوى جامعة واحدة فقط وقد كانت فرنسية منهجا وبرنامجا وإدارة وفكرا وطريقة ولغة وهدفا، وقد كانت تضم أربع كليات: الآداب والعلوم الإنسانية، الحقوق والعلوم الاقتصادية، العلوم الفيزيائية، والطب والصيدلة. كما تم إنشاء جامعة وهران سنة 1966، وجامعة قسنطينة 1967، ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا في العاصمة وجامعة العلوم والتكنولوجيا في وهران وجامعة التكنولوجيا في عنابة. أما النظام البيداغوجي الذي كان متبعا فهو ما كان موروثا من الفرنسيين، إذ كانت الجامعة مقسمة إلى كليات هي: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، كلية الطب، كلية العلوم الدقيقة، حيث كانت هذه الكليات مقسمة بدورها على عدد من الدوائر والتي تهتم بتدريس تخصصات مختلفة، كما كانت هذه المرحلة تهدف إلى توسيع التعليم العالي إلى جانب التعريب والجزأرة. أما بالنسبة لمراحل الدارسة التي ظلت تسير على النظام الاستعماري فهي كما يلي: مرحلة الليسانس 03 سنوات، شهادة الدارسات المعمقة سنة واحدة، شهادة الدكتوراه درجة ثالثة على الأقل سنتين، شهادة دكتو اره دولة قد تصل إلى 05 سنوات[1].
2. **الطور الثاني 1970-1979:** تعتبر هذه المرحلة بداية ميلاد منظمات التعليم العالي في الجزائر والتي تزامنت مع تنفيذ المخطط الرباعي الأول والثاني (1970 -1973) و(1974-1977)، إذ أن أهم إصلاح شهدته منظمات التعليم العالي في عشرية السبعينات، كما تم إنشاء أول وزارة متخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970، كما جاء إصلاح التعليم العالي سنة 1971، لإعادة النظر في نظام التكوين في ضوء الحقائق الوطنية والواقع المعاش، ونتيجة لهذا الإصلاح منظمات التعليم العالي ظهور اختصاصات كثيرة سواء في العلوم الإنسانية والاجتماعية أو في العلوم التكنولوجية، لتشمل المشاكل المختلفة الناجمة عن حركة التنمية التي عاشتها الجزائر في السبعينات[02].

---

[1]- اربح تركي، **أصول التربية والتعليم لطلبة الجامعات والمعلمين والمفتشين**، ديوان المطبوعات الجامعية والمؤسسة الوطنية للكتاب، الج ازئر، ط02، 1990، ص150.

[2]- لرقط علي، **إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالج ازئر**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم التربية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص67.

كما شهدت العلاقة بين منظمات التعليم العالي والمحيط المهني والاجتماعي تطورا ملموسا، وتطورت أواصر التعاون بصورة واضحة من خلال قيام منظمات التعليم العالي بتزويد المجتمع بالأطر المتعلمة. أما بالنسبة للمراحل الدارسة فتم تعديلها لتصبح: مرحلة الليسانس 04 سنوات، مرحلة الماجستير سنتين، مرحلة الدكتوراه 05 سنوات.

3. **الطور الثالث 1980-1989:** أما في عشرية الثمانينات فشهدت منظمات التعليم العالي الجزائرية ما يعرف بمرحلة الخريطة التنظيمية التي ظهرت سنة 1983، واتضحت أكثر سنة 1984، وتهدف إلى تخطيط التعليم العالي إلى آفاق 2000 معتمدة على احتياجات الاقتصاد الوطني بقطاعاته المختلفة، وتحديد احتياجات سوق العمل من أجل العمل على توفيرها، تحقيق التوازن من حيث توجيه الطلبة إلى التخصصات التي يحتاجها سوق العمل، وتحويل المراكز الجامعية إلى معاهد وطنية، والحفاظ على 7 جامعات كبرى فقط، وتطوير نظام خدمات التعليم العالي. كما تميزت هذه المرحلة بالحديث على استقلالية منظمات التعليم العالي، وهذا ما أثار القضية التي طرحت عام 1989، والذي بدأ العمل بها ابتداء من جانفي 1990، حيث جاء على شكل مشروع يضم 52 صفحة، والتي تمثل بنوده حول استقلالية المنظمات والهيئات التعليمة من الناحية الإدارية، المالية، البيداغوجية، والبحثية. كما شهدت هذه الفترة العلاقة بين منظمات التعليم العالي والمجتمع بنوع من الفتور، فمنظمات التعليم العالي استمرت في القيام بدورها المتمثل في إخراج الأطر، لكن القطاع الإنتاجي لم يتمكن من إدماج هذه الأطر وتوظيفها[1].
4. **الطور الرابع 1990-2000:** أما حقبة التسعينات فتميزت بمرحلة إصلاح منظومة التعليم العالي، سواء من ناحية الهياكل، الوسائل، المناهج والطرق، أو من حيث مضمون المناهج والأهداف التي تضمن تكوين كفاءات قادرة على التكيف مع الأوضاع المتجددة. كما شهدت منظمات التعليم العالي عملا واسعا لإعداد الأساتذة إعدادا بيداغوجيا متمثلا في الملتقيات والورشات التدريبية التي نظمتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. كما شهدت هذه المرحلة محاولة بناء علاقة وطيدة بين منظمات التعليم العالي والمحيط المهني والاجتماعي[2].
5. **الطور الخامس ما بعد 2000:** في التغيرات التي شهدتها الجزائر مع مطلع القرن 21م على المستويات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والثقافية أصبحت منظمات التعليم العالي لا تتلاءم مع هذه التغيرات، الأمر الذي دفع اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التعليمية بإصلاح توصية لإصلاح التعليم العالي، والذي صادق عليه مجلس الوزراء المنعقد في 2002/04/20. من المحاور الأساسية التي برمجت في إطار إستراتيجية تطوير التعليم العالي لفترة 2002-2013 تطبيق الإصلاح المتمثل في نظام ل م د (LMD) الذي يتمحور في ثلاث مراحل: [3]

[1]- عاشور وسيلة، مرجع سابق، ص142.

[2]- لرقط علي، مرجع سابق، ص68.

[3]- كربوش رمضان، **البحث عن ضمان جودة التعليم العالي الجزائري من خلال تطبيق نظام ل م د**، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-12/05/2011، ص08.

- **مرحلة الليسانس:** وتتم في طورين، تشمل تكوينا قاعديا أوليا متعدد الخصائص للحصول على المبادئ الأولية ومعرفة مبادئ منهجية منظمات التعليم العالي، مدته من سداسي إلى 04 سداسيات.

يتبع هذا التكوين بتكوين متخصص ويحصل الطالب بموجبه على ليسانس أكاديمي أو ليسانس مهني.

- **مرحلة الماستر:** تدوم سنتين، يحضر هذا التكوين إلى اختصاصين مختلفين: تخصص مهني يمتاز بالحصول على تدريب أوسع في مجال ما. وتخصص في البحث يمتاز بتحضير المعني إلى البحث العلمي ويؤهله إلى نشاط البحث في القطاع الجامعي أو الاقتصادي.
- **مرحلة الدكتوراه:** تبلغ مدته الدنيا 06 سداسيات، ويتوج هذا التكوين بشهادة دكتو اره بعد تحضير رسالة بحث.

على الرغم من تشخيص مواطن الخلل في منظمات التعليم العالي الجزائرية، وعلى الرغم من جدية الإصلاحات وحجم الإمكانيات التي وفرت لإنجاح العملية الإصلاحية، إلا أن هناك بعض الإشكاليات نذكر منها:

- تحمل الدولة كل نفقات دارسة الطالب، الأمر الذي ينعكس سلبا على جانب تحمل المسؤولية من طرف الطالب وهذا شيء طبيعي؛
- الأعداد الهائلة من الطلبة، يصل عدد الطلبة في بعض التخصصات إلى أكثر من 005 طالب في المحاضرة الواحدة؛
- التأخر الكبير في تقريب منظمات التعليم العالي من المحيط الخارجي من خلال عدم إنشاء اتفاقيات مع المنظمات الاقتصادية لأعداد ليسانس وماستر مهنيين.
- عدد معتبر، ليس بإمكانه مواصلة البحث العلمي في مستويات الماستر والدكتوراه.

الفرع الثاني: المشروع الوطني للتعليم عن بعد

قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة، وأيضا من أجل تحسين جودة التعليم، تماشيا مع متطلبات الجودة، تم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم، تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة خلال مسار التعليم. لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد، والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل:

- **المرحلة الأولى:** وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا، المحاضرات المرئية على الخصوص، قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين، مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير)؛
- **المرحلة الثانية:** تشهد اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، تعتمد خاصة على الواب (التعلم عبر الخط أو التعلم الالكتروني)، وذلك قصد تحقيق الجودة (سياق على المدى المتوسط)؛
- **المرحلة الثالثة:** هي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعليم من بعد بواسطة قناة المعرفة، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين: أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون لأمور متخصصة، أشخاص في العقد الثالث من أعمارهم، مرضى متواجدون في المستشفيات، أشخاص في فترة النقاهة، الخ...

ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية والتعليم الالكتروني، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث (ARN)[1].

المطلب الرابع: التحديات التي تواجه منظمات التعليم العالي في الجزائر

تواجه منظمات التعليم العالي الجزائرية مجموعة كبيرة من التحديات، والتي تفرض عليها أن تغير من طبيعتها وأسلوب عملها التقليدي سواء من ناحية الإدارة أو التعليم أو الأساليب والتقنيات أو الهياكل أو البنى أو الأهداف وطرق التقييم وطرق التعامل مع المجتمع وتزويده بالمهارات العلمية المدربة للقيام بوظيفة التقدم والازدهار.

ولعل من أبرز هذه التحديات ما يلي: [2]

1. الانفجار المعرفي وثورة التكنولوجيا وظهور مجتمع المعلومات. من ابرز سمات هذه الثروة الانتشار الهائل لأجهزة الكمبيوتر وزيادة قدرتها وصغر حجمها ورخص ثمنها وارتباطها معا ضمن شبكة واحدة عالمية السمة. ولقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات وبالأخص الحاسوب والانترنت والبريد الالكتروني جزءا من حياتنا اليومية، حيث دخلت كافة ميادين الحياة والعمل والتعليم والنواحي الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع.
2. أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تغير طبيعة الحياة وشكل المنظمات ومنها منظمات التعليم العالي على نحو جذري وخاصة في الدول المتقدمة التي تجاوزت الصناعة ودخلت عصر المعرفة، ومثال ذلك المنظمات التعليمية الافتارضية التي تعتمد على الكمبيوتر وشبكة الانترنت.
3. العولمة والتي تعني في جوهرها زيادة العلاقات والتفاعلات بين الدول والأمم عن طريق تبادل السلع والخدمات وانتقال رؤوس الأموال وانتشار الأفكار والمعلومات والتأثر بالقيم والعادات، والعولمة متعددة الجوانب، فهي تعني عولمة الإنتاج والاستهلاك والعلم والتكنولوجيا والثقافة والسياسة.
4. الأعداد الهائلة التي تتدفق على منظمات التعليم العالي طلبا للعلم أو الشهادة أو المكانة الاجتماعية وغير ذلك، وبدرجة تفوق منظمات التعليم العالي على الاستيعاب، مما يجعلها معامل لإنتاج وإصدار الشهادات وتخريج أنصاف المتعلمين في عصر يقوم أساسا على المعرفة ويتسم بالتنافس الشديد، ويعتبر المورد البشرية أهم عناصر الثروة.
5. أزمة الثقة التي تعاني منها منظمات التعليم العالي، وبقدر ما علقت عليها أمال كبيرة صارت تبدو عاجزة عن أن تصلح نفسها فضلا عن أن تقود عملية الإصلاح الاجتماعي

هذا، وبالإضافة إلى هذه التحديات، فإن معظم منظمات التعليم العالي في الجزائر تعاني من مشكلات عدة تتمثل أساسا في:

- ضعف الإعداد التطبيقي للطالب، واعتماد التكوين النظري أساسا للمناهج والبرامج؛

[1]– عاشور وسيلة، مرجع سابق، ص146.

[2]– عادل سالم معايعة، مرجع سابق، ص103.

- اعتماد أساليب التدريس والتلقين التقليدي، والبعد عن عملية التعلم الذاتي؛
- ضعف أعضاء هيئة التدريس في إيصال المعلومات بالطريقة المناسبة واللغة المناسبة؛
- عدم تطابق مخرجات منظمات التعليم العالي مع سوق العمل وعدم الموائمة بينهما؛
- اقتصار البحث العلمي على تحقيق الأهداف الآنية؛
- عدم قدرة العاملين بمنظمات التعليم العالي على متابعة واستخدام الجديد من المعدات؛
- اكتظاظ قاعات التدريس بأعداد كبيرة من الطلبة أكبر من قدرة تلك المنظمات التعليمية على التعامل معها؛
- محدودية تكنولوجيا التعليم المستخدمة بصورة يومية في التعليم؛
- عدم ملائمة مدخلات منظمات التعليم العالي (مخرجات التعليم الثانوي) من ناحية طارئق التعلم والتفكير التحليلي النقدي؛
- عدم توفر الأساتذة المؤهلين في كثير من التخصصات، ومنافسة منظمات التعليم العالي الأجنبية وخاصة المشرق العربي على استقطابهم.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سنحاول في هذا الجزء التطرق إلى الإطار المنهجي للدارسة الميدانية التي تمت في منظمة من منظمات التعليم العالي الجزائرية، والمتمثلة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، وذلك بإبراز حدود الدارسة، الأدوات المنهجية والأساليب الإحصائية التي استعملت في جمع وتحليل وعرض البيانات والمعلومات المتعلقة بالدارسة.

المطلب الأول: أبعاد الدراسة الميدانية

من أجل الوصول إلى تحليل منطقي للبحث، لا بد من ضبط الإطار الذي يسمح بإظهار حدود الدراسة الميدانية: البعد المكاني، البعد الزماني والبعد البشري.

الفرع الأول: البعد المكاني

تقتضي الإجابة على الإشكالية المقدمة ربط إدارة المعرفة بمنظمة من منظمات التعليم العالي، وقد تم اختيار منظمة من منظمات التعليم العالي في الجزائر، والمتمثلة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.

تأسست كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير سنة1991.

كانت في السابق معهد العلوم الاقتصادية بالمركز الجامعي بخميس مليانة.

نظام التكوين بالكلية: يتم عبر ثلاثة مستويات:

- **الليسانس:** يدوم ستة سداسيات أي ما يعادل ثلاث سنوات في التخصصات التالية: اقتصاد نقدي، إدارة الموارد البشرية، إدارة الاعمال، محاسبة ومالية، تسويق، إدارة الأعمال، ومالية المؤسسة، محاسبة وجباية،محاسبة ومراجعة.

- **الماستر:** يدوم أربع سداسيات (سنتين) في التخصصات التالية: تأمينات وبنوك، مالية ومحاسبة، تسويق، مناجمنت المؤسسة، تسيير المؤسسات، علوم مالية ومحاسبة.
- **الدكتوراه:** تدوم غالبا ثلاث سنوات.

كما تحاول الكلية فتح تخصصات جديدة تتماشى ومتطلبات المجتمع.

الشكل رقم 02: التخصصات و الفروع التمتوفرة في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

المصدر: من اعداد الطالبة اعتماد على جمع المعلومات.

الفرع الثاني: البعد الزمني

أجريت الدراسة الميدانية خلال السنة الدراسية 2019-2020

الفرع الثالث: البعد البشري

تسعى هذه الدراسة التطرق إلى واقع تأثير إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة على الجودة التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بصفتهم أفراد المعرفة بالكلية، ولقد مست الدراسة الأساتذة من كلا الجنسين ومن مختلف الدرجات العلمية.

المطلب الثاني: الأدوات المنهجية

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

الفرع الأول: أداة الدراسة

تتمثل أداة الدارسة في الوقوف والإطلاع على جانب تأثير إدارة المعرفة على تحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير في جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة فتم تصميم استبيان متكيف مع البيئة المبحوثة بغرض جمع البيانات الأولية من عينة الدارسة.

تتكون أداة الدارسة من جزئين رئيسين هما:

1. **الجزء الأول:** وهو عبارة عن سمات وخصائص عينة الدارسة مثل: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الرتبة.
2. **الجزء الثاني:** وهو عبارة عن مجالات الدارسة، ويتكون من مجالين:

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

2.2. المجال الثاني: المتمثل في محاور تأثير إدارة المعرفة على الجودة في الكلية محل الدارسة، والذي ينقسم بدوره إلى أربع محاور: جودة البحث العلمي، جودة الخدمات الطلابية والخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات الإدارية والتخطيط.

الفرع الثاني: مقياس الأداة

لقد تم اختيار مقياس ليكرت Likert الثلاثي، والسبب في ذلك أنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآارء لسهولة فهمه وتوازن درجاته، ولتحديد درجة الموافقة حددت ثلاث مستويات التي هي مرتفعة، متوسطة، ومنخفضة. وذلك بناءا على المعادلة التالية:

طول الفئة= (الحد الأعلى للبديل- الحد الأدنى للبديل)/ عدد المستويات

- طول الفئة= $3/(1-3)$
- ومنه طول الفئة يساوي: 0.66
- وبذلك يكون لدينا:
- الدرجة المنخفضة: [1، 1.66[
- الدرجة المتوسطة: [1.67، 2.33[
- الدرجة المرتفعة: [2.34، 3]

الفرع الثاني: صدق الأداة

تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة المختصين وذوي الخبرة في مجال الدراسة 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.

الفرع الثالث: 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، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم 1: معامل الاتساق الداخلي ألفا كرومباخ للإستبيان:

محاور الاستبيان	ألفا كرومباخ
02	0.781

المصدر: بناءا على النتائج المتحصل عليها باستعمال الاستبيان

الملاحظ من الجدول أن معامل الاتساق الداخلي ألفا كرومباخ الكلي (0.781) وهذا مؤشر جيد لثبات أداة الدراسة ومناسب لأغراض التحليل.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

بناء على طبيعة الدارسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، تم تحليل بيانات هذه الدارسة باستعمال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. حساب معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) للتأكد من مدى ثبات أداة القياس.
2. استخارج النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدارسة؛
3. حساب الأوساط الحسابية لمعرفة وتحديد معدل استجابة أفراد العينة؛
4. حساب الانحرافات المعيارية لقياس درجة التشتت المطلق لقيم إجابات أفارد عينة الدارسة عن وسطها الحسابي؛
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط.
6. تحليل الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة(عمليات ادارة المعرفة) والمتغير التابع(جودة التعليم بالكلية).

المطلب الرابع: مجتمع وعينة الدراسة

بغية الحصول على البيانات اللازمة للدارسة تم تعيين مجتمع خاص بالدارسة الميدانية،واختيار عينة عشوائية من بين مجتمع الدارسة.

أولا: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدارسة من جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير في جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة والبالغ عددهم 140 أستاذ خلال الموسم الدارسي 2020/2019.

ثانيا: عينة الدراسة

تمثل عينة الدراسة حوالي 26.4 % من مجتمع الدراسة الميدانية، أي ما يوافق 37 أستاذ، فتم توزيع 40استمارة الاستبيان على عينة عشوائية من الأساتذة، وتم استرجاع 37 استمارة.

المبحث الثالث: المناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم 2: جدول التكرارات والنسب المئوية لخصائص أفراد عينة الدراسة.

الرقم	البيان	الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية%
1	الجنس	ذكر	26	70.3
		أنثى	11	29.7
		المجموع	37	100
2	الفئة العمرية	30 سنة فأقل	5	13.5
		40-30	12	32.4
		50-40	15	40.5
		60-50	5	13.5
		المجموع	37	100

3	المؤهل العلمي	ماجستير	14	37.8
		دكتوراه	23	62.2
		المجموع	37	100
4	الخبرة	5 سنوات فأقل	13	35.1
		5-10	8	21.6
		10-15	12	32.4
		15 فأكثر	4	10.8
		المجموع	37	100
5	الرتبة الوظيفية	أستاذ مساعد قسم ب	10	27
		أستاذ مساعد قسم أ	4	10.8
		أستاذ محاضر قسم ب	8	21.6
		أستاذ محاضر قسم أ	11	29.7
		أستاذ التعليم العالي	4	10.8
		المجموع	37	100

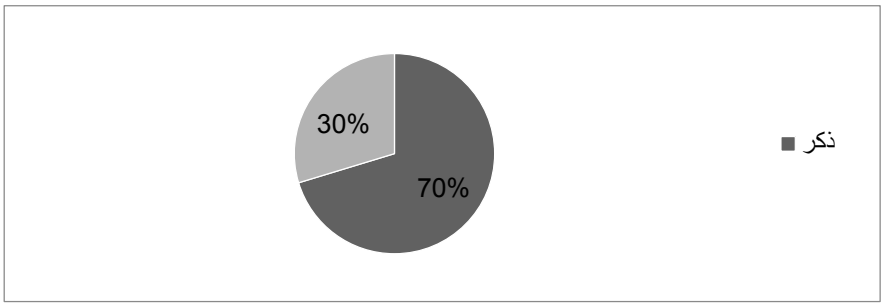
المصدر : من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

يتضح من الجدول أن التكار ارت والنسب المئوية الخاصة بجنس، أعمار، المؤهل العلمي، الخبرة والرتبة الوظيفية لأفارد عينة الدارسة هي كالآتي:

أولا: الجنس

تتكون عينة الدارسة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير من كلاالجنسين (ذكور وإناث)، حيث يبين الجدول السابق أن عدد الذكور بلغ 26 فردا، أي بنسبة 70.3%، في حين بلغ عدد الإناث 11 فردا، أي بنسبة 29.7%، وهي نسب متباعدة، وربما يرجع هذا إلى عدم تساوي الفرص في اختيار عينة الدراسة. فيما يلي تمثيل لنسب أفراد العينة حسب الجنس في الدائرة النسبية (Pie chart):

الشكل 2: الدائرة النسبية لجنس أفراد عينة الدراسة.



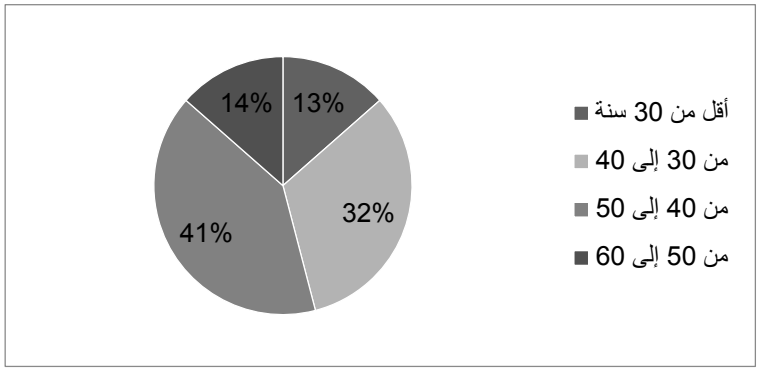
المصدر : تم إعداد هذا الجدول اعتمادا على نتائج spss.

ثانيا: الفئة العمرية:

يتكون أفراد عينة الدارسة من فئات عمرية مختلفة، حيث يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من أفارد عينة الدارسة تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية [40. 50[أي بنسبة 40.5%، والفئة العمرية من [30. 40[سنة بنسبة 32.4%، ثم الفئة العمرية أقل من 30 سنة والفئة من [50. 60[بنسبتين متساويتين 5%، يلاحظ أن أغلب أعمار أفراد عينة الدارسة تقع أعمارهم من30 سنة الى50 سنة وهذا راجع ربما إلى قدم نشأة الكلية.

فيما يلي تمثيل لنسب أفراد العينة حسب الفئة العمرية في الدائرة النسبية (Pie chart):

الشكل 3: الدائرة النسبية لعمر أفراد عينة الدراسة



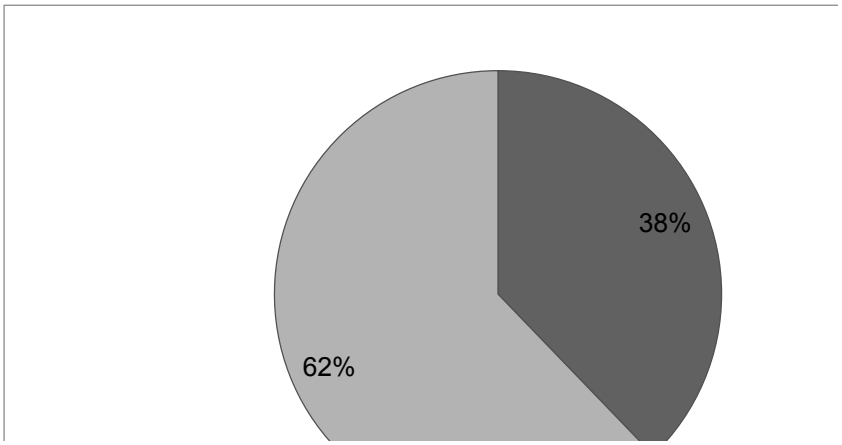
المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

ثالثا: المؤهل العلمي

يتضح من الجدول أعلاه أن معظم أفارد عينة الدارسة حملة شهادة الدكتوراه، أي بنسبة 62.2%، في حين أن ما نسبته 37.8% حملة لشهادة الدكتوراه، وهذا ربما له علاقة أيضا بقدم نشأة الكلية واختيار أفراد العينة المدروسة.

فيما يلي تمثيل لنسب أفراد العينة حسب المؤهل العلمي في الدائرة النسبية (Pie chart):

الشكل 4: الدائرة النسبية للمؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة



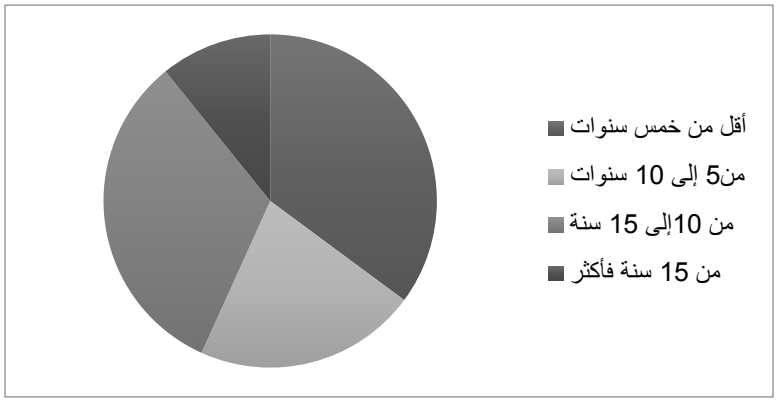
المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

رابعا: الخبرة :

يتضح من الجدول أعلاه أن ما نسبته 35.1% من أفراد عينة الدارسة تقل سنوات الخبرة لديهم عن 05 سنوات، وما نسبته 32.4% من أفراد عينة الدارسة تتراوح سنوات الخبرة لديهم مابين 10 سنوات الى 15 سنة، ومانسبته 21.6% من أفراد عينة الدارسة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 5 سنوات الى 10 سنوات، وفي الأخير ما نسبته 10.8% من أفراد عينة الدارسة تزيد سنوات خبرتهم عن 15سنة فأكثر.

فيما يلي تمثيل لنسب أفارد العينة حسب الخبرة في الدائرة النسبية (Pie chart):

الشكل 5: الدائرة النسبية لسنوات الخبرة لأفراد عينة الد ارسة



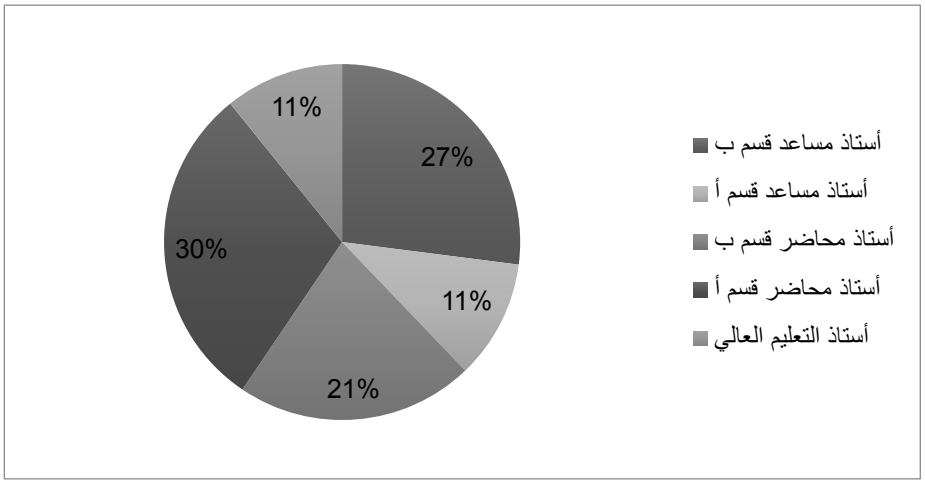
المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

خامسا: الرتبة الوظيفية

يتضح من الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدارسة يتوزعون بنسب مختلفة بين الرتب الوظيفية المعتمدة في الكلية، حيث أن ما نسبته 27.0% من أفراد عينة الدارسة أساتذة مساعدين قسم (ب)، وما نسبته 10.8% أساتذة مساعدين قسم (أ)، وما نسبته 21.6% الأساتذة المحاضرين قسم (ب) و29.7% من الأساتذة المحاضرين قسم (أ)، وفي الأخير ما نسبته 10.8% أساتذة التعليم العالي.

فيما يلي تمثيل لنسب أفارد العينة حسب الرتبة الوظيفية في الدائرة النسبية (Pie chart):

الشكل رقم (07): الدائرة النسبية للرتبة الوظيفية لأفراد عينة الد ارسة



المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

المطلب الثاني: عمليات إدارة المعرفة بالكلية

سيتم من خلال هذا الجزء اختبار ما إذاكان هناك تطبيق لعمليات إدارة المعرفة في كلية العوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة الجيلالي بونعامة (تشخيص المعرفة، إنشاء المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة).

وذلك بالاعتماد على تكرارت ونسب إجابات عينة الدارسة، وكذا المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم 3: إجابات أفراد العينة حول عمليات إدارة المعرفة

العبارات	المقياس						المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النتيجة (الدرجة)
	1		2		3				
	ت	%	ت	%	ت	%			

01	26	70.3	11	29.7	00	00	1.29	0.46	منخفضة
02	06	16.2	13	35.1	18	48.6	2.32	0.74	منخفضة
03	14	37.8	22	59.5	01	2.7	1.64	0.53	منخفضة
04	13	35.1	08	21.6	16	43.2	2.08	0.89	متوسطة
تشخيص المعرفة							1.83	0.65	متوسطة
05	11	29.7	04	10.8	22	59.5	2.29	0.90	متوسطة
06	02	5.4	00	00	35	94.6	2.89	0.45	مرتفعة
07	01	2.7	01	2.7	35	94.6	2.91	0.36	مرتفعة
إنشاء المعرفة							2.69	0.57	مرتفعة
08	01	2.7	01	2.7	35	94.6	2.91	0.36	مرتفعة
09	01	2.7	00	00	36	97.3	2.94	0.32	مرتفعة
10	01	2.7	01	2.7	35	94.6	2.91	0.36	مرتفعة
خزن المعرفة							2.92	0.34	مرتفعة
11	00	00	01	2.7	36	97.3	2.97	0.16	مرتفعة
12	01	2.7	01	2.7	35	94.6	2.91	0.36	مرتفعة
13	00	00	00	00	37	100	3.00	00	مرتفعة
14	00	00	02	5.4	35	94.6	2.94	0.22	مرتفعة
توزيع المعرفة							2.95	0.18	مرتفعة
15	00	00	01	2.7	36	97.3	2.97	0.16	مرتفعة
16	00	00	00	00	37	100	3.00	00	مرتفعة
17	02	5.4	00	00	35	94.6	2.89	0.45	مرتفعة
تطبيق المعرفة							2.95	0.20	مرتفعة
عمليات إدارة المعرفة							2.66	0.38	مرتفعة

المصدر : تم إعداد هذا الجدول اعتمادا على نتائج spss.

أولا: تشخيص المعرفة

يلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى تشخيص إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة متوسطة والذي يؤكده المتوسط الحسابي البالغ 1.83، ما بين [1.67،

2.33 [، بانحراف معياري قدره 0.65، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين أدنى قيمة 1.29 وأعلى قيمة 2.32 وقيم الانحراف المعياري تراوحت بين 0.46و 0.89.

ثانيا: إنشاء المعرفة

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى إنشاء المعرفة مرتفع في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة والذي يعبر عنه المتوسط الحسابي الواقع ما بين [2.34-3 [بقيمة 2.69، بانحراف معياري قيمته0.57، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين أدنى قيمة 2.29 وأعلى قيمة 2.91 بينما تراوحت قيم الانحراف المعياري بين 0.36و0.90.

ثالثا: خزن المعرفة

من خلال نتائج الجدول يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي لخزن المعرفة بلغت 2.92 ما بين [2.34، 3 [وبانحراف معياري قيمته 0.34، في حين بلغ المتوسط الحسابي على مستوى الفقرات أعلى قيمة 2.94 وأدنى قيمة 2.91، بانحراف معياري ما بين0.32 و0.36، وهذا يدل على أن مستوى خزن المعرفة بالكلية مرتفعة.

رابعا: توزيع المعرفة

من النتائج الواردة بالجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي لتوزيع المعرفة بلغ 2.95، بانحراف معياري قدره 0.18، في حين بلغ المتوسط الحسابي على مستوى الفقرات أعلى قيمة 3 وأدنى قيمة 2.91، بانحراف معياري ما بين 00 و0.36، وهذا يعني أن مستوى توزيع المعرفة بالكلية محل الدارسة مرتفع.

خامسا: تطبيق المعرفة

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يلاحظ أن مستوى تطبيق إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة مرتفع والذي يؤكده المتوسط الحسابي البالغ 2.95، ما بين [2.34، 3[، بانحراف معياري قدره 0.20، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين أدنى قيمة 2.89 وأعلى قيمة 3 وقيم الانحراف المعياري تراوحت بين 0 و0.45.

من خلال النتائج النهائية للجدول أعلاه، يتبين أن الكلية محل الدارسة تقوم بتطبيق عمليات إدارة المعرفة، حيث أن مستوى هذه الأخيرة مرتفع والذي يؤكده المتوسط الحسابي البالغ 2.66، وعليه الكلية تهتم بشكل كبير بعمليات إدارة المعرفة.

المطلب الثالث: تأثير ادارة المعرفة على جودة التعليم بالكلية

سيتم من خلال هذا الجزء اختبار ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية من خلال تطبيق عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم بالكلية (تنويع المكتبة، قاعدة البيانات وشبكات التواصل،المستلزمات العلمية الحديثة، القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين).

وذلك بالاعتماد على تكرارات ونسب إجابات عينة الدارسة على المجال الثاني من الاستبيان، وكذا المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم 4: إجابات أفراد العينة حول الجودة التعليمية في الكلية

العبارات	المقياس						المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النتيجة (الدرجة)
	1		2		3				
	ت	%	ت	%	ت	%			
18	01	2.7	01	2.7	35	94.6	2.91	0.36	مرتفعة
19	02	5.4	01	2.7	34	91.9	2.86	0.48	مرتفعة
20	00	00	00	00	37	100	3.00	00	مرتفعة
21	01	2.7	01	2.7	35	94.6	2.91	0.36	مرتفعة
تنويع المكتبة							2.92	0.30	مرتفعة
22	01	2.7	01	2.7	35	94.6	2.91	0.36	مرتفعة
23	00	00	01	2.7	36	97.3	2.97	0.16	مرتفعة
24	00	00	01	2.7	36	97.3	2.97	0.16	مرتفعة
25	01	2.7	00	00	36	97.3	2.94	0.32	مرتفعة
قاعدة البيانات وشبكات التواصل							2.94	0.25	مرتفعة
26	00	00	00	00	37	100	3.00	00	مرتفعة
27	00	00	00	00	37	100	3.00	00	مرتفعة
28	01	2.7	00	00	36	97.3	2.94	0.32	مرتفعة
29	01	2.7	00	00	36	97.3	2.94	0.32	مرتفعة
المستلزمات العلمية الحديثة							2.97	0.16	مرتفعة
30	01	2.7	00	00	36	97.3	2.94	0.32	مرتفعة
31	00	00	00	00	37	100	3.00	00	مرتفعة
32	00	00	00	00	37	100	3.00	00	مرتفعة

القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية							2.98	0.10	مرتفعة
33	01	2.7	00	00	36	97.3	2.94	0.32	مرتفعة
34	00	00	01	2.7	36	97.3	2.97	0.16	مرتفعة
35	00	00	00	00	37	100	3.00	00	مرتفعة
السمعة الأكاديمية والمهنية							2.97	0.16	مرتفعة
36	00	00	01	2.7	36	97.3	2.97	0.16	مرتفعة
37	02	5.4	00	00	35	94.6	2.89	0.45	مرتفعة
38	00	00	01	2.7	36	97.3	2.97	0.16	مرتفعة
جوائز الجودة والتميز							2.94	0.25	مرتفعة
39	01	2.7	01	27	35	94.6	2.91	0.36	مرتفعة
40	02	5.4	00	00	35	94.6	2.89	0.45	مرتفعة
41	00	00	02	5.4	35	94.6	2.94	0.22	مرتفعة
جودة المرافق الأكاديمية							2.91	0.34	مرتفعة
42	00	00	00	00	37	100	3.00	00	مرتفعة
43	03	8.1	00	00	34	91.9	2.83	0.55	مرتفعة
44	04	10.8	01	2.7	32	86.5	2.75	0.64	مرتفعة
45	00	00	00	00	37	100	3.00	00	مرتفعة
جودة الخريجين							2.89	0.29	مرتفعة

المصدر : تم إعداد هذا الجدول اعتمادا على نتائج spss.

أولا: جودة البحث العلمي

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى جودة المكتبة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة مرتفعة والذي يؤكده المتوسط الحسابي البالغ 2.92، بانحراف معياري قدره 0.3، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين أدنى قيمة 2.91 وأعلى قيمة 3 وقيم الانحراف المعياري تراوحت بين 0 و0.48، وعليه كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة تهتم بتنويع المكتبة وتوفير المعلومات.

ثانيا: قاعدة البيانات وشبكات التواصل

يتضح من الجدول أعلاه أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة توفر قاعدة بيانات وشبكات تواصل بجودة مرتفعة وهذا ما تؤكده قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 2.94 مرتفعة

بانحراف معياري قدره 0.25، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين أدنى قيمة 2.91 وأعلى قيمة 2.97 وقيم الانحراف المعياري تراوحت بين 0.16 و0.36،

ثالثا: المستلزمات العلمية الحديثة

من خلال نتائج الجدول يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي للمستلزمات العلمية الحديثة بلغت 2.97 ما بين [2.34، 3[وبانحراف معياري قيمته 0.16، في حين بلغ المتوسط الحسابي على مستوى الفقرات أعلى قيمة 3 وأدنى قيمة 2.94، بانحراف معياري ما بين 0 و0.32، وهذا يدل على أن مستوى المستلزمات العلمية الحديثة بالكلية محل الدارسة مرتفع.

رابعا: جودة القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يلاحظ أن مستوى جودة القيادة في الكلية محل الدارسة مرتفع والذي يؤكده المتوسط الحسابي البالغ 2.98، ما بين [2.34-3 [، بانحارف معياري قدره 0.10. وعليه يمكن القول أن الكلية تتمتع بقيادة ذات جودة عالية.

خامسا: السمعة الأكاديمية والمهنية:

من خلال النتائج الواردة أعلاه في الجدول يلاحظ أن الكلية تتمتع بسمعة أكاديمية ومهنية عالية وهذا ما يؤكده المتوسط الحسابي الذي بلغت قيمته 2.97 بانحراف معياري قيمته 0.16.

سادسا: جوائز الجودة والتميز

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الكلية محل الدراسة تهتم بتخصيص جوائز للتميز والجودة وهذا ما يبينه المتوسط الحسابي الذي بلغت قيمته 2.94 بانحراف معياري قيمته0.25.

سابعا: جودة المرافق الأكاديمية

بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجودة المرافق الأكاديمية بالكلية محل الدراسة 2.91 بانحراف معياري قيمته0.34 وهذا ما يفسر أن الكلية توفر مرافق أكاديمية ذات جودة عالية.

ثامنا: جودة الخريجين

يلاحظ من الجدول أعلاه أن خريجي الكلية يتمتعون بجودة عالية وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي الذي بلغت قيمته 2.89 يقابله انحراف معياري بقيمة 0.29.

بعد تحليل محاور الجودة في الكلية، لابد من قياس مدى تأثير إدارة المعرفة على الجودة التعليمية بالكلية محل الدارسة.

المطلب الرابع: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة.

من خلال هذا المطلب سنقوم بقياس مستوى كل من المتغير المستقل للدراسة والمتمثل في إدارة المعرفة والمتغير التابع المتمثل في جودة التعليم بالكلية **محل الدراسة**، مع إيضاح وتحليل العلاقة بينهما وهذا من خلال اختبار فرضيات الدراسة كالتالي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال محور إدارة المعرفة ومحور جودة التعليم العالي وطبيعة العلاقة بينهما، وكانت النتائج كالتالي:

أولا/ معامل الإرتباط:

الجدول رقم 5: معامل الارتباط بين إدارة المعرفة السائدة ومستوى الجودة التعلمية.

المجال	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	القيمة الاحتمالية (Sig)
إدارة المعرفة والميزة التنافسية	0.958	0.917	0,000[a]

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

المصدر: تم اعداده بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبناءا على معطيات Spss.

Rxy=0.958

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن معامل الإرتباط 0.958 وهو عبارة عن إرتباط قوي، كما أن نسبة 91.7% من التغييرات التي تحدث في الجودة التعليمية راجع إلى تطبيق عمليات إدارة المعرفة وهي قيمة عالية، فيما تبقى 8.3% ترجع إلى متغييرات أخرى خارجة عن دراستنا، الأمر الذي يفسر لنا وجود علاقة ارتباط جيدة وموجبة بين إدارة المعرفة والجودة التعليمية في **كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.**

الجدول رقم 6: جدول اختبار جودة النموذج ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42,832	5	8,566	68,602	,000[a]
	Residual	3,871	31	,125		
	Total	46,703	36			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن إختبار فيشر 68.602 ومستوى الدلالة sig بلغ 0.000 أصغر من p – value0.05 ما يجعلنا نقول أنه يوجد أثر قوي للمتغير المستقل على المتغير التابع

وعليه نستنتج وجود أثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل (إدارة المعرفة)على المتغير التابع (الجودة التعليمية) وبالتالي صدق الفرضية الرئيسية.

الفرضيات الفرعية:

نقوم بتحليل الانحدار الخطي المتعدد للأبعاد الفرعية المستقلة (تشخيص المعرفة – انشاء المعرفة – خزن المعرفة- توزيع المعرفة- تطبيق المعرفة) والمتغير التابع (الجودة التعليمية).

الجدول رقم 7: اختبار نموذج الانحدار الخطي المتعدد

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	−12,376	3,372		−3,670	,001
	تشخيص.المعرفة	2,048	,362	1,415	5,659	,000
	إنشاء.المعرفة	,567	,209	,335	2,713	,011
	تخزين.المعرفة	,032	,308	,017	,105	,917
	توزيع.المعرفة	−,788	,193	−,754	−4,090	,000
	تطبيق.المعرفة	−,032	,129	−,040	−,250	,804

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الفرضية الأولى 01: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

بما أن الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ وقيمة الدلالة sig للبعد الفرعي الأول المتعلق بتوليد المعرفة بلغ: 0.000 وهذا أقل من 0.05، الأمر الذي يجعلنا نقبل الفرضية مما يتسنى لنا أن نستنتج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة خميس مليانة.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإنشاء المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة.

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

بالنظر إلى الجدول أعلاه نرى أن قيمة الدلالة sig للبعد الفرعي المتعلق بإنشاء المعرفة بلغ: 0.011 وهذا أقل من 0.05، اي قبول الفرضية الثانية وبالتالي فان هذا البعد له تأثير على المتغير المستقل، أي وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين إنشاء المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة.

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

قيمة الدلالة sig للبعد الفرعي المتعلق بتخزين المعرفة بلغ: 0.917 وهذا أكبر من 0.05، الأمر الذي يفسر أن تخزين المعرفة لا يؤثر على الجودة التعليمية بالكلية وبالتالي عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في تحسين الجودة التعليمية بالكلية.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة.

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

قيمة الدلالة sig للبعد الفرعي المتعلق بتوزيع المعرفة بلغ: 0.000 وهذا أقل من 0.05، الأمر الذي يفسر أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة في تحسين الجودة التعليمية وبالتالي توزيع المعرفة يؤثر على تحسين الجودة التعليمية بالكلية.

الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة.

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

قيمة الدلالة sig للبعد الفرعي المتعلق بتخزين المعرفة بلغ: 0.804 وهذا أكبر من 0.05، الأمر الذي يفسر أن تطبيق المعرفة لا يؤثر على الجودة التعليمية بالكلية وبالتالي عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في تحسين الجودة التعليمية.

من خلال ما سبق ذكره نستنتج العلاقة التالية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة:

$$Y=-12,376 +2,048\ X_1+0.567\ X_2-0.788X_4$$

Y= الجودة التعليمية

X1= تشخيص المعرفة

$\mathbf{X_2}$= إنشاء المعرفة

X4.= توزيع المعرفة.

خلاصة الفصل الثالث:

يواجه التعليم العالي في الجزائر طلبا كبيرا على منظماته، وهذا يعود إلى عدة عوامل منها النمو السكاني السريع وتغير نظام القيم، واعتبار الدراسة في منظمات التعليم العالي قيمة اجتماعية في حد ذاتها بغض النظر عن جدوى هذه الدارسة وجدوى الشهادة العليا، وهذا يؤدي إلى زيادة عدد الطلبة الملتحقين، دون لجوء منظمات التعليم العالي الجزائرية إلى رصد المزيد من الجهود المناسبة للتحكم في هذه الظاهرة، مما يجعل معظمها عاجزة أمام هذه الظاهرة، وما لم توضع بعض السياسات للتحكم في هذه الظاهرة، فستبقى هذه المشكلة مطروحة وتؤدي بالمنظمات التعليمية إلى تخريج أفواج من الطلبة البطالين وزيادة مشاكل المجتمع بدل المساهمة في خدمته.

من خلال الدارسة الميدانية التي تمت بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة في خميس مليانة تم التوصل إلى مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالكلية مرتفع وأن مستويات الجودة التعليمية بها مرتفعة، كذلك تبين وجود أثر قوي لإدارة المعرفة ومستويات الجودة التعليمية في الكلية، في حين هذا الأثر غائب في مرحلتي التخزين والتطبيق وعليه يجب على الكلية الاهتمام أكثر بهاتين العمليتين لإدارة المعرفة وتفعيل متطلباتها، للوصول إلى أفضل النتائج المرجوة من إدارة المعرفة.

.

خاتمة

خاتمة:

تتطلب بيئة التعليم العالي إدارة فعالة وإحساسا كبيرا ووعيا مستقبليا وقدرة على التركيز لفهم واستيعاب التغيرات المعقدة، فمنظمة التعليم العالي تتطلب تعليما مميزا وقدرة على توليد قدرات ومعارف جديدة، وإدراك لمعنى التكيف مع التغيرات الدولية بإعادة النظر في مفهوم التعليم، وإعادة الاعتبار لتثمين المعرفة بإحداث تكيفات في الأنماط والطرائق التعليمية.

إن بقاء واستمرار منظمات التعليم العالي في ظل التغيرات الحديثة يتطلب منها رؤية بعيدة المدى ومقدرة عالية على مواجهة هذه التغيرات، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال تبني أحدث المفاهيم والتركيز على الجودة التعليمية، بما يحقق لها أهدافها وأهداف المجتمع ومواكبة المنظمات التعليمية الأخرى.

تواجه منظمات التعليم العالي في الجزائر مجموعة كبيرة من التحديات، والتي تفرض عليها أن تغير من طبيعتها وأسلوب عملها التقليدي سواء من ناحية الإدارة أو التعليم أو الأساليب والتقنيات أو الهياكل أو البنى أو الأهداف وطرق التقييم وطرق التعامل مع المجتمع وتزويده بالمهارات العلمية المدربة للقيام بوظيفة التقدم والازدهار.

من خلال هذه الدراسة، التي تهدف إلى تحليل واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي، حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، تم التوصل إلى النتائج والمقترحات التالية:

أولا: النتائج

يمكن تقسيم نتائج الدراسة إلى قسمين من النتائج: نتائج خاصة بالجانب النظري ونتائج خاصة بالجانب الميداني.

1. نتائج الجانب النظري:

- تعد المعرفة المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع ووسيلة هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات البيئة في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في إطارها العديد من المفاهيم الفكرية.
- تعتبر إدارة المعرفة أحدث المفاهيم والمداخل الإدارية، وأهم سمات الإدارة الحديثة، والتي تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح من أجل خلق القيمة، تمكن من تحقيق العديد من الفوائد كزيادة الكفاءة والفعالية، تحسين الأداء، جودة المنتجات، تحقيق سرعة الاستجابة للتغيرات البيئية.
- إن تطبيق إدارة المعرفة يستلزم عدة متطلبات كالموارد البشرية المؤهلة وقيادة تشجع على تبني إدارة المعرفة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال اللازمة لتحقيق ذلك، وأن يكون الهيكل التنظيمي أكثر ملائمة لعمليات المعرفة، كما يجب أن تتسع الثقافة التنظيمية لتحوي جوانب المعرفة.
- إدارة المعرفة في التعليم العالي تعني جميع الأنشطة والممارسات الهادفة إلى الربط بين الأفراد من مختلف المستويات والإدارات والأقسام بالمنظمة التعليمية، في شكل جماعات عمل ينشأ بينها علاقات وثقة متبادلة، مما ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة وتبادل، لما يمتلكه هؤلاء الأفراد من موارد ذاتية مما يدعم عمليات التعلم الفردي والجماعي، ومن ثم تحسين الخدمات والمخرجات التي تقدمها المنظمة التعليمية ككل وتحقيق الأهداف المرجوة وتحقيق التميز المعرفي بصفة عامة.

- تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي له تأثير إيجابي على جودة كافة عناصر النظام التعليمي في مدخلاته أو في عملياته أو مخرجاته.

2. نتائج الجانب التطبيقي:

- المنظمة محل الدراسة تعتمد على العديد من المبادئ التي أتت بها إدارة المعرفة، وتقوم بتطبيق عمليات إدارة المعرفة المختلفة (تشخيص، إنشاء، خزن، توزيع، وتطبيق المعرفة).
- عدم كفاية الوسائل والمعدات التكنولوجية بالكلية التي تمكن من تخزين المعرفة والاستفادة منها.
- قلة تعامل الكلية مع القطاع الخاص للاستفادة من خبراته وتجاربه.
- اهتمام الكلية بالجانب النظري أكثر من الجانب التطبيقي في إعداد المناهج والبرامج التعليمية.
- عدم تطبيق البرامج والمبادرات بشكل مستمر.
- عدم توفر المستلزمات اللازمة لاستخدام وتطبيق المعرفة.
- قلة الدورات التدريبية من طرف الأفراد ذوي الخبرة.
- وجود أثر قوى لإدارة المعرفة ومستوى الجودة التعليمية بالكلية.

ثانيا: 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 انشغالاتهم 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.
- توفير متطلبات تطبيق المعرفة من وسائل مادية وبشرية...

كما أن منظمات التعليم العالي في الجزائر بشكل عام مطالبة بالاندماج مع المجتمع ومع منظماته المختلفة والتفاعل مع التغيرات المختلفة والتطورات المعرفية الحديثة وهذا من خلال:

- الاتصال والتفاعل مع أجهزة ومنظمات الدولة المسؤولة عن رسم السياسات والاستراتيجيات واتخاذ القرارات، وذلك للإسهام والمشاركة في صياغة الخطى الملائمة وضمان تمثيل الأفكار والمفاهيم الجديدة.

- الاتصال مع منظمات الأعمال العامة والخاصة للتعرف عن قرب عن المشكلات التي تواجه تلك المنظمات والمساهمة في علاجها، فضلا عن إمكانية الاستعانة برجال الأعمال والخبرات في ميادين العمل التي لهم فيها تجارب خاصة للاستفادة منهم.
- إنشاء آليات للتعاون المستمر وتبادل المعلومات بين منظمات التعليم العالي ومنظمات المجتمع المختلفة وذلك من أجل المشاركة الجادة في تكوين الأطر المدربة والمؤهلة والاستفادة من الطاقات العلمية في مختلف التخصصات والتطبيقات ومصادر المعلومات المتاحة.

توفير المرونة لمواجهة حاجات المجتمع المختلفة والحاجات المتجددة للعمالة والاهتمام بتنوع أشكال التعليم مثل التعليم عن بعد والتعليم الافتراضي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. الكتب:

- أحمد الخطيب، **الإدارة الجامعية: د ارسات حديثة**، حمادة للنشر والتوزيع، أربد، الأردن، 2001.
- اربح تركي، **أصول التربية والتعليم لطلبة الجامعات والمعلمين والمفتشين**، ديوان المطبوعات الجامعية والمؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ط02، 1990.
- ايناس ابو بكر الهوس، **ادارة المعرفة مع امكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي**، دار حم للنشر والتوزيع، القاهرة، 2018.
- حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، **إدارة المعرفة في التعليم**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، ط01، 2007.
- دانييل، جيمس، هيربيرت شيرمان، **من التخطيط الى التغيير** (تطبيق الخطة على مستوى التعليم العالي)، مكتبة العبيكان، السعودية،ط02، 2007.
- ربحي مصطفى عليان، **إدارة المعرفة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط 01، 2008.
- رشدي أحمد طعيمة، محمد بن سلمان البندري، **التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير**، دار الفكر العربي للطبع والنشر، القاهرة، ط01، 2004.
- سعد غالب ياسين، **تحليل وتصميم نظم المعلومات**، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005.
- صالح ناصر عليان، **ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية**، دار الشروق للنشر والتوزيع، الاردن، ط01، 2004.
- صلاح الدين الكبيسي، سعد زناد المحياوي، **إدارة المعرفة**، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2005.
- عامر خضير الكبيسي، **إدارة المعرفة وتطوير المنظمات**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004.
- عبد المجيد قدي، **أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية**، دار الأبحاث للنشروالترجمة والتوزيع، الجازئر، ط01، 2009.
- عبد الله حسن مسلم، **ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**،دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، الاردن 2015.
- عبد الناصر علاء حافظ، حسن وليد عباس، **نظم المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة**، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن،2014.
- عشيبة فتحي درويش، **دراسات في تطوير التعليم الجامعي على ضوء التحديات المعاصرة الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي**،القاهرة، مصر،2009، ص 255
- كمال الدين الدهراوي، **منهجية البحث العلمي في الإدارة والمحاسبة**، مكتبة العلوم المالية والإدارة والاقتصاد، الإسكندرية، 2006.

- محمد عواد الزيادات، **اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- مصطفى عبد المجيد، **المناهج الدراسية عناصرها وأسسها وتطبيقاتها**، دار المريخ للطباعة والنشر، السعودية، 2000.
- مصطفى يوسف كافي، **الادارة الالكترونية (ادارة بلا ورق–بلا مكان–ادارة بلا تنظيمات جامدة)**،مؤسسة رسلان للطباعة والنشر، سوريا،2011.
- هشام الحسن، شقيق القائد، **تخطيط المنهج وتطويره**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1990.
- ياسر الصاوي، **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط01، 2007.
- يوسف حجيم الطائي وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، دار الو ارق، عمان،ط01، 2008.

2. الرسائل والأطروحات العلمية :

- اسماعيل سالم منصورماضي، **دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي**، رسالة ماجستير منشورة، قسم ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين2010.
- برعودي ياسمينة، **التعليم العالي وعلاقته بالتغى ارت التكنولوجية الحديثة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم علم الاجتماع والديمغارفيا، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.
- توفيق الصراع، **ادارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر2014،03.
- زكية بنت ممدوح، **إدارة المعرفة أهميتها ومدى تطبيق عملياتها**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 2006.
- سمر محمد خليل العلول، **دور ادارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الاكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**، رسالة ماجستير منشورة، قسم أصول التربية، كلية التلابية، جامعة الازهر،غزة، فلسطين،2011.
- طه حسين نوي، **التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمات الأعمال**، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر03، الجزائر، 2011.
- لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالج ازئر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم التربية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.
- محمد الجهني، **إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي**، أطروحة دكتوراه دولة في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009.

- 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.

3. الملتقيات والمؤتمرات العلمية :

- 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.
- سليمان الأحمد، **منظمات المعرفة رؤية إست ارتيجية**، المؤتمر الدولي الاربع حول إدارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة، الأردن، 26 -2004/04/28.
- عمار فتحي موسى اسماعيل، **معوقات تطبيق ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في مصر**، المؤتمر السنوي العربي السابع-الدولي الرابع- كلية التجارة، جامعة المنصورة،11-2012/04/12.
- علي عبد الله، **دور ادارة المعرفة في تعزيز الابداء للمنظمة**، الملتقى الدولي حول الابداء والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر،12-2011/05/19.
- علي محمد قارس، عمر عبد النبي الطحي، **دور ادارة الجودة الشاملة في تأكيد فاعلية مخرجات التعليم**، المؤتمر العربي الدولي الأول حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء،10-2011/05/12.
- كربوش رمضان، **البحث عن ضمان جودة التعليم العالي الج ازئري من خلال تطبيق نظام ل م د**، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-
- 2011/05/12.
- محسن الظالمي، احمد 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.

4. مقالات ومجلات علمية :

- بن عروس جمال، **نحو تبني ادارة المعرفة في تأهيل مندوبي البيع لتحسين الاداء لدى المؤسسات الصناعية الجزائرية**، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد08، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر2015.
- داخل حسن جريو، **معايير جودة التعليم العالي ومؤش ارتها**، مجلة المجمع العلمي العارقي، الجزء الثاني، المجلد،57، 2010.
- عادل سالم معايعة، **إدارة المعرفة والمعلومات في منظمات التعليم العالي: تجارب عالمية**، مجلة دارسات المعلومات، السعودية، العدد03، سبتمبر 2008.
- عبد الله سليم البياني، سالم عواد الزويعي، **تخطيط البنية التحتية لجودة برامج التعليم**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد41، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بغداد2014.

- علي السلمي، الإدارة بالمعرفة، المجلة الدولية للعلوم الإدارية، المجلد 02، العدد02، القاهرة، 1998.
- نوفل محمد نبيل، **الجامعة والمجتمع في القرن21م**، المجلة العربية للتنمية، القاهرة، العدد 02، جانفي 2002.

الملاحق

الملاحق:

جامعة خميس مليانة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية

استبيان

في إطار تحضير مذكرة ماستر في مجال إدارة الموارد البشرية، تم إعداد هذا الاستبيان والذي يتعلق بدراسة تقوم بها الطالبة حول موضوع: **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي**، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير –جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة. والهدف من هذه الدراسة هو بيان أثر تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الجودة التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة وفي سبيل تحقيق ذلك نرجو الإجابة وبكل موضوعية على فقرات الاستبيان وذلك بوضع إشارة (×) في المكان المناسب لكل فقرة توضح درجة الموافقة على كل منها، علما بأن المعلومات التي سيتم جمعها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

و تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

ذكر	...
أنثى	...

2. الفئة العمرية:

30 فأقل	]40،30]	]50،40]	]60،50]	60 فأكثر
...	...	...	...	...

3. المؤهل العلمي:

ماجستير	...
دكتوراه	...

4. الخبرة:

5 سنوات فأقل	]10،5]	]15،10]	15 فأكثر
...	...	...	...

5. الرتبة الوظيفية:

أستاذ مساعد قسم (ب)	أستاذ مساعد قسم (أ)	أستاذ محاضر قسم(ب)	أستاذ محاضر قسم(أ)	أستاذ التعليم لعالي
...	...	...	...	...

الجزء الثاني: مجالات الدارسة

		المحور الأول:عمليات إدارة المعرفة	مقياس الاجابة		
			موافق	غير موافق	محايد
تشخيص المعرفة	01	يتم الاعتماد على شبكة الانترنت (استكشاف المعرفة)			
	02	تتم الاستفادة من المهارات والخبرات (المصادر الداخلية)			
	03	يتم رصد المعرفة المتخصصة من المنظمات التعليمية الأخرى			
	04	الرصد المنظم للمعرفة المتاحة والحديثة			
إنشاء المعرفة	05	يتفاعل الأفراد لإيجاد حلول للمشاكل وتوليد أفكار جديدة			
	06	تشكيل وحدات متخصصة وفرق التعلم المعرفي			
	08	تقدم التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين ويدعم البحث العلمي وتفعيل برامج التحفيز والمكافآت			
خزن المعرفة	09	لدى الكلية قواعد بيانات تزود بالمعلومات حول المواضيع المختلفة			
	10	تعتمد الكلية على الأرشيف والمستندات الورقية ووسائل حفظ المعرفة			
	11	يتم تدوين الآ ارء والخبرات والتجارب والبحوث المختلفة			
توزيع المعرفة	12	تملك الكلية شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة واستعمال الوسائط الالكترونية			
	13	يتم إصدار نشرات ودوريات ومختلف المطبوعات			
	14	تعقد الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية بالكلية			
	15	فتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبرات الكلية			
تطبيق المعرفة	16	تعقد دورات تدريبية من طرف الأفراد ذوي الخبرة والكفاءة			
	17	تطبق المبادرات والبرامج بشكل مستمر			
	18	تتوفر الكلية على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة			

المحور الثاني: تحقيق الجودة التعليمية في إطار إدارة المعرفة			مقياس الإجابة		
			موافق	غير موافق	محايد
تنويع المكتبة	19	توفر الجامعة مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات الدارسين والباحين			
	20	توفرمكتبة الجامعة قسم مختص بالوسائط المتعددة من أقراص مدمجة (مسموعة ومرئية)			
	21	توفر مكتبة الجامعة قسم خاص للأبحاث السابقة			
	22	الاعتماد على حوسبة المكتبات بما يرفع كفاءة الفهرسة والتصنيف			
قاعدة البيانات وشبكات التواصل	23	يساعد وجود الأنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي			
	24	تتصل الجامعة مباشرة بالناشرين وباعة الكتب			
	25	يساعد وجود الأنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على تحسين القدرة التعليمية لعضو هيئة التدريس			
	26	يوجد تعاون بين الجامعة وجامعات عربية وأجنبية إلكترونيا			
المستلزمات العلمية الحديثة	27	توفر الجامعة وسائل تكنولوجية حديثة ومناسبة للتعلم الذاتي مثل مختبرات الحاسوب وقاعات المحاكاة			
	28	توفر الجامعة برامج تدريسية ومدربين مختصين في كافة ا الات العلمية والعملية			
	29	توفر الجامعة خدمة البريد الإلكتروني للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين			
	30	توجد في الجامعة مادة تدريسية مطورة تواكب المناهج العلمية الحديثة			
القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية	31	تتمتع إدارة الجامعة برؤية واضحة ذات أهداف قابلة للتحقق			
	32	تعمل إدارة الجامعة على إيجاد ثقافة تنظيمية تعزز روح المبادرة والعمل الجماعي			
	33	تقوم إدارة الجامعة بتنمية مفاهيم اللإبتكار والإبداع			
السمعة الأكاديمية والمهنية	34	يتحلى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بسمعة أكاديمية ومهنية كافية لإنجاز رسالة الجامعة وأهدافها			
	35	يساهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتقديم مساهمات فكرية تتعلق بعمل الجامعة			
	36	تركز الجامعة على متطلبات البحث العلمي وتشجيع العاملين فيها على أعلى مشاركة في المؤتمرات وورش العمل العلمية			
جوائز الجودة والتميز	37	تهتم الجامعة بجوائز الجودة والتميز ذات العلاقة بالعمل الأكاديمي			
	38	تخصص الجامعة جوائز علمية للباحثين المميزين			
	39	تعير الجامعة إهتماما واضحا لمعايير جوائز الجودة والتميزالمحلية منها والدولية			
جودة المرافق الأكاديمية	40	يتسم المظهر الخارجي والتصميم الداخلي للجامعة بالتنظيم المتكامل			
	41	توفر الجامعة قاعات دراسية واسعة ومناسبة			
	42	توفر الجامعة مواقف كافية ومناسبة لسيارات المتعاملين معها			
جودة	43	ترى الجامعة في المعدل العام للخرجين دليلا على جودة التعليم			

الخرجين	44	ترى الجامعة في توظيف خرجيها من قبل منظمات الأعمال المختلفة معيارا صادقا للحكم على جودة خرجيها			
	45	تستجيب الجامعة لمقترحات الطلبة في تطوير وتحسين خدما تها			
	46	تعمل الجامعة على تدريب خرجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين			