



جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة التعليم العالي "دراسة حالة جامعة الجليلي بونعامة"

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالبين:

❖ قوري محاد محمد

❖ مودود محمد

إشراف الأستاذ:

❖ د/زمالة عمر

السنة الجامعية : 2020-2021

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ومن تبعه إلى يوم الدين أما بعد:
أشكر الله العلي القدير أولا وأخيرا على توفيقه لنا بإتمام هذه الدراسة فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء وأولى بهما.

فإننا نتوجه بالشكر والتقدير لأستاذنا الفاضل الدكتور زمالة عمر الذي أشرف على هذه الدراسة حيث بفضل الله تعالى ثم بفضل جهده المتواصل وتوجيهاته السديدة ورحابة صدره أثناء فترة البحث تم إنجاز هذا العمل المتواضع
فله منا فائق التقدير والإحترام والوفاء.
كما نتوجه بالشكر إلى كل أساتذة العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجبيلي بونعامة .

وأخيرا لا يسعنا سوى أن نشكر كل من ساعدنا وأعاننا على هذا العمل وجزاهم الله جميعا كل الخير ووفقهم وسدد خطاهم.

إهداء



شيء جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح ويحصل عليه والأجمل أن يذكر
من كان السبب في ذلك.

أهدي ثمرة عملي هذا إلى من كانت سندي في السراء
والضراء إلى من اجتهدت وحرصت على نشأتي وتربيتي
إلى من غمرتني بحبها وعطفها إلى من عجز اللسان عن الثناء
إلى التي الجنة تحت قدميها أُمي الحبيبة الغالية أطال الله بعمرها.
إلى من أشعل مصباح دربي وأطفأ ظلمة جهلي وكان خير مرشدا لي نحو العلم والمعرفة إلى
من زرع فينا الثقة أبي العزيز أطال الله في عمره.

إلى من عشت معهم وترعرعت معهم إخوتي الأعزاء كل باسمه ألى أبناء
وبنات الإخوة

(حنين-هداية-أمانة-سهولة-وليد-لجين).

إلى كل من علمني حرفا طيلة فترة تكويني من التحضيري إلى الجامعي .
إلى أصدقائي كل باسمه وأخص بالذكر (شمسو - علي - حمزة - أيوب - رضوان).
إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

Amigo





إهداء

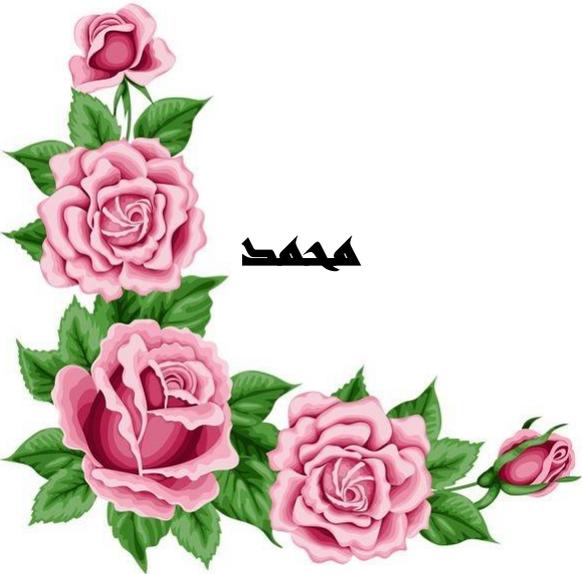
إلى الذي لا يطيب الليل إلا بشكره ولا يطيب النهار إلا بطاعته ولا تطيب اللحظات إلا بذكره ولا تطيب الآخرة إلا بعفوه ولا تطيب الجنة إلا برؤيته رب العزة والكرامة رب جل جلاله.
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى من قال فيهما الله عز وجل واخفض لهما جناح الذل من الرحمة.
إلى من علمني العطاء دون انتظار إلى أجمل كائن عرفت فيه الأمان.
إلى من خفف عني ألم الأحران أرجو من الله أن يمد في عمره ليرى ثمار قد حان قطفها بعد طول انتظار والدي العزيز حفظه الله.
إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي الغالية أدام الله عليها صحتها ورعاها .

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة

إلى رياحين حياتي أخواتي سهام، حنان، فتحية أخي رابع رحمه الله والكتكوت أيمن
إلى براعم أختي إسراء، محمد، ماري حفظهم الله ورعاهم إلى أصدقائي الأعراء القريب منهم والبعيد إلى صديقي الغالي في المذكرة قوري محاد محمد .

محمد





الملخص



تناولنا في هذه الدراسة مفهوم إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، وقد هدفت الدراسة إلى إبراز دور إدارة المعرفة من أجل تحسين جودة التعليم العالي، وذلك من خلال معالجة الإشكالية الأساسية حول مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، فاتبنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا منهج دراسة حالة وذلك يهدف إلى إسقاط الجانب النظري من هذه الدراسة على الجانب التطبيقي عن طريق الإستبيان الذي تم توجيهه لأساتذة جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة، وهي عينة عشوائية، الذي عالجنا به فرضيات الدراسة، وبعد تحليل النتائج وتفسيرها بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS، توجد علاقة قوية بين المستلزمات العلمية الحديثة وجودة التعليم العالي،" ووجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي".

الكلمات المفتاحية:

المعرفة، إدارة المعرفة، الجودة، التعليم العالي.

Abstract

In the study we dealt with the concept of study and the quality of higher education, and the study aimed to improve the quality of higher education by addressing the basic problem about the contribution of knowledge to improving the quality of higher education. We followed in this study the descriptive, analytical approach, the theoretical side, and the practical aspect, we have adopted The method of case study of projection of the side, the applied side of the other side, the theoretical side that was directed to professors at the University of Gilali, Khamis Miliana, a survey sample, a study preview, a diagnostic study preview the results and their interpretation depending on the statistical program SPSS, there is a strong relationship between modern scientific requirements and modern Yoda Modern and Eudah," And the existence of a strong positive correlation between knowledge management and the quality of higher education" .

Key words:

Knowledge, knowledge management, the quality, Higher Education.



قائمة المحتويات



الصفحة	العنوان
-	الشكر
-	الإهداء
-	الملخص
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: الأدبيات النظرية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي
07	المطلب الأول: مفاهيم أساسية متعلقة بإدارة المعرفة
07	الفرع الأول: مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها
09	الفرع الثاني: عمليات إدارة المعرفة واستراتيجياتها
14	الفرع الثالث: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة ومبررات التحول إليها
17	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية متعلقة بجودة التعليم العالي
17	الفرع الأول: مفهوم جودة التعليم العالي
19	الفرع الثاني: أهداف وأهمية جودة التعليم العالي
21	الفرع الثالث: معايير ومتطلبات جودة التعليم العالي
23	المبحث الثاني: طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي
23	المطلب الأول: تحسين جودة البحث العلمي، المناهج والبرامج
23	الفرع الأول: تحسين جودة البحث العلمي
25	الفرع الثاني: تحسين جودة المناهج والبرامج
28	المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين، الخدمات الإدارية
28	الفرع الأول: تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين
30	الفرع الثاني: تحسين جودة الخدمات الإدارية
32	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة

32	المطلب الأول: الدراسات العربية
32	الفرع الأول: دراسة حمادي عبلة 2013، دراسة رزق الله حنان 2010
33	الفرع الثاني: دراسة عبد الرحمان إدريس ألبقري أبو جوجح 2015، دراسة حرنان نجوى 2014
34	الفرع الثالث: دراسة صراع توفيق 2014
34	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
34	الفرع الأول: دراسة ماريو بينتو 2014، دراسة كيلي 2004
35	الفرع الثاني: دراسة Nilsson et Jailland jkidwell etal 2000، دراسة wahlén2000
36	المطلب الثالث: ما ميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
37	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة حالة جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة	
39	تمهيد
40	المبحث الأول: لمحة تاريخية عن جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة
40	المطلب الأول: إمكانات المؤسسة ومهامها
40	الفرع الأول: نشأة الجامعة
41	الفرع الثاني: هياكل مؤسسة جامعة جيلالي بونعامة ومهامها
42	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للجامعة
44	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي بجامعة الجيلالي بونعامة
44	المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة
44	الفرع الأول: متغيرات الدراسة ومحتوى الاستبيان
45	الفرع الثاني: مجتمع وأدوات الدراسة
45	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبانة
46	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
46	الفرع الأول: تحليل خصائص البيانات الديموغرافية للعينة
50	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج المجال الأول والمتمثل في عمليات إدارة المعرفة
58	الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج المجال الثاني والمتمثل فتأثير إدارة المعرفة

	على الجودة بالجامعة
65	المطلب الثالث: اختبارا الفرضيات One simple T.TEST
65	الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى
66	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية
66	الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة
68	خلاصة
70	خاتمة
-	قائمة المراجع
-	الملاحق



قائمة الجداول



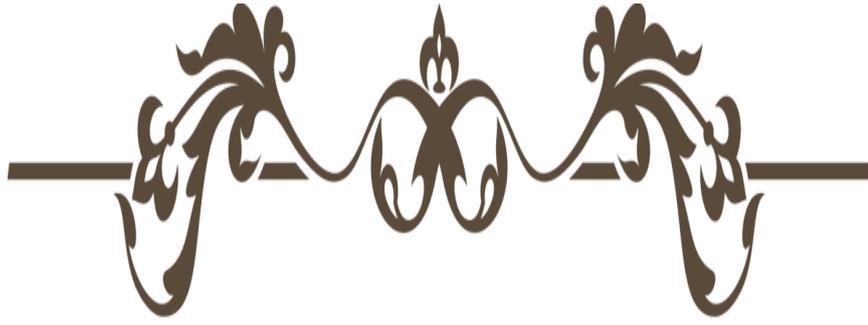
الصفحة	العنوان
45	الجدول رقم 01: يمثل مقياس ليكرت الخماسي
45	الجدول رقم 02: يمثل الإحصائيات الخاصة باستمارات الإستبيان
46	جدول رقم 03: يمثل صدق وثبات الإستبيان
47	الجدول رقم 04: يمثل النوع الاجتماعي
47	الجدول رقم 05: يمثل السن
48	الجدول رقم 06: يمثل المؤهل العلمي
49	الجدول رقم 07: يمثل الرتبة الوظيفية
50	الجدول رقم 08: يمثل الخبرة المهنية
50	الجدول رقم 09: يمثل عبارات العينة حول تشخيص المعرفة
52	الجدول رقم 10: يمثل عينات الدراسة حول توليد المعرفة
53	الجدول رقم 11: يمثل عينات الدراسة حول تخزين المعرفة
55	الجدول رقم 12: يمثل عينات الدراسة حول توزيع المعرفة
57	الجدول رقم 13: يمثل عينات الدراسة حول تطبيق المعرفة
58	الجدول رقم 14: يمثل عينات الدراسة حول جودة البحث العلمي
59	الجدول رقم 15: يمثل عينات الدراسة حول جودة الخدمات الطلابية والخرجين
61	الجدول رقم 16: يمثل عينات الدراسة حول جودة المناهج والبرامج
63	الجدول رقم 17: يمثل عينات الدراسة حول جودة الخدمات الإدارية والتخطيط
65	الجدول رقم 18: اختبار T لعمليات إدارة المعرفة
65	الجدول رقم 19: اختبار T لجودة التعليم العالي
66	الجدول رقم 20: يمثل العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي



قائمة الأشكال



الصفحة	العنوان
13	الشكل رقم 01: عمليات إدارة المعرفة
21	الشكل رقم 02: مبادئ جودة التعليم العالي
43	الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للجامعة
44	الشكل رقم 04: نموذج الدراسة
47	الشكل رقم 05: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب النوع الإجتماعي
47	الشكل رقم 06: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب السن
48	الشكل رقم 07: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي
49	الشكل رقم 08: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية
50	الشكل رقم 09: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



مقدمة



توطئة

إن المنظمات الحديثة على اختلاف أنواعها تواجه موجة كبيرة من التحولات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم في مقدمتها الثروة المعلوماتية والتكنولوجية التي تعتمد المعرفة والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة والناجمة عن التقدم الكبير في تقنيات الحواسيب الآلية والشبكة العالمية للاتصالات، ونتيجة لتلك التحولات أصبحت المعرفة تمثل المصدر الأساسي الأكثر أهمية بل أصبحت العامل الأقوى ولأكثر تأثيراً في نجاح المنظمة أو فشلها.

كما تعد المعرفة العنصر الحقيقي لبقاء منظمات اليوم ووسيلة هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات العصر، إذ أن المعرفة هي المورد الأثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في إطارها العديد من المفاهيم الفكرية كالعولمة وثورة المعلومات واتساع رقعة المجتمعات المختلفة.

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

أصبح الإهتمام بموضوع جودة التعليم العالي الذي أصبح يشكل تحدياً، حيث بادرت العديد من المؤتمرات على الصعيد العالمي والإقليمي والمحلي بالاهتمام به من أجل تحسين المردود العالمي للتعليم. يمثل مفهوم تحسين جودة التعليم العالي، أحد المفاهيم الهامة لهذا الأخير 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 أصبح لزاماً على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسة التعليمية في ظل الثروات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي من أجل تعزيز القدرة التنافسية.

أصبحت الجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات مطالبة بالإهتمام بجودة التكوين والتعليم من أجل الارتقاء إلى أعلى المعايير الدولية على الرغم من أن الدولة خصصت جزءاً من مواردها وجهودها للتعليم العالي والإهتمام به من أجل تحقيق طموحات مرجوة أو مستهدفة نحو استثمار بشري ذو نوعية عالية.

➤ إشكالية الدراسة

تنطلق مشكلة البحث من منطلق كيفية تحسين الجودة في الجامعة الجزائرية بتفعيل المعرفة باعتبارها الشكل الأساسي لرأس المال البشري، وعليه تعتمد الإدارة المعاصرة بتطوير أساليبها وتحديث تقنياتها لمواجهة قوى المنافسة



المتزايدة والبحث عن مصادرها ومتطلباتها وكيفية استقطابها وتنمية الرصيد المعرفي للمؤسسة وتوظيفها في كافة عملياتها .

ومن هنا تظهر الإشكالية العامة للبحث في التساؤل الرئيسي التالي:

➤ كيف تساهم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي؟

وتنبثق من هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما لمقصود بإدارة المعرفة؟ وما هي أهميتها؟
- ما هي متطلبات تطبيق إدارة المعرفة؟
- فيما تتمثل جودة التعليم العالي؟ وما هي معاييرها؟
- ما مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي؟

➤ فرضيات الدراسة

- تطبق جامعة جيلالي بونعامة عمليات إدارة المعرفة.
- تهتم جامعة جيلالي بونعامة بتحسين جودة التعليم العالي.
- تساهم إدارة المعرفة إلى حد كبير في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة جيلالي بونعامة.

➤ مبررات اختيار موضوع الدراسة

تعود أسباب اختيار ودراسة هذا الموضوع إلى الاعتبارات التالية:

- نقص الدراسات والأبحاث النظرية والتطبيقية التي تناولت المتغيرين معا (إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي).
- الأهمية البالغة لإدارة المعرفة وما يمكن ان تلعبه في مجال جودة التعليم العالي خاصة إذا لقيت العناية الكافية، كما هو الحال في مختلف منظمات التعليم العالي في الدول المتقدمة.
- حداثة الموضوع من ناحية دراسة الأثر بين المتغيرين.
- الاختلال الذي يشهده قطاع التعليم العالي بالجزائر من حيث جودة الخدمات المقدمة.

➤ أهداف الدراسة

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- التعرف على المفاهيم المتعلقة بكل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- اختبار علاقة الأثر بين إدارة المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي بالجامعة محل الدراسة.
- إبراز الحاجة إلى المعرفة وكيفية إدارتها وتطبيق عملياتها في المنظمات التعليمية.
- تقديم بعض التوصيات ذات الصلة لتدعيم تحسين جودة التعليم العالي من خلال مكانة إدارة المعرفة.

➤ أهمية الدراسة

يعد موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الإدارية الجديدة الذي لم يلقى المعالجة الكافية والاهتمام الوافي. وخاصة في مجال جودة التعليم العالي الذي يمثل العصب المحرك لنمو وتقدم المجتمعات. وتبرز أهمية دراستنا من أهمية متغيراتها وكذا العلاقة بين هذه المتغيرات (إدارة المعرفة وجودة التعليم) والتي نوضحها كما يلي:

- تعتبر المعرفة من الموارد التي تمكن المنظمة من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة يصعب تقليدها، ورغم هذا فإن أغلب المنظمات الجزائرية لا تولي الاهتمام الكافي لإدارة المعرفة.
- تعتبر المعرفة هي المحرك للإنتاجية والنهوض بالنمو والتنمية، وهي السمة البارزة في المرحلة الحالية والقادمة من الحضارة الإنسانية ومن يمتلكها سيتحكم في مصادر الريادة.
- يعتبر التعليم العالي ركيزة أساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع في عصر التغيير المستمر.
- تعتبر جودة التعليم العالي من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها منظمات التعليم العالي للارتقاء بتصنيفها عالميا.

➤ حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة التعليم العالي بجامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة.

-الحدود المكانية: اقتصرت هذي الدراسة على مؤسسة التعليم العالي، الجيلالي بونعامة-خميس مليانة.

-الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة التطبيقية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2020-2021.

➤ منهج الدراسة

انطلاقا من طبيعة هذه الدراسة وأهدافها، وبهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة وإشكالية البحث، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للبحث، من خلال الاعتماد على العديد من المراجع والمتمثلة في الكتب، المجلات ورسائل (الماجستير، الدكتوراه) وغيرها وهو ما ساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن ان تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، وأما الجانب التطبيقي فقد استخدمنا منهج دراسة الحالة، وذلك بهدف إسقاط الجانب النظري من هذه الدراسة على الجانب التطبيقي عن طريق الاستبيان، أين تم توزيعه على عينة عشوائية قصد التعرف على الخصائص الشخصية والموضوعية لمجتمع الدراسة، وتم تحليل المعطيات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss22.

➤ صعوبات الدراسة

كل باحث تواجهه صعوبات عند قيامه بأي دراسة، ومن الصعوبات التي واجهتنا أثناء قيامنا بإعداد هذه الدراسة:

- صعوبة في استرجاع الاستبيان.
- الاختلاف في استعمال المصطلحات بسبب حداثة الموضوع.
- صعوبة تطبيق وتحليل برنامج SPSS 22.
- صعوبة تناول هذا الموضوع وتحليله بعمق علمي ومنهجي، ذلك ان تحقيق هذا الهدف يتطلب من أي باحث قدرات ومهارات فنية وغيره.
- صعوبة في الحصول على المعلومات من المؤسسة محل الدراسة.

➤ هيكل الدراسة

احتوت هذه الدراسة التي جاءت بعنوان "إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة التعليم العالي -دراسة حالة جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة"- على فصلين (فصل نظري وآخر تطبيقي) اعتمادا على طريقة "IMRAD" والتي تعطي أهمية أكبر لمساهمة الباحث اعتمادا على خطوات عملية صحيحة وممنهجة دون أن يولي أهمية بالتوازن الشكلي للبحث.

أين تناول الفصل الأول الأبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي حيث قسم إلى ثلاث مباحث، في المبحث الأول عالجتنا مجموعة من المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

تطرقنا في المبحث الثاني إلى طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم، وفي المبحث الثالث تطرقنا إلى الأدبيات التطبيقية للدراسة.

لنعرض في الفصل الثاني: دراسة حالة جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة حيث قسم بدوره إلى مبحثين تطرقنا في المبحث الأول إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة (جامعة خميس مليانة) كما تطرقنا في المبحث الثاني إلى الدراسة الميدانية لتأثير عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي بجامعة جيلالي بونعامة-خميس مليانة-



الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة

وجودة التعليم العالي



تمهيد

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

وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى أهم المحاور المرتبطة لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي بدءاً بتحديد مفهوم المعرفة، ثم إدارة المعرفة وأهميتها وبعد ذلك سنتناول مفهومي الجودة وجودة التعليم العالي مروراً إلى أهمية وأهداف ومعايير جودة التعليم العالي، وقد قسم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية المتعلقة بالإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

المبحث الثاني: علاقة إدارة المعرفة بجودة التعليم العالي.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية المتعلقة بإدارة المعرفة.

أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع المهمة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري للإدارة خاصة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من أجل تحقيق جودة عالية، كما أن العديد من المديرين اعتبروا أنها عملية استراتيجية متميزة.

المطلب الأول: المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة.

بدأت المنظمات تركز على نحو متزايد على المعرفة باعتبارها العنصر الأساسي الذي يميز المنظمة الناجحة عن غيرها من المنظمات إلا إن تواجد مفهوم المعرفة وحده في المنظمة أو تفعيله لا يكفي بل يستلزم ذلك إدارة تسعى للإهتمام بالجانب المعرفي من خلال التخطيط وتحليل المعلومات وتوفير المعرفة لخدمة جميع النشاطات الإدارية في المكان والوقت المناسب وهذا في إطار يطلق عليه إدارة المعرفة.

الفرع الأول: مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها

تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة ذات الأثر الهام والفعال في نجاح المنظمة.

أ- مفهوم المعرفة:

يعرف قاموس ويستز المعرفة على أنها " الفهم الواضح والمؤكد للأشياء، الفهم، التعلم، كل ما يدركه ويستوعبه العقل، خبرة علمية، مهارة، اعتياد أو تعود، اختصاص وإدراك معلومات منظمة تطبق على حل مشكلة ما".¹ وتعرف أيضا على أنها "المعرفة هي نتيجة معالجة البيانات التي تخرج بمعلومات إذ تصبح معرفة بعد فهمها واستيعابها، وان تكرر التطبيق في الممارسات إلى خبرة التي تقود للحكمة".²

ويمكن أن نعطي تعريف شامل للمعرفة بأنها عبارة عن معلومات معالجة ومفهومها، ويمكن الاستفادة منها في معالجة المشكلات واتخاذ القرارات، والتعامل مع المواقف المختلفة والاستجابة لمتطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة.

ب- مفهوم إدارة المعرفة:

توجد عدة تعريفات تشمل معنى إدارة المعرفة، سنقوم بإيجازها في التعاريف التالية:

- تعرف إدارة المعرفة على أنها " التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات في المنظمة وتحقيق التحسين في الأداء

¹ اربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 56.

² عبد الرحمان الجاموسي، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 30.

والإرتقاء إلى مستويات أعلى في الانجاز سواء بالنسبة لإنجازات المنظمة ذاتها في فترات سابقة أو قياسها إلى إنجازات المنافسين.¹

- وتعرف إدارة المعرفة على أنها عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة اختيارها؛ وتنظيمها استخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورة لأنشطة الإدارة المختلفة، كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي.²

- يعرف كل من كابشووفر باولو إدارة المعرفة على أنها الممارسات والتقنية التي تسهل التوليد والتبادل الكفاءة للمعرفة على مستوى المنظمة.³

- يعرف Wiig إدارة المعرفة على أنها تخطيط وتنظيم ومراقبة وتنسيق وتوليد المعرفة والأصول المرتبطة برأس المال الفكري، والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية، لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأثر الإيجابي في نتائج الميزة التنافسية التي تسعى إليها المنظمة.⁴

- تعريف جامعة تكساس وهو التعريف الذي يتفق معه الباحثين إلى حد كبير باعتباره تعريف جامعي يعطي المعرفة الوقع المطلوب وهذا التعريف بأن " إدارة المعرفة ما هي إلا عملية منظمة للبحث عن المعلومات، وتنظيمها وتصنيفها بطريقة تزيد من فهم العاملين لها، وتخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة، ويوفر لها المرونة في العمل ويحافظ على الأصول الفكرية من الضياع ويسهل عملية الاستفادة منها في حل مشاكل العمل وفي التعلم والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار.⁵

ويمكن أن نعطي تعريف شامل لإدارة المعرفة بأنها مجموعة من العمليات التي تقوم من خلال المنظمة باستخدام الخبرات المتراكمة، سواء كانت في الوثائق أو قواعد البيانات أو في ذاكرة الحاسوب، أو عقول أفراد العاملين فيها وتوظيفها في أنشطتها المختلفة من أجل تحقيق أهدافها الاستراتيجية ومن أجل خلق قيمة مضافة للمنظمة.

¹ علي السلمي، إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب لطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص 208.

² عبد اللطيف مطر، إدارة المعرفة والعمليات، دار كنوز المصرفية العملية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 23.

³ زكية بنت ممدوح قاري عبد الله طاش كندي، إدارة المعرفة، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة تربوية وتخطيط، جامعة أم القرى، 2012، ص 74.

⁴ ارجي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص 156.

⁵ صلاح هادي الحسني، القيادة الإدارية وأثرها في إدارة الموارد البشرية استراتيجيا، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الأكاديمية العربية في الدنمارك، 2009.

ج- أهمية إدارة المعرفة:

تكمن أهمية إدارة المعرفة فيما يلي:¹

- تحسين الأداء التنظيمي، إذ تعمل إدارة المعرفة على توليد معرفة جديدة وتطبيقها، مما تؤدي إلى الإرتقاء بمستوى الأداء التنظيمي وتحسينه.
- بناء ميزة تنافسية للمنظمات، وتحفيز المنظمات على تشجيع قدرات الابتكار والإبداع لدى موادها البشرية لتكوين معرفة جديدة وتحديدها ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- استثمار رأس المال الفكري إذا أصبح قيمة المنظمات وأسهمها تتأثر بشكل كبير بقيمة رأسمالها الفكري.
- تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة بغرض تحقيق أهدافها الموضوعية، وبذلك تعزيز المكانة التنافسية للمنظمة.
- تعزيز المكانة التنافسية للمنظمة.

وهناك من يرى أن أهمية إدارة المعرفة تتجلى في النقاط التالية:²

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف، ورفع موجوداتها التداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- تنمية القدرة على التعليم من الخبرات السابقة وعدم تكرارها في المستقبل.
- تخفيض فجوات الاتصال بين الخبرات السابقة وعدم تكرارها في المستقبل.
- تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.
- معرفة مفاتيح بناء المؤسسة وهي التي تعطي القيمة الجوهرية لها.

الفرع الثاني: عمليات إدارة المعرفة واستراتيجياتها

يمكن لأي منظمة من المنظمات أن تبدأ تنفيذ عمليات إدارة المعرفة من خلال وضع استراتيجية خاصة بذلك بعد تحديد فجوة المعرفة في المنظمة وتحديد الاحتياجات والأهداف.

أولاً-عمليات إدارة المعرفة:

تتشكل عملية إدارة المعرفة كنتيجة لعدد من العمليات التي تقدم المفتاح الذي يؤدي إلى فهم إدارة المعرفة وكيفية تنفيذ هذه العمليات على أفضل وجه داخل المنظمة ويشير أكثر الباحثين في حقل إدارة المعرفة إلى أن المعرفة المشتقة من المعلومات ومن المصادر الداخلية والخارجية لا تعني شيئاً دون تلك العمليات التي تغذيها وتمكن من

¹ وردة بن حيزية، دور إدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، 2017، ص 35.

² خولة شماخي، دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2016، ص 4-5.

الوصول إليها والمشاركة فيها و... وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها قصد تطبيقها أو إعادة استخدامها وتتمثل أهم عمليات إدارة المعرفة فيما يلي:

1- تشخيص المعرفة:

وتعني عملية التعرف على المعرفة الموجودة داخل المنظمة عن الزبائن السوق أو المنتج، وهي أول خطوة لإدارة المعرفة، ثم تليها خطوة البحث عن مكان وجودها، هل هي موجودة في رؤوس العاملين؟ أم في النظم؟ أم في الإجراءات؟ ولتحقيق الخطوة الثانية لإدارة المعرفة (ابتكار المعرفة) لابد من الفهم والمقارنة بين موجودات المعرفة الحالية في المنظمة وموجودات المعرفة المطلوبة للمنظمة، ويمثل هذا الفرق حجم الجهود التي تحتاجها المنظمة للاستمرار في عملية ابتكار معرفة جديدة.¹

2- إكتساب المعرفة:

إن أساسيات نظرية اكتساب المعرفة تتمثل بالآليات المتبعة في إيجاد أو خلق المعرفة والاحتفاظ بها وتوزيعها واستخدامها، حيث بعد عملية التشخيص المعرفي تأتي عملية اكتساب المعرفة من مصادرها المختلفة وهذه المصادر قد تكون داخلية مثل مستودعات المعرفة أو من خلال المشاركة في الخبرات والممارسات وحضور المؤتمرات والندوات والحوار والاتصال بين جماعات العمل والمدير والزبائن والعاملين أو من بيانات أساسية مثل البيانات المالية والاقتصادية والتي يتم من خلالها نقل المعرفة وتحويلها من ضمنية إلى واضحة والعكس، وينتج عن ذلك إيداع المعرفة التنظيمية والمشاركة فيها ويساعدها في ذلك التطورات التكنولوجية وما تقدمه من تسهيلات مثل المؤتمرات والشبكة العالمية (الانترنت) وغيرها، كما تحصل الشركة على المعرفة من خلال الاستخبارات التسويقية وتحليلها، ومن الأبحاث عن الصناعة والأبحاث الأكاديمية ومن الخبراء والمختصين في مجال الصناعة، وكذلك من الاندماج والمستشارين ومن استقطاب العاملين الجدد.²

3- توليد المعرفة:

إن عملية توليد المعرفة تتحقق من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد، في قضايا وممارسات جديدة، تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكاريه مستمرة. ويجب الإشارة أن عملية توليد المعرفة لا تقتصر على إدارات البحث والتطوير بل يجب أن تمتد إلى كل مجالات العمل والخبرة بالمنظمة فالكل مسئول عن عملية التوليد ولكي تستطيع المنظمة توفير البيئة الملائمة لتوليد المعرفة سواء على المستوى الفردي، او على المستوى الجماعي ويجب توفير العناصر الآتية:³

¹ عبد الستار العلي: عامر إبراهيم قنديلحي، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009، ص 40.

² نفس المرجع، ص 41.

³ محمد زرقون، الحاج عرابية، أثر المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 1، جامعة ورقلة، 2014، ص 124.

- الاتصال والتفاعل بين الأفراد.
- الشفافية وتقليل الحواجز.
- التكامل بين الخبرات.

4- تخزين المعرفة:

إن عملية تخزين المعرفة تقود إلى الذاكرة التنظيمية organisation Memory والتي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الالكترونية والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة expert System والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة، والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات العمل. وأنه مع مرور الزمن تتراكم المعرفة التنظيمية، إذ تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في تحسين توسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة.

ويمثل تخزين المعرفة جسرا بين التقاط المعرفة وعملية استرجاعها فالكثير من القيمة المحصلة لإدارة المعرفة ناتج من خلال عناصر المعرفة المختلفة وموضوعاتها وضرورة الربط فيما بينها وإدامتها وتحديثها.

كما أن مستودعات المعرفة تشكل قضية مركزية في المنظمات المعتمدة على المعرفة إذ تحرص المنظمات على إدارة المخزون المعرفي كمتطلب لمواجهة فرص تغييرات المستقبل، وتقوم إدارة المخزون المعرفي بعملية الاكتساب والاحتفاظ والتوظيف للمعرفة بمساعدة التكنولوجيا الداعمة لذلك.¹

5- توزيع المعرفة:

ويقصد بها نشر ونقل المعرفة والمشاركة بها، وتدفعها بين مختلف أفراد وفروع المنظمة بحرية وسهولة تامة وتزداد المعرفة عادة بواسطة تبادل الأفكار والخبرات والمشاركة، ولكي تتم توزيع المعرفة يجب أن يكون هناك وسيلة لنقل المعرفة كالاتصال بين الأفراد بشكل مباشر أو غير مباشر، ويجب أن تكون لتلك الوسيلة الحافز لنقل وتبادل المعرفة وأن لا تكون هناك حواجز دون تناقل المعرفة، وتسعى المنظمات الناجحة إلى تشجيع الاتصالات الغير الرسمية بين أعضائها بغية تزويد المعرفة وتبادلها وانتشارها، كما تسعى إلى تحويل العمل الفردي إلى عمل جماعي وتشكيل فرق العمل، ودعم المشاركة في المعرفة وتشجيعها.²

6- تطبيق المعرفة: وهي غاية المنظمة وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب واستثمار فرصة تواجدها في المنظمة حيث يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجه المنظمة، ويجب أن يستهدف هذا التطبيق تحقيق أهداف وأغراض المنظمة.³

¹ عبد الستار العلي وآخرون، مرجع سابق، ص 43-44.

² واضح فواز، نوري مجدي، "إدارة المعرفة أسلوب متكامل لإدارة الحديثة"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، ال عدد 1، الجزائر، مارس 2017، ص 23.

³ نفس المرجع، نفس الصفحة.

7- استرجاع المعرفة:

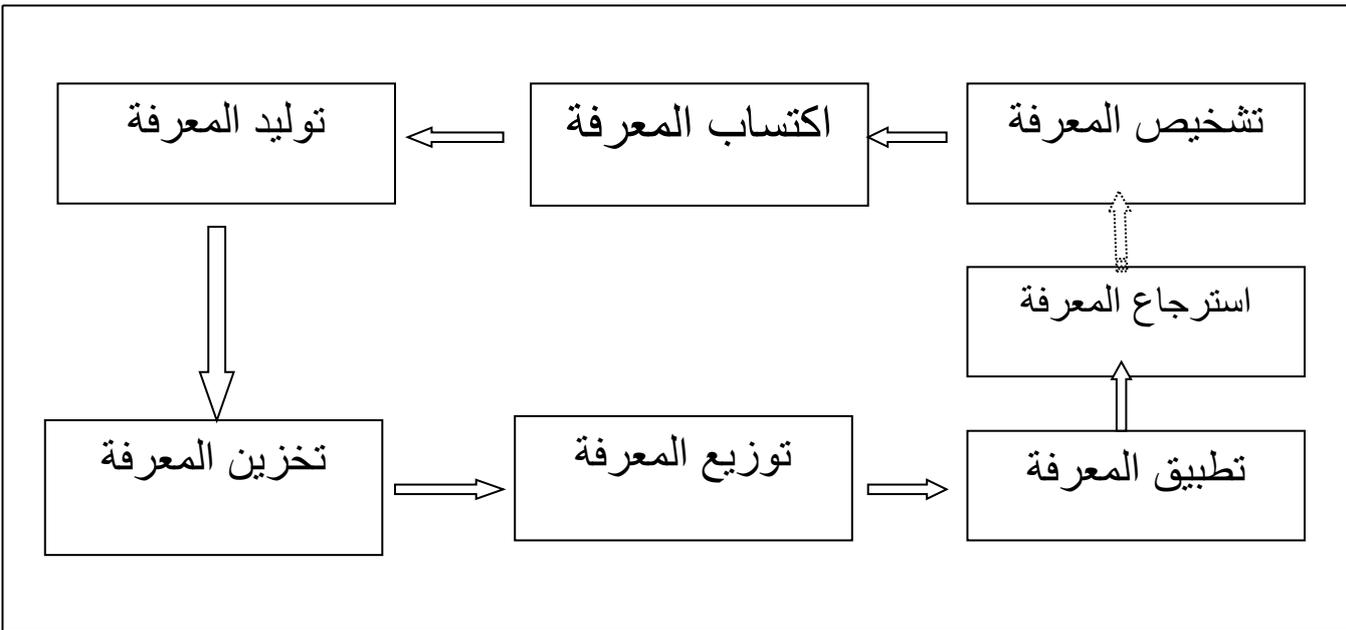
يقصد باسترجاع المعرفة تلك العمليات التي تهدف إلى البحث، والوصول بكل سهولة وبأقصى وقت إلى المعرفة بقصد استعادها وتطبيقها في حل مشكلات العمل، واستخدامها في تغيير أو تطوير المهام والعمليات، ذلك أن مدى الاستفادة من المعرفة هو جوهر إدارة المعرفة والذي يستند إلى القدرة على استرجاع ما هو معروف وما جرى تعلمه وإدراجه في القواعد المعرفية، وتعتمد عملية استرجاع المعرفة على فاعلية المنظمة في ترتيب وتنظيم وتجويب المعرفة، ووضعها في قواعد وخلاصات، وتمثيلها في أشكال ورسوم وبيانات وجداول لتصبح متاحة لجميع المستفيدين¹.

8- صيانة المعرفة:

تنطوي عملية صيانة المعرفة على تنقيح المعرفة، وتصنيفها وفهرستها ورسم خرائط المعرفة².

ويمكن توضيح عمليات إدارة المعرفة في الشكل رقم 01 التالي:

الشكل رقم 01: عمليات إدارة المعرفة.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المراجع السابقة.

¹ احمد إسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 18-185.

² نفس المرجع، ص 186.

ثانيا- استراتيجيات إدارة المعرفة:

تتبنى المنظمات مجموعة من الاستراتيجيات والسياسات المختلفة في إدارة المعرفة، حسب اختلاف الأهداف الموسومة ومهما كانت طبيعة الاختلاف وحجمها تختلف الاستراتيجيات والسياسات في إدارة المعرفة تبعاً لطبيعة عمل المنظمة والمدخل الذي تتبناه والهدف الرئيسي الذي تسعى لتحقيقه.

1. استراتيجية الترميز:

تعتمد هذه الاستراتيجية على المعرفة الصريحة التي تكون قابلة للوصف والتحديد والقياس والنقل والتقسيم والتي يمكن تحويلها بسهولة إلى قواعد وبيانات، وتكون رسمية بحيث تتمكن المؤسسة من تعميمها على جميع العاملين من أجل استيعابها وتوظيفها في أعمالهم.

وهذه الاستراتيجية والتي تسمى أيضاً بنموذج مستودع المعرفة تعمل على تجميع المعرفة الداخلية والخارجية في نظام توثيق (الحاسوب مثلاً) وجعلها متاحة لكافة العاملين، وتستعمل مثل هذه الاستراتيجية في المؤسسات الصناعية التي تعتمد أساساً على النظام التشغيلي وليس على الأفراد العاملين الذين عادة ما يكونون في الإنتاج غير ماهرين يؤدون أعمالاً نمطية متكررة.¹

2. الاستراتيجية الشخصية:

ترتبط بالشخص الذي يتولى تطويرها، وهنا يتم نقل المعرفة من خلال التواصل بين الأفراد وهي لا تلغي دور تكنولوجيا المعلومات، ولكنها تعدها أدوات مساعدة للأشخاص في توصيل المعرفة وليس خزنها وتركز على الحوار والمناقشة وغيرها.²

3. استراتيجيات جانب العرض:

في هذا النوع من الاستراتيجيات تميل المنظمة إلى التركيز فقط على نشر وتوزيع المعرفة التنظيمية، تبعاً لذلك تركيز على آليات المشاركة في المعرفة ونشرها وهذه الاستراتيجية تطبق في المنظمات الاستثمارية أو كما عليها بيوت الخبرة.³

¹ طه حسين نوي: التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمات الأعمال، رسالة دكتوراه، تخصص تسيير، جامعة الجزائر، 2011، ص 95.

² رياض عيشوش: مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة المعرفة، مذكرة ماجستير، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، جامعة بسكرة، 2011، ص 37.

³ سمراء كلات، تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية، مذكرة ماجستير تخصص علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2009، ص 62.

4. استراتيجية جانب الطلب:

تركز المنظمة عند تبنيها لهذه الاستراتيجية على حاجة المنظمة إلى معرفة جديدة، وهي تهتم باليات لتوليد وخلق المعرفة بالتوجه نحو الإبداع والتعلم لتقليص الفجوة بين المعرفة والفعل أي بين ما نعرفه وما نفعله وهي تطبق أكثر في المنظمات الصناعية.¹

الفرع الثالث: متطلبات إدارة المعرفة ومبررات التحول إليها.

هناك العديد من العوامل التي تساعد على تحول المؤسسات للاهتمام بإدارة المعرفة، فهو استجابة لمجموعة من المقومات والمتطلبات الأساسية لتهيئة بيئة المنظمة من حيث المعرفة للجوانب التنظيمية، البشرية، التكنولوجية من أجل الوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة.

أولاً: متطلبات تطبيق مفهوم إدارة المعرفة.

إن تبني وتطبيق مفهوم إدارة المعرفة يتطلب توافر مجموعة من المتطلبات الأساسية، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهم ما يميز العصر الحالي، وبالتالي تلعب دوراً رئيسياً ولا غنى للمنظمات الحديثة عنها مهما كان مجال عملها.

ويرى البعض أن التكنولوجيا هي أهم محدد لإدارة المعرفة، فالمنظمات التي توظف التكنولوجيا بأفضل طريقة لإدارة المعرفة ستكون الأحسن قدرة على البقاء والاستمرار في ظل المنافسة الموجودة حالياً، وتستخدم تكنولوجيا المعلومات في جمع وتصنيف وإعداد وتخزين وتوصيل البيانات بين الأجهزة والأشخاص والمنظمات من خلال وسائل متعددة، ومن شأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في برامج إدارة المعرفة تحسين قدرة العاملين على الاتصال ببعضهم البعض لعدم وجود الحواجز التي تكون موجودة بسبب المكان والزمان والمستوى الوظيفي، وإتاحة مرونة أكثر في التعامل مع المعلومات والبيانات، وذلك لوجود قواعد بيانات وإمكانية تشغيلها عن بعد وفي أي مكان، وهي متاحة للجميع وليست في حوزة أفراد بعينهم.²

- **الموارد البشرية:** وتعد الموارد البشرية من أهم المقومات والمتطلبات التي يتوقف عليها نجاح إدارة المعرفة في تحقيق أهدافها، وهم ما يعرفون بأفراد المعرفة الذين تقع على عاتقهم مسؤولية القيام بالنشاطات اللازمة لإنشاء المعرفة وحفظها وتوزيعها، بالإضافة إلى القيام بإعداد البرمجيات اللازمة.³

¹ سمراء كلات، نفس المرجع، ص 63.

² حسن العلواني، إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية المنظمة العربية للتنمية، الإدارية، القاهرة، 2001، ص 318.

³ عبد الستار علي وآخرون، مرجع سابق، ص 355.

- الهيكل التنظيمي:

بالإضافة إلى الموارد البشرية (أفراد المعرفة) وتكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر الهيكل التنظيمي من المتطلبات المهمة في تطبيق إدارة المعرفة، فالهيكل التنظيمي يعد من المقومات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تقيد الحرية بالعمل، وإطلاق الإبداعات الكامنة لدى الموظفين، لذا لا بد أن يتصف الهيكل التنظيمي بالمرونة لتستطيع أفراد المعرفة إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف وإنشاء المعرفة، إذ تتحكم بكيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، ويتعلق أيضا بتحديد وتجديد الإجراءات والتسهيلات المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فعالة وذات كفاءة من أجل كسب قيمة مجدية.¹

- الثقافة التنظيمية:

يتطلب تطبيق إدارة المعرفة خلق ثقافة إيجابية داعمة لإنتاج المعرفة وتقاسمها وتأسيس بيئة تنظيمية تقوم على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة في العلاقات بين الأفراد وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة للمعرفة، ولإنشاء ثقافة تنظيمية اتجه المعرفة لا بد من وجود مناخ تنظيمي مناسب قائم على الثقة ويقدر جهود أفراد المعرفة ويشجع على تشارك المعرفة.²

- القيادة التنظيمية:

القيادة عنصر مهم في تبني وتطبيق إدارة المعرفة فالقائد يعتبر قدوة للآخرين في التعلم المستمر.³

ثانيا: مبررات التحول إلى إدارة المعرفة.

تحول المنظمات للاهتمام بإدارة المعرفة لم يكن ترفا فكريا مجردا، وإنما جاء استجابة لعدة متطلبات ومؤشرات بيئية داخلية وخارجية وهي محاولة لإدخال التغيير في اتجاه تحقيق نوع من التكيف مع هذه المتطلبات البيئية.

ويمكن أن نذكر هذه المبررات التي شجعت للتحول في اتجاه إدارة المعرفة في النقاط التالية:⁴

- تحسين عملية اتخاذ القرارات إذ تتخذ القرارات بشكل أسرع خاصة في المستويات الإدارية الوسطى والدنيا باستخدام موارد أقل، وبشكل أفضل كما لو أنها اتخذت من قبل المستويات العليا.

¹ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2002، ص 205.

² نورة وسهام، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال مؤسسة، جامعة أم البواقي، 2015، ص 22.

³ نفس المرجع السابق، ص 23.

⁴ قلوب حسينة، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسات، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص تسيير استراتيجي للمنظمات، جامعة بسكرة، 2015، ص 14.

- تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بطريقة أفضل، إذ انه ليس هناك حاجة ماسة لشرح والتوضيح تلك القرارات ولأن حلقات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة تكون أقصر.
- يصبح الموظفون أكثر وعياً فيما يتعلق بعمليات التشغيل، ومحتوى وطبيعة المنتجات والخدمات وحاجات العملاء والزبائن، وسياسة المنظمة وإجراءاتها، وبالتالي يصبحون قادرين على انجاز أعمالهم بجودة ويعملون على تصحيح الأخطاء دون الحاجة إلى تخذ المشرفين.
- العمل على تحسين العمليات الداخلية الأمر الذي يؤدي إلى خفض التكاليف.
- العمل على تحسين الإبداع داخل المنظمة والذي يعتبر العنصر الأساسي للمنافسة.
- يصبح الموظفون أكثر وعياً وأكثر قدرة على التعاون فيما بينهم بصورة أفضل، إذ يصبح لديهم فهم أكبر حول كيفية اعتماد كل منهم على الآخر وكيف يتصف كل منهم بمعرفة للمعرفة التي لدى الآخرين.

ومن بين المبررات أيضاً:¹

- اتساع المجالات التي نجحت إدارة المعرفة في معالجتها، سيما في مجال التنافس والإبداع والتجديد والتنوع.
- تشعب إدارة المعرفة، وزيادة احتمالات تطبيقاتها، فضلاً عن وجود أنواع متعددة من المعرفة وتنوع النظم والعمليات التي تدعم تطبيقها.
- تزايد الإدراك أن القيمة الحقيقية، وبعيدة المدى للمعرفة لا تعتمد بالضرورة على قيمتها في لحظة توليدها.
- تعاظم دور المعرفة في النجاح المنظمة، لكونها فرصة كبيرة لتخفيض التكلفة ورفع موجودات المنظمة لتوليد الإيرادات الجديدة.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية متعلقة بجودة التعليم العالي

يعد مفهوم الجودة في التعليم العالي من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في عصرنا الحديث، إلا أنها تحظى بأهمية كبيرة في المؤسسات التعليمية كما لها من دور إيجابي في رفع المستوى العلمي في بلد وفي أي جامعة وفي هذا المطلب سوف نتعرف على مفهوم الجودة وعدة مفاهيم لجودة التعليم العالي وأهدافها وأهميتها.

الفرع الأول: مفهوم جودة التعليم العالي

إن المؤسسة التعليمية تسعى إلى التميز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد الطالب الجامعي وإلى سوق العمل، وهذا التميز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميز في الجودة.

أ- الجودة:

- تعريف الجمعية الأمريكية: "الجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (سلعة أو خدمة) والتي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية، وتعتبر الجودة أيضاً عن درجة التألق والتميز

¹ صالح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد، 2005، ص 55.

وكون الأداء ممتازاً وكون خصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور المستفيد.¹

- هي تقديم جميع الادعاءات اللازمة للعميل التي ينتظر منها هذا الأخير أن تشبع وتلبي رغباته وفق سعر تنافسي، الوقت المناسب، ووفق الطرق والأساليب التي تناسبه.²

- كما تعرف على أنها ترجمة احتياجات وتوقعات العملاء بشأن المنتج إلى خصائص محددة، تكون أساساً لتصميم المنتج وتقديمه إلى العملاء بشأن المنتج إلى خصائص محددة، تكون أساساً لتصميم المنتج وتقديمه إلى العميل بما يوافق حاجاته وتوقعاته.³

ب- مفهوم التعليم العالي:

هي مرحلة متقدمة من مراحل التعليم حيث يعتبر آخر مراحل التعليم وأرقاها درجة، ينفرد به غالباً مجموعة خاصة من الأفراد المتميزين ويتمثل في كل أشكال التعليم والتلقين التي تمارسها المنظمات التعليمية سواء كانت جامعات، معاهد، مدارس عليا وذلك وفق مبدأ التخصص الأكاديمي في ميادين المعرفة، بسبب اتساع المعرفة في شتى المجالات.⁴

ج- مفهوم جودة التعليم العالي

زاد الاهتمام في العقود الأخيرة بجودة التعليم العالي وهو اتجاه تسيير عليه جميع المؤسسات الجامعية مستقبلاً حيث ارتبط المفهوم التقليدي للجودة في التعليم بعمليات الفحص والتحقق والتركيز على الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الإدراكية والحركية، المنطقية، التحليلية والسلوكية...، لذلك تحول هذا المفهوم إلى توكيد جودة التعليم العالي، الذي يعتمد على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومة لإدارة الجودة الجامعية.⁵

لجودة التعليم العالي تعاريف كثيرة وهذه البعض منها:

¹ وفاء عبد الفتاح، ميلاد الدوكالي، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، 2007، ص 47.

² سوسن شاكر، الجودة في التعليم العالي، دراسات تطبيقية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 01، 2008، ص 153.

³ Tarfaya Nassima, " Qualité dans l'entreprise et l'analyse des risqué ", Ed Houma, Alger, 2004 P125.

⁴ توحاري رحمة، جيلي سمية، أثر إدارة المعرفة على جودة التكوين العالي، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، جامعة جيلالي بونعام، خميس مليانة، 2019، ص 12.

⁵ أحمد عبد الله الرشد، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة الدكتوراه قسم علوم التسيير جامعة الجزائر، 2009، ص 150.

- عرفت الجودة في التعليم العالي على أنها بمقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب سوق العمل المجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة.¹

- كما تعني توفر مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة عن جوهر التربية وحالاتها بما في ذلك كل أبعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة وبعيدة وتأدية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تحقق الأهداف المنشودة والملائمة لمجتمع معين.²

- يقصد بها الدقة والإتقان وتحسين الأداء وتطوير معارف الطلاب ومدى النجاح في تحقيق الأهداف التعليمية.³

- إن مفهومها وفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم، الذي أقيم في باريس من شهر أكتوبر 1998 الذي ينص على جودة التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، هيئة التدريس، الطلاب، المباني، والمرافق، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا.⁴

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعرف جودة التعليم العالي على أنها قدرة الخدمة التعليمية المتعلقة بكافة الخصائص والسمات المرتبطة بالتعليم، التي تهدف من خلالها إلى تأهيل الطلبة في الجامعات وتزويدهم بالمعارف والمهارات والخبرات اللازمة، من أجل تحقيق أفضل الخدمات التعليمية والبحثية الاستثمارية بأكفاً والأساليب وأقل التكاليف، وإعدادهم في صورة خريجين جامعيين قادرين على تحقيق أهدافهم وأهداف المجتمع التنموية، لتشمل جميع فروع المنظومة التعليمية ومستوياتها لإشباع حاجاتهم وخدمة المجتمع. فهي لا ترتبط بتحقيق جودة واحدة بل مجموعة جودات تشمل جميع مكونات النظام التعليمي، فقد تكون المؤسسة الجامعية عالية الجودة في أحد الأبعاد ولكنها منخفضة الجودة ببعدها آخر، وغير قابلة للقياس لأن هناك عدة طرق كمية كيفية كما ترتبط برضا المستفيدين (الطلاب، المؤسسات الخارجية).

¹ محمد حسن الطراونة، نموذج مقترح لمعايير ضمان جودة التقديم الحقيقي للطلبة في مناهج التعليم العالي، المؤتمر العربي، الدولي الأول، لضمان جودة التعليم العالي، المملكة الأردنية، جامعة الزرقان، أيام 10-12 / 05 / 2011، ص 04.

² عليان عبد الله الحولي، تصور مفتوح لتحسين جودة التعليم الفلسطيني، المؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله بوتير 204، ص 10.

³ ناجي رجب عبد ستار، أكرم صبحي حسين، تصور مفتوح لبناء وتعزيز ثقة الطالب الجامعي بنفسه كواحد من أهم مطالب جودة التعليم الجامعي في قطاع غزة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الخليجية، المملكة البحرينية، يرمي 514، أبريل 2012، ص 940.

⁴ قمري زينة، بوقامة عمر، أهمية الجودة في التعليم العالي، الملتقى الدولي حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، أيام 20-21 نوفمبر 2010، جامعة سكيكدة، ص 96.

الفرع الثاني: أهداف وأهمية جودة التعليم العالي

أولاً: أهداف جودة التعليم العالي: ويقصد بها الأهداف التي تحققها جودة التعليم للمؤسسات التعليمية التي تنهي العمل فيها وهي:¹

- فتح قنوات الاتصال والتواصل بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية.
- توضيح أساسيات أكاديمية.
- تقديم كافة التسهيلات البحثية بكفاءة عالية.
- تزويد المؤسسة خبرة في تطوير التعليم بكافة مجالاتها.
- ضمان التحسين المستمر الشامل لكل أنشطة المؤسسة.
- تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.
- التأكد على أن الجودة وإتقان العمل مطلب وظيفي عصري وواجب وطني.

ثانياً: أهمية جودة التعليم العالي

تعتبر جودة التعليم العالي أمراً ضرورياً وهاماً لعدة أسباب منها:²

- تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية.
- تساعد على تحسين جودة الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.
- تساعد على صنع القرار والمتعلق بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة.
- تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضي، لأن المخرجات لا تلقى الطلب الفعال في سوق العمل، وتقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي، والتشخيص القصر في المدخلات والعمليات والمخرجات.
- وهناك خمسة مبادئ أساسية ترتكز عليها جودة التعليم العالي:³

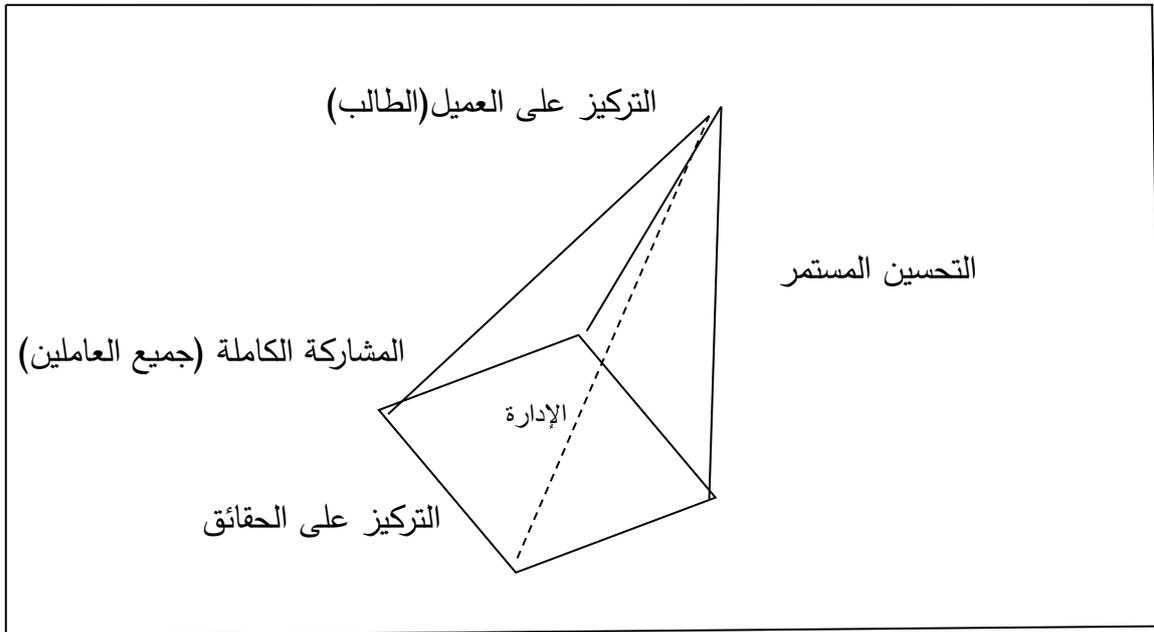
¹ نور الدين حامد، جودة التعليم كاستراتيجية لتقوية كفاءة أداء الجامعات، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 22، جوان 2001، جامعة بسكرة، ص 245.

² حرنان نجوى، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 29.

³ فيصل عبد الله الحاج، وآخرون، دليل ضمان الجودة لاعتماد الجامعات العربية أعضاء الاتحاد، الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية للطبع والنشر، 2008، ص ص 17-18.

1. التزام الإدارة بالتحسين المستمر: من خلال الاتفاق على الأهداف والتخلص من الأهداف التعليمية وتحديد المسؤولية الإدارية كما تركز على التحسين المستمر من خلال إشراك كل العاملين وتوضيح التغيير وأسبابه.
2. التركيز على العميل: في المجال التعليمي قد يكون العميل خارجي (الطالب، المجتمع، سوق العمل) أو داخلي (الطالب، الموظف) حيث تسعى كل مؤسسة تعليمية إلى إرضاء عملائها الخارجيين الداخليين.
3. التركيز على الحقائق: لا بد من وجود معايير خارجية وداخلية لقياس جودة التعليم العالي وهذه المعايير حيوية لا تكتفي فقط بقياس درجة الخرجين، لكنه أيضا الرضا أثناء العملية التعليمية من خلال وجود أدوات خاصة لجمع البيانات من أجل القياس والتقييم.
4. التحسين المستمر: إن تحسين الجودة داخليا يتطلب أن تكون العملية التعليمية أكثر كفاءة وبالتالي نقل التكلفة أما التحسين الخارجي يتضمن تقديم منتجات تعليمية جديدة، أبحاث جديدة، ... إلخ، وعليه لقياس هذه الكفاءة لا بد أن تكون جزءا من ثقافة المنظمة التعليمية.
5. المشاركة الكاملة: لا بد من وجود نظام التغذية المرتدة من أجل قياس نجاح العملية التعليمية مما يتطلب مشاركة كل الأفراد (الطبة، هيئات التدريس، العاملون، الإدارة).

الشكل رقم (02): مبادئ جودة التعليم العالي.



المصدر: أحمد عبد الله الرشيدى، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، مرجع سابق، ص134.

من خلال الشكل 02 يتضح أن مبادئ جودة التعليم العالي تعتمد على التزام الإدارة بتحديد رسالتها ورؤيتها لتحقيق المبادئ الأخرى (التركيز على العميل أي الطالب من أجل الوصول الى التحسين المستمر).

الفرع الثالث: معايير ومتطلبات جودة التعليم العالي

أ-معايير جودة التعليم العالي:

نظرا لاختلاف توجهات الباحثين وأدائهم، إلا أنه لا يوجد اختلاف كبير في الأراء التي تناولت معايير جودة التعليم العالي ويمكن حصرها كالآتي:¹

- **القيادة:** شكل محور النظام المتكامل الذي يسعى إلى تحقيق جودة المؤسسات التعليم لذلك تحتاج إلى منهجية إدارة الجودة وتحسينها وضمانها في هذه المؤسسات، من خلال قيادة إدارة متحمسة ذات رؤية قادرة على تحقيق التفاعل والتعاون والانسجام بينهما وبين المرؤوسين كما تتطلب فريق عمل متعاون لديه ولاء وانتماء.

- **رؤية ورسالة الجامعة:** يجب أن تتوفر لدى مؤسسات التعليم العالي رسالة واضحة المعالم ومحدودة تعبر عن رؤيتها وأهدافها العامة لأن هذه الأخيرة تركز على المسار المستقبلي للمؤسسة من خلال ترجمة القدرات والإمكانات أما الرسالة الجامعية تركز على النشاط الحالي لها من خلال الإجماع على الأهداف الواحدة وتسهيل ترجمتها إلى مهام وأعمال تنفيذ وتحقيق المركز التنافسي.

- **الثقافة التنظيمية:** تشكل بيئة اجتماعية تشمل على مجموعة من المبادئ والقيم والمفاهيم والمعتقدات التي يجب أن تسود المؤسسة التعليمية ولها دورا مؤثرا في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات التي تصادفها.

- **أعضاء الهيئة التدريسية:** يقوم أعضاء هيئة التدريس بإنجاز العملية التعليمية وتحقيق أهدافها التي يعملن بها، هذا من خلال تأهيله العلمي والسلوكي والثقافي وخبراته العلمية عن طريق:

- توفير العدد الكافي لأعضاء هيئة التدريس المؤهلين.
- اعتماد معايير واضحة وشفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس.
- أن تتوفر للجامع برامج متخصصين للتطوير المهني والتعليم المستمر لأعضاء هيئة التدريس.

- **البرامج ومناهج الدراسة:** يقصد بها شمولية ومرونة استيعاب مختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية وتوظيفها بما يناسب مع المتغيرات العالمية كما يجب على المناهج التعليمية أن تتلاءم مع الفلسفة العامة وتحقيق رسالة وأهداف وحاجات الطلبة والمجتمع ككل.

- **إدارة الموارد البشرية والمادية وتنميتها:** حتى تحصل على تفوق جامعي ناجح وتميز لا بد من التركيز على تطوير وتنمية مواردنا البشرية باعتبارها الركيزة الأساسية في خلق التميز وتمكينها من الميزة التنافسية هذا عن طريق تنمية القدرات الإدارية والتدريسية وتحسين المرافق والخدمات.

_توفير نظام الكتروني للبحث عن معلومات في المكتبة.

¹حرنان نجوى، مرجع سابق، ص 41.

توفير مكاتب منافسة لأعضاء الهيئة التدريسية وتوفير مرافق خدمة أساسية كافية.

- **البحث العلمي:** يستحسن وضع استراتيجية البحث العلمي، التي تتفق مع رسالة المؤسسة كما يجب على أعضاء هيئة التدريس أن يشاركوني أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ومناسبة، حتى يضمن بقائهم وتطلعهم على المستجدات الحديثة في مجال تخصصهم.

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

- **الطلبة:** يمثلون بؤرة العملية التعليمية ويجب تأهيلهم علميا وثقافيا ونفسيا، حتى يتمكنوا من استيعاب المعرفة التي تنعكس إيجابيا على مستوى الجودة ومواكبتهم للتطورات العصرية وانفتاحهم على البرامج المستقبلية.

ب - متطلبات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

حظيت جودة التعليم العالي باهتمام كبير في معظم دول العالم إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة، وبناء على ذلك فإن تحديد المتطلبات الأساسية للجودة يحتل أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملية لها في مختلف المؤسسات العاملة، وأهم هذه المتطلبات لتطبيق الجودة في المؤسسة التعليمية يمكن حصرها في الآتي:¹

1. القناعة الكاملة والتفهم الكامل والالتزام من قبل المسؤولين في المؤسسة التعليمية.
2. إشاعة الثقافة التنظيمية الخاصة بالجودة في المؤسسة التعليمية.
3. التعليم والتدريب المستمرين للأفراد كافة.
4. التنسيق وتفعيل الاتصال بين الإدارات والأقسام المختلفة.
5. مشاركة جميع الجهات وجميع الأفراد العاملين في جهود تحسين الجودة العملية التعليمية.
6. تأسيس نظام معلومات دقيق وفعال لإدارة الجودة.

المبحث الثاني: طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

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

¹ وفاء عبد الفتاح ميلاد الدوكالي، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، مذكرة ماجستير، جامعة بنغازي، 2013، ص49.

المطلب الأول: تحسين جودة البحث العلمي، المناهج والبرامج

يعتبر البحث العلمي في عالمنا المعاصر رافدا من روافد المعرفة، ووسيلة من وسائل التقديم الاقتصادي والاجتماعي لكونه أحد أوجه النشاط الإنساني الهدف الى تحقيق الرقي والازدهار وأداة هامة لحل مشكلات المجتمع، فهو يمارس على نطاق واسع من قبل منظمات التعليم العالي في كافة المجتمعات، وتأتي علاقة البحث العلمي بمنظمات سوق العمل من ارتكازه على الدراسات النظرية والتطبيقية ذات العلاقة بمشكلات المجتمع وحاجاته الفعلية.

كما يعتبر الاهتمام بجودة المناهج في العملية التعليمية أحد أهم العناصر الهادفة إلى الارتقاء بجودة التعليم العالي بشكل عام.

الفرع الأول: تحسين جودة البحث العلمي

سيتم التطرق إلى تحسين جودة البحث العلمي من خلال:

أولاً: مفهوم البحث العلمي

يعرف البحث العلمي بأنه جهد منظم للبحث في مشكلة معينة تحتاج إلى حل، فهو سلسلة من الخطوات في تصميم يهدف لإيجاد إجابات لمسائل معينة بالنسبة للمجتمع.¹

كما يعرف البحث العلمي على أنه استعمال التفكير البشري بأسلوب منظم لمعالجة المشكلات التي تتوافر لها حلول أو للكشف عن حقائق جديدة أو لتصحيح أو إعادة النظر في نتائج صار مسلما بها.²

ويمكن النظر إلى البحث العلمي على اعتبار أنه نظام يتضمن مجموعة من الأنشطة والمعارف والخبرات والأفكار كمدخلات وتحكمها منهجيات وأساليب وبروتوكولات تستخدم وسائل تنفيذ، وتكون مخرجاتها أو نتائجها معرفة جديدة أو توسع المعرفة القائمة أو تطوير تقنية أو منتج أو نظام متداول، ولقد تطور البحث العلمي بحيث أصبح تبارا مترفا من العمل اليومي نتيجة التحول في طبيعة المجتمعات المعاصرة بانتقالها إلى مرحلة مجتمع المعرفة.

ثانياً - أهمية البحث العلمي:

إن الحاجة إلى الدراسات والبحوث والتعليم أصبحت اليوم مهمة أكثر من أي وقت مضى، العلم والعالم في سباق للوصول إلى أكبر قدر ممكن من المعرفة الدقيقة المستمدة من العلوم التي تكفل الرفاهية للفرد، وتضمن له التفوق على غيره وإذا كانت الدولة المتقدمة تولي اهتماما كبيرا للبحث العلمي فذلك يرجع إلى أنها أدركت أن عظمة الأمم يكمن في قدرات أبنائها العلمية والفكرية والسلوكية والبحث العلمي ميدان نصب ودعامة أساسية لاقتصاد الدولة وتطويرها، وبالتالي يحقق الرفاهية لشعوبها والمحافظة على مكانتها الدولية.

¹ كمال الدين الدهراوي، منهجية البحث العلمي في الإدارة والمحاسبة، مكتبة العلوم المالية والإدارة والاقتصاد، الإسكندرية، 2006، ص07.

² عبد المجيد قدي، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية، دار الأبحاث للنشر والترجمة والتوزيع، الجزائر، ط 01، 2009، ص 11.

وقد أصبحت منهجية البحث العلمي وأساليب القيام بها من الأمور المسلم بها في المنظمات الأكاديمية ومراكز البحوث، بالإضافة إلى انتشار استخدامها في معالجة المشكلات التي تواجه المجتمع بصفة عامة، حيث لم يعد البحث العلمي قاصراً على ميادين العلوم الطبيعية وحدها، ويستمد البحث العلمي أهميته من كونه:¹

- وسيلة كل مشكلات المجتمع الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية كالفقر، المرض التلوث.
- وسيلة لاكتساب المجتمع قدرة على النمو الذاتي والمنافسة في الأسواق العالمية نتيجة تزايد أهمية الإبداع والتجديد في تحديد تنافسية الاقتصادية.
- وسيلة لتمكين المجتمع من استيعاب التكنولوجيا وتطويرها لحقائقه وظروفه الخاصة.
- وسيلة للاندماج في الاقتصاد المبني على المعرفة باعتبارها أداة استحداث الثورة والقيمة المضافة.
- وسيلة لتعزيز الأمن بالسعي إلى معرفة الأسباب المساعدة على مواجهة التحديات والتهديدات المختلفة غذائية، صحية، عسكرية، تكنولوجية.
- وسيلة لتحويل المعرفة إلى منافع تزيد من رفاهية الفرد.
- وسيلة لفرز وإبراز الأفراد والمبدعين

ثالثاً- مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة البحث العلمي

يحتل البحث العلمي في الوقت الراهن مكاناً بارزاً في تقديم النهضة العلمية وتطويرها من خلال مساهمة الباحثين بإضافتهم المبكرة في رصيد المعرفة، حيث تعتبر منظمات التعليم العالي هي المراكز الرئيسية لهذا النشاط العلمي الحيوي، وتساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة البحث العلمي من خلال:²

- تقليل الوقت الضائع المستغرق في عملة البحث نتيجة لسهولة الوصول الى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها لأسرع وقت ممكن.
- تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.
- تسهيل عمليات البحث المشتركة بين الشخصيات المتنوعة والمتداخلة.
- تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.
- التنافس والاستجابة لمنح البحثية وعقود وفرص إجراء البحوث التجارية.
- تخفيض التكاليف الإدارية للبحث العلمي وتحقيق التوازن بين المهام الإدارية والشؤون البحثية.

¹ عبد المجيد قدي، نفس المرجع، ص ص 13-14.

² حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسن، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط01، 2007، ص 490.

الفرع الثاني: تحسين جودة المناهج والبرامج

أولاً: مفهوم المناهج

يعرف المنهج بأنه عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها التعليم لتحقيق أهدافه ببناء نظامي يتشكل من عناصر ومكونات له مدخلاته والتي تجرى عليها العمليات المناسبة لتعطي المخرجات التي تمكن المتعلمين الذين تعدهم بمستوى معين لخدمة النفس والمجتمع والتكيف مع واقع الحياة باستخداماتها الحديثة.¹ ومنهم من يرى أنه جميع أنواع النشاط التي يقوم بها الطلبة والخبرات التي يملكون بها تحت إشراف الجهة المسؤولة وبتوجيه منها سواء كان من داخلها أو خارجها.²

إذ يجب أن يوفر المنهج بشكل عام المعرفة المطلوبة لعملية التعلم والتعليم فهي تمثل مجموعة المعاني والحقائق والمفاهيم والتطورات الفكرية والعلمية التي تتكون لدى الفرد نتيجة محاولاته المتكررة لفهم الظواهر المحيطة وهي تعد أداة مهمة في تحقيق الرقي وخطوة أساسية في النمو الإنساني.

أما المنهج بمعناه الواسع فإن مكوناته عديدة لا تقتصر على المقررات التعليمية وإنما تتسع لتسهل أهداف المنهج ومحتواه وطرائق وأساليب التدريس ووسائل التعليم والنشاط التعليمي وعملية التقييم، كما تتخذ النظرة إلى العلاقات بين هذه المكونات إلى الاتجاه نحو الإدراك والإفادة من التداخل والتشابك والتفاعل بينهما إذ تقوم الجهة المختلطة بتخطيط المنهج ومحتواه وبما يحقق أهدافه.

ثانياً: عناصر المنهج

تتمثل عناصر المنهج فيما يلي:³

1- أهداف المنهج:

تعد الأهداف الخطوة الأولى فهي تخلف 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 مرشداً في اختيار خبراء المنهج، والشمولية لجميع نواحي شخصية الطالب والمتعلم الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية وان تكون مناسبة لمستوى الطلبة، ومراعية لمصالح الفرد والجماعة في ضوء فلسفة علمية سليمة.

2- المحتوى العلمي: المحتوى هو المضمون الذي يتم فيه تحقيق أهداف المنهج العلمي ويتكون من الحقائق، المفاهيم المبادئ ومهارات التفكير (التذكر، الفهم التطبيق، التحليل التركيب والتقييم) وهو الأكثر تأثيراً على تحقيق

¹ هشام الحسن، شقيق القائد، تخطيط المنهج وتطويره، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1990، ص 05.

² صالح نياض هندي، دراسات المناهج والأساليب العامة، جمعية عمال المطابع التعاونية، عمان، 1997، ص 17.

³ سرحان عبد المجيد، المناهج، دار النهضة العربية، عمان، ط 09، 1992، ص ص 8-9.

الأهداف، إذ هو عبارة عن الخبرات أو مجموع المهارات والمعلومات والاتجاهات التي يقع عليها، ويتم تنظيمها على نحو معين.

3- طرق التدريس:

تشكل طريقة التدريس نظام متكامل في الإجراءات والعمليات المترابطة والمتكاملة في خطوات محددة فلكل طريقة إجراءاتها وأنشطتها وتسلسل فقراتها وهي ترتبط في الأهداف والمحتوى، إذ أن التدريسي لا يدرس بمادته بل بطريقة التي تجعل التعليم أيسر وأسهل، فالطريقة تمثل مجموعة الأنشطة والإجراءات المترابطة، والمتسلسلة التي يخطط لها وينفذها التدريسي داخل قاعة المحاضرة أو خارجها (الأقرص التعليمية) من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف معينة.¹

4- الأنشطة التعليمية والتعليمية:

الأنشطة التعليمية هي جزء من طرائق التعليم أو التدريس لأنها من أدوات الاتصال التي تساعد في تنظيم عمليات التعليم والتعلم وتيسرها أن تحتل القلب في المنهج لتأثيرها الكبير على تكوين خبرات الطالب أو المتعلم لأنها تمثل الجانب التطبيقي والسلوكي في التخصص المعني فهي تعبر عن مجموعة الأعمال التي تنظمها المنظمة التعليمية لطلبتها داخلها أو خارجها مثل الرحلات والحفلات والألعاب الرياضية والهوايات، وتهدف إلى إشاعة روح البهجة وروح العمل الجماعي ومعالجة الخجل والعزلة والإرتباك، وهي كل ما يقوم به الطلبة لتحقيق الأهداف وترجمتها إلى مهارات فكرية واجتماعية وحركية محسوسة.²

5- الوسائل التعليمية:

تعد الوسائل التعليمية جزء من طرائق التدريس والأجهزة المناسبة فهي وسيلة اتصال تساعد في عملية التعليم والتعلم إذ أن الطرائق والوسائل أدوات حدوث العلم وتشمل المادية منها (الخرائط والكتب...) والمعنوية مثل استخدام الأمثلة والقصص وتمثيل الأدوار والسمعية وبعد تطور التقنيات الحديثة أصبحت تسمى التقنيات التعليمية.³

6- التقديم:

التقييم عملية شاملة تبدأ تخطيطاً قبل العملية التعليمية والتعلمية، وتنتهي متابعة بعدها، وهو يشخص نقاط القوة أو الضعف لعضو هيئة التدريس والطالب ومن خلاله يتم معالجة نقاط الضعف وتدعيم القوة.⁴

¹ أحمد حسن عودة، تخطيط المنهج وتطويره، دار الأهلية، عمان، 1989، ص ص 216-217.

² توفيق صراع، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة

العربي بن مهدي، ام البواقي، ص 123.

³ نفس المرجع، ص 120.

⁴ صالح ذياب هندي، دراسات المناهج والأساليب العامة، مرجع سابق، ص 45.

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

المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين للخدمات الإدارية

تعتبر الخدمات الإدارية من بين القضايا المحورية التي تقوم بدور مركزي في تطوير بنية التعليم العالي وأناسقه حيث تمكن من ضبط مسيرة هذا التعليم والرفع من مردودية وتوجيهه نحو الأحسن، وتمكن هذه الأداة من مواجهة المشاكل الآتية ورسم الاتجاهات والمسارات المستقبلية من أجل التغلب عليها وتحقيق أهداف تنمية في ظرف زمني مرتقب ومحدد، كما أن الطلبة هم بؤرة الاهتمام في التعليم العالي وذلك لأن العملية التعليمية برمتها قد بنيت من أجلهم، فالتركيز عليهم يعتبر ركيزة أساسية في توجيههم وتلبية حاجياتهم ورغباتهم.

الفرع الأول: تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين

أولاً: الخدمات الطلابية والخريجين:

يعتبر الخريجون من أهم أنواع المخرجات التي تسعى المنظمة التعليمية إلى الارتقاء بجودتها ويركز هذا النوع من المخرجات على المعرفة الأساسية والمعلومات التي تشكل البنية التحتية لجودة الخريجين، وتستند هذه المعرفة والمعلومات على بعدين هما التمكين والاستيعاب لحقائق عمل منظمات الأعمال الأساسية، والمعرفة المهنية ذات العلاقة بعمليات تلك المنظمات.

ولما كان الطالب أحد عناصر مخرجات العملية التعليمية الجودة في هذا العنصر يتوجب عليها تفعيل العلاقة بين الطلبة ومنظمات المجتمع قبل الخروج إلى سوق العمل، والتنسيق مع منظمات الدولة وأسواق العمل لتوفير

¹حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص492.

فرص العمل لخريجها، والسعي الحديث لتحسين مستوى الخريجين باعتبارهم إنتاج نهائي يمكن من خلاله الحكم على جودة العملية التعليمية برمتها.¹

تعرف الخدمات الطلابية بأنها مجموعة الجهود والبرامج التي تعدها وتقدمها منظمات التعليم المختلفة بقصد تحقيق أهداف التعليم وتنمية الطلبة إلى أقصى حد مستطاع ومساعدتهم على الاستفادة من منظمات التعليم العالي المختلفة إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم، حتى يصبحوا أفراد قادرين على القيام بواجباتهم.²

ثانياً: تصنيفات الخدمة الطلابية:

تصنف الخدمات الطلابية إلى مجموعتين:³

المجموعة الأولى: مجموعة الخدمات الفردية المتنوعة سواء تلك المتعلقة بمواجهة بعض المشكلات الشخصية والتي تعطيها خدمات الإرشاد والتوجيه النفسي والمهني والاجتماعي، أو التي تستهدف إشباع بعض الحاجات المادية والصحية، كتوفير مساكن لإقامة الطلبة المغتربين، وتقديم وجبات غذائية مجانية والفروض والمساعدات والمكافآت والحوافز.

المجموعة الثانية: مجموعة الأنشطة الجماعية التي تمارس داخل المنظمات التعليمية وهي تشمل عدداً ضخماً من الأنشطة، تختلف باختلاف المراحل التعليمية واختلاف الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة، وتمارس تلك الأنشطة الجماعية من خلال سلسلة طويلة من الجماعات الطلابية التي تحاول أن تلبي حاجات الطلبة وميولاتهم المتعددة.

كما تصنف الخدمات الطلابية في التعليم العالي طبقاً لتوقيت تقديمها إلى:⁴

1. خدمات قبل الالتحاق:

وترتبط كثيراً بعملية القبول بالمنظمة التعليمية وتشمل: التعريف بالمنظمة وتخصصاتها، ونظام الدراسة بها وخدماتها التي توفرها، والهدف منها هو أن يتخذ الطالب قراراً بالالتحاق بالمنظمة التعليمية أو بغيرها، والتخطيط لمستقبله بناء على ما توفره له منظمة التعليم العالي، ومن طرقها ووسائلها: زيادة المدارس، الثانويات وإلقاء محاضرات لطلاب المستويات المتقدمة في تلك المدارس، وتوزيع نشرات وكتيبات توضيحية للجوانب الأكاديمية المختلفة، ودعوة طلاب الثانوية الذين على وجه التخرج لزيادة منظمات التعليم العالي، وتنظيم برامج لهم.

¹ محسن الظالمي، أحمد الإمارة، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل،

المؤتمر العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10/12/2011/05/2011 ص 09.

² محمد الجهني، إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، دولة في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة

التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009، ص 23.

³ محسن الظالمي، أحمد الإمارة، مرجع سابق، ص 10.

⁴ توفيق صراع، مرجع سابق، ص ص 120-121.

2. الخدمة المقدمة من الالتحاق إلى التخرج:

وتشمل خدمات: القبول والتسجيل التدريس، المكتبات، المواقع الالكترونية، الإشراف، التوجيه والإرشاد الطلابي الاستشارات، المساعدة المالية، الإسكان الطلابي، التغذية الطلابية، الرعاية الصحية للطلاب، التأديب والتهديب للسلوك وغيرها.

3. خدمات بعد التخرج:

وتشمل خدمات: التوجيه المهني والوظيفي للطلاب، خدمات الحلقة المتصلة بين الخريج ومنظمة التعليم العالي التي تقوم على توثيق الصلة والعمل على دوامها بين المنظمة التعليمية والخريج، وهذه الأخيرة تهدف إلى:

- استفادة الخريج بكل ما هو جديد في مجال اختصاصه.
- استفادة المتعلمين الحاليين من الخريج السابق فيما يتعلق بجوانب الخبرة الوظيفية الميدانية.
- إعطاء الفرصة لمنظمة التعليم العالي لمراجعة برامجها بناء على الاحتياطات المهنية الفعلية.

ثالثاً: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة الخدمات الطلابية والخريجين

تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين من خلال:¹

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

الفرع الثاني: تحسين جودة الخدمات الإدارية

سيتم التطرق إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية من خلال:

¹ حسن حسين البيلاوي، سلام عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص 491.

أولاً: الخدمات الإدارية

ينبغي أن تهيئ منظمة التعليم العالي مناخاً علمياً وبحثياً مناسباً، كما ينبغي أن تتسم إدارة منظمات التعليم العالي بما يلي:¹

- امتلاك رؤية عملية وتعليمية وأهداف واضحة ومحددة لمنظمة التعليم العالي.
- الاعتماد على التخطيط وتحديد أولويات العمل وتنشيط دور الكليات والأقسام في جوانب التخطيط ورسم السياسة العامة في إطار السياسة التعليمية.
- الاعتماد على مبدأ الحوار وتعرف وجهات نظر المنتسبين إلى المنظمة التعليمية في مختلف شؤون العمل وتقبل النقد البناء الهادف لتطوير منظمة التعليم العالي.
- بناء منظومة عمل متكامل بدءاً من القسم العلمي مروراً بالكلية وانتهاءً بالمنظمة التعليمية لتأمين انسيابية عمل جديد وخلق نظم تسوده القيم والمبادئ التعليمية السليمة التي تحدد سير العمل واتجاهاته وارتباط الأفراد والجماعات وتحديد مسؤولياتهم بعيداً عن الأهواء والأمزجة الشخصية.
- تبسيط الإجراءات وفسح المجال أمام جميع العاملين لإظهار قدراتهم ومواهبهم وإبداعاتهم في العمل.
- توسيع قاعدة المسؤولية وعدم حصرها في عدد محدود من الأشخاص والبحث المستمر عن الكفاءات وتطويرها لتكون قيادات بديلة عند الحاجة.
- الاستخدام الأمثل والمنظم والمبرمج لإمكانات منظمة التعليم العالي على أفضل وجه والعمل بكل الوسائل على تدبير موارد إضافية تعين المنظمة التعليمية في أداء مهامها.

ثانياً: 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:²

- تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في منظمة التعليم العالي، وذلك نتيجة لما ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة من تحسينات في مجال العمل الإداري كالاتجاه نحو المركزية في العمل وفي أسلوب تقديم تلك الخدمات، تطور السياسات والإجراءات الإدارية، تطور وتحسين مستوى الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة إضافة إلى تحسين قدرة المنظمة التعليمية في الاتصالات.
- رفع القدرة الإدارية للمنظمة التعليمية فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب المركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع القواعد العامة والخطوط العريضة للتصرفات لتحقيق الانسحاب في الإجراءات المتبعة في كافة إدارات

¹ داخل حسين جربو، معايير جودة التعليم العالي ومؤشراتها، مجلة المجتمع العلمي العراقي، الجزء الثاني، المجلد 57، 2010، ص11.

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

المنظمة التعليمية وأقسامها، وإعطاء الصلاحية للكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن القواعد العامة للتصرف.

- زيادة قدرة منظمة التعليم العالي على تحديد جهود التحسين والتطوير في الخدمات.
- تحسين درجة الامتثال للسياسات الإدارية مثل: سياسات الشراء وتفصيل الموردين سياسة الميزانية والمبادئ التوجيهية للعمل.

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

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

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

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

وقد تكون هذه التأثيرات الإيجابية لتطبيق إدارة المعرفة على عناصر النظام التعليمي غير مباشرة، فنستطيع القول ان تأثير إدارة المعرفة على مستوى الخريجين قد يكون تأثير غير مباشر، من ناحية ان تحسن مستوى الخريجين ناتج من تحسين وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس، وتطوير المناهج، وتطوير وتحسين الخدمات الإدارية والطلابية بالمنظمة التعليمية. ومن ناحية أخرى نستطيع القول ان إدارة المعرفة تأثيرات مباشرة على الطلاب، من جانب توفير المعرفة والمعلومات والخدمات المطلوبة للطلاب بأسرع وقت وقل جهد ممكن وفي أي مكان كانوا من خلال استخدام البوابة الالكترونية التي تخصصها منظمات التعليم العالي لإدارة المعرفة.¹

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة

ستعرض الدراسات في هذا المبحث مختلف الدراسات السابقة مع طرح أهم أهدافها ونتائجها وقسم هذا المبحث إلى مطلبين، الأول يخص الدراسات العربية، والثاني يخص الدراسات الأجنبية، إضافة إلى القيمة المضافة التي تميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة.

¹ توفيق صراع، مرجع سابق، ص126.

المطلب الأول: الدراسات العربية

سنعرض أهم الدراسات التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة مع موضوع دراستنا وهي كالتالي:

الفرع الأول: دراسة حمادي عبله 2013، دراسة رزق الله حنان 2010.

1- دراسة حمادي عبله 2013:

دراسة بعنوان " دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة" دراسة ميدانية في ENAD-STDET حيث تكمن مشكلة البحث في دور المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة وواقع ذلك في المؤسسة الوطنية للمنظمات ومواد الصيانة بسور الغزلان، وهدفت إلى تسليط الضوء على أبرز المفاهيم الإدارية المعاصرة في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة، فإدارة المعرفة تسمح للمنظمة بالبحث والحصول على الموارد المعرفية وبناء الكيان المعرفي لها يعزز مكانتها في السوق كما تهدف للوصول إلى أن عملية التعليم التنظيمي هي السبيل الوحيد لنجاح المنظمة في سلوكها الاستراتيجي وتحقيق ما ترمي إليه من أهداف جوهرية وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك باعتماد على أسلوب المقابلة وتم التوصل إلى نتيجة عامة وهي:

- نجاح إدارة المعرفة يتوقف على تبني عملية تغيير في أساليب وطرق التحفيز، لخلق ثقافة المشاركة الاجتماعية وتعميمها في المؤسسة.

2- دراسة رزق الله حنان 2010:

دراسة بعنوان "اثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة" دراسة ميدانية لعينة من الكليات جامعة منتوري بقسنطينة، هدف البحث إلى التحري ميدانيا على درجة ممارسة مضمون التمكين، المفاهيم وأبعاد وأساليب ومراكز، وأثره هذه الممارسات على ما يتم تقديمه بجودة بالخدمة التعليمية، حيث تمثلت الإشكالية في السؤال التالي: اثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، وواقع بعينة من كليات جامعة منتورة قسنطينة وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التوثيقي 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 تهيئة 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.

الفرع الثاني: دراسة عبد الرحمان إدريس ألبقري أبو جولوج 2015، دراسة حرنان نجوى 2014

1- دراسة عبد الرحمان إدريس ألبقري أبو جولوج:

رسالة دكتوراه بعنوان " دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي 2013 2015 والتي هدفت إلى بيان دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، وتوضيح مرتكزات الأساسية التي تقوم عليها إدارة المعرفة من عمليات وتكنولوجيا وفريق إدارة المعرفة ومؤشرات ومعايير جودة لمخرجات مؤسسات التعليم العالي، واستعراض بعض التجارب الدولية وممارسات عالمية لإدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي والعمل على الاستفادة منها وتطبيقها في الجامعات السودانية.

وتمثلت عيناتها في أعضاء هيئة التدريس من الجامعات الخرطوم، السودان للعلوم والتكنولوجيا والنيلين (عينة قصديه حصصية حجمها 221 عضو هيئة تدريس موزعة على الترتيب 94، 80، 47)، واستخدمت أداني استبيان والمقابلة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أبرز نتائجها:

وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كل عمليات، تكنولوجيا وفريق إدارة المعرفة وتحسين جودة كل من الخريجين، البحوث والإعمال العلمية والبرامج التدريسية المقدمة للمجتمع.

دور إدارة المعرفة في إحداث التغيير النوعي في العمليات التعليمية وفي دعم قرارات الجامعات المبحوثة كبير بينما ضئيل في مجال البحث العلمي وتقديم الاستشارات والأفكار.

2- دراسة حرنان نجوى 2014:

رسالة دكتوراه: بعنوان " مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي " والتي هدفت إلى تبيان مدى الترابط الموجود بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال مجموعة من العناصر: التوليد، التخزين، نقل المعلومة، والمعايير كمؤشرات التخطيط الاستراتيجي والبرامج وطرق التعليم، وتسيير الإدارة.

وتمثلت عينتها في أعضاء هيئة التدريس قدر حجمها بـ 187. أستاذ من ثلاث جامعات جزائرية، واستخدمت أداني الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الاستنباطي (الاستقراء) وتلخصت نتائجها العامة فيما يلي:

- غياب التطبيق الفعلي لمعايير الجودة في الجامعات الجزائرية، ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي، فتح تخصصات في سوق العمل.

الفرع الثالث: دراسة صراع توفيق 2014

رسالة ماجيستر بعنوان " إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي: هدفت إلى التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي وواقع تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات التعليم العالي الجزائري، إضافة إلى توضيح أثر تطبيق إدارة

المعرفة في تحقيق الجودة التعليمية في الكلية محل الدراسة وإبراز الحاجة إلى المعرفة وكيفية إدارتها وتطبيق عملياتها في المنظمات التعليمية.

وتمثلت عيناتها في أساتذة الكلية محل الدراسة قدر حجمها بـ 38 أستاذًا (عينة عشوائية بسيطة) واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي والمنهج التاريخي، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها ما يلي:

- اعتماد المنظمة محل الدراسة على العديد من مبادئ إدارة المعرفة ولو بشك لنسبي.
- اهتمام الكلية بالجانب النظري أكثر من الجانب التطبيقي في إعداد المنهاج والبرامج التعليمية.
- وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستوى الجودة التعليمية بالكلية بالرغم من المستوى المتوسط لعمليات إدارة المعرفة وعدم وجودها بالكامل.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

الفرع الأول: دراسة ماريو بينتو 2014، دراسة كيلي 2004.

1- دراسة ماريو بينتو 2014:

**knowledge management ligner ; éducation institution, apramework to
improuve collaboration.**

هذه الدراسة تناولت مفهوم إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية العالي وأثرها على خدمات ومخرجات هذه المؤسسات والقيمة المضافة التي تحققها لها بالأخص في مجال التعاون والتبادل المعرفي مع التشجيع والتأكيد على فكرة التعاون، مروراً بذكر مختلف تطبيقاتها وأدواتها، وبعض التحديات التي تواجهها أثناء التطبيق.

2- دراسة كيلي 2004:

البحث الجامعي كعامل مساعد لمدى وفعالية ممارسات إدارة المعرفة في تحسين واتخاذ القرارات في مؤسسات التعليم الجامعي

تحت عنوان:

**Institutionnel research as the catalyst for the escente and effectioenessof
knowledge management practices improving planning and décisionMakung in
hogneréducationorganisations**

أطروحة دكتوراه لقسم إدارة أعمال بجامعة Northcentral بولايات المتحدة الأمريكية، هدفت الدراسة إلى تحديد مدى فعالية ممارسة إدارة المعرفة في تطوير التخطيط واتخاذ القرار في العديد من أنواع وأنماط مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي الكمي وقد استخدم اختبار ابعدي

وتصميم غير تجريبي لمخاطبة أسئلة الدراسة، حيث تم اختبار مسئولين في البحث الجامعي من 450 مؤسسة اختبارا عشوائيا للمشاركة في هذه الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج:

- مؤسسات التعليم العالي مارست إدارة المعرفة من خلال هيئة البحث العلمي.
- وجود علاقة قوية بين التعليم التنظيمي المؤسسي الفعال وبين وجود برنامج رسمي فعال لإدارة المعرفة.
- مؤسسات التعليم العالي التي قدمت بنية تحتية قوية من النظم والأجهزة التي تدعم المعرفة قد ضاعفت فرس الأفراد في المشاركة المعرفية سواء كانت بالوسائل الالكترونية أم المشاركة الفعلية وجها لوجه، وقد أفرزت خطوات ناجحة في تطوير التخطيط واتخاذ القرار.

الفرع الثاني: دراسة Jailland jkidwell etal2000 ، دراسة Nilsson et wahlén2000.

1- دراسة Jailland jkidwell etal2000 .

دراسة بعنوان: «Applying corporate knowledge management practices in higher education»

توصلت هذه الدراسة 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.

2- دراسة Nilsson et wahlén 2000 :

دراسة بعنوان:

Institutionnel réponse to the Swedish model of quality assurance.

هدفت الدراسة إلى توضيح التطور في النموذج السويدي لضمان الجودة في التعليم العالي، وقد تكونت عينة الدراسة من 27 تقرير مدقق جودة و19 مقابلة. وتم مناقشة العلاقة بين مدخل أعلى -أسفل ومدخل أسفل -أعلى لضمان الجودة الداخلي والحاجة إلى الاحترافية بشكل أكثر في عمل الجودة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين مدخل التخطيط من أعلى إلى أسفل ومدخل التخطيط من أسفل إلى أعلى لتحقيق ضمان الجودة وهذا يؤدي إلى الاحترافية في أعمال الجودة.

المطلب الثالث: ما ميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة يظهر أن البعض منها قامت بدراسة اتجاهات المديرين نحو تطبيق إدارة المعرفة، وبعض الدراسات تناولت دراسة إدارة المعرفة بالأداء والإبداع واتخاذ القرارات وإيجاد الميزة التنافسية.

أما فيما يخص الفجوة العلمية التي ستعالجها دراستنا هذه فتمثلت في دراسة أثر إدارة المعرفة على تحسين جودة التعليم العالي من خلال بحث تأثير عمليات إدارة المعرفة (تشخيص، توليد، تخزين، توزيع، تطبيق) على جودة التعليم العالي ومدى تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، حيث أن معظم الجهود والبحوث كانت موجهة لدراسة إدارة المعرفة. بالإضافة إلى ذلك فقد استقننا من الدراسات السابقة في جانبين مهمين، الأول صياغة الإطار النظري للدراسة، الثاني صياغة فرضيات الدراسة.

خلاصة

اتضح من الفصل الأول من الجانب النظري أن إدارة المعرفة تؤدي دورا هاما بالنسبة للمؤسسات التعليمية في تحسين جودة التعليم العالي، كما تم توضيح مفهوم كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، وإبراز أهم الأهداف الرئيسية التي تساعد الطالب والأستاذ في قياس جودة التعليم العالي (للباحثين)، وتساعد المؤسسة في التميز عن باقي المؤسسات في هذا المجال، وذلك من خلال عمليات تطويرها وتحسينها، وتقديم مستوى متميز من خلال هذه الأهداف المتمثلة في تطوير أسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة في تطوير الجوانب المهنية، وتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة، وذلك من أجل تحسين الجودة في الخدمات الأخرى أو زيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية، كما تم التطرق إلى أثر علاقة إدارة المعرفة على الجودة في التعليم العالي من خلال تحسين جودة البحث العلمي المناهج والبرامج والخدمات الطلابية والخريجين، بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية.

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



الفصل الثاني:

دراسة حالة جامعة جيلالي بونعامة خميس

مليانة



تمهيد

يكتسي التعليم العالي في مختلف دول العالم المتقدمة والنامية على حد سواء أهمية بالغة ومنتامية نظرا 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 التعليل العالي لتحقيق الأهداف المرجوة والوصول بخدماته إلى الجودة المطلوبة للإسهام في خدمة وتطوير المجتمع، وتلبية حاجاته المتزايدة اللامتناهية.

اعتبارا لما سبق من أن منظمات التعليم العالي هي معقل للمعرفة والمكان الأمثل للاستثمار فيها وإنتاجها، فسيتم في هذا الفصل دراسة دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة، وقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: لمحة تاريخية عن جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي.

المبحث الأول: لمحة تاريخية عن جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

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

المطلب الأول: إمكانات المؤسسة ومهامها

سننظر في هذا المطلب إلى نشأة الجامعة، هيكل المؤسسة ومهامها الهيكل التنظيمي للجامعة .

الفرع الأول: نشأة الجامعة

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

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

تطور المركز الجامعي وترقيته إلى جامعة

شهد المركز الجامعي بخميس مليانة تطورا ملحوظا منذ نشأته وهذا على جميع المستويات البيداغوجية منها والهيكلية كللت بميلاد جامعة أعلنها رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة في 14 ديسمبر 2011) المرسوم التنفيذي 142/21 ليكون الحدث الهام والأبرز في مشواره. تتربع جامعة خميس مليانة على مساحة موزعة على قطبين

قطب قديم: يغطي 7.7 هكتار

قطب جديد: يتربع على 11 هكتار.

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

وفقا لإحصائيات الموسم الجامعي 2019 / 2020 تضم الجامعة 18065 طالب من بينهم 185 طالب أجنبي

من جنسيات مختلفة كمالي، جزر القمر، السودان، التشاد، الصحراء الغربية. يتوزع الطلبة على 64 تخصصا

ليسانس في النظامين الكلاسيكي ول م د، 41 تخصصا في الماستر و03 تخصصات مهندس نظام كلاسيكي، تخصص واحد في الماجستير و05 تخصصات دكتوراه وتخصصين في نظام مدرسة الدكتوراه.

الفرع الثاني: هياكل المؤسسة جامعة جبالي بونعامه ومهامها

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

1- هياكل جامعة جبالي بونعامه:

أ- القطب القديم: ينطوي تحت ظله مجموعة من المرافق البيداغوجية

- سبعة 7 مدرجات بها أجهزة عرض حديثة.
- ثمانية وستون 68 قاعة تدريس.
- تسعة عشر 19 مخبرا بيداغوجيا
- أربعة 04 مخابر بحث العلمي.
- مكتبة تتفرع إلى قاعتي مطالعة للطلبة وأخرى للأساتذة.
- قاعة انترنت للطلبة تحتوي على ثمانون 80 مقعدا وأخرى للأساتذة بها ثمانية عشر 18 مقعدا.
- تسع 09 قاعات إعلام آلي مخصصة للأعمال التطبيقية إضافة إلى مركز حسابات .
- مخبرا للغات.
- قاعة المحاضرات.

ب- القطب الجديد: يشمل هو الآخر:

- عشر 10 مدرجات.
- ستة وسبعون 76 قاعة تدريس.
- مكتبة بها قاعتين للطلبة وقاعة للأساتذة.
- قاعة انترنت تضم أربعين 40 مقعدا وأخرى للأساتذة بخمسة عشر 15 مقعدا.
- تسع 09 قاعات الإعلام الآلي مخصصة للأعمال التطبيقية.
- مطعم يتسع لثمان مائة 800 مقعدا.

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

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

1. الملحق: تشمل:

- خمسة وعشرين 25 قاعة تدريس.
- اثنان 02 مدرجات.
- اثنان 02 قاعة إعلام الآلي.
- سبعة عشر 17 مكتب في الجناح الإداري.

2- المهام الأساسية لجامعة جيلالي بونعامة. تتمثل المهام الأساسية للجامعة في مايلي

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين عن طريق البحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر العلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.
- المشاركة في التكوين المتواصل. وهي أيضا لها مهام في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي وتتمثل في:

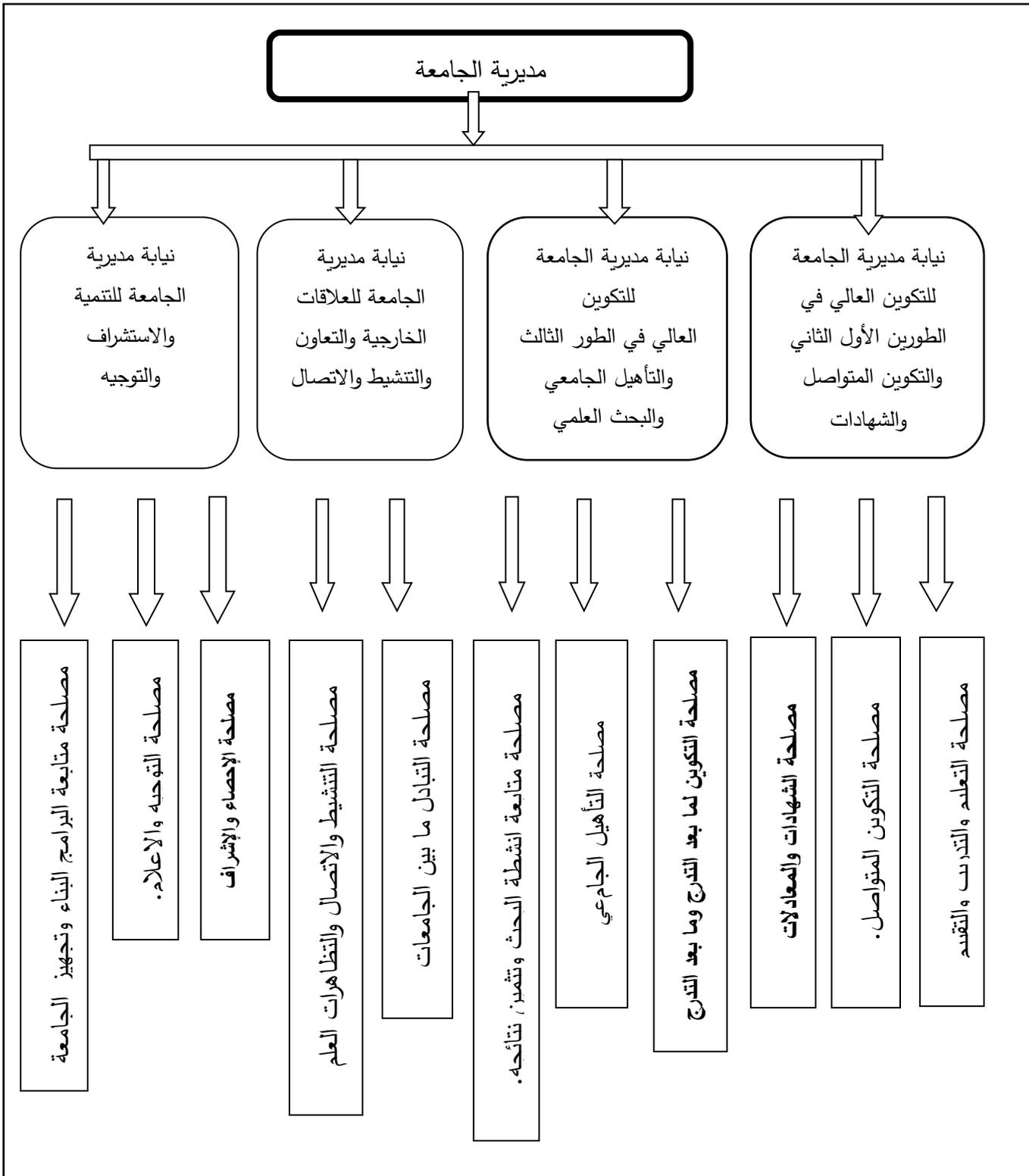
- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- المساهمة في الترقية الثقافية الوطنية ونشرها.
- المشاركة في الدعم القدرات العلمية الوطنية.
- تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني. وإثرائها.
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للجامعة

إن الهيكل التنظيمي للمؤسسة مقسم حسب الوظائف التي تقوم بها والتي في جملها تعمل على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة حسب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 24 غشت سنة 2004، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحق الجامعة ومصالحها المشتركة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 62، سنة 2004، ص 19-18 موضح في الشكل رقم 03.¹

¹ قرار وزاري مشترك مؤرخ في 24 رجب، عام 1425/ 24 غشت سنة 2004، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة، الكلية، المعهد، ملحق الجامعة ومصالحها المشتركة، الجريدة الرسمية، العدد 62.

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للجامعة.



المصدر: وثائق من جامعة جليلي بونعامة.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي بجامعة الجبالي بونعامة

المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات نزيد بها رصيد المعرفة والإلمام الموضوع محل الدراسة.

الفرع الأول: متغيرات الدراسة ومحتوى الاستبيان

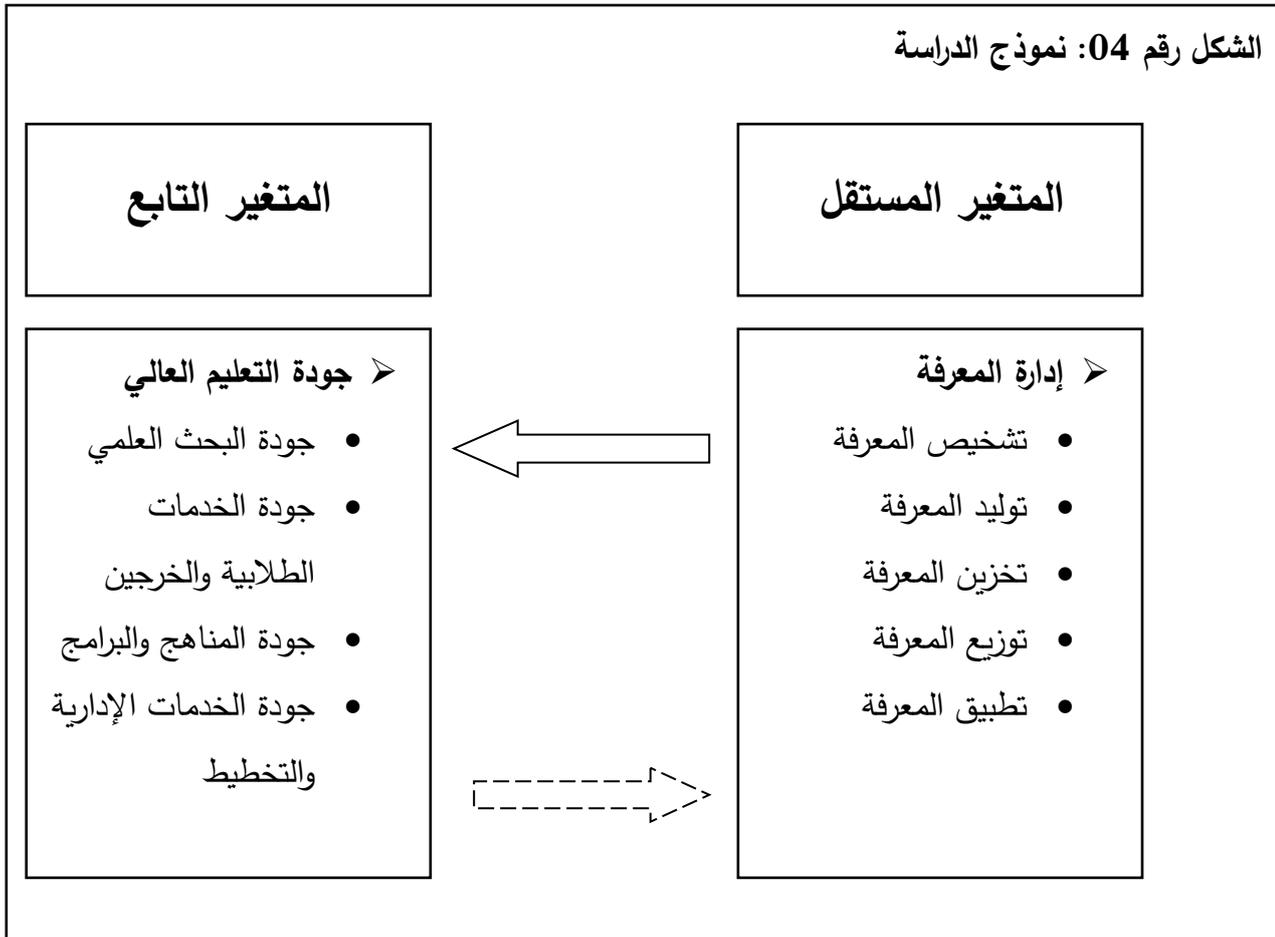
1. متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: يتمثل في إدارة المعرفة.

المتغير التابع: يتمثل في جودة التعليم العالي.

نموذج الدراسة: كما هو موضح في الشكل:

الشكل رقم 04: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

2. محتوى الاستبيان:

الجزء الأول: البيانات الشخصية عن أفراد المجتمع والمتمثلة في النوع الاجتماعي، السن، المؤهل العلمي، الرتبة الوظيفية وسنوات الخبرة.

الجزء الثاني: مجالات الدراسة

- المجال الأول: المتمثل في عمليات إدارة المعرفة بدوره ينقسم إلى خمسة عمليات تحتوي كل عملية على أربعة عبارات.
- المجال الثاني: المتمثل في تأثير إدارة المعرفة على الجودة بالجامعة ينقسم بدوره إلى أربعة عناصر يحتوي كل عنصر على خمسة عبارات.

الفرع الثاني: مجتمع وأدوات الدراسة

1. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة مجموعة من الأساتذة بجامعة الجليلي بونعامة-خميس مليانة حيث يتم تحديد حجم العينة بشكل مسبق حيث قمنا بتوزيع 30 استمارة استبيان.
2. أدوات الدراسة: اعتمدنا على مقياس ليكرت الخماسي المبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: يمثل مقياس ليكرت الخماسي

لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة
01	02	03	04	05
1.8-1	2.6-1.8	3.4-2.6	4.2-3.4	5-4.2

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

- استخدمنا معمل ألفا كرونباخ لاختبار صدق وثبات الاستبيان.
- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي لكل عبارة تضمنها الاستبيان لمعرفة أين تتمركز الإجابات واتجاهاتها.
- الانحراف المعياري لكل عبارة تضمنها الاستبيان لقياس مدى تباين الإجابات.
- استخدام اختبار (T) لعينة واحدة ONE SIMEPL T TEST لاختبار فرضيات الدراسة.

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبانة

الجدول رقم 02: يمثل الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان .

الاستبيان		البيان
النسبة	العدد	
% 100	30	عدد الاستمارات الموزعة
% 100	30	عدد الاستمارات المسترجعة
% 00	00	عدد الاستمارات المستبعدة
% 100	30	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبين

- صدق وثبات الاستبانة: معامل ألفا كرونباخ: بغية تقدير ثبات الدراسة حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد وكلما اقتربنا من الواحد الصحيح فهذا يعني ثبات أكبر للدراسة.

حيث:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s^2}{s_T^2} \right)$$

K عدد العناصر

$\sum s^2$ مجموع تباين العناصر

s_T^2 تباين الدرجة الكلية

جدول رقم 03: يمثل صدق وثبات الاستبيان

عدد العبارات	ألفا كرونباخ	النسبة
40	0.934	% 93

تحليل جدول ألفا كرونباخ:

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للاستبيان ككل يساوي 0.934 أي بنسبة 93% تعتبر نسبة مرتفعة تقترب من الواحد، وهو مقبول ما يشير إلى أن أداة القياس في هذه الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات بالنسبة لعبارات الاستبيان وهذا يدل على أنه هناك درجة عالية من المصدقية في الإجابات.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

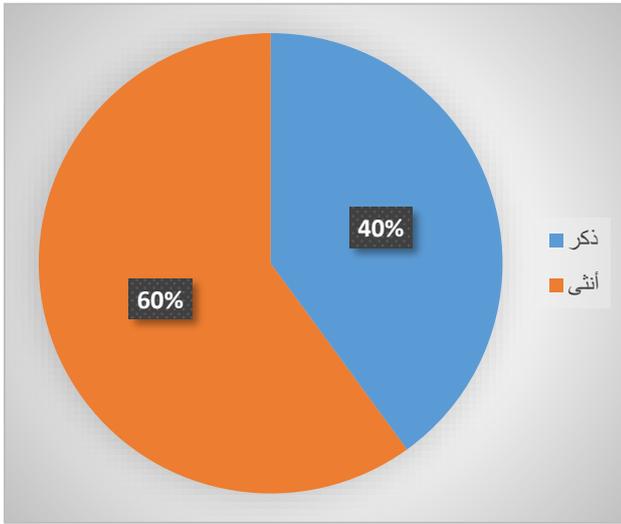
الفرع الأول: تحليل خصائص البيانات الديموغرافية للعينة

1. النوع الاجتماعي:

يوضح الجدول رقم (04) أدناه أن توزيع الذكور في العينة قد بلغ 12 فرد بنسبة 40 % من مجموع أفراد العينة المقدر ب 30، أما عدد الإناث هو 18 فرد بنسبة 60 % من المجموع الكلي.

الجدول رقم 04 يمثل النوع الاجتماعي

الشكل رقم 05 توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي



النسبة	التكرار	الجنس
40%	12	ذكر
60%	18	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS

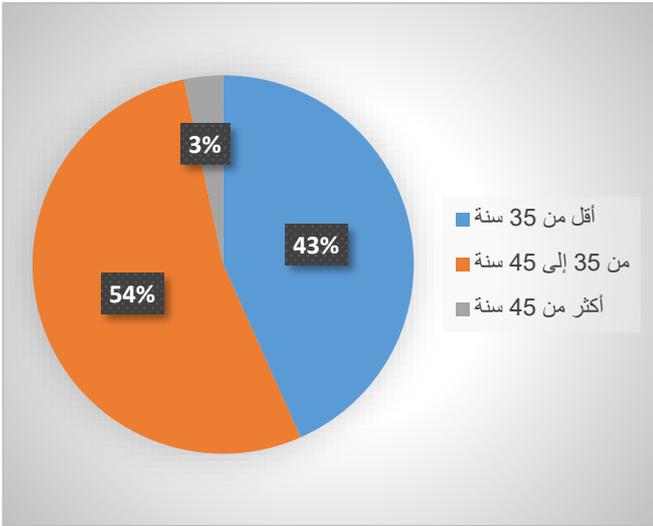
2. السن:

يوضح الجدول رقم (05) أدناه توزيع العينة حسب متغير الفئة العمرية والتي شملت ثلاثة فئات متتالية الأولى التي تأخذ المجال أقل من 35 سنة البالغ عددهم 13 فردا بنسبة 43.3%، لتليها نسبة 53.3% من عينة الدراسة التي تواجدت ضمن الفئة الثانية التي خصت الذين يتراوح أعمارهم من 35 إلى 45 سنة لتعبر النتائج عن وجود أيضا 3.3% من عينة الدراسة ضمن مجال أكثر من 45 سنة وبالطبع فالفئتين الأخيرتين تبرر وجود خبرة مهنية كافية لتزيد من صدق نتائج الدراسة.

الجدول رقم 05 يمثل السن

الشكل رقم 06 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة
أقل من 35 سنة	13	% 43.3
من 35 إلى 45 سنة	16	%53.3
أكثر من 45 سنة	1	%3.3
المجموع	30	% 100



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS

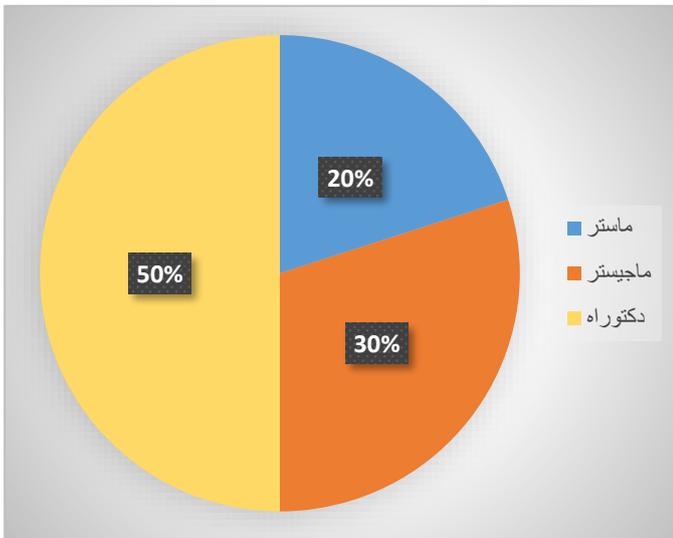
3. المؤهل العلمي:

يوضح الجدول رقم (06) أدناه توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي والتي شملت ثلاث فئات متتالية، حيث يلاحظ وجود تنوع في المستوى التعليمي حيث أن 6 أفراد أي بنسبة 20 % لهم مستوى ماستر تليها فئة الحاصلين على ماجستير بنسبة 30% وتضم 9 أفراد، في حين أن هناك نسبة 50 % متحصلين على الدكتوراه والبالغ عددهم 15 من المجموع الكلي وهو ما يساعد على مصداقية الإجابات المدرجة خلال دراستنا.

الجدول رقم 06 يمثل المؤهل العلمي

الشكل رقم 07 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ماستر	6	% 20
ماجستير	9	% 30
دكتوراه	15	% 50
المجموع	30	%100

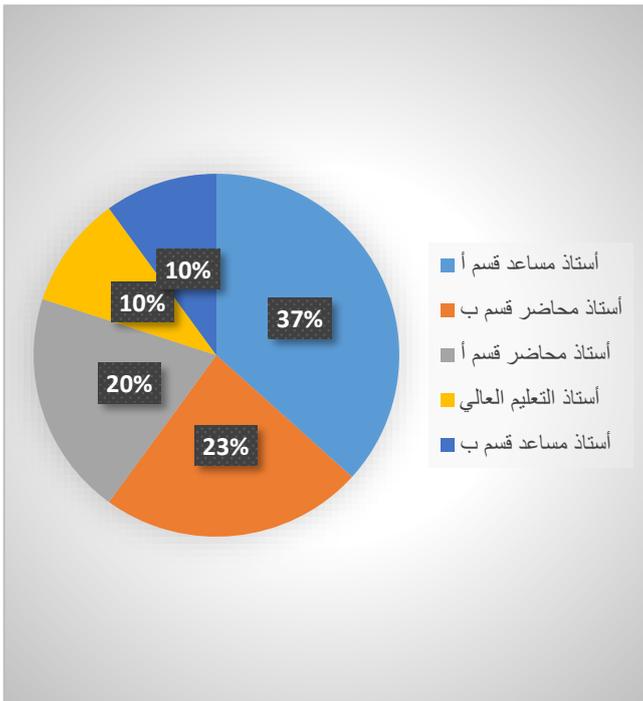


المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS

4 الرتبة الوظيفية:

يوضح الجدول رقم (07) أدناه توزيع العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية والتي شملت خمس فئات متتالية يتبين من خلال الجدول أن هناك تفاوت في نسب فئات المركز الوظيفي حيث كانت لرتبة أستاذ مساعد قسم أ نسبة 36.7 % ب 11 فرداً، تليها رتبة أستاذ محاضر قسم ب والبالغ عددهم 7 أفراد بنسبة 23.3%، ثم رتبة أستاذ محاضر قسم أ والبالغ عددهم 6 أفراد وبنسبة 20 % أما رتبة أستاذ التعليم العاليفكانت نسبتها 10 % و عددهم 3 أساتذة، ورتبة أستاذ مساعد قسم ب بنفس النسبة والعدد.

الجدول رقم 07 يمثل الرتبة الوظيفية الشكل رقم 08 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية



المنصب	التكرار	النسبة
أستاذ مساعد قسم أ	11	36.7%
أستاذ محاضر قسم ب	7	23.3%
أستاذ محاضر قسم أ	6	20%
أستاذ التعليم العالي	3	10%
أستاذ مساعد قسم ب	3	10%
المجموع	30	100%

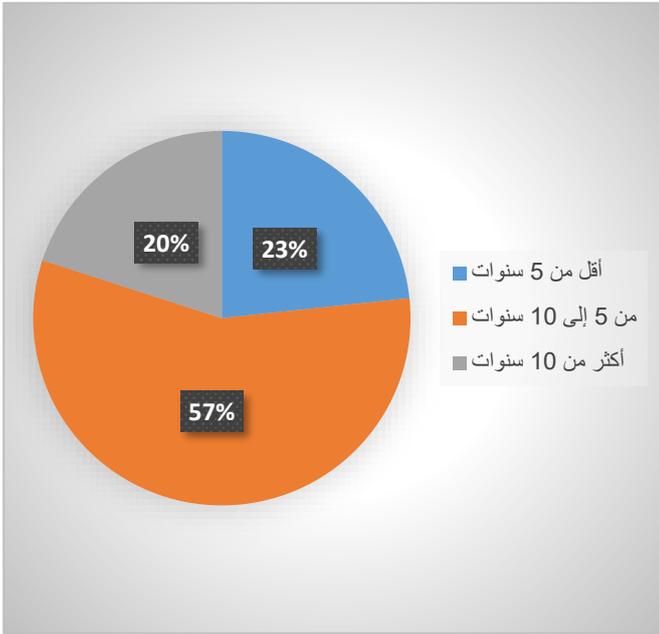
المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS

4. الخبرة المهنية:

يوضح الجدول رقم (08) أدناه توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة والتي شملت ثلاث فئات متتالية، حيث بلغ نتائج أفراد العينة في الفئة الأولى التي تتراوح سنوات الخبرة فيها أقل من 05 سنوات بنسبة 23.3%، ثم تليها الفئة الثانية التي تضم المجال من 05 سنوات إلى 10 سنة بنسبة 56.7 %، بعدها الفئة الثالثة والتي تتراوح سنوات الخبرة فيها أكثر من 10 سنوات بنسبة 20%، حيث يمكن ملاحظة أنه الفئة الثانية هي التي تحتوي على أكبر التكرارات.

الجدول رقم 08 يمثل الخبرة المهنية

الشكل رقم 09 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	7	23,3%
من 5 إلى 10 سنوات	17	56,7%
أكثر من 10 سنوات	6	20%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج المجال الأول والتمثل في عمليات إدارة المعرفة

الجدول رقم 09: يمثل عبارات العينة حول تشخيص المعرفة

عمليات إدارة المعرفة									
الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أُتفق تماما	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق تماما	التكرار والنسب	العبارة
أُتفق	,850	3,97	7	18	2	3	0	ت	1- يتم الاعتماد على شبكة الانترنت في اكتساب المعرفة
			23.3	60	6.7	10	0	%	
أُتفق	,858	3,57	1	20	5	3	1	ت	2- يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر داخلية
			3.3	66.7	16.7	10	3.3	%	
أُتفق	,830	4	7	19	1	3	0	ت	3- السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية
			23.3	63.3	3.3	10	0	%	
أُتفق	,607	4,10	7	19	4	0	0	ت	4- يتم رصد المعرفة متخصصة من المنظمات التعليمية الأخرى (جامعات، معاهد)
			23.3	63.3	13.3	0	0	%	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

• مناقشة نتائج العبارات التي تدور حول تشخيص المعرفة:

- **العبارة الأولى :** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات إجابات بالموافقة وعددهم 18 فرد بنسبة 60 %، أما الإجابات المتمثلة في أتفق تماما عددهم 07 أفراد بنسبة 23.3 %، وكان عدد الإجابات الخاصة بلا أتفق ومحايد 3 أفراد وفردين (02) بنسبة 10 % و 6.7% على التوالي في حين كانت الإجابة الخاصة بلا أتفق تماما منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.97 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، وأما الانحراف المعياري 0.850 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأن سبب إجابة أكبر عدد من الأفراد بأتفق ربما يعود إلى الأهمية البالغة التي تلعبها الانترنت في اكتساب المعرفة.

- **العبارة الثانية :** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات إجابات بالموافقة وعددهم 20 فرد بنسبة 66.7 %، أما الإجابات المتمثلة في محايد عددهم 5 أفراد بنسبة 16.7% ، وكان عدد الإجابات الخاصة بلا أتفق 3 بنسبة 10 % و في حين كان عدد الإجابات الخاصة بلا أتفق تماما وأتفق تماما متساوية والمقدرة ب فرد واحد بنسبة 3.3 %، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.57 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 0.858 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأن سبب إجابة أكبر عدد من الأفراد ب أتفق ربما يعود إلى وجود مهارات وخبرات داخلية .

- **العبارة الثالثة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب أتفق وعددها 19 بنسبة 63.3 % ، أما الإجابات بأتفق تماما بلغ عددهم ب 07 أفراد بنسبة 23.3% ، في حين ان الإجابات الخاصة ب لا أتفق ومحايد فكانت 3 أفراد وفرد واحد فقط بنسبة 10% و 3.3% على التوالي بالنظر الى المتوسط الحسابي 4 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق ، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أهمية الاستعانة بالمصادر الخارجية للحصول على المعرفة، أما الانحراف المعياري 0.830 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات .

- **العبارة الرابعة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب أتفق وعددها 19 بنسبة 63.3 %، أما الإجابات بأتفق تماما بلغ عددهم ب 07 أفراد بنسبة 23.3%، في حين ان الإجابات الخاصة بمحايد فكانت 4 أفراد بنسبة 13.3% أما بالنظر الى المتوسط الحسابي 4.10 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أنه يتم رصد المعرفة من المنظمات التعليمية والاستعانة بها للحصول على معلومات قيمة، اما الانحراف المعياري 0.607 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات .

الجدول رقم 10: يمثل عينات الدراسة حول توليد المعرفة

عمليات إدارة المعرفة									
الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما	التكرار والنسب	العبارة
أتفق	.828	3,73	4	17	6	3	0	ت	1- يتفاعل الاساتذة فيما بينهم لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم
			13	56.7	20	10	0	%	
أتفق	1,104	3,43	5	12	4	9	0	ت	2- تشجع الجامعة الاساتذة على استمرار التعليم والتطوير لمهاراتهم وقدراتهم
			16.7	40	13.3	30	0	%	
أتفق	.695	4,00	7	16	7	0	0	ت	3- تقوم الجامعة بمختلف النشاطات العلمية (مؤتمرات، ملتقيات، ندوات، أيام دراسية)
			23.3	53.3	23.3	10	0	%	
محايد	.845	3,10	1	9	12	8	0	ت	4- تقدم الجامعة التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي
			3.3	30	40	26.7	0	%	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

• مناقشة نتائج العبارات التي تدور حول توليد المعرفة

- العبارة الأولى : من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات إجابات بالموافقة وعددهم 17 فرد بنسبة 56.7 %، أما الإجابات المتمثلة في محايد عددهم 6 أفراد بنسبة 20 %، وكان عدد الإجابات الخاصة بـ أتفق تماما ولا أتفق 6 و3 أفراد بنسبة 13 % و10% على التوالي في حين كانت الإجابة الخاصة بلا أتفق تماما منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.73 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 0.828 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأن سبب إجابة أكبر عدد من الأفراد بـ أتفق يعود إلى أنه هناك تفاهم بين الأساتذة مما يجعلهم يتفاعلوا فيما بينهم من أجل إيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم.

- العبارة الثانية: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات إجابات بالموافقة وعددهم 12 فرد بنسبة 40 %، أما الإجابات المتمثلة في لا أتفق عددهم 9 أفراد بنسبة 30 %، وكان عدد الإجابات الخاصة بأتفق تماما 5 أفراد بنسبة 16.7 % و في حين كان عدد الإجابات الخاصة بـ محايد 4 أفراد بنسبة 13.3 % كما انعدمت إجابات الخاصة بـ لا أتفق تماما، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.43 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما

يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 1.104 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأن سبب إجابة أكبر عدد من الأفراد ب أتفق ربما يعود إلى أن الجامعة تشجع الأساتذة على تطوير مهاراتهم وقدراتهم وذلك عن طريق الاستمرار في التعليم والتكوين.

- **العبرة الثالثة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب أتفق وعددها 16 وبنسبة 53.3 %، أما الإجابات بكل من أتفق تماما ومحايد كانت متساوية حيث بلغ عددهم ب 07 أفراد بنسبة 23.3% في حين أن الإجابات الخاصة ب لا أتفق ولا أتفق تماما فكانت منعدمة، بالنظر الى المتوسط الحسابي 4 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى اهتمام الجامعة وقيامها بالنشاطات العلمية كالمؤتمرات، ملتقيات وندوات، أما الانحراف المعياري 0.695 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات.

- **العبرة الرابعة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب محايد وعددها 12 وبنسبة 40%، أما الإجابات بأتفق بلغ عددهم ب 09 أفراد بنسبة 30%، في حين أن الإجابات الخاصة ب لا أتفق فكانت 08 أفراد بنسبة 26.7% حيث كان عدد الإجابات ب أتفق تماما فردا واحد يمثل نسبة 3.3% في حين انعدمت الإجابات المتمثلة في لا أتفق تماما أما بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.10 فهو يعبر عن الفئة الثالثة وهذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في محايد، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى عدم دراية عينات الدراسة بالمعلومات الكافية حول هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.845 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات .

الجدول رقم 11: يمثل عينات الدراسة حول تخزين المعرفة

عمليات إدارة المعرفة									
العبارة	التكرار والنسب	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1- لدى الجامعة قواعد بيانات بالمعلومات حول مواضيع مختلفة	ت	0	8	9	11	2	3,23	,935	أتفق
	%	0	26.7	30	36.7	6.7			
2- تولي الجامعة اهتماما بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة	ت	4	10	7	8	1	2,73	1,112	لا أتفق
	%	13.3	33.3	23.3	26.7	3.3			
3- يتم تدوين الآراء والخبرات والتجارب والبحوث المختلفة	ت	1	5	10	12	2	3,30	,952	أتفق
	%	3.3	16.7	33.3	40	6.7			
4- تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشيف الالكتروني)	ت	3	6	6	13	2	3,17	1,147	أتفق
	%	10	20	20	43.3	6.7			

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss

• مناقشة نتائج العبارات التي تدور حول تخزين المعرفة:

- **العبارة الأولى :** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات أجابت بـ أتفق وعددهم 11 فرد بنسبة 36.7 %، أما الإجابات المتمثلة في محايد عددهم 09 أفراد بنسبة 30 %، وكان عدد الإجابات الخاصة بلا أتفق 08 بنسبة 26.7 % حيث بلغ عدد الإجابات بـ أتفق تماما فردين اثنين بنسبة 6.7 % في حين كانت الإجابة الخاصة بلا أتفق تماما منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.23 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 0.935 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأن للجامع الكم الهائل من قواعد البيانات للمعلومات وفي مواضيع مختلفة.

- **العبارة الثانية :** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات أجابت بعدم الموافقة وعددهم 10 أفراد بنسبة 33.3 %، أما الإجابات المتمثلة في أتفق عددهم 08 أفراد بنسبة 26.7 %، وكان عدد الإجابات الخاصة بـ محايد 07 أفراد بنسبة 23.3 % و في حين كان عدد الإجابات الخاصة بـ لا أتفق تماما 4 أفراد بنسبة 13.3 % حيث كان عدد الإجابات بـ أتفق تماما فرد واحد بنسبة 3.3 %، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 2.73 وهو يعبر عن الفئة الثانية وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة لا أتفق، و أما الانحراف المعياري 1.112 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأن لا تهتم بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة.

- **العبارة الثالثة :** من خلال الجدول نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها بـ أتفق وعددها 12 وبنسبة 40% أما الإجابات بـ محايد بلغ عددهم بـ 10 أفراد بنسبة 33.3 %، في حين ان الإجابات الخاصة بـ لا أتفق كان عددهم 05 بنسبة 16.7 % في حين بلغ عدد الإجابات بـ أتفق تماما فردين اثنين بنسبة 6.7 % وكان عدد الإجابات الخاصة بـ لا أتفق تماما فرد واحد بنسبة 3.3 %، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.30 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن الجامعة تقوم بتدوين الآراء والخبرات والبحوث المختلفة، اما الانحراف المعياري 0.952 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات المتحصل عليها .

- **العبارة الرابعة :** من خلال الجدول نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها بـ أتفق وعددها 13 وبنسبة 43.3 %، أما الإجابات بلا أتفق ومحايد كانوا متساويين وبلغ عددهم بـ 06 أفراد بنسبة 20 %، في حين ان الإجابات الخاصة بـ لا أتفق تماما فكانت 03 أفراد بنسبة 10 % حيث كان عدد الإجابات بـ أتفق تماما فردين اثنين يمثل نسبة 6.7 %، أما بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.17 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة والمتمثل في محايد ، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى وجود وتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة، أما الانحراف المعياري 1.147 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات .

الجدول رقم 12: يمثل عينات الدراسة حول توزيع المعرفة

عمليات إدارة المعرفة									
الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما	التكرار والنسب	العبارة
أتفق	1,064	3,20	3	10	8	8	1	ت	1- تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول الى المعرفة
			10	33.3	26.7	26.7	3.3	%	
أتفق	1,145	3,00	2	10	7	8	3	ت	2- يتم اصدار نشرات ودوريات ومختلف المطبوعات
			6.7	33.3	23.3	26.7	10	%	
أتفق	1,093	3,33	3	13	7	5	2	ت	3- تعقد الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية بالجامعة
			10	43.3	23.3	16.7	6.7	%	
محايد	1,094	2,90	2	7	10	8	3	ت	4- فتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبرات الجامعة
			6.7	23.3	33.3	26.7	10	%	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

• مناقشة نتائج العبارات التي تدور حول توزيع المعرفة:

- العبارة الأولى: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات أجابت ب أتفق وعددهم 10 فرد بنسبة 33.3 %، أما الإجابات المتمثلة في محايد ولا أتفق كان عددهم متساوي وبلغ 08 أفراد بنسبة 26.7 % وكان عدد الإجابات الخاصة ب أتفق تماما 03 بنسبة 10 % حيث بلغ عدد الإجابات ب لا أتفق تماما فرد واحد بنسبة 3.3 %، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.20 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 1.064 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأن الجامعة تملك شبكة معلومات داخلية مما تساعد وتسهل الوصول إلى المعرفة.

- العبارة الثانية: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات أجابت بالموافقة وعددهم 10 أفراد بنسبة 33.3 %، أما الإجابات المتمثلة في لا أتفق وعددهم 08 أفراد بنسبة 26.7 %، وكان عدد الإجابات الخاصة ب محايد 07 أفراد بنسبة 23.3 % و في حين كان عدد الإجابات الخاصة ب لا أتفق تماما 3 أفراد بنسبة 10 % حيث كان عدد الإجابات ب أتفق تماما فردين اثنين بنسبة 6.7 % ، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 1.145 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأنه يتم إصدار نشرات ودوريات ومختلف المطبوعات.

– العبارة الثالثة : من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب أتفق وعددها 13 وبنسبة 43.3%، أما الإجابات ب محايد بلغ عددهم ب 07 أفراد بنسبة 23.3%، في حين أن الإجابات الخاصة ب لا أتفق كان عددهم 05 بنسبة 16.7% في حين بلغ عدد الإجابات ب أتفق تماما 03 أفراد بنسبة 10% وكان عدد الإجابات الخاصة ب لا أتفق تماما فردين اثنين بنسبة 6.7%، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.33 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن الجامعة تعقد الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية داخل الحرم الجامعي، أما الانحراف المعياري 1.093 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات.

– العبارة الرابعة : من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب محايد وعددها 10 وبنسبة 33.3%، أما الإجابات بلا أتفق بلغ عددهم ب 08 أفراد بنسبة 26.7% ، في حين ان الإجابات الخاصة ب أتفق فكانت 07 أفراد بنسبة 23.3% حيث كان عدد الإجابات ب لا أتفق تماما 03 أفراد يمثل نسبة 10 % حيث أم الإجابات الخاصة ب أتفق تماما فعددهم فردين اثنين ونسبتهم 6.7 % ،أما بالنظر الى المتوسط الحسابي 2.90 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة والمتمثل في محايد، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن معظم العينات هم ضد فكرة فتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبرات الجامعة، أما الانحراف المعياري 1.094 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات .

الجدول رقم 13: يمثل عينات الدراسة حول تطبيق المعرفة

عمليات إدارة المعرفة									
العبارة	التكرار والنسب	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1- تعقد الجامعة دورات تدريبية من طرف الاساتذة ذوي الخبرة والكفاءة	ت	2	6	8	12	2	3,20	1,064	أتفق
	%	6.7	20	26.7	40	6.7			
2- يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر	ت	1	6	12	11	0	3,10	,845	محايد
	%	3.3	20	40	36.7	0			
3- لا يواجه الاساتذة صعوبة في ائصال معارفهم	ت	2	7	7	13	1	3,13	1,042	أتفق
	%	6.7	23.3	23.3	43.3	3.3			
4- تتوفر الجامعة على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة	ت	1	2	6	18	3	3,67	,884	أتفق
	%	3.3	6.7	20	60	10			

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

• مناقشة نتائج العبارات التي تدور حول تطبيق المعرفة:

– **العبرة الأولى :** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات أجابت بـ أتفق وعددهم 12 فرد بنسبة 40 %، أما الإجابات المتمثلة في محايد كان عددهم 08 أفراد بنسبة 26.7 %، وكان عدد الإجابات الخاصة بـ لا أتفق 06 بنسبة 20 % حيث بلغ عدد إجابات كل من الفئة الخاصة بـ لا أتفق تماماً وأتفق تماماً فردين اثنين بنسبة 6.7 %، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.20 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 1.064 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأن الجامعة تعقد دورات تدريبية من طرف الأساتذة ذوي الخبرة والكفاءة.

– **العبرة الثانية :** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات أجابت بـ محايد وعددهم 12 فردا بنسبة 40 %، أما الإجابات المتمثلة في أتفق عددهم 11 أفراد بنسبة 36.7 %، وكان عدد الإجابات الخاصة بـ لا أتفق 06 أفراد بنسبة 23.3 % وفي حين كان عدد الإجابات الخاصة بـ لا أتفق تماماً 01 أفراد بنسبة 3.3 % حيث كان عدد الإجابات بـ أتفق تماماً منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.10 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة محايد، و أما الانحراف المعياري 0.845 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأنه لا يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر.

– **العبرة الثالثة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها بـ أتفق وعددها 13 وبنسبة 43.3 %، أما الإجابات بـ محايد ولا أتفق تساوا فبلغ عددهم بـ 07 أفراد بنسبة 23.3 % لكل واحد من هما، في حين أن الإجابات الخاصة بـ لا أتفق تماماً كان عددهم فردين اثنين بنسبة 6.7 % في حين بلغ عدد الإجابات بأتفق تماماً فرد واحد بنسبة 3.3 %، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.13 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن لا يواجهون صعوبة في إيصال معارفهم، أما الانحراف المعياري 1.042 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات .

– **العبرة الرابعة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها بـ أتفق وعددها 18 وبنسبة 60 %، أما الإجابات بمحايد بلغ عددهم بـ 06 أفراد بنسبة 20 %، في حين أن الإجابات الخاصة بـ أتفق تماماً فكانت 03 أفراد بنسبة 10 % حيث كان عدد الإجابات بـ لا أتفق فردين اثنين يمثل نسبة 6.7 % حيث أن الإجابات الخاصة بـ لا أتفق تماماً فعددهم فرد واحد ونسبتهم 3.3 % ،أما بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.67 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة والمتمثل في أتفق ، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن الجامعة تتوفر على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة، اما الانحراف المعياري 0.884 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات .

الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج المجال الثاني والمتمثل فتأثير إدارة المعرفة على الجودة بالجامعة
الجدول رقم 14: يمثل عينات الدراسة حول جودة البحث العلمي

تأثير لإدارة المعرفة على الجودة بالجامعة

العبارة	التكرار والنسب	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1- سهولة الوصول الى مصادر المعلومات وجمعها وتوفيرها	ت	0	9	4	15	2	3,33	,994	أتفق
	%	0	30	13.3	50	6.7			
2- امكانية القيام بعمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتداخلة	ت	0	5	8	16	1	3,43	,817	أتفق
	%	0	16.7	26.7	53.3	3.3			
3- تشجيع الجامعة ديناميكية البحث وتحفز أساتذتها الباحثين	ت	1	12	3	14	0	3,00	1,017	أتفق
	%	3.3	40	10	46.7	0			
4- فعالية الخدمات الداخلية والخارجية المتعلقة بالبحث	ت	0	6	18	6	0	3,00	,643	محايد
	%	0	20	60	20	0			
5- الاستجابة المنح البحثية وتوفر فرص اجراء البحوث	ت	0	4	6	18	2	3,60	,814	أتفق
	%	0	13.3	20	60	6.7			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

• مناقشة نتائج العبارات التي تدور حول جودة البحث العلمي:

- العبارة الأولى : من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات أجابت ب أتفق وعددهم 15 فرد بنسبة 50 %، أما الإجابات المتمثلة في لا أتفق كان عددهم 09 أفراد بنسبة 30 %، وكان عدد الإجابات الخاصة ب محايد 04 بنسبة 13.3 % حيث بلغ عدد إجابات الفئة الخاصة ب أتفق تماما فردين اثنين بنسبة 6.7 % أما بالنسبة إلى الفئة الخاصة ب لا أتفق تماما انعدم عدد الإجابات، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.33 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 0.994 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأن في الجامعة الوصول إلى مصادر المعلومات وجمعها وتوفيرها عملية سهلة.

- العبارة الثانية : من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات اجابت ب أتفق وعددهم 16 فردا بنسبة 53.3 %، أما الإجابات المتمثلة في محايد عددهم 08 أفراد بنسبة 26.7 %، وكان عدد الإجابات الخاصة

ب لا أتفق 05 أفراد بنسبة 16.7% و في حين كان عدد الإجابات الخاصة ب أتفق تماما 01 أفراد بنسبة 3.3% حيث كان عدد الإجابات ب لا أتفق تماما منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.43 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 0.817 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات ومما سبق يمكن القول بأنه يمكن القيام بعمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتداخلة.

- **العبارة الثالثة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب أتفق وعددها 14 وبنسبة 46.7%، أما الإجابات ب لا أتفق بلغ عددهم ب 12 فردا بنسبة 40%، في حين ان الاجابات الخاصة ب محايد كان عددهم 03 أفراد بنسبة 10% في حين بلغ عدد الإجابات ب لا أتفق تماما فرد واحد بنسبة 3.3% أما الإجابات الخاصة ب أتفق تماما انعدمت، بالنظر الى المتوسط الحسابي 3 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن الجامعة تشجع ديناميكية البحث وتحفز أساتذتها الباحثين، اما الانحراف المعياري 1.017 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات .

- **العبارة الرابعة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب محايد وعددها 18 وبنسبة 60%، أما الإجابات الخاصة بكل من أتفق ولا أتفق بلغ عددهم ب 06 أفراد بنسبة 20%، في حين ان الاجابات الخاصة ب أتفق تماما ولا أتفق فكانت منعدمة، أما بالنظر الى المتوسط الحسابي 3 فهو يعبر عن الفئة الثالثة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة والمتمثل في محايد، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن فعاليات الداخلية والخارجية للجامعة ليست متعلقة بالبحث، اما الانحراف المعياري 0.643 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات.

- **العبارة الخامسة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب أتفق وعددها 18 وبنسبة 60%، أما الإجابات ب محايد بلغ عددهم ب 06 أفراد بنسبة 20%، في حين ان الاجابات الخاصة ب لا أتفق كان عددهم 04 أفراد بنسبة 13.3% في حين بلغ عدد الإجابات ب أتفق تماما فردين اثنين بنسبة 6.7% أما الإجابات الخاصة ب لا أتفق تماما انعدمت، بالنظر الى المتوسط الحسابي 3.60 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق، ويمكن أن هناك استجابة المنح البحثية وتوفر فرص اجراء البحوث، اما الانحراف المعياري 0.814 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات .

- **الجدول رقم 15: يمثل عينات الدراسة حول جودة الخدمات الطلابية والخرجين**

تأثير إدارة المعرفة على الجودة بالجامعة

العبارة	التكرار والنسب	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1- تنظم الجامعة أيام دراسية	ت	1	4	4	15	6	3,70	1,055	أتفق

				20	50	13.3	13.3	3.3	%	لتوجيه الطلبة الجدد
أتفق	,691	3,93	5	19	5	1	0	0	ت	2- تقدم الجامعة الخدمات الالكترونية لطلبة عبر الموقع الالكتروني
			16.7	63.3	16.7	3.3	0	%		
لا أتفق تماما	1,104	2,23	0	5	7	8	10	10	ت	3- تهتم الجامعة بأمر الخريجين وتتابع انشغالاتهم
			0	16.7	23.3	26.7	33.3	%		
محايد	1,185	3,10	3	10	7	7	3	3	ت	4- سهولة ايجال المعرفة للطلبة وتقديم الخدمات المساندة لهم
			10	33.3	23.3	23.3	10	%		
أتفق	,750	3,70	3	17	8	2	0	0	ت	5- كفاءة وفعالية إشراف أعضاء هيئة التدريس على الطلبة
			10	56.7	26.7	6.7	0	%		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

• مناقشة نتائج العبارات التي تدور حول جودة الخدمات الطلابية والخريجين:

- العبارة الأولى: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات اجابت بـ أتفق وعددهم 15 فردا بنسبة 50 %، وكان عدد الإجابات الخاصة بـ أتفق تماما 06 أفراد بنسبة 20 %، أما الإجابات المتمثلة في لا أتفق ومحايد كان عددهم متساوي وبلغ 04 أفراد بنسبة 13.3 % لكل واحد منهم، حيث بلغ عدد إجابات الفئة الخاصة بـ لا أتفق تماما فرد واحد بنسبة 3.3 %، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.70 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 1.055 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات ومما سبق يمكن القول بأن في الجامعة تنظم أيام دراسية لتوجيه الطلبة الجدد.

- العبارة الثانية: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات اجابت بـ أتفق وعددهم 19 فرد بنسبة 63.3 %، أما الإجابات المتمثلة في أتفق تماما ومحايد كان عددهم متساوي وبلغ 05 أفراد بنسبة 16.7 % لكل واحد منهم ، حيث بلغ عدد إجابات الفئة الخاصة بـ لا أتفق فرد واحد بنسبة 3.3 % حيث كان عدد الإجابات بـ لا أتفق تماما منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.93 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 0.691 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات ومما سبق يمكن القول بأن الجامعة تقدم الخدمات الالكترونية للطلبة عبر الموقع الالكتروني.

- العبارة الثالثة: من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الاكبر كانت إجابتها بـ لا أتفق تماما وعددها 10 وبنسبة 33.3 %، أما الإجابات بـ لا أتفق بلغ عددهم بـ 08 أفراد بنسبة 26.7 %، في حين ان الاجابات الخاصة بـ محايد كان عددهم 07 أفراد بنسبة 23.3 % في حين بلغ عدد الإجابات بـ أتفق 05 أفراد بنسبة 16.7 % أما الإجابات الخاصة بـ أتفق تماما انعدمت، بالنظر الى المتوسط الحسابي 2.23 فهو يعبر عن الفئة

الثانية و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في لا أتفق، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن الجامعة لا تهتم بأمور الخريجين وتتابع انشغالاتهم، اما الانحراف المعياري 1.104 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات .

- **العبارة الرابعة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب أتفق وعددها 10 وبنسبة 33.3%، أما الإجابات الخاصة بكل من محايد ولا أتفق بلغ عددهم ب 07 أفراد بنسبة 23.3%، كما ان الاجابات الخاصة ب أتفق تماما ولا أتفق تماما متساوية وبلغ عددهم 03 أفراد بنسبة 10% لكل واحدة منهم ،أما بالنظر الى المتوسط الحسابي 3.10 فهو يعبر عن الفئة الثالثة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة والمتمثل في أتفق ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن ايصال المعرفة للطلبة وتقديم الخدمات المساندة لهم عملية سهلة بالنسبة للجامعة، اما الانحراف المعياري 1.185 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات.

- **العبارة الخامسة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب أتفق وعددها 17 وبنسبة 56.7%، أما الإجابات ب محايد بلغ عددهم ب 08 أفراد بنسبة 26.7%، في حين ان الاجابات الخاصة ب أتفق تماما كان عددهم 03 أفراد بنسبة 10% في حين بلغ عدد الإجابات ب لا أتفق فريدين اثنين بنسبة 6.7% أما الإجابات الخاصة ب لا أتفق تماما انعدمت، بالنظر الى المتوسط الحسابي 3.70 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق، ويمكن أن هناك كفاءة وفعالية إشراف أعضاء هيئة التدريس على الطلبة، اما الانحراف المعياري 0.750 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات .

الجدول رقم 16: يمثل عينات الدراسة حول جودة المناهج والبرامج

تأثير إدارة المعرفة على الجودة بالجامعة									
الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما	التكرار والنسب	العبارة
أتفق	1,104	3,23	2	14	5	7	2	ت	1- تحدد وتوفر الجامعة أفضل الممارسات والمناهج والبرامج التعليمية
			6.7	46.7	16.7	23.3	6.7	%	
أتفق	1,040	3,43	4	12	8	5	1	ت	2- تهتم الجامعة بأعضاء هيئة التدريس وتساندهم وتسعى الى تطويرها
			13.3	40	26.7	16.7	3.3	%	
أتفق	,944	3,27	2	11	11	5	1	ت	3- تبذل الكلية جهود معتبرة لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج
			6.7	36.7	36.7	16.7	3.3	%	
محايد	,809	3,03	0	9	14	6	1	ت	4- سهولة تصميم وتطوير المناهج

			0	30	46.7	20	3.3	%	المشتركة بين التخصصات
أتفق	,968	3,40	3	13	7	7	0	ت	5- التحسين المستمر لعمليات
			10	43.3	23.3	23.3	0	%	التدريس والتعلم

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

• مناقشة نتائج العبارات التي تدور حول جودة المناهج والبرامج:

- **العبرة الأولى :** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات اجابت ب أتفق وعددهم 14 فرد بنسبة 46.7 %، وكان عدد الإجابات الخاصة ب لا أتفق 07 أفراد بنسبة 23.3 %، أما الإجابات المتمثلة في محايد كان عددهم متساوي وبلغ 05 أفراد بنسبة 16.7 %، حيث بلغ عدد إجابات لكل من الفئة الخاصة ب لا أتفق تماما وأتفق تماما فردين اثنين بنسبة 6.7 %، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.23 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 1.104 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات ومما سبق يمكن القول بأن الجامعة تحدد وتوفر أفضل الممارسات والمناهج والبرامج التعليمية.

- **العبرة الثانية :** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات اجابت ب أتفق وعددهم 12 فرد بنسبة 40 %، أما الإجابات المتمثلة في محايد كان عددهم 08 أفراد بنسبة 26.7 % لكل واحد منهم، حيث بلغ عدد إجابات الفئة الخاصة ب لا أتفق 05 أفراد بنسبة 16.7 % حيث بلغ عدد إجابات الفئة الخاصة ب أتفق تماما 04 أفراد بنسبة 13.3 % حيث كان عدد الإجابات ب لا أتفق تماما فرد واحد بنسبة 3.3 % ، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.43 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 1.040 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات ومما سبق يمكن القول بأن الجامعة تهتم الجامعة بأعضاء هيئة التدريس وتساندهم وتسعى الى تطويرها.

- **العبرة الثالثة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينتين الكبيرتين كانتا إجابتها ب أتفق ومحايد وعدد كل منها 11 وبنسبة 36.7 %، أما الإجابات ب لا أتفق بلغ عددهم ب 05 أفراد بنسبة 16.7 %، في حين أن الاجابات الخاصة ب أتفق تماما كان عددهم فردين اثنين بنسبة 6.7 % في حين بلغ عدد الإجابات ب لا أتفق تماما فرد واحد بنسبة 3.3 %، بالنظر الى المتوسط الحسابي 3.27 فهو يعبر عن الفئة الثالثة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن الكلية تبذل جهود معتبرة لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج، اما الانحراف المعياري 0.944 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات .

- **العبرة الرابعة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الاكبر كانت إجابتها ب محايد وعددها 14 وبنسبة 46.7 %، أما الإجابات الخاصة أتفق بلغ عددهم ب 09 أفراد بنسبة 30 %، كما ان الاجابات الخاصة ب لا أتفق 06 أفراد بنسبة 20 % أما بالنسبة للفئة الخاصة ب لا أتفق تماما كانت فرد واحد بنسبة 3.3 % حيث انعدت الفئة الخاصة ب اتفق تماما، أما بالنظر الى المتوسط الحسابي 3.03 فهو يعبر عن الفئة الثالثة و هذا ما يدل على

الاتجاه العام لرأي العينة والمتمثل في محايد، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن هناك صعوبة تصميم وتطوير المناهج المشتركة بين التخصصات، اما الانحراف المعياري 0.809 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات.

- العبارة الخامسة : من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب أتفق وعددها 13 فرد وبنسبة 43.3%، أما الإجابات ب محايد ولا أتفق بلغ عدد كل منهم ب 07 أفراد بنسبة 23.3 %، في حين ان الاجابات الخاصة ب أتفق تماما كان عددهم 03 أفراد بنسبة 10 % في حين نعدم عدد الإجابات ب لا أتفق تماما ،بالنظر الى المتوسط الحسابي 3.40 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق، ويمكن أن هناك تحسين المستمر لعمليات التدريس والتعلم، اما الانحراف المعياري 0.968 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات .

الجدول رقم 17: يمثل عينات الدراسة حول جودة الخدمات الإدارية والتخطيط

تأثير إدارة المعرفة على الجودة بالجامعة									
الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما	التكرار والنسب	العبارة
أتفق	1,135	3,23	4	9	9	6	2	ت	1- سرعة الاستجابة لخدمات الادارية المطلوبة
			13.3	30	30	20	6.7	%	
أتفق	,968	3,40	3	12	10	4	1	ت	2- سهولة تبادل المعلومات الداخلية والخارجية
			10	40	33.3	13.3	3.3	%	
أتفق	,935	3,43	2	16	5	7	0	ت	3- وضوح القواعد العامة والخطوط العريضة للتصرفات والسلوكيات
			6.7	53.3	16.7	23.3	0	%	
أتفق	,802	3,67	4	14	10	2	0	ت	4- سهولة التواصل بين أفراد الجامعة
			13.3	46.7	33.3	6.7	0	%	
أتفق	1,104	3,23	3	11	8	6	2	ت	5- الاتجاه نحو اللامركزية في أداء الأعمال الإدارية
			10	36.7	26.7	20	6.7	%	

لمصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

• مناقشة نتائج العبارات التي تدور حول جودة الخدمات الإدارية والتخطيط:

- العبارة الأولى : من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات اجابت بكل من أتفق ومحايد وعددهم 09 أفراد بنسبة 30 %، وكان عدد الإجابات الخاصة ب لا أتفق 06 أفراد بنسبة 20%، أما الإجابات المتمثلة في أتفق تماما كان عددهم 04 أفراد بنسبة 13.3 %، حيث بلغ عدد إجابات من الفئة الخاصة ب لا أتفق تماما فردين اثنين بنسبة 6.7 %، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.23 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل

على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، و أما الانحراف المعياري 1.135 فيدل على عدم وجود تباين في الاجابات ومما سبق يمكن القول بأن فينوعا من السرعة في استجابة للخدمات الإدارية المطلوبة.

- **العبرة الثانية:** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من العينات أجابت ب أتفق وعددهم 12 فرد بنسبة 40 %، أما الإجابات المتمثلة في محايد كان عددهم 10 أفراد بنسبة 33.3%، حيث بلغ عدد إجابات الفئة الخاصة ب لا أتفق 04 أفراد بنسبة 13.3% حيث بلغ عدد إجابات الفئة الخاصة ب أتفق تماما 03 أفراد بنسبة 10 % حيث كان عدد الإجابات ب لا أتفق تماما فرد واحد بنسبة 3.3 %، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.40 وهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة أتفق، وأما الانحراف المعياري 0.968 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات ومما سبق يمكن القول بأن هناك سهولة في تبادل المعلومات الداخلية والخارجية.

- **العبرة الثالثة:** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينتين الكبيرتين كانتا إجابتها ب أتفق ومحايد وعدد كل منها 16 وبنسبة 53.3%، أما الإجابات ب لا أتفق بلغ عددهم ب 07 أفراد بنسبة 23.3%، في حين أن الإجابات الخاصة ب محايد كان عددهم 05 أفراد بنسبة 16.7% في حين بلغ عدد الإجابات ب أتفق تماما فردين اثنين بنسبة 6.7% في حين انعدمت الإجابات الخاصة ب لا أتفق تماما، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.43 فهو يعبر عن الفئة الثالثة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة و المتمثل في أتفق ، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن هناك وضوح القواعد العامة والخطوط العريضة للتصرفات والسلوكيات ، أما الانحراف المعياري 0.935 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات .

- **العبرة الرابعة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب أتفق وعددها 14 وبنسبة 46.7%، أما الإجابات الخاصة محايد بلغ عددهم ب 10 أفراد بنسبة 33.3% ، كما ان الإجابات الخاصة ب أتفق تماما 04 أفراد بنسبة 13.3% أما بالنسبة للفئة الخاصة ب لا أتفق كانت فردين اثنين بنسبة 6.7% حيث أن عدت الفئة الخاصة ب لا اتفق تماما، أما بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.67 فهو يعبر عن الفئة الرابعة و هذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة والمتمثل في أتفق، ويمكن أن يرجع سبب ذلك إلى أن هناك سهولة التواصل بين أفراد الجامعة، أما الانحراف المعياري 0.802 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات.

- **العبرة الخامسة :** من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن العينة الأكبر كانت إجابتها ب أتفق وعددها 11 فرد وبنسبة 36.7%، أما الإجابات ب محايد بلغ عددهم ب 08 أفراد بنسبة 26.7%، في حين أن الإجابات الخاصة ب لا أتفق كان عددهم 06 أفراد بنسبة 20% في حين بلغ عدد الإجابات ب أتفق تماما 03 بنسبة 10 % حيث كان عدد الإجابات ب لا أتفق تماما فردين اثنين بنسبة 6.7 %، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.23 فهو يعبر عن الفئة الرابعة وهذا ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة والمتمثل في أتفق، ويمكن أن هناك ميل نحو اللامركزية في أداء الأعمال الإدارية، أما الانحراف المعياري 1.104 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات.

المطلب الثالث: اختبارا لفرضيات One simple T.TEST

- بعد تحليل ومناقشة نتائج إجابات عينة الدراسة سوف نتطرق إلى اختبار قابلية النتائج للتعميم على مجتمع الدراسة على أنها نتائج معنوية تعكس فعلا الواقع محل الدراسة ولتحقيق هذا الهدف قمنا بتحويل كل محور لبعد إحصائي بجمع عباراته عن طريق المتوسطات الحسابية وتحويله العبارة وحيدة تمثل المحور وبعد الحصول على الأبعاد الأربعة التي تمثل المحاور قمنا بتطبيق اختبار T للعينة ال واحدة **One simple T.TEST** لاختبار كل بعد والبحث عن إمكانية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية.

$$T = \frac{u - \bar{x}}{S/\sqrt{n}}$$

\bar{x} المتوسط الحسابي
 U الوسط الحسابي للمجتمع
 S الانحراف المعياري للعينة
 N حجم العينة

- اختبار الفرضيات باستخدام T عند مستوى دلالة α 5% sig الذي يدل على أن احتمال الخطأ مسموح به يكون في حدود 5% مما يعكس مجال الثقة بين 95% وهذا على أساس قاعدة القرارات التالية:

- قبول الفرضية الصفرية H_0 إذا كانت فيه $\text{Sig}(\alpha) \% > 5$
 - قبول الفرضية البديلة H_1 إذا كانت فيه $\text{Sig}(\alpha) \% < 5$
- وعليه إذا كان $\text{Sig}(\alpha) \% < 5$ فهذا يعني ويبين ان إجابات أفراد العينة بعيدة عن مركز الحياد.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى

التي تنص على أن جامعة الجبالي بونعامه تطبق عمليات إدارة المعرفة
 -الفرضية الصفرية : لا تطبق جامعة الجبالي بونعامه عمليات إدارة المعرفة.

-الفرضية البديلة : تطبق جامعة الجبالي بونعامه عمليات إدارة المعرفة.

الجدول رقم 18: اختبار T لعمليات إدارة المعرفة

عمليات إدارة المعرفة	قيمة الاختبار = 30					
	T	العدد	مستوى الدلالة	الفروق	95 % الفرق من فاصل الثقة	
					متفوق	السفلي
	21,83 1	30	,000	38,86667	35,2255	42,5078

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

على ضوء النتائج أعلاه يتبين أن قيمة $Sig(\alpha)$ إذ قدرت قيمتها بـ 0.000 (00%)، وقيمة t المحسوبة والمقدرة بـ 21.831 وهو ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة بأن جامعة الجبالي بونعامه تطبق عمليات إدارة المعرفة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية

- التي تنص على أن جامعة الجبالي بونعامه تهتم بتحسين جودة التعليم العالي.
- الفرضية الصفرية : لا تهتم جامعة الجبالي بونعامه بتحسين جودة التعليم العالي.
- الفرضية البديلة : تهتم جامعة الجبالي بونعامه بتحسين جودة التعليم العالي.

الجدول رقم 19: اختبار T لجودة التعليم العالي

جودة التعليم العالي	قيمة الاختبار = 30					
	T	العدد	مستوى الدلالة	الفروق	95 % الفرق من فاصل الثقة	
					السفلي	متفوق
	17,029	30	,000	37,36667	32,8788	41,8545

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

على ضوء النتائج أعلاه يتبين أن قيمة $Sig(\alpha)$ إذ قدرت قيمتها بـ 0.000 (00%) وقيمة t المحسوبة والمقدرة بـ 17.029 وهو ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة بأن جامعة الجبالي بونعامه تهتم بتحسين جودة التعليم العالي.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة

- التي تنص على مساهمة إدارة المعرفة إلى حد كبير في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة الجبالي بونعامه.
- الفرضية الصفرية : لا تساهم إدارة المعرفة إلى الحد كبير في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة الجبالي بونعامه.

-الفرضية البديلة : تساهم إدارة المعرفة إلى الحد كبير في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة الجبالي بونعامه.

الجدول رقم 20: يمثل العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي	قيمة الاختبار = 30					
	t	العدد	مستوى الدلالة	الفروق	95 % الفرق من فاصل الثقة	
					السفلي	متفوق
	28,371	30	,000	105,23333	97,6472	112,8194

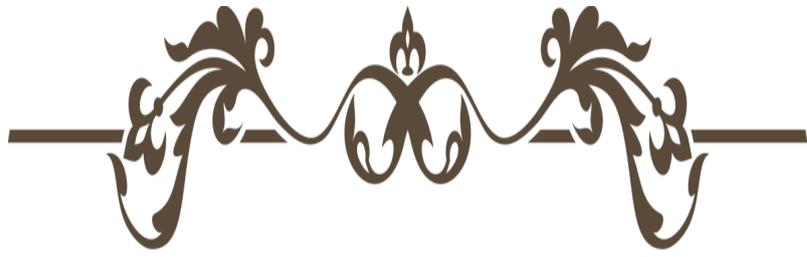
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

على ضوء النتائج أعلاه يتبين أن قيمة $\text{Sig}(\alpha)$ إذ قدرت قيمتها بـ 0.000 (00%) وقيمة t المحسوبة والمقدرة بـ 28.371 وهو ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والمتمثلة في أن إدارة المعرفة تساهم إلى الحد كبير في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة الجبالي بونعامه.

خلاصة

في هذا الفصل تم عرض نتائج الدراسة الميدانية لتأثير إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي بجامعة جبالي بونعامه خميس مليانة وقد اقتصرت الدراسة على 30 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي وتم استخدام برنامج spss إصدار 22 من أجل اختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى النتائج، والتي تم فيها قبول فرضيات ورفض فرضيات أخرى.

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



خاتمة



من خلال هذه الدراسة تم التطرق إلى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن مفهوم إدارة المعرفة والذي يعتبر نظاما متكاملًا ومدى مساهمتها في تحسين جودة التعليم العالي، وذلك لاعتبارها أحد المفاهيم الهامة اليوم في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعولمة، ولهذا أصبح لزاما على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسة التعليمية في ظل الثروات المعرفية والتكنولوجية وتطوير الأداء الجامعي.

➤ اختبار الفرضيات

- تقوم الجامعة محل الدراسة بتطبيق عمليات إدارة المعرفة (تشخيص، توليد، تخزين، توزيع، تطبيق).
- تهتم جامعة الجيلالي بونعامة بتحسين جودة التعليم العالي.
- تساهم إدارة المعرفة إلى حد كبير في تحسين جودة التعليم العالي (جودة البحث العلمي، جودة خدمات الطلبة والخريجين، جودة المناهج والبرامج، جودة الخدمات الإدارية) بالجامعة محل الدراسة.

➤ النتائج المتوصل إليها

- سعينا من خلال الدراسة التي قمنا بها لتوضيح الدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.
- المنظمة محل الدراسة تعتمد على العديد من المبادئ التي أتت بها إدارة المعرفة وتقوم بشكل نسبي بتطبيق عمليات إدارة المعرفة (تشخيص، توليد، تخزين، توزيع، تطبيق).
- عدم كفاية الوسائل والمعدات التكنولوجية بالجامعة محل الدراسة التي تمكن من الاستفادة من المعرفة.
- غلب الطابع النظري على الطابع العلمي في إعداد المناهج والبرامج التعليمية.
- وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستوى الجودة التعليمية بالجامعة محل الدراسة بالرغم من المستوى المتوسط لعمليات إدارة المعرفة وعدم وجودها بالمعنى الكامل.
- تشير النتائج إلى تشجيع الطلبة على إدارة المعرفة لتساهم في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة محل الدراسة.
- ضعف العلاقة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل وزيادة الكم من الطلبة مقابل تدني الكيف (مستوى التأهيل).

➤ الاقتراحات

- الاهتمام بتطبيق إدارة المعرفة من خلال المشاركة في شبكات المعلومات الداخلية والخارجية.
- حسن استثمار المعلومات والمعرفة التي يمتلكها أعضاء هيئة التدريس وجعلها ذات قيمة من خلال مشاركتهم والأخذ بأرائهم.
- دراسة احتياجات سوق العمل من المتخرجين في الاختصاصات المختلفة.

- تشجيع البحث العلمي ومخابر البحث من خلال تحريك فرق البحث العلمي ومخابر البحث على إنتاج المعرفة وتطبيقها والاستفادة منها في حل المشكلات سواء كانت تعليمية أو تنموية.
- توظيف التكنولوجيا الحديثة في مختلف الأقسام والوحدات الجامعية.
- التعامل والتفاعل مع المنظمات التعليمية الأخرى الوطنية والأجنبية.
- الاهتمام بالخريجين ومتابعة انشغالاتهم وتقديم الخدمات اللازمة لهم.
- محاولة صياغة خطة محددة المعالم لترسيخ ممارسات إدارة المعرفة وآليات تطبيقها وأهميتها بالجامعة الجزائرية.

➤ أفاق الدراسة

- دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية في الجامعة الجزائرية.
- واقع تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية الجزائرية.
- دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي.
- دور إدارة المعرفة في تطوير راس المال الفكري.



قائمة المراجع



➤ الكتب باللغة العربية:

- احمد إسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- أحمد حسن عودة، تخطيط المنهج وتطويره، دار الأهمية، عمان، 1989.
- اربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسن، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط01، 2007.
- سرحان عبد المجيد، المناهج، دار النهضة العربية، عمان، ط 09، 1992.
- سوسن شاكر، الجودة في التعليم العالي، دراسات تطبيقية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 01، 2008.
- صالح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد، 2005.
- صالح ذياب هندي، دراسات المناهج والأساليب العامة، جمعية عمال المطابع التعاونية، عمان، 1997.
- عبد الرحمان الجاموسي، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- عبد الستار العلي: عامر إبراهيم قنديلجي، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.
- عبد اللطيف مطر، إدارة المعرفة والعمليات، دار كنوز المصرفية العملية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- عبد المجيد قدي، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية، دار الأبحاث للنشر والترجمة والتوزيع، الجزائر، ط 01، 2009.
- علي السلمي، إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب لطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2002.
- كمال الدين الدهراوي، منهجية البحث العلمي في الإدارة والمحاسبة، مكتبة العلوم المالية والإدارة والاقتصاد، الإسكندرية، 2006.
- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2002.
- هشام الحسن، شقيق القائد، تخطيط المنهج وتطويره، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1990.
- الرسائل والأطروحات العلمية:
- أحمد عبد الله الرشدي، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة الدكتوراه قسم علوم التسيير جامعة الجزائر، 2009.
- توحاري رحمى، جيلي سمية، أثر إدارة المعرفة على جودة التكوين العالي، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2019.
- توفيق صراع، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي.

- خولة شماخي، دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016.
 - رياض عيشوش: مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة المعرفة، مذكرة ماجستير، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، جامعة بسكرة، 2011.
 - زكية بنت ممدوح قاري، عبد الله طاش كندي، إدارة المعرفة، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة تربوية وتخطيط، جامعة أم القرى، 2012.
 - سمراء كلات، مكتبات، تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية، مذكرة ماجستير تخصص علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2009
 - صلاح هادي الحسني، القيادة الإدارية وأثرها في إدارة الموارد البشرية استراتيجيا، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الأكاديمية العربية في الدنمارك، 2009.
 - طه حسين نوى، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمات الأعمال، رسالة دكتوراه، تخصص تسيير، جامعة الجزائر، 2011.
 - قلبو حسينة، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسي، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص تسيير استراتيجي للمنظمات، جامعة بسكرة، 2015.
 - محمد الجهني: إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، دولة في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009.
 - نورة وسهام، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال مؤسسة، جامعة أم البواقي، 2015.
 - وردة بن حيزية، دور إدارة المعرفة في تطوير راس المال الفكري، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2017.
 - وفاء عبد الفتاح ميلاد الدوكالي، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، مذكرة ماجستير، جامعة بنغازي، 2013.
 - وفاء عبد الفتاح، ميلاد الدوكالي، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، 2007.
- الملتقيات والمؤتمرات:
- حسن العلواني، إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية المنظمة العربية للتنمية، الإدارية، القاهرة، 2001.
 - عليان عبد الله الحولي، تصور مفتوح لتحسين جودة التعليم الفلسطيني، المؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله بوتير 204.
 - فيصل عبد الله الحاج، سوسن شاكر محيد، دليل ضمان الجودة لاعتماد الجامعات العربية أعضاء الاتحاد، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية للطبع والنشر، 2008.

- قمري زينة، بوقامة عمر، أهمية الجودة في التعليم العالي، الملتقى الدولي حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، أيام 20-21 نوفمبر 2010، جامعة سكيكدة.
 - محسن الظالمي، أحمد الإمارة، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل، المؤتمر العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2011/05/12-10.
 - محمد حسن الطراونة، نموذج مقترح لمعايير ضمان جودة التقديم الحقيقي للطلبة في مناهج التعليم العالي، المؤتمر العربي، الدولي الأول، لضمان جودة التعليم العالي، المملكة الأردنية، جامعة الزرقان، أيام 10-12 / 05 / 2011.
 - ناجي رجب عبد ستار، أكرم صبحي حسين، تصور مفتوح لبناء وتعزيز ثقة الطالب الجامعي بنفسه كواحد من أهم مطالب جودة التعليم الجامعي في قطاع غزة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الخليجية، المملكة البحرينية، يرمي 514، أبريل 2012.
- **المجلات والجرائد:**
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 24 رجب، عام 1425 / 24 غشت سنة 2004، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة، الكلية، المعهد، ملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، الجريدة الرسمية، العدد 62.
 - محمد زرقون، الحاج عرابية، أثر المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 1، جامعة ورقلة، 2014.
 - نور الدين حامد، جودة التعليم كاستراتيجية لتقوية كفاءة أداء الجامعات، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 22، جوان 2001، جامعة بسكرة.
 - واضح فواز، نوري مجدي، "إدارة المعرفة أسلوب متكامل للإدارة الحديثة"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، ال عدد1، الجزائر، مارس 2017.
- **المراجع باللغة الاجنبية:**
- Tarfaya Nassima, " **Qualité dans l'entreprise et l'analyse des risqué** ", Ed Houma, Alger, 2004.



الملاحق





بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة
بونعامة بخميس مليانة"

استمارة استبيان

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، آمليين أن تمنحونا جزءا من وقتكم الثمين، ونشكركم على حسن التعاون إن الغرض من تصميم هذه الاستبانة هو وضع أداة للقياس تستخدم في دراسة بعنوان:

" إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة التعليم العالي_ دراسة حالة جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة _ "

يرجى منكم التكرم بتعبئة الاستبيان، بعد قراءة كل عبارة قراءة متأنية، ثم وضع علامة {X} في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها.

علما بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا أغراض البحث العلمي فقط، وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة.

ملاحظة: المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستحاط بسرية تامة.

نشكركم على حسن تعاونكم وكرم تجاوبكم.

إشراف الأستاذ:

د/ زمالة عمر

إعداد الطالبان:

- قوري محاد محمد

- مودود محمد

أولاً: البيانات الشخصية.

1- النوع الاجتماعي:

أنثى

ذكر

2- السن:

من 35-45 سنة

أقل من 35 سنة

أكثر من 45 سنة

3- المؤهل العلمي :

دكتوراه

ماجستير

ماستر

4- الرتبة الوظيفية:

أستاذ محاضر قسم (ب)

أستاذ مساعد قسم (أ)

أستاذ التعليم العالي

أستاذ محاضر قسم (أ)

أستاذ مساعد قسم (ب)

5- سنوات الخبرة:

من 05-10 سنوات

أقل من 05 سنوات

أكثر من 10 سنوات

ثانياً: مجالات الدراسة

مقياس الإجابة					المجال 1: عمليات إدارة المعرفة.
لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	
تشخيص المعرفة					
					1- يتم الاعتماد على شبكة الأنترنت في اكتساب المعرفة.
					2- يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر داخلية
					3- السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية
					4- يتم رصد المعرفة متخصصة من المنظمات التعليمية الأخرى (جامعات، معاهد).
توليد المعرفة					
					1- يتفاعل الأساتذة فيما بينهم لإيجاد حلول المشاكل التي تواجههم
					2- تشجع الجامعة الأساتذة على استمرار التعليم والتطوير لمهاراتهم وقدراتهم
					3- تقوم الجامعة بمختلف النشاطات العملية (مؤتمرات، ملتقيات، ندوات، أيام دراسية)
					4- تقدم الجامعة التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي
تخزين المعرفة					
					1- لدى الجامعة قواعد بيانات بالمعلومات حول مواضيع مختلفة
					2- تولي الجامعة اهتماماً بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة
					3- يتم تدوين الآراء والخبرات والتجارب والبحوث المختلفة
					4- تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشيف الإلكتروني)
توزيع المعرفة					
					1- تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول الى المعرفة

					2- يتم إصدار نشرات ودوريات ومختلف المطبوعات
					3-تعقد الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية بالجامعة
					4-فتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبرات الجامعة
تطبيق المعرفة.					
					1-تعقد الجامعة دورات تدريبية من طرف الأساتذة ذوي الخبرة والكفاءة
					2-يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر
					3-لايواجه الأساتذة صعوبة في إيصال معارفهم
					4-تتوفر الجامعة على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة

مقياس الإجابة					المجال الثاني: تأثير إدارة المعرفة على الجودة بالجامعة
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
جودة البحث العلمي:					
					1-سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وجمعها وتوفيرها
					2-إمكانية القيام بعمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتداخلة
					3-تشجيع الجامعة ديناميكية البحث وتحفز أساتذتها الباحثين
					4-فعالية الخدمات الداخلية والخارجية المتعلقة بالبحث
					5-الإستجابة المنح البحثية وتوفر فرص إجراء البحوث
جودة الخدمات الطلابية والخرجين					
					1-تنظم الجامعة أيام دراسية لتوجيه الطلبة الجدد
					2-تقدم الجامعة الخدمات الإلكترونية لطلبة عبر الموقع الإلكتروني
					3-تهتم الجامعة بأمور الخرجين وتتابع انشغالاتهم
					4-سهولة إيصال المعرفة لطلبة وتقديم الخدمات

					المساندة لهم.
					5-كفاءة وفعالية إشراف أعضاء هيئة التدريس على الطلبة.
جودة المناهج والبرامج					
					1-تحدد وتوفر الجامعة أفضل الممارسات والمناهج والبرامج التعليمية.
					2-تهتم الجامعة بأعضاء هيئة التدريس وتساندهم وتسعى الى تطويرها.
					3-تبذل الكلية جهود معتبرة لمراجعة وتطويرها وتحديث البرامج.
					4-سهولة تصميم وتطوير المناهج المشتركة بين التخصصات.
					5-التحسين المستمر لعمليات التدريس والتعلم.
جودة الخدمات الإدارية والتخطيط					
					1-سرعة الاستجابة لخدمات الإدارية المطلوبة.
					2-سهولة تبادل المعلومات الداخلية والخارجية.
					3-وضوح القواعد العامة والخطوط والعريضة لتصرفات والسلوكيات.
					4-سهولة التواصل بين أفراد الجامعة.
					5-الإتجاه نحو اللامركزية في أداء الأعمال الإدارية.