الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون – تيارت

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: ادارة أعمال

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبتين:

بوزبرة خديجة

حميدة مختارية

تحت عنوان:

دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير –جامعة تيارت–

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

أ.د مداني بن شهرة	(أستاذ التعليم العالي– جامعة ابن خلدون تيارت)	رئيسا
د. عمران بن عيسى	(أستاذ محاضر – أ– جامعة ابن خلدون تيارت)	مشرفا ومقررا
أ.شداد محمد	(أستاذ مساعد –أ– جامعة ابن خلدون تيارت)	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهـــداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء دون انتظار... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار

أبي العزيز "الجيلالي"

إلى التي جعل الله الجنة تحت قدميها، انارت درب حياتي وكانت لي عونا، إلى رمز العطاء الحنان

العزيزة الغالة أمي "عائشة"

إلى القريبين من القلب والداعمين والمساندين في السراء والضراء إخوتي << محمد .. سعيد ..رابح..>>

وأختاي العزيزتين فاطمة وسارة

إلى كل أفراد عائلتي من صغيرهم إلى كبيرهم وكل صديقاتي وأحبابي

إلى رفيقتي التي شاركتني هذا العمل والتي كانت نعم الأخت والرفيقة مختارية

بوزبرة خديجة.

الإهـــداء

إلى غاليتي ، محبوبتي وإلهامي .....أمي الحنون....

إلى ملجئي، مسندي واتكائي .....أبي العزيز.....

بارك الله في عمرهما وصحتهما

إلى أخواتي، سندي وقوتي نعيمة و حبيبتاي فاطمة وليندة.....

إلى اخواي الغاليان الناصر وأسامة.....

إلى محبوبي الكتكوت الصغير محمد سيف الدين ووالده عمار.....

إلى كل عائلة سي يوسف.....

جميع الأحباب والأصدقاء....

إلى من رافقتني في إنجاز هذا العمل رفيقتي خديجة.

حميدة مختارية

كلمة شكــر

الحمد لله من قبل وبعد جمدا كثيرا طيبا مباركا فيه لتوفيقنا في إتمام هذا العمل وإتمامه والذي نرجو ان يكون في المستوى، ولقوله تعالى:".....لئن شكرتم لأزيدنكم....."

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم ووهبنا القوة والتوفيق، نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير والعرفان والجميل إلى الذي خص لنا اهتمامه وحسن توجيهه وتعاونه معنا الأستاذ المشرف "عمران بن عيسى".

كما نتوجه بالشكر إلى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة وإثراء هذا العمل.

كما نشكر كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير الذين أفاضوا علينا من عملهم في سبيل طلب العلم.

كما لا يفوتنا أن نشكر كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو بعيد جزيتم كل الخير.

فهـرس المحتويـــات

فهرس المحتويات	الصفحة
الإهداء	
الشكر	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
ملخص	
مقدمة	أ- و
الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي	
تمهيد	02
المبحث الأول: الاطار النظري لإدارة المعرفة	03
المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة	03
المطلب الثاني: أهمية وأهداف إدارة المعرفة	06
المطلب الثالث: عمليات ومتطلبات إدارة المعرفة	08
المبحث الثاني: الاطار النظري لجودة التعليم العالي	11
المطلب الاول: مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي	11
المطلب الثاني: مبادئ تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي	14
المطلب الثالث: مؤشرات ومعايير قياس جودة التعليم العالي	15
المبحث الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي	17
المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي	17
المطلب الثاني: مجالات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي	18
المطلب الثالث: فوائد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي	19
خلاصة الفصل	22
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
تمهيد	24
المبحث الأول: الاطار المنهجي لمجال الدراسة الميدانية	25

المطلب الأول: الاطار النظري لمجتمع وعينة الدراسة	25
المطلب الثاني: الأدوات المنهجية للدراسة الميدانية	28
المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة	30
المبحث الثاني: نتائج التحليل الإحصائي لمحاور الاستبيان	35
المطلب الأول: تحليل الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	35
المطلب الثاني: نتائج اختبار فرضيات الدراسة	37
المطلب الثالث: تحليل الفروق بين متوسطات الاجابات	45
خلاصة الفصل	48
خاتمة	50
قائمة المصادر والمراجع	55
الملاحق	59

قائمـــة الجـــداول

قائمـــة الجـــــداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
02-01	جدول الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول والدرجة الكلية للاستبيان	31
02-02	الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني والدرجة الكلية للاستبيان	32
02-03	معاملات ارتباط المحاور مع بعضها وبالدرجة الكلية للاستبيان	33
02-04	معامل الاتساق الداخلي cronbach's Alpha coefficient لكل مجال من مجالات الاستبيان	34
02-05	التكرارات والنسب المئوية للخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	35
02-06	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول عمليات إدارة المعرفة	38
02-07	اختبار T للتأكد من اتجاهات أفراد العينة للمحور الأول	40
02-08	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول جودة التعليم العالي	41
02-09	اختبار T للتأكد من اتجاهات أفراد العينة للمحور الثاني	43
02-10	معامل بيرسون للارتباط بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي	44
02-11	اختبار T لدلالة فروقات متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة	45
02-12	اختبار ANOVA لدلالة فروقات متوسطات اجابات أفراد عينة الدراسة	46
02-13	اختبار ANOVA لدلالة فروقات متوسطات إجابات أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة	47

قائمــة الأشكــال

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01-02	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون -تيارت-	27
02-02	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	36
03-02	توزيع أفراد العينة حسب متغير الدرجة العلمية	36
04-02	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	37

المقـــــدمـــة

مقدمـة :

في ظل التغيرات والتطورات المتسارعة التي شهدها العالم والمتمثلة في الثروة المعلوماتية والتكنولوجية وغيرها، تم إنتاج كم كبير من المعارف والمعلومات الجديدة التي زادت حدة الصراع والمنافسة بين المنظمات، فظهرت إدارة المعرفة كاستراتيجية لمواجهة مختلف التحديات التي تواجهها هذه المنظمات والتي تضمن لها توليد المعرفة، توزيعها، وتطبيقها للمساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة وتشجيع الإبداع وزيادة القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية لها إضافة إلى تحسين جودة المخرجات وزيادة قيمتها والارتقاء بأدائها، وبالتالي فالمعرفة تمثل المصدر الأساسي الأكثر أهمية بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيرا في نجاح المنظمة أو فشلها.

إن من بين أهم المنظمات التي تهتم بإدارة المعرفة، نجد المنظمات التعليمية خاصة مؤسسات التعليم العالي وتسعى هذه الأخيرة إلى عصرنة وتحديث أعمالها وتحقيق التوافق بين مخرجاتها ومتطلبات بيئة العمل بما يتناسب وتطلعات التنمية باعتبارها مصدر للمعرفة وتبنيها والاستثمار فيها، وبالتالي فقد أصبح التنافس بين مؤسسات التعليم العالي ضرورة كونه يبنى على المستويات المعرفية التي تحقق التميز والانفتاح الثقافي والحضاري الذي يقاس بمخرجات التعليم العالي والتي تمتاز بالجودة والأداء المتميز، وفي ضوء ما يحدث أصبح للمعرفة اهتماما كبيرا نظرا لقيمتها البالغة والدور الذي تقوم به في تحديد مكانة المنظمة إن لم نقل مكانة المجتمع ككل، باعتبارها سلاحا له في حل مشاكله الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية والثقافية، وبناءا على هذا فإنها تتخذ أساسا للتفرقة بين الدول المتقدمة والنامية سوآءا في المجال التقني كالمعرفة في الصناعة، الزراعة والصحة وغيرها في مجال المعرفة النوعية المتعلقة بجودة المنتج أو مهارة العاملين أو مصداقية المتعاملين في أسواق رأس المال وغيرها.

إن الجودة هي من بين الأساسيات التي ترتكز عليها الإدارة لمواكبة المستحدثات العالمية ومسايرة التغيرات الدولية، ونظرا للنتائج الإيجابية لهذا المبدأ أضحى الاهتمام بتحسين الجودة واجبا على مؤسسات التعليم العالي ما يساعدها على إعداد طلبة قادرين على معايشة عمليات التغير المستمر والتقدم التكنولوجي، وذلك لا يحدث من تلقاء نفسه إلا عن طريق تبني آليات للعمل لرفع رضا المستفيدين من خدماتها وبالتالي تحقيق نجاح للجودة في قطاع التعليم وخاصة التعليم العالي.

الإشكالية:

باعتبار إدارة المعرفة وسيلة لارتقاء مختلف المنظمات من خلال جودة مخرجاتها مما يخلف جو التنافس بينها، وبالرغم من انتشار مفهومها وأهميتها على كافة المستويات إلا أن تطبيقها محصور ومحدود خاصة في منظمات التعليم العالي، وعليه تلزم أي إدارة بتطوير أساليبها لمواكبة التغيرات ومواجهة قوى المنافسة وفي هذا الصدد تطرح إشكالية البحث على النحو التالي:

ما مدى مساهمة ودور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي ؟

و للوصول إلى عمق الإشكالية يتم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما المقصود بإدارة المعرفة وما أهميتها في منظمات التعليم العالي؟
2. فيما تتمثل جودة التعليم العالي وماهي مؤشرات قياسها؟
3. ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي على مستوى الكلية محل الدراسة؟
4. ما مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الكلية محل الدراسة ؟
5. ما مدى توافر جودة الخدمات الإدارية وجودة الخدمات المكتبية والمرافق والمناهج التعليمية والبحث العلمي وأعضاء هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

من أجل فك الغموض عن الإشكالية محل الدراسة ومعالجة التساؤلات الفرعية تم وضع الفرضيات التالية التي سيتم اختبار صلاحيتها وتتمثل في:

- **الفرضية الأولى:** تقوم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون –تيارت– محل الدراسة بتجسيد وتطبيق مختلف عمليات إدارة المعرفة من حيث تشخيص المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة ثم تطبيقها.
- **الفرضية الثانية:** توافر جودة الخدمات الإدارية وجودة المرافق والخدمات المكتبية بإضافة إلى جودة المناهج والبحث العلمي وأيضا جودة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة ابن خلدون –تيارت–
- **الفرضية الثالثة:** أن هناك أثر ودور فعال لإدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون– تيارت –
- **الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تعود إلي الخصائص الشخصية
- **أهداف وأهمية الدراسة :**

الأهمية: يعتبر موضوع إدارة المعرفة من المواضيع المهمة التي تتطلب معالجة على نطاق واسع نظرا للدور الهام الذي تقوم به في تحديد المستوى المعرفي ومنه تحقيق التقدم في مختلف المجالات، ويكون ذلك من خلال استهداف الفئة الأكثر استيعابا للموضوع وهي فئة التعليم خاصة التعليم العالي، وبالتالي تبرز أهمية الموضوع من خلال اكتشاف مدى تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي، والكشف عن الثغرات ومواطن الضعف التي تحول دون تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، باعتبار هذه الأخيرة العصب المحرك لنمو وتقدم المجتمعات، وفي ضوء ما سبق تتضح أهمية الدراسة من خلال تحليل الواقع الفعلي لإدراك أفراد العينة في الكلية محل الدراسة لماهية إدارة المعرفة وآثارها على جودة التعليم العالي.

الأهداف: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية إدارة المعرفة في تحسين وتحقيق جودة التعليم العالي، كما يمكن ذكر الأهداف التالية:

- تناول المفاهيم النظرية المتعلقة بإدارة المعرفة و جودة التعليم العالي.
- دراسة واقع تطبيق إدارة المعرفة في قطاع التعليم العالي .
- إبراز الحاجة إلى المعرفة بكافة عناصرها و كيفية إدارتها وتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي.
- مدى إدراك واهتمام أفراد عينة الدراسة (أعضاء هيئة التدريس) بماهية إدارة المعرفة بالكلية محل الدراسة.
- التوصل إلى نتائج العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- محاولة لفت الانتباه لأهمية المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي ومنه تحقيق التنمية للمجتمع.

أسباب اختيار الموضوع

وكما يرتبط أي موضوع بمجموعة من الأسباب التي تبرر اختياره, نذكر البعض من هذه الأسباب المتعلقة بالموضوع محل الدراسة فيما يلي:

دوافع ذاتية:

- الميل والفضول لموضوع الجودة في التعليم العالي ومعرفة واقع تحسينه بكلية العلوم الاقتصادية، تجارية وعلوم التسيير.
- الرغبة الشخصية في محاولة إصلاح المجتمع وتنميته, وذلك عن طريق ترميم الثغرات المتعلقة بمجال التعليم والتي تؤول دون التنمية.
- صلة الموضوع بالإدارة وهو مجال التخصص.

الدوافع الموضوعية:

- الأهمية البالغة التي يكتسبها موضوع إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي وقوة ارتباطه بالتنمية.
- طبيعة الموضوع بذاته كونه مجال ثري بالدراسة والبحث.

حدود الدراسة :

- ✓ **الحدود البشرية:** أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية، تجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت.
- ✓ **الحدود المكانية:** بكلية العلوم الاقتصادية، تجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت.
- ✓ **الحدود الزمانية:** وهي الفترة الممتدة من شهر ديسمبر 2022 إلي غاية شهر ماي 2023 .
- ✓ **الحدود الموضوعية:** واقتصر على دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (دور إدارة المعرفة) والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت.

منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع محل الدراسة تم الاعتماد على مجموعة متمازجة من المناهج، فقد تم استخدام المنهج الوصفي لتوضيح المفاهيم ذات علاقة بموضوع إدارة المعرفة، ماهيتها وتأثيرها على جودة التعليم العالي بغرض الوصول إلى نتائج دقيقة وأكثر موضوعية، ولتدعيم المعلومات والبيانات المتعلقة بهذا الموضوع من مختلف الجوانب، تم الاعتماد على ما هو متوفر من مراجع باللغة العربية من كتب، مقالات، ومجلات ذات صلة بموضوع الدراسة. و بناءا على ما سبق اعتمدنا على المنهج العلمي الذي يبدأ من الإشكالية، الفرضيات، والملاحظة بعدها اختبار الفرضيات وصولا إلى النتائج.

أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على المنهج التحليلي بغرض دراسة وضعية إدارة المعرفة وآثارها على الجودة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون- تيارت- كعينة من الجامعات الجزائرية التي تسعى نحو تطوير جودة مخرجاتها انطلاقا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة **حرنان نجوى** سنة 2014 بعنوان "**مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي**" أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، وتطرقت إلى الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي؟

وكانت تهدف إلى محاولة التوصل إلى بناء صورة لكيفية إدارة المعرفة عن طريق اتجاهاتها الحديثة مما تمكنها من تحسين الجودة على مستوى الجامعة، وتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الجزائرية، وقدر حجم العينة ب187 أستاذ من ثلاث جامعات مختلفة. استخدمت الدراسة المنهج الفرضي الاستنباطي لملائمة طبيعة الدراسة، ومن بين أهم النتائج المتوصل إليها:

أفراد عينة الدراسة يرون انه لم يتداول مصطلح إدارة المعرفة في الجامعة بشكل مكثف، هذا نتيجة القصور في جانب ثقافة المعرفة المبنية على اسس إدارة المعرفة .

الجامعة واعضاء هيئة التدريس يسعون غلى تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة عن طريق مراكز البحوث والاستشارات بين الجامعات، كما يؤيدون بقيام اتفاقيات مع قطاع الإنتاج، ويؤيدون نشر المعرفة والتشارك فيها وهذا مؤشر إيجابي يدفع نحو التوجه لإدارة المعرفة وتحسين جودة التعليم بالجامعات.

الدراسة الثانية: دراسة **توفيق صراع** 2014 بعنوان "**إدارة المعرفة دورها في تحقيق جودة التعليم العالي**", مذكرة ماجستير- قسم علوم التسيير-جامعة الجزائر 03، وتطرقت إلى الإشكالية التالية: كيف تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي ام البواقي؟ حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي الجزائرية ومحاولة الوقوف على التحديات والمشاكل التي تواجه قطاع التعليم العالي في الجزائر، تمثل مجتمع الدراسة في جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية، تجارية وعلوم التسيير في جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي

والبالغ عددهم 79 استاذ. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتأصيل المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة إضافة إلى المنهج التاريخي لعرض تطور قطاع التعليم، ومن بين اهم النتائج المتوصل إليها:

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

وجود علاقة بين إدارة المعرفة ومستوى الجودة التعليمية بالكلية بالرغم من المستوى المتوسط لعمليات إدارة المعرفة وعدم وجودها بالمعنى الكامل.

الدراسة الثالثة: وهي دراسة **معدن نصيرة** سنة 2022، **بعنوان** "**دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر**"، أطروحة دكتوراه –قسم علو التسيير– جامعة امحمد بوقرة بومرداس. وتطرقت إلى الإشكالية التالية:

ما هو الدور الذي تؤديه تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في ضمان الجودة في التعليم العالي بالجزائر؟ حيث هدفت هذه الدراسة إلى توجيه الاهتمام نحو الأساليب والوسائل الحديثة التي يمكن استخدامها لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، وتقييم توجه الجزائر نحو ذلك، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع فئات الأساتذة الدائمين العاملين بجامعة مولود معمري بتيزي وزو في كلياتها التسعة، المقدر عددهم2137، حيث تم توزيع400 استبيان. تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي بالإضافة إلى المنهج التاريخي، ومن بين أهم النتائج المتوصل إليها:

- توجد الكثير من المعيقات التي تحد من نجاح تطبيق تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في التعليم العالي, كتخوف أعضاء هيئة التدريس من تقليل دورهم في العملية التعلمية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأساتذة المستجوبين تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

الدراسة الرابعة: دراسة حول **أداء الأستاذ الجامعي في ظل جودة التعليم العالي**، من إعداد **دليلة بدران وآخرون**، مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية، المجلد02، العدد01، نشرت يوم 01-01-2022، جامعة سكيكدة . تهدف هذه الدراسة إلى مدى قدرة الأستاذ الجامعي على ترسيخ آليات التعليم من أجل تحقيق الجودة، تناولت الدراسة كل من المفاهيم المتعلقة بالأداء والأستاذ الجامعي، والجودة والتعليم العالي، كما بينت الدراسة أسباب الاهتمام بالجودة وكذا أهداف جودة خدمة التعليم العالي، كما تم تسليط الضوء على ضمان الجودة لأعضاء هيئة التدريس.

صعوبة الدراسة:

- نقص المراجع التي قامت بالتطرق إلى موضوع بحثنا من جميع أجزائه كالعلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

- تباين المعلومات بين مختلف المصادر التي تحصلنا عليها كما صادفنا ظاهرة التشابه الكبير في مضمون أغلب المراجع.
- صعوبات في عملية توزيع الاستبيان و استردادها.

هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المحددة أعلاه وبغية تحليل موضوع دراستنا بطريقة منهجية مترابطة، قسمت هذه الدراسة إلى فصلين (فصل نظري وفصل تطبيقي) تسبقهم المقدمة وفي الأخير الخاتمة.

الفصل الأول: ويحتوي ثلاثة مباحث، حيث قمنا من خلال هذا الفصل بدراسة الإطار النظري لإدارة المعرفة، وذلك عن طريق تحديد مختلف المفاهيم المتعلقة بها، وكذا دراسة عملياتها ومتطلباتها، بالإضافة إلى تحديد أهميتها والأهداف المرجوة من خلالها، كما تناولنا في المبحث الثاني جودة التعليم العالي، وتم التطرق في هذا المبحث إلى المفاهيم المتعلقة بكل من الجودة والتعليم العالي، واستعراض مبادئها وتحديد معايير ومؤشرات قياسها، أما في المبحث الثالث والأخير فعملنا على دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، وكيف تساهم في تحسينها من خلال فوائد إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي.

أما الفصل الثاني: فهو يمثل الجانب التطبيقي لموضوع الدراسة في الجامعات الجزائرية فتناولنا في المبحث الأول الإطار المنهجي لمجال الدراسة الميدانية حيث تم اختيار جامعة ابن خلدون– تيارت– كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير كأساس للتطبيق ، أما في المبحث الثاني فكان عن نتائج التحليل الإحصائي أين تطرقنا فيه إلى تحليل الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة ، ونتائج اختبار فرضيات الدراسة، وأخيرا تحليل الفروق بين متوسطات الاجابات.

الفصل الأول

الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي

تمهيد:

يطلق على العصر الحالي "عصر المعرفة" أين تم الانتقال من الاقتصاد التقليدي القائم على الموارد المادية إلى الاقتصاد الجديد الذي يقوم على المعرفة والموجودات الفكرية، حيث تعد المعرفة اليوم من أهم ضمانات بقاء المؤسسات في ظل التنافسية الشديدة التي ولدتها العولمة من خلال ادارة العمليات التي تساعد في انتاجها وتوظيفها وبالتالي خلق قيمة مضافة وثروة للمؤسسات وتحقيقها للتميز والابداع.

إن من أهم المؤسسات التي تتبنى إدارة المعرفة نجد مؤسسات التعليم العالي باعتبارها الكيان الذي يعمل على تكوين أجيال قادرة على مواجهة التغيرات السريعة التي يشهدها العالم، فإدارة المعرفة هي الادارة الفعالة التي تزيد من النشاط المعرفي لخريجي مؤسسات التعليم العالي وتحسين جودته.

لذا سنحاول التطرق في الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي ومدى تأثير تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وكيف تحسن من جودته من خلال تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث.

المبحث الأول: الاطار النظري لإدارة المعرفة

المبحث الثاني: الاطار النظري لجودة التعليم العالي

المبحث الثالث: مساهمةّ إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي

المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

تعتبر المعرفة رأس مال فكري الذي يمكن استخدامه في خلق الثروة وتحقيق الميزة والإبداع، وهي تشكل أحد الأصول غير الملموسة التي تستفيد منها المنظمة وهذا طبعا إذا ما تم إدارة واستخدام هذا المورد على أحسن وجه وبالطرق المثلى وهذا ماتعني به أساسا إدارة المعرفة.

لذا سنتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على المعرفة وإدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وعملياتها ومتطلبات تطبيقها.

المطلب الأول: ماهية إدارة المعرفة.

1. **المعرفة (knowledge)**:"هي الإدراك الجزئي أو البسيط وهي معلومات أو حقائق يمتلكها الشخص في عقله عن شيء ما، وهي عبارة عن مزيج من الخبرات والمهارات والقدرات والمعلومات السياقية المتراكمة لدى العاملين ولدى المنظمة وهي أنواع مختلفة "[1]

والمعرفة هي عبارة عن بيانات تم معالجتها وأصبحت معلومات وأصبحت معرفة لتتحول إلى حكمة.

"**أولا : البيانات Data** : هي مجموعة من الحقائق أو الرسائل أو الإشارات أو الآراء بحاجة إلى معالجة، بمعنى أنها مواد خام أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي مالم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة.

ثانيا : المعلومات information : تتمثل في الحقائق والبيانات المنظمة التي تشخص موقف محدد أو ظرفا محددا أو تهديدا ما، أي أنها البيانات التي تمت معالجتها من خلال التصنيف والتنقيح والتحليل، ثم جمعت بعضها في إطار واضح يمكن من فهمها والإفادة منها واستخدامها في اتخاذ القرارات.

وقد عرفت المعرفة على أنها تشكل أحد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات signals وتندرج إلى البيانات data ثم إلى معلومات information ثم إلى معرفة kniwledge ثم إلى حكمة wisdom (التي تعد أساسا فاعلا بالابتكار) ويتضح أن المعرفة الفاعلة والسليمة والكافية هي جوهر الحكمة والإبداع والابتكار."[2]

- المعرفة هي الاستفادة الكلية من المعلومات والبيانات وربطهما مع إمكانيات ومهارات الأشخاص وقدراتهم من جهة، ومن جهة أخرى توافر عناصر الالتزام والتحفيز، المال، القوة، التعلم، المرونة والمنافسة والمعرفة هي الإجابة على التساؤلات والحالات الحرجة وهي الأكثر تعلقا بالأعمال، ومع ذلك تبقى الممتلك

[1]– عبد الستار العلي وآخرون، **مدخل إلى إدارة المعرفة**، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2012، ص25 ص 26.

[2]– سعيداني رشيد، **متطلبات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي** ،اقتصاديات الأعمال والتجارة ،العدد الثاني، أفريل 2017 ، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، ص 153.

الأكثر إهمالا، والمعرفة إما أن تخزن في عقل الفرد، أو ترمز في العمليات التنظيمية والوثائق، المنتجات، خدمات تسهيلات، أنظمة .[1]

2. أنواع المعرفة:

المعرفة ليست نوعا واحدا لكن لها أنواع وأشكال متعددة فلقد قسمها الفيلسوف الألماني مايكل بولاني **(michal polanyi)** إلى معرفة ضمنية ومعرفة صريحة.[2]

المعرفة الضمنية (TICIT KNIWLEDEGE) : الكامنة في الإنسان هي المعرفة الغير المكتوبة أو المسجلة بل هي مختزنة في ذاكرة الأفراد الداخلية وتمثل المعتقدات والاتجاهات والمدركات والقيم الذاتية والنماذج الذهنية والمهارات وهي لا تظهر بوضوح إلا من خلال المناقشة والحوار أومن خلال عمل الفرد ومهاراته المختلفة .

المعرفة الصريحة (explicit knowlege): فهي المعرفة المكتوبة أو المسجلة التي تحتويها وسائط المعلومات أيا كان شكلها مخطوط أو مطبوع أو مسموع أو مرئي أو رقمي وغيرها من وسائط الذاكرة الخارجية ومن ثم هي معرفة سهلة الوصف والتحديد، ويمكن تحويلها من لغة إلى أخرى ومن شكل إلى آخر ويمكن للأفراد إعادة قراءتها، إنتاجها وتخزينها، واسترجاعها والمشاركة فيها وتقاسمها والتعلم منها، فهي معرفة عامة وخبرة مشتركة لذلك يطلق عليها المعرفة الرسمية أو المعلنة أو الظاهرة أو الخارجية.

3. مفهوم إدارة المعرفة :

تنوعت وتعددت تعاريف إدارة المعرفة وهذا تنوع سببه اختلاف الباحثون والمختصون في نظرتهم لمفهوم إدارة المعرفة، باختلاف مرجعياتهم الفكرية وقناعاتهم الشخصية، فلم يتم التوصل إلى تعريف محدد متفق عليه لذا سنتطرق لبعض التعاريف منها :

عرفها جاي ليبوتيز jay liebowitz : "عرفها أنها الادارة المنظمة للأصول المعرفية بهدف خلق قيمة مضافة وتلبية الحاجيات الاستراتيجية، وهي تشمل كافة المبادرات والعمليات والنظم التي تعمل على إنتاج واكتساب المعرفة وتصنيفها وتخزينها ونشرها واستخدامها وإعادة استخدامها ." [3]

✓ **عرفها mertins etal** : أنها كل الوسائل والأدوات والأساليب التي تسهم في تكامل عمليات المعرفة الجوهرية والمتضمنة اربع عمليات هي : توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة لتقييم الأداء في كافة المستويات التنظيمية وذلك من خلال التركيز على خلق القيمة .[1]

---

[1]– أحمد علي، **مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة**، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، 2012، قسم المكتبات والمعلومات– كلية الآداب – جامعة دمشق، ص 489.

[2]– د السيد السيد النشار، **أساسيات إدارة المعرفة**، الطبعة الأولى، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، مصر، يناير 2021، ص 23 ص 24.

[3] – الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، **الدليل الاسترشادي لإدارة المعرفة في الحكومة الاتحادية**، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2017، ص15.

✓ كما عرفتها الموسوعة الحرة بأنها هندسة وتنظيم البيئة الانسانية والعمليات التي تساعد المنظمة على إنتاج المعرفة وتوظيفها من خلال اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها، وأخيرا نقل وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها المنظمة للأشخاص المناسبين وفي الوقت المناسب، ليتم تضمينها في الأنشطة الادارية المختلفة في صنع القرارات الرشيدة، وحل المشكلات والتعلم التطبيقي والتخطيط الاستراتيجي.[2]

✓ **إدارة المعرفة** هي المصطلح المعبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة لاكتساب وخزن المعرفة لتنعكس على عملية الإنتاج للوصول إلى أفضل التطبيقات لقصد المنافسة طويلة الأمد وتحقيق تكيف المنظمة مع بيئتها.[3]

من خلال استقرائنا لتعاريف إدارة المعرفة نجد أنها كل الوسائل والأدوات والجهود التي تمتلكها المنظمة من وثائق وسياسات وخبرات وأفكار من أجل تحويل الموجودات الفكرية إلى قيمة أعمال وتحقيق الميزة التنافسية واتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي.

4. "**إدارة نظام المعلومات:** يعرف بأنه نظام يختص بإدارة واسعة للبيانات والمعلومات التي يمكن استعادتها ومعالجتها وتحليلها وتجهيزها للاستخدام ونشرها بسهولة.

✓ **الفرق بين إدارة المعرفة وإدارة المعلومات:** تحدثنا فيما سبق عن البيانات والمعلومات والمعرفة والحكمة ومما وصلنا إليه أن المعرفة التي تحصل بسبب العمليات العقلية هي الناتج الأخير ضمن المعادلة التالية

معلومات = البيانات المعالجة ذات معنى أي أن المعلومات = بيانات + معنى

المعرفة = المعلومات + العمليات العقلية + استخدام المعرفة.

ويمكن إبراز الفرق بين إدارة المعرفة وإدارة المعلومات على النحو التالي : تعد إدارة المعلومات حقل علمي جديد في طور النشوء هدفها الأساسي هو تأمين المداخل التي تضمن الوصول إلى المعلومات من خلال استخدام وسائل فعالة ذات كفاءة وتتعامل مع الوثائق وبرمجيات الحاسوب، وبالتالي فهي وسيلة فنية تقنية تضمن توفير المعلومات، في حين أن إدارة المعرفة أكثر تقدما حيث تقوم بتحليل كافة الأصول المعرفية المتوفرة والمطلوبة وإدارة العمليات المتعلقة بها، كما تستخدم تقنية المعلومات المتقدمة والنظم الخبيرة للاستعمال المعرفي وذكاء الإنساني والاصطناعي لتوليد المعرفة ." [4]

---

[1] - د. مانع سبرينة .ط .د/ بوزيدي هدى، **تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي**، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 6 / العدد :10، ديسمبر 2018 ،جامعة سكيكدة، ص253 .

[2]– أ. د نعيمة يحياوي، أ سهام شوشان، **دور عمليات إدارة المعرفة في بناء وتطوير قيادة مبدعة**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، العدد السابع، جوان 2007، جامعة باتنة 1، الجزائر، ص529.

[3]– د قرارية ريمة، أ دريس نريمان، **متطلبات ادارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية**، مجلة الحدث للدراسات المالية واقتصادية، العدد4، السنة 2020، جامعة سطيف 1، الجزائر، ص104.

[4]– إبراهيم الخلوف المكاوي، **إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم**، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص79.

وهذا تمت الإشارة إلى أن إدارة المعرفة أشمل من إدارة المعلومات حيث يقتصر تعامل إدارة المعلومات مع أوعية المعرفة المادية الموثقة، بينما تتسع إدارة المعرفة لتشمل أوعية المعرفة البشرية المختزنة في ذاكرة الفرد وسلوكه، وكلا الإدارتين تستخدم التقنيات الحديثة للمعلومات في اختزان المعرفة، وتنظيمها، ونشرها وتيسير الإفادة منها . [1]

المطلب الثاني: أهمية وأهداف إدارة المعرفة

إن إدارة المعرفة هي أداة ووسيلة فعالة بالنسبة لمختلف المؤسسات من أجل تحقيق غايتها والغرض من وجودها، خاصة إذا علمنا بأن المعرفة هي المورد الوحيد الذي لا يخضع لقانون تناقص الغلة وأنها لا تعاني من مشكلة الندرة إذ لا تتناقص بالاستخدام بل تنم وبالتراكم

1. أهمية إدارة المعرفة:

فيما يتعلق بأهمية إدارة المعرفة فقد ذكر البعض أنها تكتسب من خلال الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها كونها أداة أي منظمة تساعدها على خلق الثروات أو تقديم الخدمات على أعلى مستوى، وعليه تكمن أهمية إدارة المعرفة فيما يلي:

- إن الدور الذي تقوم به إدارة المعرفة يحقق نجاحا مميزا من حيث السياق التنظيمي, إذ يعزز العملية الإنتاجية ويحسن علاقة الزبون بالمنظمة مما يحقق قيمة مضافة في مختلف المستويات وبالتالي الحفاظ على حصة المنظمة السوقية.[2]
- "تعد إدارة المعرفة مخفضة للتكاليف في المنظمة ورافعة لموجوداتها الداخلية لتحديد الإيرادات داخل المنظمة.
- تعد عملية منسقة لنشاطات المنظمة بشكل متكامل في اتجاه تحقيق أهدافها.
- تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقسيمها.
- تعتبر محفزة للمنظمات حتى تشجع قدرات مواردها البشرية الإبداعية لخلق معرفة جيدة واكتشاف الأضرار والفجوات في توقعاتهم.
- تسهم في تحفيز المنظمات لمواجهة التغيرات الغير مستقرة والدعوة لتجديد ذاتها.
- الاستفادة من الموجودات المادية والمعنوية بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية."[3]
- تساعد في تحقيق الكفاءة الإنتاجية من خلال تمكين أعضاء المنظمة من التعامل مع العديد من القضايا مما يساعد على اتخاذ قرارات سليمة ذات كفاءة وفعالة. [4]

---

[1]–السيد السيد النشار، **أساسيات إدارة المعرفة**، مرجع سبق ذكره، ص55.

[2]– عبد الستار العلي وآخرون، **المدخل إلى إدارة المعرفة**، مرجع سبق ذكره، ص28.

[3]- السيد السيد النشار، **أساسيات إدارة المعرفة**، مرجع سبق ذكره، ص 58–59.

[4]– منال هاني قطيشات، **إدارة المعرفة** ،الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2022، ص80.

- "تعزيز المنافسة في الأسواق وسرعة وازدياد الابتكارات والاختراعات الحديثة أدى إلى وجود ما يسمى إدارة المعرفة.
- تقليص أعداد العاملين في المنظمات ذات معرفة متميزة جراء المنافسة على كيفية استقطاب كفاءات.
- ضرورة إدارة المعرفة بشكل جيد لتفادي فقدانها في بعض المناطق نتيجة التغير في الاستراتيجيات والتوجهات . "[1]

2. أهداف إدارة المعرفة:

باعتبارك أن إدارة المعرفة هي التشارك في المعلومات والحكمة بين وحدات الأعمال العالمية ومنظماتها الداعمة، فإن لها مجموعة من الأهداف التي تحققها لهذه الأخيرة، وتتمثل في:

- "يتمحور الهدف الأساسي لإدارة المعرفة في ضبط المعارف والاستفادة منها, والعمل على تسهيل العمليات داخل المنظمة والتقليل من التكاليف من خلال التخلص من الإجراءات الإضافية والغير ضرورية، وبالتالي تحقق أهداف المؤسسة من الزيادة في الأرباح وتوفير قيمة مضافة للخدمات والمنتجات.
- بناء نظام لإدارة المعرفة يساعد على: اتصال منفتح، إمكانية استرجاع المعلومات، الاحتفاظ بالوثائق لإعادة استخدامها.....إلخ."[2]
- تحسين خدمة العملاء من خلال السرعة في تغطية الحاجيات الضرورية.
- التشجيع على تدفق الأفكار بكل حرية مما ينمي فكرة الإبداع الأمر الذي يؤدي إلى خلق معرفة جيدة والكشف المستمر عن العراقيل الغير معروفة والفجوات في توقعاتها.
- تحسين جودة الخدمة والانتاجية.
- تسويق المنتجات والخدمات بأقصى كفاءة وفعالية, مما يؤدي لزيادة العوائد المالية.
- تفعيل المعرفة ورأسمال الفكري لتغطية الخدمات.
- تحسين قيمة المؤسسة وتوطيد علاقاتها مع مثيلاتها.
- تجميع وتوثيق وكذا نقل الخبرات المكتسبة في بيئة تفاعلية من خلال الأداء اليومي."[3]
- " تجميع المعرفة من مختلف مصادرها وتخزينها ثم إعادة استعمالها عند الحاجة.
- تشجيع أفراد المنظمة على مشاركة معارفهم المكتسبة لرفع مستوى معارف الآخرين عن طريق تهيئة البيئة المساعدة لذلك.

---

[1]–نايف قايد رجا نايف الرشيدي، **إدارة المعرفة كمدخل لتطوير الإدارة التعليمية بدولة الكويت**، المجلة العربية للتربية التوعوية ،المجلد 04 / العدد 11، يناير 2020، ص11

[2]– حسن عبدالرحمان، **إدارة المعرفة الرأسمعرفية بديلا**، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009، ص92-93.

[3]– مجبل لازم مسلم المالكي، **هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 107.

- العمل على جمع المعلومات والأفكار من الميدان والإسهام في نشر الممارسات إلى الداخل.
- التخطيط للأعمال وادارة العملاء وتقسيم الإنتاج وبالتالي إيجاد قيمة العمل.
- خلق بيئة تنظيمية تشجع كل فرد في المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معارف الآخرين."[1]

المطلب الثالث : عمليات إدارة المعرفة ومتطلباتها.

تتشكل إدارة المعرفة كنتيجة لعدد من العمليات التي تؤدي إلى فهمها وكيفية تنفيذها على أفضل وجه داخل المؤسسات، وهاته العمليات تعمل بشكل تسلسلي ومتكامل فيما بينها، بحيث كل عملية تعتمد على عملية التي تسبقها وهي عمليات تكمل بعضها البعض.

فيما يلي سنتطرق إلى أهم العمليات التي تتضمنها إدارة المعرفة:

أ. **تشخيص المعرفة:** يقصد بعملية تشخيص المعرفة جملة الإجراءات والعمليات التي تقوم بها المنظمة لتحديد نوعية وطبيعة وماهية المعرفة التي تريدها، ولأي غرض تريدها، بالإضافة إلى تحديد معرفة المنظمة وتحديد الأشخاص الحاملين لها، حيث أن من أهم العوائق التي تواجهها المنظمات في تعاملها مع المعرفة، صعوبة الوصول إلى المعرفة فأي خطأ في التعامل يؤدي بالضرورة إلى النقص وعدم الدقة في العمليات اللاحقة، ونجاح إدارة المعرفة يتوقف على دقة عملية التشخيص. وتستخدم عملية التشخيص آليات الاكتشاف وآليات البحث والوصول، وتعد عملية تشخيص المعرفة مفتاحا لأي برنامج إ دارة المعرفة، وعملية جوهرية تساهم مباشرة في إطلاق وتحديد شكل العمليات الأخرى وعمقها .[2]

ب. **اكتساب المعرفة :** تعتمد الكثير من المؤسسات في تغطية احتياجاتها من المعرفة على مصادر من داخل المؤسسة وخارجها ،حيث تشمل المصادر الداخلية للمعرفة في مستودع المعرفة، المشاركات في المؤتمرات والأرشيف ومكتبة المنظمة التي تحوي بياناتها ومن الأطراف ذات المصلحة والعلاقة بالمنشأة والمراجع العلمية وبنوك المعلومات ،وتتمثل المصادر الخارجية للمعرفة في شبكة الأنترنت والأبحاث الأكاديمية والخبراء الاستشاريين والبرمجيات ونظم المعلومات الإلكترونية، وكذلك عمليات الاندماج والاستحواذ واستقطاب الموظفين وشراء التصاميم الجاهزة والحصول على امتيازات وتراخيص الانتفاع من بعض الاكتشافات والاختراعات وتكنولوجيا انتاج المتطورة، بينما تكمن صعوبة اكتساب المعرفة في التكلفة المرتفعة لذلك فالمعرفة تعتبر ثروة يتنافس على تحصيلها الكثيرون .[3]

---

[1]– نايف قايد رجا نايف الرشدي، **إدارة المعرفة كمدخل لتطوير الإدارة التعليمية بدولة الكويت**، مرجع سبق ذكره، ص11.

[2]– سحمدي عماد . بروش زين الدين، **أثر تطبيق إدارة المعرفة على تطوير الأداء المستدام**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 12 / 2017، ص392 .

[3]-الفضة جميلة، عقباوي لالة، **دور عمليات إدارة المعرفة في تفعيل التوجه نحو التميز التنظيمي** ،مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019/ 2020 ص 10.

ج." **تطوير المعرفة:** وتعني هنا خلق المعرفة أو تطوير وإنتاج المعرفة حيث تعتمد المؤسسة على امكانياتها وقدراتها أو تكوين فرق العمل الجماعي من حاملي المعرفة أو توظيف الخبراء والمستشارين الجدد، فضلا عن التعاون أو التعاقد مع جهات ومؤسسات أخرى لتحقيق النجاح في تطور المعرفة.

د. **توزيع (تشارك) المعرفة** : تعد عملية توزيع المعرفة أو تبادلها من قبل الجميع داخل المؤسسة من أهم شروط القضاء على الحيازة الفردية للمعارف والخبرات وإيصالها إلى جميع العاملين والمساهمين في العملية الإنتاجية للإفادة القصوى منها، ومن ثم تتحول المعرفة الفردية إلى معرفة مؤسسية.

هـ .**استخدام (تطبيق) المعرفة:** أي جعل المعرفة المتاحة قابلة للتطبيق والإفادة منها بشكل فعال لأن الهدف من المعرفة ليس أن تكون متاحة فقط وإنما ينبغي استثمارها والانتفاع، بها عدا ذلك ستظل هذه المعرفة بمثابة القدرات المعطلة وبذلك تصبح المعرفة دون جدوى.

و . **حفظ المعرفة:** لضمان استمرارية الانتفاع من القاعدة المعرفية المتاحة للمؤسسات في المستقبل وعدم فقدانها لا بد من حفظ هذه المعرفة وجعلها قابلة للاسترجاع والاستفادة منها في كل الأوقات والظروف، ويتمثل ذلك بعمليات الاختزان والأرشفة والتوثيق المكتوبة والرقمية والاحتفاظ بالقدرات المعرفية البشرية والإفادة من إمكاناتها ومهاراتها في مختلف مجالات .

ز . **تقييم المعرفة** : تعد هذه الوظيفة عملية رقابية مكملة للعملية الرقابية الأخرى الخاصة بتحديد الأهداف والغرض منها قياس درجة كفاءة إدارة المعرفة في مجمل اعمالها وتحقيق أهدافها ."[1]

متطلبات إدارة المعرفة:

لكي يقوم أي نظام لإدارة المعرفة لا بد من توافر مجموعة من المتطلبات لبناء هذا النظام ومن متطلبات إدارة المعرفة ما يلي:

أ. **الثقافة التنظيمية:** تتمثل الثقافة التنظيمية في مجموعة من القيم والمعتقدات والاتجاهات التي تقود السلوك الإنساني للعاملين في المنظمة وتمثل مجموعة من المميزات التي تتميز بها المنظمة عن باقي المنظمات الأخرى، وتمارس هذه المميزات الثقافية تأثيرا كبيرا على سلوك الأفراد في المنظمة، وتمثل هذا الإطار الذي يوجه السلوك أثناء العمل .[2]

ب. **الهيكل التنظيمي:** إذ يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تقيد الحرية بالعمل وإطلاق الإبداعات الكامنة لدى الموظفين، ويوضح الهيكل التنظيمي ويحدد المهام والواجبات والمسؤوليات داخل المنظمة وأدوات التنسيق الرسمية وأنماط التفاعل الواجب إتباعها وتطبيقها. لذا لابد من وجود هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف وتوليد المعرفة، حيث تتحكم بكيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها وتعزيزها ومضاعفتها واعادة

[1]- أ.د مجبل لازم المالكي، **هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية**، مرجع سبق ذكره، ص 121-122 .

[2]-د.منال هاني قطيشات، **إدارة المعرفة**، مرجع سبق ذكره، ص 64 .

استخدامها، ويتعلق أيضا بتحديد وتجديد الإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة وكفؤه من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.[1]

ج. "**البنية التكنولوجية والمعلوماتية:** من المتطلبات الأساسية لإدارة المعرفة استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من أجل خلق المعرفة وتنظيمها وتقاسمها وتطبيقها فتعلب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تسهيل وتسريع هذه العمليات والتقليل من كلفتها.

فلا نستطيع بناء نظام لإدارة المعرفة دون الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في إدخال ومعالجة البيانات والمعلومات، وتشمل البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات الحواسيب والبرمجيات الخاصة مثل محركات البحث، وتوفير الشبكات الداخلية، الشبكة العنكبوتية ،بيئة البريد الإلكتروني، ويمنح استخدامها أفضل المميزات حتى تصبح في مقدمة المنظمات المعاصرة، فهي بوابة رئيسية للمعرفة .

د. **الموارد البشرية:** ويمثل العنصر البشري أهم عناصر إدارة المعرفة لكونه يتضمن الأساس الذي تنتقل عبره المؤسسة من المعرفة الفردية إلى المعرفة التنظيمية، والمقصود بالموارد البشرية هنا هم الكوادر العاملة في إدارة المعرفة ويعونهم اختصاصي نظم المعلومات ،وكوادر البحث والتطوير ومديرو الموارد البشرية، فضلا عن الأفراد المساهمون في عمليات إدارة المعرفة . ولكل دوره المنوط به ."[2]

هـ.**القيادة الإدارية:** تلعب القيادة الإدارية دورا بالغا في تطبيق إدارة المعرفة فالقائد هو النموذج والقدوة التي يحتذى بها من قبل الآخرين، وهو مسؤول عن بناء واستمرار ونجاح المنظمة، وتتمثل أهمية القيادة الإدارية في تصميم المسارات الاستراتيجية لإدارة المعرفة داخل المنظمة، وتحديد الدور المنوط لكل فرد أو مجموعة عمل، ودورها في إنشاء إطار تنظيمي يعمل على تبسيط الإجراءات والعمليات لكافة إدارات المنظمة، ويعمل على توجيه الموارد البشرية العاملة فيها نحو تطبيق عمليات إدارة المعرة وذلك لتحقيق أهدافها بكل كفاءة وفاعلية .[3]

و. **المعرفة المشتركة العامة:** تمثل أحد المكونات الضرورية من البنى التحتية التي تساند إدارة المعرفة وتمثل الخبرات المتراكمة في المنظمة والتي تؤدي إلى بناء الشمولية لإدارة المعرفة وفعاليتها ،بإضافة إلى تنظيم المبادئ التي تساند الاتصالات والشبكات وكذلك عمليات التنسيق، كما وتحقق الوحدة في المنظمة حيث تشمل أيضا اللغة المشتركة ودليل الترميز الموحد وتحديد المعرفة الفردية المهيمنة.[4]

---

[1]– إبراهيم الخلوف الملكاوي، **إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم**، مرجع سبق ذكره، ص 85 .

[2]–د. ربحي مصطفى العليان، **إدارة المعرفة**، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م، ص 170.

[3]– د. منال هاني قطيشات، **إدارة المعرفة**، مرجع سبق ذكره، ص65.

[4]– عبد الستار العلي وآخرون، **مدخل إلي إدارة المعرفة**، مرجع سبق ذكره، ص304.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة التعليم العالي

باعتبار التعليم العالي أرقى حلقة داخل هرمية كل منظومة تربوية تكوينية فهو يساهم في تحقيق التنمية وفق تغيرات متسارعة إلا أنه يعاني من تحديات مستمرة مرتبطة بنوعية المخرجات وعدم ملائمتها لسوق العمل، وبالتالي سعت معظم الدول إلى تبني مختلف نظم تحقيق الجوة في التعليم العالي، حتى تتمكن من مواجهة مختلف التحديات مما يؤدي إلى تحسين أدائها وكسب رضى الأطراف المستفيدة من خدماتها.

لذا سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي وأهم مبادئها ثم معايير ومؤشرات قياس.

المطلب الأول: مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي

نظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها مكانة التعليم العالي في المجتمعات، فإن الاهتمام به أصبح ضرورة لتحقيق مجمل الاهداف وذلك بالتركيز على كافة العناصر التعليمية وضمان سيرورتها بدقة واتقان وهو ما يحقق الجودة.

مفهوم الجودةQualité :

" **لغة:** مشتقة من جاد، والجودة اي بمعنى صار جيدا، وهي تعني كذلك الصواب والحسن الفاخر الممتاز والجودة في اللغة العربية هي ضد الرداءة وهي الجيد في كل شيء، يقال جاد جودة وأجاد: أي أتى بالجيد من القول والفعل، وتعرف الجودة بأنها عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي، وقد تم استعارة مصطلح الجودة من مجال الصناعة إلى المجال التربوي.

اصطلاحا: هي الالتزام بالمواصفات والشروط بما يحقق ترابط الإنتاج مع تلك المواصفات بشرط تحقق توقعات المستخدم ورغباته."[1]

- "التعريف الذي قدمته المنظمة الدولية للمعايير (ISO) للجودة هو: الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو منتوج أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها) التي تنعكس في قدرته على حاجات صريحة أو ضمنية، من هذا التعريف نلاحظ أن الجودة هي عبارة عن تلك الخصائص التي تمكن من تلبية الاحتياجات المذكورة صراحة أو الضمنية التي يصعب التعبير عنها، كما تم تعميم الجودة لتشمل كل كيان."[2]

[1]–راضية بوزيان، **إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي**، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2015، ص 27–28.

[2]– وسام مهيل، د.نوفيل حديد، **أهمية إدارة المعرفة وفاعليتها في ضمان جودة التعليم العالي**، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية– دراسات اقتصادية– 19(2)، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، ص216.

- "أما الاتجاه الحالي والحديث لتعريف الجودة فهو المفهوم التكاملي الذي يجمع بين جودة المطابقة وجودة التصميم وجودة الأداء للتأثير المتبادل فيما بينها الذي ينعكس في محصلته النهائية على ما يستعمله العميل (المستهلك أو المستعمل) والذي يترتب عليه موقف العميل الإيجابي أو السلبي."[1]

اما عند التطرق إلى مفهوم الجودة من وجهة نظر بعض الباحثين فيمكن صياغتها فيما يلي:

- "عرفها إدوارد ساليز بأنها الحالة المثالية التي يوجد عليها الشيء, بمعنى أعلى احتمال ممكن لمستوى مثالي لا يمكن التقليل منه.
- وعرفها معهد المقاييس البريطاني لإدارة الجودة بأنها فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المنظمة بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق استخدام الطاقات لجميع العاملين بدافع مستمر لتطوير.[2]
- لا تتحقق الجودة بمسؤولية فرد واحد بل هي مسؤولية جماعية تفرض على كل فرد مسؤولية تحسين أدائه ورفع مستواه إلى أقصى درجة من الكفاءة. وصدق الله تعالى في قوله <اتقوا الله ما استطعتم > كما علمنا رسولنا الكريم محمد صلى الله عليه وسلم بقوله (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه)، فالجودة وسيلة وليست غاية، إذ نتحدث في ضوئها مدى قدرة المؤسسة على تحويل أهدافها المسطرة إلى نتائج وكذلك تحويل طموحاتها إلى واقع ملموس .[3]
- ويتضح مما سبق أن الجودة تعني التألق والتميز في تلبية حاجات المستهلك (طالب، زبون) بما يحقق رغباته ورضاه عن المنتج أو الخدمة المقدمة إليه، وذلك من خلال المطابقة للمعايير والمواصفات المطلوبة.

التعليم العالي : تعرف منظمة اليونسكو التعليم العالي بأنه كل أنواع الدراسات والتكوين أو التكوين الموجه للبحث التي تتم بعد مرحلة الثانوية على مستوى منظمة جامعية أو منظمات تعليمية أخرى معترف بها كمنظمات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة، يشير هذا التعريف أن التعليم العالي ينطوي على خصوصية وأهمية بالغة في إعداد الفرد وتأهيله وذلك بتزويده بالمعلومات والمعارف والمهارات والخبرات المتخصصة، وقابليته للاندماج ومسايرة التطورات الحاصلة في العالم اليوم .[4]

---

[1]– أ.سيد حياة. د. حداد بختة، **نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي**، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، 1/26، جامعة زيان عاشور بالجلفة، ص04 .

[2]– أحمد فلوح . سناء عبيدي، **الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**، مجلة الدراسات نفسية وتربوية، مجلد 12، العدد 1، فيفري 2019، ص84.

[3]– سليماني سعاد، **تفعيل الجودة العلمية التعلمية باستخدام تكنولوجيا التعليم**، مجلة الاشعاع، عدد 06 جوان2006، المركز الجامعي بعين تموشنت، الجزائر ،ص204.

[4]– توفيق صراع، **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي**، مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2014/2013، ص 67.

- ويقصد به أحد الوسائل الأساسية لإكساب الطالب المعرفة والمعلومات والتفكير العلمي والبحث وتكوين الاتجاهات الإيجابية وتنمية قدراته على الانتقاء والاختيار في مواجهة هذا الانفجار المعرفي والتقدم العلمي، لأنه بذلك يساهم في تكوين أو خلق مجتمع المعرفة أو على الأقل التحول إليه لأن الهدف في النهاية ينبغي أن يكون إيجاد أفراد متعلمين قادرين على التعامل مع المعارف والمعلومات التي يتلقونها بنوع من التفكير للمستقبل والإبداع والتركيز على العميل الذهني .[1]
- وهو التعليم الذي يتم داخل الكليات أو المعاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية وتختلف مدة الدراسة في المؤسسات من سنتين إلى أربعة سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي، فهو كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه.[2]
- من التعاريف السابقة نلخص إلى أن التعليم العالي هو المرحلة التي تلي مرحلة التعليم الثانوي وفقا لمراحل التعليم الأكاديمي وهو أهمها وأرقاها درجة، ويمارس في منظمات التعليم كالجامعات والمعاهد أو المدار العليا، كما يعتبر أهم مستوى في كل المجتمعات كونه بؤرة المعرفة.

جودة التعليم العالي: "فهي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تستطيع أن تفي باحتياجات الطلاب وهي جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين جودة المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيد."[3]

- ويقصد به مدى نجاح الفرص التعليمية المتاحة امام الطلاب في مساعدتهم على تحقيق الدرجات العلمية المنشودة، والعمل على ضمان توفير التدريس المناسب والفعال، والمساندة والتقييم والفرص التعليمية الملائمة.[4]
- " وتعني الجودة في التعليم العالي كما عرفها كل من (Hill& Taylor) بأنها إرضاء الزبون ومعرفة متطلباته الحالية والمستقبلية وتحقيقها سواء كانوا زبائن داخليين كالطلاب والمعلمين أو خارجيين كأولياء الأمور والمؤسسات التي سيعمل بها الخريج مستقبلا إضافة إلى التحسين اليومي المستمر لتأكيد تطابق المواصفات والمعايير التي تحددها متطلبات الزبائن ."[5]

---

[1]– لطيفات عبد الحق. أحمد الصاوري، **جودة التعليم العالي بين التعليم الرقمي والتقدم التكنولوجي**، المجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل، العدد 05، يناير 2019، الجامعة الأمريكية المفتوحة، مصر، ص41.

[2]– دليلة بدران وآخرون، **أداء الأستاذ الجامعي في ظل جودة التعليم العالي**، مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية، مجلد 02 / العدد 01 ،2022/01، ص234.

[3]– زروقي إبراهيم . بدري عبد المجيد، **الجودة الشاملة غاية في حد ذاتها أو وسيلة لرفع مستوى أداء المؤسسات الجامعية**، مؤتمر الدولي الثاني حول جودة التعليم العالي.

[4] – طويل فتيحة .صليحة مصيبح، **جودة التعليم العالي والتطور التكنولوجي** ،المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، العدد 07، فبراير 2019، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص 105 .

[5]– بوطبه نور الهدى. بن زيان إيمان، **إدارة المعرفة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي**، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 02، 2014، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، ص248 .

- وبالتالي فجودة التعليم العالي هي مدى قدرة المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها بتحسين مخرجاتها (كفاءة ومهارة الخريجين) وفق عناصر العملية التعلمية، ومنه نجاح المنهج التدريسي المتبع.

المطلب الثاني: مبادئ تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي

تضم إدارة الجودة في إطار مؤسسات التعليم العالي عددا من المبادئ، تستلزم تطبيقات تتفق مع البيئة التعليمية بما فيها من طلبة وأساتذة وإدارة جامعية، وبما لديها من موارد وما تواجهه من تحديات ؛ وهذا ما نتعرض له فيما يلي :[1]

1. تحقيق رضا المستفيد : فهو يعتبر أساس الجودة يتطلب هذا الأمر التحديد المسبق لمن هو المستفيد وماهي حاجاته، حتى يمكن تصميم المنتج الذي يلبي هذه الاحتياجات، وللقيام بذلك هناك عدة خطوات ينبغي اتباعها:

- ✓ التعرف على المستفيد
- ✓ ترجمة الاحتياجات إلى معايير جودة للمخرجات.
- ✓ تصميم العمليات الموصلة لإنتاج مخرجات تستوفي شرط معايير الموضوعة.
- ✓ تنفيذ العمليات مع مراقبة و متابعة مسارات التنفيذ.
- ✓ تقييم الخطوات السابقة مع التدخل الفوري لتصحيح أية عيوب أو خلل يظهر في التنفيذ.

2. التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة: أن تمتلك صفات قيادية قادرة على التأثير في الاكاديميين وإداريين وخلق الرغبة لديهم لتحقيق أهداف مؤسسة التعليم العالي، فعليها فهم حاجات الأفراد ورغباتهم وقدراتهم واعتراف بإنجازاتهم ومكافأتهم، وأن تحسسهم بالعدالة وتمكينهم ومنحهم الاستقلالية وتحقيق الأمن الوظيفي لهم إلى غير ذلك.

3. تصميم العمليات: أي نظام تعليمي يتكون من ثلاثة عناصر هي (المدخلات والعمليات والمخرجات) فلا يمكن الوصول إلى المخرجات وضمان نوعيتها إلا عن طريق تصميم العمليات التعليمية من خلال مضامن الجودة، فمن أجل ضمان تحقيق الجودة لا بد من تفعيل التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام والوحدات المختلفة في مؤسسة وتنمية العمل التعاوني ومشاركة جميع الوحدات .

4. التحسين المستمر : يقصد به الرغبة الدائمة في تحقيق تحسين تدريجي وجوهري في كل عمليات الأداء والخدمات التي يتم تقديمها ،بالتشجيع والتدعيم على تنفيذ التحسينات ومتابعة لجعلها أكثر كفاءة وفعالية فهذا يؤدي إلى تقليل العيوب والأخطاء في الأداء إلى أدنى حد ممكن بما يقلل من التكلفة .

5. التركيز على العاملين : يتطلب تطبيق إدارة الجودة تحفيز وتشجيع الاكاديميين على المشاركة، وتوفير الفرصة لهم للإفصاح عما لديهم من أفكار، وإعطائهم المرونة الكافية في عملهم، إذ أن إشراك أعضاء هيئة

[1]– بن عمر محمد. عرابي محفوظ، **جودة مخرجات التعليم العالي من منظور مدخل إدارة الجودة الشاملة**، دراسات الاستراتيجية، العدد 26، ص 161-163.

التدريس والطلبة والموظفين في صياغة القرار يسهل على المؤسسة إجراء الكثير من التغييرات التنظيمية المطلوبة لتنفيذ إدارة الجودة بنجاح .

6. اتخاذ القرارات بناء على الحقائق: يعتبر أهم مبادئ التي ترتكز عليها الجودة، ويتطلب تطبيقه الاعتماد على تقنيات وموارد وتهيئة القنوات اللازمة لتمكين الأفراد، وإيصال ما يمتلكونه من معلومات متعلقة بالحقائق إلى حيث يجب أن تصل للاستفادة منها في تحقيق الجودة.

7. التغذية العكسية : يتيح هذا المبدأ لجميع المبادئ السابقة أن تؤدي ثمارها في تطبيق إدارة الجودة وخاصة في ظل اتصال الفعال، فهي عبارة عن معلومات مرتدة عن كفاءة المخرجات التعليمية الجامعية، وذلك حتى يتم الاستمرار على نفس المستوى إذا كانت المعلومات ايجابية، أويتم التغيير إذا كانت المعلومات سلبية، ويمثل الحصول على تغذية عكسية موثوق منها أهم عوامل زيادة النجاح والإبداع .

المطلب الثالث: معايير ومؤشرات قياس جودة التعليم العالي

تعتبر مؤشرات ومعايير قياس جودة التعليم العالي من الركائز الأساسية التي تتحقق بها كينونة الجودة في التعليم العالي، وقد اختلفت الدراسات والأبحاث فبعضها يذكرها أنها معايير والبعض الآخر يعددها كمحاور، إلا أنها تفق في قياس أداء المؤسسة التعليمية ومن أهم المعايير ومؤشرات نذكر ما يلي:

1. معايير ومؤشرات خاصة بالطلبة : يعد الطالب محور العملية التعلمية وأساسها، وجودة الطالب تعني قدرة استيعابه دقائق المعرفة من خلال تأهيله علميا واجتماعيا وثقافيا حتى يكتسب صفة الخريج المؤهل القادر على الإبداع والابتكار، وتتعدد مؤشرات معايير الجودة المرتبطة بالطالب وهي كالآتي:

- ✓ انتقاء الطلبة فالجامعات التي تنتقي الطلبة متميزة عن الجامعات والكليات الأقل انتقاء.
- ✓ نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس.
- ✓ متوسط تكلفة الطالب: حيث تقاس الجودة بمعدل الإنفاق على الطالب.
- ✓ الخدمات التي تقدمها الجامعة لطلبتها (خدمات صحية، توجيه وإرشاد، مواصلات...)
- ✓ استعداد الطلاب للتعلم ودافعيتهم نحو ذلك والتزامهم بقوانين النظام داخل المنظمة.[1]

2. معايير ومؤشرات خاصة بالإدارة : إن الادارة هي المجموعة المتكاملة من الخبرات والمهارات التي توجه المؤسسة لتحقيق أهدافها كونها همزة وصل بين عناصر العملية التعليمية ويمكن قياس جودتها من خلال توفير البيئة المناسبة للعلاقات بين الأساتذة والإداريين والطلبة، وكذا اختيار الإداريين وتأهيلهم وتدريبهم ما يؤدي إلي كفاءة الأداء. و كذا من حيث التزام القيادات التعليمية بالجودة وتفويض السلطات و اللامركزية، ودقة التنظيم في أعمال الامتحانات ووسائل التقييم ، الاستخدام الأمثل للإمكانات من مرافق وتجهيزات.[2]

---

[1] – عزيزي زهرة، **دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي**، مذكرة ماستر، قسم علم اجتماع، قالمة، 2018–2019، ص102.

[2] – طويل فتيحة . صليحة مصيبح، **جودة التعليم العالي والتطور التكنولوجي**، مرجع سبق ذكره، ص109.

3. معايير ومؤشرات المرتبطة بالمعلمين (اعضاء هيئة التدريس): أعضاء هيئة التدريس هم المكلفون بالعملية التعلمية والركيزة الأساسية لنجاحها، وتتمثل معايير الجودة هنا في تأهيل الأساتذة علميا وسلوكيا وثقافيا وتوفرهم على عدد من السمات مثل الكفاءة المهنية، مهارات الاتصال الفعال، الكفاءة العلمية والتربوية والتزامهم بأخلاقيات المهنة للتمكن من إثراء العملية التعليمية، ويجب أخذ بعين الاعتبار حجم الهيئة التدريسية وكفايتهم ومساهمتهم في خدمة المجتمع واحترامهم للمتعلمين (الطلبة). وكذلك نسبة الأساتذة الحائزين على جوائز محلية و عالمية ونسبة الإشراف الفعلي على الرسائل الجامعية و نسبة الإنتاج العلمي.[1]

4. معايير مرتبطة بجودة مناهج التدريس: تعتبر جودة المناهج القلب النابض للعملية التعليمية لأنها تحتوي على المعارف والتقنيات التي يدرسها الطالب، ولأنها كذلك الوسيلة المباشرة لإثراء معارف ومهاراته، وتساعد على توجيه ذاته ودراسته وبحوثه، لذا تعتبر جودة المناهج من أهم العوامل المرتبطة بجودة التعليم العالي، وتتحدد جودة المناهج من خلال:

- ✓ حداثة و معاصرة وأصالة المناهج وجودة مستواها ومحتواها وطريقتها وأسلوبها ومدى ارتباطها بالواقع.
- ✓ توفير توثيق رسمي واضح ومتكامل ومطبوع للمناهج يساعد على ضبط الأداء في العملية التعلمية.
- ✓ مناسبة المقررات الدراسية لقدرات الطلاب وارتباطها بمتطلبات سوق العمل.
- ✓ وجود نظام يحكم تخطيط المناهج بشكل يؤدي إلى احداث تكامل معرفي لمحتواها.
- ✓ مدى قدرتها على تنمية مهارات التعلم الذاتي، وتوظيف مصادر التعلم وتنويعها.
- ✓ قدرتها على استثارة ملكات التفكير والابداع.

5. " معايير مرتبطة بالإمكانيات المادية: تعتبر الإمكانات المادية أحد مدخلات العملية التعلمية والتي يتم بداخلها تنفيذ العمليات اللازمة لتحقيق الأهداف التعليمية، حيث تقوم على توفير المباني والقاعات والمدرجات والتجهيزات ، ومدى استفادة الطلبة من بنوك المعلومات والمكتبة وفضاء الأنترنت، لأن ذلك يؤثر على جودة التعليم العالي من حيث تنفيذ الخطط أو البرامج التي تم وضعها.

6. معيار جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع : يجب أن تكون المؤسسة التعليمية متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الخدماتية وإنتاجية، من أجل وفاء المؤسسة باحتياجاته ومشاركة في حل مشكلاته، وذلك بوضع تخصصات تخدم سوق العمل ."[2]

[1]– ستي سيد أحمد . محمد الشريف أمين، **أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي**، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد05 ، العدد 2022/01، ص 228.

[2] –ستي سيد أحمد . محمد الشريف الأمين، **أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي**، مرجع سبق ذكره، ص229.

المبحث الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي

يحظى التعليم العالي باهتمام متزايد في معظم المجتمعات فبالإضافة إلى وظيفة التعليم وخدمة المجتمع وتزويده بالإطارات التي يحتاج إليها للنهوض بالتنمية، فإن مؤسسات التعليم العالي تعنى بخدمة البحث العلمي، لذا فإن تبني وتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي يعد أمرا ضروريا.

لذا سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ومجالات تطبيقها وفيما تتمثل فوائدها في مؤسسات التعليم العالي.

المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

أصبح التميز المعرفي غاية جميع المجتمعات فتم الاهتمام بسلسلة النشاطات التي تتضمن توليد المعرفة نشرها وتوظيفها وهوما تم حصره في إدارة المعرفة التي تتموقع في مؤسسات التعليم العالي.

تعرف بانها جميع الانشطة والممارسات الانسانية والتقنية الهادفة إلى الربط بين الافراد من مختلف المستويات التنظيمية والادارات والاقسام بالمؤسسة التعليمية، في شكل فرق أو جماعات عمل ينشأ بينها علاقات وثقة متبادلة، مما ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة وتبادل لما يمتلكه هؤلاء الافراد من موارد ذاتية (معلومات، معارف، مهارات، خبرات، قدرات) مما يدعم عمليات التعلم الفردي والجماعي ومن ثم تحسين وتطوير الاداء الفردي والتنظيمي.[1]

- وتعرف أيضا أنها الجهود الاستراتيجية لمؤسسة التعليم الجامعي التي تسعى من خلالها لتحقيق الميزة التنافسية عن طريق تجميع واستثمار الأصول الفكرية الخاصة بها، وتحسين الممارسات المختلفة للأفراد العاملين، والاستغلال الأمثل للمعلومات الموجودة في قواعد البيانات الخاصة بها، مما يؤدي إلى جودة الأداء، وتزايد إنتاجية الجامعة ككل.[2]
- وتعرف بأنها هي النشاطات والعمليات المنظمة الواعية التي تقوم بها مؤسسة التعليم العالي لتحديد المعرفة المطلوبة والبحث عنها والتقاطها وتوليدها وجمعها وخزنها وتصنيفها وتنظيمها ونشرها وتطبيقها وتسهيل استرجاعها وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين العاملين بها والمستفيدين من خارجها، مما يساهم في تحسين الكفاءة والفاعلية، وتطوير القدرات، وخلق القيمة الجديدة والميزة التنافسية التي يمكن أن تحققها المؤسسة في وظائفها والمتمثلة في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.[3]

---

[1]– بوطبه نور الهدى. بن زيان ايمان، **إدارة المعرفة كآلية لتحسين جودة العسم العالي**، مرجع سبق ذكره، ص249.

[2]– سعيداني رشيد، **متطلبات تطبيق إدارة المعرفة مؤسسات التعليم العالي**، مرجع سبق ذكره، ص158.

[3]– غسان ممدوح الاصباشي، **واقع وتحديات تطبيق إدارة المعرفة في قطاع التعليم العالي في سورية**، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2016، ص85.

المطلب الثاني: مجالات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

في ظل التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية أصبحت تنمية المعرفة وتوظيفها لخدمة المجتمع هو الغاية المقصودة للجامعة، وذلك من خلال : إنتاج المعرفة، نشرها وتطبيقها وتمثل هذه الجوانب في مجموعها مجالات إدارة المعرفة في التعليم العالي، وهذا من أجل الوصول إلى جودة التعليم العالي من خلال ما يلي سنوضح أهم مجالات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي:[1]

1. **التعليم والتدريس:** هو أول وأهم وظيفة للجامعة لما لها من دور في إعداد الكوادر الكفؤة والمؤهلة، لكن في ظل مجتمع المعرفة تغير دور التعليم العالي ليصبح مجموعة الأنشطة العريضة التي تساعد في بناء المجمعات الديمقراطية القائمة على المعرفة، فإن سياسة التعليم تسمح بإعداد وتأهيل الخريجين بتخصصات متنوعة تلبي احتياجات سوق العمل، وحسب ما تتطلبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أن التنوع في برامج التعليم العالي يهيء الطلاب لمواكبة التغيرات المستمرة في متطلبات الوظيفة وإحداث التغيير نحو مستقبل أفضل، وزيادة وعي وثقافة العاملين بالجامعة بأهمية المعرفة، وبدورها في تحديد الموقع التنافسي للجامعات في الوقت الحاضر والمستقبل، وبضرورة امتلاك أدوات التعامل مع المعرفة وإدارتها، وترسيخ لثقافة المعرفة بما يتضمنه من قيم تؤكد على روح الفريق، التعاون، الإبداع، وتتمثل الكفاءات المطلوبة في خريجي التعليم العالي في مجتمع المعرفة فيما يلي:

- ✓ الكفاءات المهنية: وفيها تتناسب الوظيفة مع الاختصاص.
- ✓ الكفاءات الأكاديمية: وتتمثل في الاطلاع على التطورات العلمية الحديثة، والاطلاع على دراسات وأبحاث علمية عديدة.
- ✓ كفاءات الاتصال والتواصل: وتتمثل في مهارات النقاش والحوار وتقبل رأي الآخر.
- ✓ الكفايات الشخصية: وتتمثل في القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال، القدرة على تخاذ القرار بأسلوب صحيح.

وتتمثل مجموعة المواصفات الواجب توفرها في خريجي الجامعة بما يتوافق ومتطلبات مجمع المعرفة في ما يلي: القدرة على ممارسة التفكير الإبداعي، وحل المشكلات، تقديم حلول جديدة ومتنوعة، والاستخدام الجيد للتكنولوجيا.

2. **البحث العلمي:** يعتبر البحث العلمي أهم الأنشطة الفكرية بالجامعة وركنا أساسيا من أركانها، لأن فعالية وظائفها تعتمد على مدى تطوره، فهو القائم على إنتاج المعرفة وتطويرها وأيضا إيجاد حلول لمشكلات المجمع وقضاياه بهدف تحقيق التنمية بمختلف أبعادها ومتغيراتها.

---

[1]– مانع صابرينة، بوزيدي هدى، مرجع سبق ذكره، ص259.

– د. فرحاتي لويزة وآخرون، **إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي**، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية، العدد الرابع، ديسمبر 2018، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، ص126–127.

– عزيزي زهرة، **دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة العليم العالي**، مرجع سبق ذكره، ص123–124.

ولكي تقوم الجامعات بدورها في توليد المعرفة يجب عليها الاهتمام بجميع أنواع البحوث الأساسية والتطبيقية على حد سواء والعمل وفق خطة محكمة لمعالجة معوقات البحث العلمي المادية وإدارية وغيرها.

وعلى هذا الأساس يظهر دور إدارة المعرفة في مجال البحث العلمي في:

- ✓ دعم الحرية الأكاديمية.
- ✓ تحفيز أعضاء هيئة التدريس على البحث العلمي من خلال الحوافز المادية وجوائز التميز.
- ✓ نشر نتائج البحوث العلمية المنجزة على شبكة الأنترنت .
- ✓ تكوين جماعة أفراد المعرفة للاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم.
- ✓ توظيف نتائج البحوث العلمية في حل المشكلات العلمية.

3. **خدمة المجتمع:** تعمل الجامعة على تطبيق المعرفة وتوظيفها لخدمة المجتمع وتطويره باستمرار من خلال تخليها عن دورها التقليدي المتمثل في انتاج المعرفة، والعمل خارج أسوارها من خلال التفاعل مع محيطها عبر نشر المعرفة وتوزيعها وتطبيقها لتعكس مفهوم الجامعة كتنظيم مفتوح، كما تتعاون الجامعة مع مؤسسات المجتمع في مجال تدريب موظفيها وضمان حصولهم على معارف جديدة، ومشاركة في ورشات العمل والمؤتمرات لتطوير البرامج والمقررات الدراسية في الجامعات,

- ✓ الشراكة البحثية ومراكز البحث: من خلال إجراء مشاريع وأبحاث تطبيقية بين الجامعة والمؤسسات.
- ✓ منح تراخيص خاصة باستغلال حقوق الملكية الفكرية وبراءات الاختراع؛ حيث تمنح الجامعات تراخيص للشركات الصناعية بحق استغلال براءات الاختراع بما يحقق الابداع وانتاج منتجات جديدة.

المطلب الثالث: فوائد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

إن الغاية التي توظف من أجلها إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي هي تحسين الجودة عن طريق تحسين أداء مختلف عناصرها، يمكن تصنيف الفوائد المحققة من تطبيقها إلى خمس فئات أساسية هي:[1]

- **مجال البحث العلمي:** يعتبر البحث العلمي من أهم عناصر المعرفة ومن الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال البحث العلمي ما يلي:
  - زيادة المنافسة والاستجابة للمنح البحثية وفرص إجراء البحوث التجارية.
  - توفير الوقت في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلي مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت.
  - تسهيل عملية البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.

[1]– وسام مهيبل، **تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي**، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 02/ العدد 08، سبتمبر 2019، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ص116–117.

– أ. سعيداني رشيد، **متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي**، المرجع سبق ذكره، ص 159–160.

– مانع صابرينة، بوزيدي هدى، مرجع سبق ذكره ، ص 259–260.

- تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الادارية.
- تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.

➢ **مجال تطوير المناهج:** تعد من ابرز العناصر وأهمها التي تهدف إلي الارتقاء بجودة التعليم العالي، فمن الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال تطوير المناهج ما يلي:

- تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.
- تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
- دعم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة.
- تحسين فعالية اداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء، وتقييم الطلاب، وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الاداء.
- 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.

➢ **مجال الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين:** فالطلبة هم بؤرة الاهتمام في التعليم العالي كونهم أساس العملية التعلمية، فمن أهم الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين الاتي:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبات، المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلاب، إضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالجامعة داخليا وخارجيا عبر الخدمات الالكترونية المقدمة للطلاب عبر موقع الجامعة الالكتروني، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من الجامعة وغيرهم كالمقومين الخارجين لخدمات الجامعة.
- تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الادارية سيؤدي تلقائيا إلى الرفع من مستوى خريجي الجامعة.
- تحسين كفاءة وفعالية جهود الإشراف الطلابي.

➢ **مجال الخدمات الإدارية:** حيث أن الإدارة وخدماتها هي المسؤولة عن ضبط مسيرة التعليم ورفع مردوديته وتحسين عناصره، فتطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي سيكون له أثر على الخدمات الإدارية، حيث سيؤدي حتما إلى:

- تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في مؤسسة التعليم العالي، وذلك نتيجة لما ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة من تحسينات في مجال العمل الإداري كالاتجاه نحو اللامركزية في العمل وفي أسلوب تقديم تلك الخدمات، تطوير السياسات والاجراءات الإدارية، تطوير وتحسين مستوى الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة، إضافة إلى تحسين قدرة المؤسسة التعليمية في الاتصالات.

- زيادة قدرة مؤسسات التعليم العالي الإدارية فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع قواعد عامة للتصرفات لتحيق الانسجام في الإجراءات المتبعة في كافة إدارتها وأقسامها إعطاء الصلاحية للكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن نظام وإطار القواعد العامة للتصرف.

➢ **مجال التخطيط الاستراتيجي:** من الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي في مجال التخطيط الاستراتيجي ما يلي:

- تحسين القدرة على دعم الاتجاه نحو اللامركزية والتخطيط الاستراتيجي وصنع القرار.
- تحسين تبادل المعلومات الداخلية والخارجية للتقليل من الجهود الزائدة، وتخفيف عبء توصيل المعلومات والتقارير التي تعد لترفع إلى جهات عديدة.
- تعزيز القدرة على وضع خطة استراتيجية ملبية لاحتياجات سوق العمل.

تبادل المعرفة المجمعة من مصادر متعددة داخليا وخارجيا، مما يساعد الجامعة في التحول إلى منظمة متعلمة قادرة على التكيف السريع مع اتجاهات السوق.

خلاصة :

تعد المعرفة عنصر أساسي ومهم في المؤسسة، إذ تعتبر من أهم ما تملكه المنظمات فهي من أبرز المعايير التي يمكن من خلالها قياس مدى تقدم المجتمعات وقدرتها على تحقيق التميز في ظل اقتصاد المعرفة، وبالتالي فإدارة المعرفة تعمل على معالجة كافة المعارف بمراحلها، انطلاقا من تشخيصها واكتسابها وصولا إلي تطبيقها، ولتداول هذه المعارف تم إنشاء الجامعات والمعاهد لتبني إدارة المعرفة باعتبارها مداخل لتحسين والتطوير، ومنه فهي تساهم في تحويل المجتمع من مجتمع تقليدي يعتمد على مخزونه من المواد الخام والثروة إلى مجتمع معرفي تعتمد قوته على الابداع والتنظيم وامتلاك المعرفة.

من هذا المنطلق فإن مؤسسات التعليم العالي تهدف إلى تحقيق الجودة بكونها الهيئة التي تكون رأس المال البشري لأداء الواجبات بكل فعالية ما يسهم في تكوين تنافسية المؤسسة والحفاظ عليها من خلال الاهتمام بتنمية المعرفة في كل المستويات.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد التطرق في الجانب النظري إلى كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، يتم التطرق الى خطوات اجرائية ميدانية للإنتقال من الإطار النظري إلى الإطار العملي التطبيقي بحيث يتم إسقاط الدراسة على أساتذة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون _تيارت_

وعلى هذا الأساس خصص هذا الفصل للدراسة الميدانية، حيث قسم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار المنهجي لمجال الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: نتائج التحليل الاحصائي لمحاور الاستبيان.

المبحث الأول: الإطار المنهجي لمجال الدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المبحث إلى الاطار المنهجي للدراسة الميدانية التي تمت في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون ولاية تيارت، وذلك بإبراز مجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة واختبارها، إضافة إلى تبيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة نتائج الدراسة.

المطلب الأول: الاطار النظري لمجتمع وعينة الدراسة:

أولا: نبذة عن مكان أجراء الدراسة (الاطار المكاني والزماني للدراسة):

تعتبر الجامعة الهيئة العمومية العلمية والثقافية التي تسعى إلى تكوين إطارات ذات كفاءة وقدرة علمية، وتساهم في انتاج ونشر المعرفة في المجتمع، الأمر الذي يشجع على المنافسة على الصعيدين الوطني والدولي.

التعريف بجامعة ابن خلدون:

لقد كانت أول انطلاقة لقطاع التعليم العالي بولاية تيارت في 1980-1981 وذلك بإنشاء المركز الجامعي بتيارت والذي احتضن في اولى تسجيلاته أكثر من 1200 طالبا، ومع الموسم الجامعي 1984-1985 تم حل المركز الجامعي واستبداله بمعهدين وطنيين للتعليم العالي المعهد الوطني للتعليم العالي في الزراعة : بموجب المرسوم التنفيذي رقم 84-230 المؤرخ في: 1984/08/18 المتضمن إنشاء المعهد الوطني للتعليم العالي في الزراعة المدنية بتيارت المعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية : بموجب المرسوم التنفيذي رقم 84-231 المؤرخ في: 1984/08/18 المتضمن إنشاء المعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية بتيارت وفي سنة **1992** أعيد إنشاء المركز الجامعي بتيارت بموجب المرسوم التنفيذي 92-298 المؤرخ في 1992/07/07 وتم ضم المعهدين والتي كانت تتمتع بالاستقلالية البيداغوجية والادارية والمالية ووضعها تحت وصاية ادارة مركزية واحدة .

بعد القفزة النوعية التي عرفها قطاع التعليم العالي بمدينة تيارت سنة 2001 بصدور المرسوم التنفيذي 01-271 المؤرخ في 2001/09/18 المتضمن تحويل المركز الجامعي الى جامعة تحوي ثلاث كليات

(كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، كلية العلوم والعلوم الهندسة ، كلية العلوم الزراعية والبيطرة).

و في سنة **2010** صدر المرسوم التنفيذي 10-37 المؤرخ في 2010/01/25 الذي انبثق عنه خلق 06 كليات جديدة ومعهد:

- كلية العلوم والتكنولوجيا وعلوم المادة
- كلية علوم الطبيعة والحياة
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- كلية العلوم الحقوق والعلوم السياسية
- كلية الآداب واللغات
- كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

-معهد علوم البيطرة.

التعريف بالكلية:

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: هي وحدة تدريس وبحث تابعة لجامعة ابن خلدون -تيارت-، تم إنشاؤها بعد إعادة هيكلة جامعة ابن خلدون بموجب المرسوم الرئاسي رقم 37-10 بتاريخ 2010/01/25، والذي يعدل ويكمل المرسوم التنفيذي رقم 271-01 بتاريخ 2001/09/18.

تضم الكلية اربعة أقسام: قسم العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، قسم علوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبة، وتضمن كلها تكوين أكاديمي بموجب تراخيص LMD (ليسانس، ماستر، دكتوراه) في تخصصات مختلفة.

يقدر عدد الأساتذة في الكلية ب 113 أستاذ بمختلف الرتب والدرجات العلمية والذين يقدمون الدروس لأكثر من 3505 طالب.

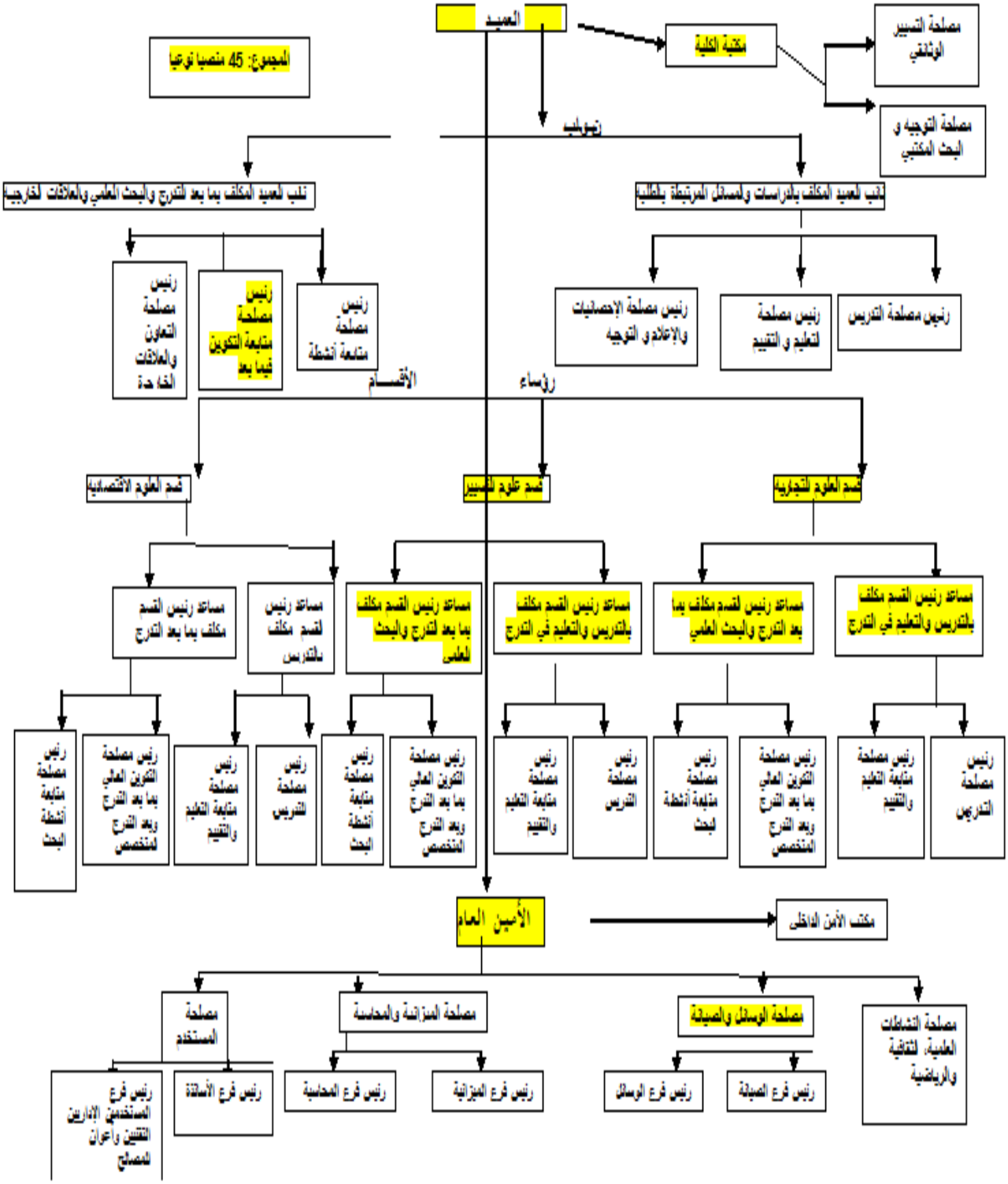
الاطار الزماني للدراسة: أجريت الدراسة الميدانية خلال السنة الدراسية 2023/2022 من شهر مارس إلى شهر أفريل.

هيكل التنظيمي:

يتألف الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت من عدة مستويات إدارية، حيث نجد في أعلى السلم الإداري عميد الكلية، يليه في لمستوى الثاني كل من نواب العميد ورؤساء الأقسام والأمين العام ومكتبة الكلية، أما المستوى الأدنى يشمل رؤساء المصالح والفروع، وتتكون الكلية من أقسام أنشئت بأمر من وزير التعليم العالي حيث يغطي القسم قطاع أو تخصص ضمن التخصصات ومجموعات المختبرات معا، وهي مسؤولة عن ضمان وبرمجة وتنفيذ وتقييم ومراقبة أنشطة التدريب والبحث في مجالها.

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لكلية اللوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون -تيارت-

الشكل رقم 02-01: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة تيارت



المصدر: مصلحة المستخدمين بالكلية

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: يقوم موضوع الدراسة بقياس متغيرين هما المتغير المستقل إدارة المعرفة التي تعتمد عملية قياسها على آراء مختلف الأطراف المشاركة داخليا، إلا اننا عملنا على دراستها من وجهة نظر أهم الأطراف وهم الأساتذة، والمتغير الثاني وهو المتغير التابع المتمثل في تحسين جودة التعليم العالي والذي تعتمد عملية قياسه على آراء مختلف الأطراف المشاركة فيه، إلا اننا اعتمدنا في دراسته على أحدها والمتمثل في الأساتذة باختلاف تخصصاتهم ورتبهم العلمية.

ولقد شمل مجتمع الدراسة جميع فئات الأساتذة العاملين بجامعة ابن خلدون تيارت كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم التسيير، والمقدر عددهم 113 أستاذ خلال الدخول الجامعي 2022_2023.

عينة الدراسة: بالنظر إلى كبر مجتمع الدراسة فقد قمنا باعتماد عينة عشوائية من الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير، حيث عملنا على توزيع 83استبيان في شكله الورقي ليتم استرجاع 79ورقة، كما قمنا بإلغاء 3 ورقات لعدم وضوحها وعدم اشتمالها على جميع الأجوبة، لنحتفظ في الأخير ب76 ورقة للتحليل، وذلك بعد أن تأكدنا من تمثيل هذه العينة لمجتمع الدراسة.

مصادر جمع البيانات:

1-مصادر أولية: تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، والذي يعتبر أحد وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات او معلومات تتعلق بأحوال الناس وميولاتهم واتجاهاتهم، حيث قامت الباحثتين بتصميم الاستبيان اعتمادا على العديد من الاستبيانات الموجودة في الدراسات السابقة، ثم قامتا بتوزيعه لتجميع المعلومات اللازمة للموضوع المدروس، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة تدعم موضوع الدراسة.

2-مصادر ثانوية: اعتمدنا في معالجة الإطار النظري للبحث وتكوينه على مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب، والمراجع العربية، والدوريات والمقالات، وابحاث الدراسات السابقة التي تناولت دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، بالإضافة إلى المطالعة على مواقع الأنترنت.

المطلب الثاني: الأدوات المنهجية للدراسة الميدانية.

1-أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة في الدراسة الحالية، حيث تكون الاستبيان من جزئين كما يلي:

أ. **الجزء الأول:** وهو متعلق بالبيانات الشخصية للعينة المستهدفة في الدراسة والتي تشمل ما يلي: (الجنس، الدرجة العلمية، الخبرة).

ب. **الجزء الثاني:** متعلق بمتغيرات الدراسة, والذي يضم محورين كالتالي:

- المحور الأول: خاص بإدارة المعرفة وينقسم بدوره إلى 5 أبعاد.

البعد01 : متعلق بتشخيص المعرفة والذي ضم 4 عبارات، من العبارة 01 إلى العبارة 04.

البعد02: متعلق باكتساب المعرفة والذي ضم 04 عبارات من العبارة 05 إلى العبارة 08.

البعد 03: متعلق بتخزين المعرفة، وقد ضم 04 عبارات من العبارة 09 إلى العبارة 12.

البعد 04: متعلق بتوزيع المعرفة، وقد ضم 04 عبارات من العبارة 13 إلى العبارة 16.

البعد 05: البعد الأخير من المحور الأول وقد ضم أيضا 04 عبارات من 17 إلى 20.

- ✓ المحور الثاني: خاص بجودة التعليم الثاني وينقسم إلى 4 أبعاد.

البعد01: ويشمل 04 عبارات من العبارة 01 إلى 04؛

البعد02:ويشمل 04 عبارات من العبارة 05 إلى 08؛

البعد03: ويشمل 04 عبارات من العبارة 09 إلى 12؛

البعد04: ويشمل 04 عبارات من العبارة 13 إلى 16؛

مقياس الدراسة: بعد الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس درجة تعبير أفراد العينة على مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم، حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا، يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقة كل الخيارات ضمن 05 درجات:

التقدير	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

ولتحديد درجة الموافقة حددت ثلاث مستويات التي هي مرتفعة، متوسطة، ومنخفضة، وذلك بناءا على المعادلة التالية: طول الفئة = (الحد الأعلى للبديل- الحد الأدنى للبديل) / عدد المستويات

ومنه طول الفئة 1.33 = 3/(1-5)

-وبذلك يكون لدينا :

الدرجة المنخفضة: [1- 2.33[، الدرجة المتوسطة: [2.33- 3.66 [، الدرجة المرتفعة:[3.66- 5]

أدوات التحليل الإحصائي: بعد جمع البيانات والانتهاء منها، تتم معالجتها باستخدام برنامج SPSS من خلال الأدوات الإحصائية التالية:

1. حساب معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (cronbach's Alpha coefficient) للتأكد من مدى ثبات أداة القياس؛
2. استخراج النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة؛
3. حساب الأوساط الحسابية لمعرفة وتحديد معدل استجابة أفراد العينة؛
4. حساب الانحرافات المعيارية لقياس درجة التشتت المطلق لقيم إجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي؛

5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coeficient) لقياس درجة الارتباط؛
6. استعمال اختبار ستودنت student عند مستوى دلالة معنوية 0.05 لمعرفة مدى وجود فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة؛
7. استخدام اختبار التباين الأحادي ANOVA: عند مستوى دلالة معنوية 0.05 لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول محاور الاستبيان تبعا لمتغيرات الدراسة، بحيث أنه إذا تم الحصول على مستوى دلالة إحصائية لكل متغير محدد منها أصغر من 0.05 فإن ذلك يدل على وجود تأثير المتغير على المحور المحدد، والعكس صحيح .

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب أولا إلى معرفة الطرق المنهجية في دراسة صدق الاستبيان ثم نحاول قياس مدى ثباته من خلال النقاط الاتية :

1- صدق الاستبيان:

نقصد بصدق الاستبيان أن تؤدي وتقيس أسئلة الاستبيان ما تم وضعه لقياسه فعلاً، ويقصد به أيضا وضوح مفرداته وفقراته ومفهومه لأفراد عينة الدراسة الذين سوف يشملهم هذا الأخير، ويمكننا التأكد من صدق الاستبيان من خلال العناصر الاتية :

- الصدق الظاهري والاستطلاعي للاستبيان:

للتأكد من مدى صدق الاستبيان الذي تم تصميمه من طرف الطالبتين بناءا على ما تم تحصيله من الجزء النظري للدراسة، وبعد عرضه على الأستاذ المشرف أولا الذي قام بدوره بتعديل بعض فقراته وإلغاء بعضها وإضافة فقرات جديدة، تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين وهم ذوي التخصص سواءا بما تعلق بالاطار النظري لمحتوى الدراسة قصد معرفة مدى تغطية الاستبيان للأبعاد الرئيسية لموضوع البحث، أو ذوي الاختصاص في مجال تصميم الاستبيان، أين تم الأخذ بمختلف أراءهم وملاحظاتهم فيما يخص شكل أو محتوى ومدى تناسق عبارات الاستبيان وترابط محاوره، أوفي ما يخص تعديل أو حذف أو إضافة وإعادة الصياغة لبعض الاسئلة، وهذا بعد مناقشة المشرف والأخذ برأيه وموافقته مرة ثانية، وهذه الخطوة التي قمنا بها تسمى بالصدق الظاهري للاستبيان، أما عن الصدق الاستطلاعي لأداة الدراسة قمنا بتوزيع 20 استمارة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، قصد التعرف على مختلف أراء المستجوبين ومدى تقبلهم وفهمهم لعبارات الاستبيان وهل كانت العبارات واضحة وبعيدة عن الغموض أم أنها أخذت جهد ووقت المستجوب في تفسير معناها أو تأويله مما يسنح لنا باتخاذ الاجراءات اللازمة من تعديل أو تغيير بعض الأسئلة .

وأخيرا تأكيد صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان والصدق البنائي، نبرز ذلك فيما يلي:

- صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان والصدق البنائي :

قمنا في هذه الخطوة بحساب الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان على العينة الاستطلاعية المشار إليها سابقا والمقدر عددها بـ 20 مستجوب، وذلك بحساب معاملات الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لكل عبارة مع محورها ثم مع الدرجة الكلية للمقياس (جميع عبارات الاستبيان)، كما يوضحه الجدولين المواليين :

جدول رقم 02-01 : الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول والدرجة الكلية للاستبيان

الرقم	المحور الأول	الاتساق مع المحور 01	الاتساق مع الدرجة الكلية للاستبيان
01	- هناك بحث دائم من طرف الكلية لتحديد نوع المعرفة التي تحتاجها.	0.672**	0.604**
02	- الكلية مواكبة دائما للمعرفة المتاحة والحديثة.	0.753**	0.675**
03	- السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.	0.729**	0.636**
04	- يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من المصادر الداخلية.	0.621**	0.503**
05	- تدعم الكلية وتشجع الاساتذة وتشجع الأساتذة على استمرار التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم.	0.586**	0.468*
06	- عقد النشاطات العلمية (الندوات، المؤتمرات، الملتقيات، ورشات عمل ...الخ)	0.511**	0.486*
07	- تطوير نظم المعلومات و قواعد البيانات التي تساعد على اكتساب المعرفة.	0.874**	0.716**
08	- تشجيع ثقافة الكلية التفاعل بين الأساتذة لخلق المعرفة.	0.702**	0.688**
09	- تتوفر الكلية على معدات ووسائل لتخزين المعرفة (الارشفة الرقمية والالكترونية والورقية ونظم معلوماتية خبيرة متطورة ...).	0.596**	0.554**
10	- يتم تدوين الآراء و الخبرات والتجارب التي يقوم بها الأساتذة والخبراء داخل الكلية في قواعد المعرفة.	0.578**	0.550**
11	- يتم تصنيف و حفظ المعرفة بصورة يسهل الوصول اليها .	0.569**	0.582**
12	- الاهتمام أكثر بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة.	0.663**	0.710**
13	- تبادل المعرفة وتوزيعها من قبل الجميع داخل الكلية.	0.680**	0.673**
14	- استخدام الوسائل الالكترونية لتبادل المعارف .	0.646**	0.430*
15	- تحرص الكلية على تعزيز تطبيقات ادارة المعرفة من خلال النشاطات العلمية واصدار المجلات والمنشورات لنشر المعرفة.	0.815**	0.722**
16	- لا يواجه الاساتذة صعوبة في ايصال معارفهم لغيرهم .	0.238	0.215
17	- تتوفر الكلية على مستلزمات استخدام و تطبيق المعرفة.	0.375	0.584**
18	- الانتفاع من المعرفة المتاحة و استثمارها.	0.334	0.278
19	- تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر.	0.623**	0.620**
20	- زيادة الاستثمار في خبراء ادارة المعرفة للاستفادة من تجاربهم وخبراتهم.	0.541**	0.576**

La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).*

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مخرجات برنامج SPSS24.0

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بأن معظم معاملات الارتباط لكل عبارة مع محورها أو مع الدرجة الكلية للاستبيان والتي تأخذ بعين الاعتبار جميع عباراته ذات قيمة مرتفعة باستثناء بعض المعاملات التي توضح ضعف العلاقة الارتباطية بين بعض الأسئلة مع المحور الأول أو الدرجة الكلية كالسؤال رقم 16 أين بلغت تلك القيمة 23.8 % و21.5 % على التوالي ، ولكن كانت كل تلك القيم المتحصل عليها ذات دلالة إحصائية مرتفعة أي عند مستوى معنوية 1 % (الاشارة ذات نجمتين) هذا ما يدل على **أن** العبارات السابقة تتميز بالاتساق الداخلي مع المحور الأول الذي تنتمي إليه وبالدرجة الكلية للاستبيان .

جدول رقم 02-02 : الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني والدرجة الكلية للاستبيان

الرقم	المحور الثاني	الاتساق مع المحور 02	الاتساق مع الدرجة الكلية للاستبيان
01	– تعمل ادارة الكلية على تطبيق ثقافة تنظيمية والتزام بها لتعزيز روح المبادرة والعمل الجماعي لتفاعل العاملين فيما بينهم لخلق المعرفة ومشاركتها.	0664**	0.686*
02	– تعمل ادارة الكلية على تصميم واعتماد نموذج قيادي يعكس الاحتياجات الحالية والمستقبلية للكلية .	0.610**	0.766**
03	– تحرص الكلية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها اتجاه الاساتذة و الطلبة.	0.486*	0.405*
04	– سهولة التواصل بين افراد الكلية وسرعة الاستجابة للخدمات الادارية المطلوبة .	0.513**	0.478*
05	– يتسم المظهر العام والتصميم الداخلي (اثاث و ديكور) للكلية بالتنظيم العالي والمتكامل	0.537**	0.263
06	– يوجد استخدام للحواسيب والانترنيت في المكتبة والذي يمكن الباحثين من الاساتذة و الطلبة من اتمام بحوثهم.	0592**	0.286
07	– القاعات الدراسية في الكلية (اقسام ومدرجات) واسعة تتميز بالملائمة والحداثة.	0.621**	0.549*
08	– تقدم مكتبة الكلية خدمات معتبرة وكافية للأساتذة والطلبة .	0.722**	0.501*
09	– تبذل الكلية جهود معتبرة لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج التدريسية .	0.484*	0.436
10	– تستخدم الكلية وسائل تكنولوجية مساعدة في البحث العلمي لربح الوقت والجهد مما يساهم في تحقيق جودة التعليم العالي.	0.537*	0.528*
11	– يستخدم الاساتذة وسائل تعليمية مبتكرة .	0.646**	0.615**
12	– تركز الكلية على متطلبات البحث العلمي نظريا وتطبيقيا كما تحرص على مشاركة العاملين فيها.	0.601**	0.778**
13	– يملك الاساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم.	0.547*	0.600**
14	– اسلوب التعامل بين الاساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل.	0.619**	0.456*
15	– سهولة ايصال المعرفة للطلبة وتقديم خدمات مساندة لهم.	0.685**	0.649**
16	– تعتبر الجامعة معدلات تخرج الطلبة دليل على جودة التعليم.	0.403	0.353

من خلال الجدول أعلاه وباستثناء السؤال رقم 16 (تعتبر الجامعة معدلات تخرج الطلبة دليل على جودة التعليم) أين تحصلنا على قيمة ضعيفة لمعامل الارتباط بالإضافة إلى عدم معنوية تلك المعلمة عند مستوى معنوية 1% إلا أنها ذات معنوية عند القيمة 10% ، عدا هذه الحالة يمكننا القول بأن معاملات الارتباط لباقي العبارات الأخرى مع محورها أو مع الدرجة الكلية للاستبيان هي قوية طردية وهي ذات دلالة إحصائية مرتفعة أي عند مستوى معنوية 1 % هذا ما يدل على الاتساق الداخلي للعبارات السابقة مع المحور الثاني الذي تنتمي إليه وبالدرجة الكلية للاستبيان .

أما عن الصدق البنائي لاستبيان قمنا بحساب معاملات الارتباط بين محوري الاستبيان من جهة وبين كل محور والدرجة الكلية لاستبيان كما يلي:

جدول رقم 02-03: معاملات ارتباط المحاور مع بعضها وبالدرجة الكلية للاستبيان

Corrélations

		ادارة المعرفة	جودة التعليم العالي	الدرجة الكلية للاستبيان
ادارة المعرفة	Corrélation de Pearson	1	,703**	,898**
	Sig. (bilatérale)		,006	,000
	N	20	20	20
جودة التعليم العالي	Corrélation de Pearson	,703**	1	,887**
	Sig. (bilatérale)	,006		,000
	N	20	20	20
الدرجة الكلية للاستبيان	Corrélation de Pearson	,898**	,887**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	20	20	20

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS24.0

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن الارتباط بين محوري الاستبيان قوية وفي الاتجاه الموجب أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.703 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 1% ، كما أن تلك القيمة بلغت أكثر من 88 % بالنسبة للعلاقة الارتباطية بين المحورين السابقية والدرجة الكلية للاستبيان وهي ذات درجة قوية جدا، وهذا ما يعكس الصدق البنائي لأداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان .

ثبات الاستبيان:

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

ولهذا الغرض تم حساب معامل الاتساق الداخلي Cronbach's Alpha Coefficient على العينة الاستطلاعية المتكونة من 20 مستجوب وذلك باستخدام برنامج SPSS لجميع فقرات ومحاور الاستبيان، وتم التوصل إلى النتائج التالية :

الجدول رقم 02-04: معامل الاتساق الداخلي Cronbach's Alpha Coefficient لكل مجال من مجالات الاستبيان

رقم المحور	عنوان المحور	أبعاد المحور	عنوان البعد	عدد العبارات	قيمة معامل الثبات
1	إدارة المعرفة	البعد الأول	تشخيص المعرفة	4	0.799
		البعد الثاني	اكتساب المعرفة	4	0.822
		البعد الثالث	تخزين المعرفة	4	0.647
		البعد الرابع	توزيع المعرفة	4	0.692
		البعد الخامس	تطبيق المعرفة	4	0.760
المجموع الكلي للمحور الأول				**20**	**0.904**
2	جودة التعليم العالي	البعد الأول	جودة الخدمات الادارية	4	0.754
		البعد الثاني	جودة المرافق والمكتبات الجامعية	4	0.862
		البعد الثالث	جودة المناهج التعليمية والبحث العلمي	4	0.690
		البعد الرابع	جودة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس	4	0.707
المجموع الكلي للمحور الثاني				**16**	**0.848**
المجموع الكلي للأسئلة				**36**	**0.924**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مخرجات برنامج SPSS24.0 (أنظر الملحق رقم 02)

حاولنا من خلال هذا الجدول التعمق أكثر لمعرفة مدى ثبات فقرات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرومباخ لكل بعد من أبعاد محوري الدراسة ثم قيمة ذلك المعامل للمحور نفسه مع العلم بأن كل المحور الأول يضم خمسة أبعاد بينما المحور الثاني يضم أربع أبعاد وكل بعد يضم 4 فقرات، ومن خلال استقرائنا لنتائج الجدول أعلاه نجد بأن قيمة معامل الثبات مرتفعة وهي في الغالب تتجاوز 70% لأبعاد الدراسة، أما عن محوري الدراسة فتجاوزت تلك القيمة 84%، كما بلغت قيمة معامل الثبات الخاصة بجميع أسئلة الاستبيان 92.4 % .

كل هذه الأرقام المتحصل عليها هي تؤكد بأن أداة الدراسة أي الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات عالية ومناسبة جدا لأغراض التحليل وهو بالتالي يقيس لنا ما وضع لقياسه ويفي بما هو مرجو من هذا البحث.

المبحث الثاني: نتائج التحليل الإحصائي لمحاور الاستبيان

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض ثم تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب كل متغير من خلال حساب كل من التكرارات والنسب المئوية وتمثيلها بيانيا، أيضا تحليل عبارات محوري الاستبيان من خلال حساب كل من المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، وكذا استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T) Test لتحليل عبارات الاستبيان وكل ذلك بغية التأكد من تحقق أو عدم تحقق فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: تحليل الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

اشتملت الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة التي قمنا بها عل كل من متغير الجنس بالإضافة إلى متغير الدرجة العلمية وعدد سنوات الخبرة، أين سنعتمد على تحليل خصائص هذه المتغيرات بحساب التكرارات ثم النسب المئوية والتي يمكن إجمالها في الجدول التالي:

الجدول رقم 02-05 :التكرارات والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

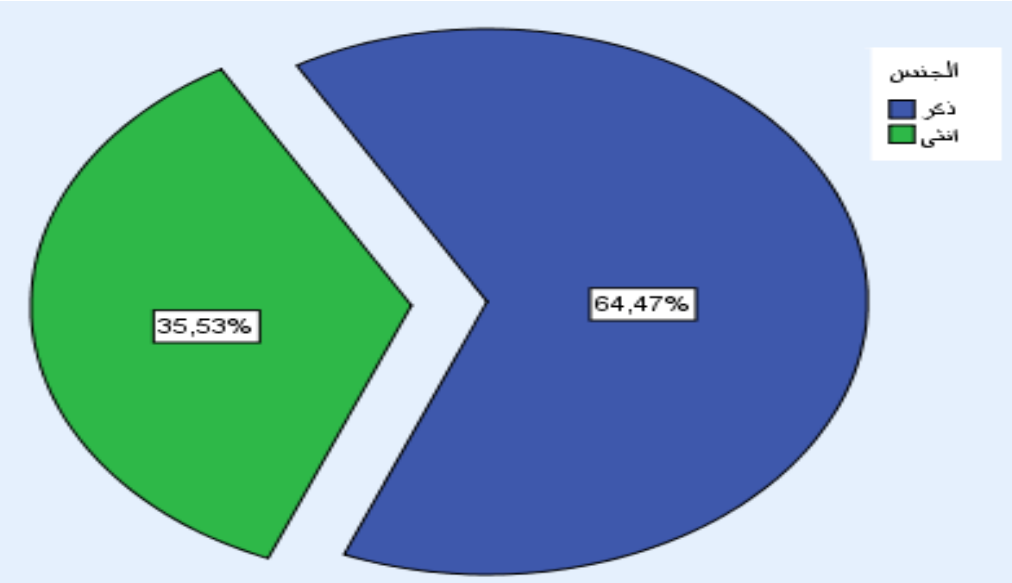
المتغير	الاختيار	التكرارات	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	49	64.5
	أنثى	27	35.5
	المجموع	76	100
الدرجة العلمية	أستاذ مساعد	16	21.1
	أستاذ محاضر ب	18	23.7
	أستاذ محاضر أ	33	43.4
	أستاذ التعليم العالي	9	11.8
	المجموع	76	100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	14	18.4
	6-10	20	26.3
	11-15	26	34.2
	أكثر من 16 سنة	16	21.1
	المجموع	76	100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

سنقوم فيما يلي بتحليل الخصائص الشخصية للعينة حسب كل متغير على حدى

1- **حسب متغير الجنس:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن فئة الذكور هي الأكثر عددا وبنسبة 64.5 % من مجموع المستجوبين نسبة إلى فئة الإناث وهذا نظرا إلى أن تعداد أساتذة الكلية يتميز بتواجد الجنس من نوع ذكر أكثر من الإناث، والتمثيل البياني الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

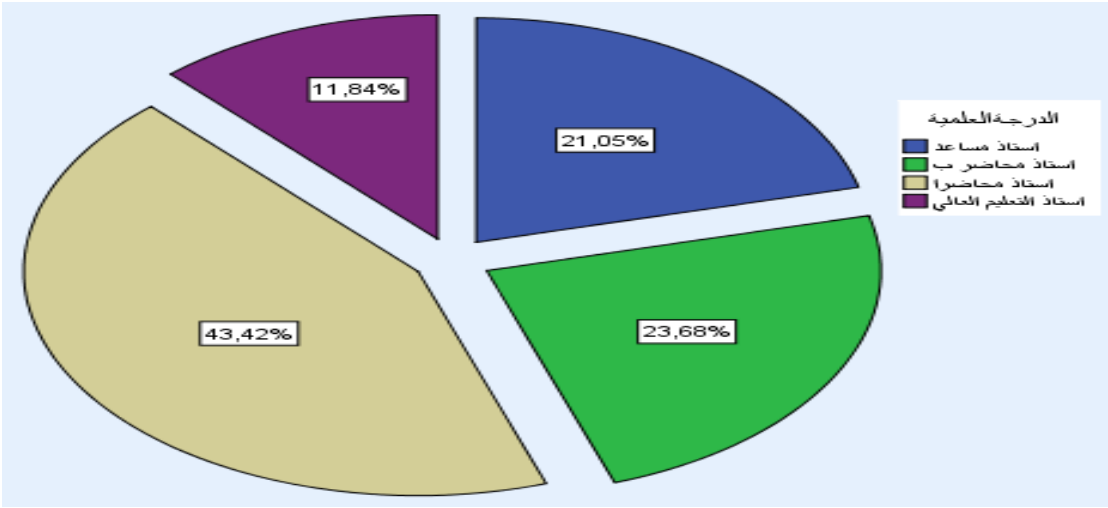
الشكل رقم 02-02: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مخرجات برنامج spss24.0

2- **حسب متغير الدرجة العلمية:** يغلب على توزيع عينة الدراسة حسب هذا المتغير الأساتذة المحاضرين بنسبة تفوق 67% منهم أستاذ محاضر برتبة أ بنسبة بلغت 43% كما بلغت نسبة أساتذة التعليم العالي 11.8% وهي الأقل من بين جميع النسب، إن هذا التنوع من حيث الدرجات العلمية لأساتذة الكلية يخدم فعلا الأدوار والمسؤوليات الملقاة على عاتق الأساتذة سواءا من الناحية البيداغوجية أو الجانب البحثي وتبادل المعارف والاستفادة من الخبرات مما يسمح للكلية على تنفيذ مختلف استراتيجياتها المستهدفة، والتمثيل البياني الموالي يوضح أكثر تفصيلا لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الدرجة العلمية :

الشكل رقم 02-03: توزيع أفراد العينة حسب متغير الدرجة العلمية

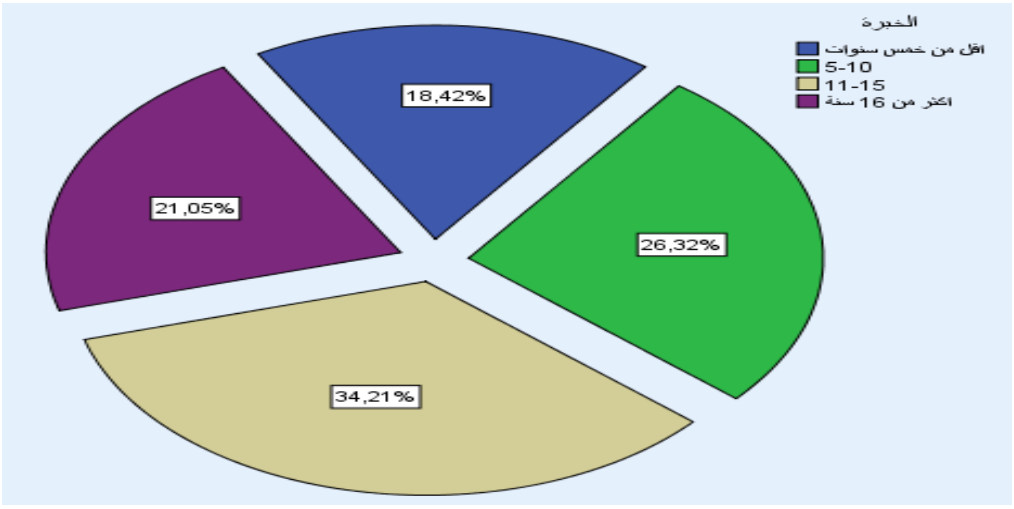


المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مخرجات برنامج spss24.0

3- **حسب متغير الخبرة:** من خلال الجدول يتضح بأن أغلب أساتذة الكلية المستجوبين وبنسبة أكثر من 55% لديهم خبرة طويلة في مجال العمل تفوق 11 سنة منهم 21% خبرتهم تفوق 16 سنة، وهذا نظرا لفتح

هذه الشعبة (علوم اقتصادية) بجامعة ابن خلدون بتيارت منذ فترة طويلة بالإضافة إلى تجسيد سياسة الكلية في الحفاظ على كفاءاتها من الأساتذة ذوي الخبرة وتلك النسب هي مؤشر جيد يصب في صالح وخدمة الكلية، وفيما يلي توزيع العمال حسب هذا المتغير يوضحه البيان الاتي:

الشكل رقم 02-04: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



المطلب الثاني: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة الثلاثة الأولى الرئيسية والفرعية أيضا والتأكد من تحققها أو عدم تحققها من خلال العناصر الموالية:

1- **اختبار الفرضية الأولى:** سيتم من خلال هذا الجزء اختبار الفرضية الأولى التي تنص على :

تقوم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت محل الدراسة بتجسيد وتطبيق مختلف عمليات إدارة المعرفة من حيث تشخيص المعرفة، اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة ثم تطبيقها وذلك بالاعتماد على تكرارات ونسب إجابات عينة الدراسة، وكذا المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم 02-06: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول عمليات إدارة المعرفة.

أبعاد المحور الأول	عبارات المحور الأول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
البعد الأول: تشخيص المعرفة	– هناك بحث دائم من طرف الكلية لتحديد نوع المعرفة التي تحتاجها.	3.16	1.12	4	متوسطة
	– الكلية مواكبة دائما للمعرفة المتاحة و الحديثة.	3.16	1.13	3	متوسطة
	– السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.	3.59	1.08	1	متوسطة
	– يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر داخلية.	3.53	1.07	2	متوسطة
	المتوسط العام للبعد الأول	3.35	0.80	2	متوسطة
البعد الثاني: اكتساب المعرفة	– تدعم الكلية وتشجع الأساتذة على استمرار التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم.	3.38	1.09	2	متوسطة
	– عقد النشاطات العلمية (الندوات، المؤتمرات، الملتقيات، ورش العمل)	3.97	0.74	1	عالية
	– تطوير نظم المعلومات و قواعد البيانات التي تساعد على اكتساب المعرفة.	3.24	1.06	3	متوسطة
	– تشجيع ثقافة الكلية التفاعل بين الأساتذة لخلق المعرفة.	3.01	1.05	4	متوسطة
	المتوسط العام للبعد الثاني	3.39	0.77	1	متوسطة
البعد الثالث: تخزين المعرفة	– تتوفر الكلية على معدات ووسائل لتخزين المعرفة (الارشفة الرقمية والالكترونية والورقية ونظم معلوماتية خبيرة ومتطورة ...).	3.11	1.13	2	متوسطة
	– يتم تدوين الآراء والخبرات والتجارب التي يقوم بها الأساتذة والخبراء داخل الكلية في قواعد المعرفة.	2.82	1.11	3	متوسطة
	– يتم تصنيف و حفظ المعرفة بصورة يسهل الوصول اليها .	3.17	1.08	1	متوسطة
	– الاهتمام أكثر بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة.	2.57	1.02	4	متوسطة
	المتوسط العام للبعد الثالث	2.90	0.87	5	متوسطة
البعد الرابع: توزيع المعرفة	– تبادل المعرفة وتوزيعها من قبل الجميع داخل الكلية.	2.86	1.17	4	متوسطة
	– استخدام الوسائل الالكترونية لتبادل المعارف .	3.34	1.09	2	متوسطة
	– تحرص الكلية على تعزيز تطبيقات ادارة المعرفة من خلال النشاطات العلمية واصدار المجلات والمنشورات لنشر المعرفة .	3.45	1.01	1	متوسطة
	– لا يواجه الاساتذة صعوبة في ايصال معارفهم.	3.08	1.11	3	متوسطة
	المتوسط العام للبعد الرابع	3.16	0.84	3	متوسطة
البعد الخامس: تطبيق	– تتوفر الكلية على مستلزمات استخدام و تطبيق المعرفة.	3.04	0.98	2	متوسطة
	– الانتفاع من المعرفة المتاحة واستثمارها	3.18	0.97	1	متوسطة

المعرفة	– تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر.	2.88	0.93	4	متوسطة
	– زيادة الاستثمار في خبراء ادارة المعرفة للاستفادة من تجاربهم وخبراتهم.	2.92	0.97	3	متوسطة
المتوسط العام للبعد الخامس		3.00	0.76	4	متوسطة
متوسط المحور الأول		3.20	0.71	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مخرجات برنامج spss24.0 (أنظر الملحق رقم04)

لتحليل الجدول أعلاه نقوم بتجزئته إلى الأبعاد المعتمدة في الدراسة كما يلي :

– البعد الأول: تشخيص المعرفة

يلاحظ من الجدول أعلاه أن درجة موافقة أفراد العينة جاءت بمستوى متوسط فيما يخص تشخيص المعرفة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت وهو ما تؤكده النتيجة المتحصل عليها من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.35، واحتل هذا البعد المركز الثاني من حيث الترتيب من بين الأبعاد الخمسة لهذا المحور الذي يمثل المتغير المستقل، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت جميع قيم المتوسط الحسابي عند المستوى الثاني أي بدرجة موافقة متوسطة واحتلت العبارة تسعي الكلية للحصول على المعرفة من مصادرها الخارجية على المركز الأول من حيث الترتيب ضمن هذا البعد .

– البعد الثاني: اكتساب المعرفة

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى اكتساب المعرفة بالكلية محل الدراسة جاء متوسط حسب أراء أفراد عينة الدراسة أين بلغ المتوسط الحسابي القيمة 3.39 وهي التي تقع في المستوى الثاني بين 2.33–3.66 و بانحراف معياري منخفض بقيمة 0.77 وهذا مؤشر جيد على عدم وجود تباينات كبيرة بين إجابات أفراد العينة مما نستنتج بأن جل الأساتذة يوافقون على سعي الكلية لاكتساب المعرفة من خلال الموافقة على العبارات الخاصة بهذا البعد والذي احتل المركز الأول ضمن هذا المحور، أما من حيث تحليلنا لعباراته فنجد أن السؤال الاتي تقوم الكلية بعقد مختلف النشاطات العلمية التي تمكن أساتذتها من اكتساب معارف جديدة (كالندوات ، المؤتمرات ، الملتقيات، ورش العمل) جاء بدرجة موافقة عالية مما يوحي لنا بأهمية مختلف نشاطات الكلية والتي من شأنها تمكين الأساتذة من اكتساب معارف جديدة .

– البعد الثالث: تخزين المعرفة

احتل هذا البعد المركز الأخير من حيث درجة الموافقة والتي تبقى ضمن مستوى متوسط من حيث اتجاهات وأراء المستجوبين كما جاءت جميع عبارات هذا البعد بنفس الدرجة وهي متوسط بمعدل بلغ 2.90 وبانحراف معياري 0.87 والذي يدل على عدم التفاوت بين رأي المستجوبين بشكل كبير، إذ نستخلص من خلال هذه النتيجة بأن الأساتذة يرون بأن عملية تخزين المعرفة وما يتطلبه الأمر بإعداد مختلف الأدوات الخاصة بذلك لا يزال بعيدا عن المستوى الذي يجب أن تكون عليه هذه العملية الضرورية للاستفادة منها وقت الحاجة، ولعل أسوء عبارة من حيث الاجابات هي العبارة الاتية: الاهتمام أكثر بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة بمتوسط حسابي بلغ 2.57 لذا على الكلية أن تراعي هذه النقطة وعليها الاهتمام أكثر بكوادرها .

- **البعد الرابع: توزيع المعرفة**

حسب الجدول أعلاه فإن درجة موافقة أفراد العينة جاءت دائما متوسطة فيما يخص عملية توزيع المعرفة داخل الكلية وهو ما تؤكده النتيجة المتحصل عليها من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.16 وبانحراف معياري قيمته 0.84 وهو مؤشر جيد يعكس مدى تجانس في إجابات أفراد العينة كما احتل هذا البعد المركز الثالث ضمن هذا المحور، أما على مستوى الفقرات فقد جاءت العبارة تحرص الكلية على تعزيز تطبيقات ادارة المعرفة من خلال النشاطات العلمية واصدار المجلات والمنشورات لنشر المعرفة

في المرتبة الأولى مما يدل على أهمية تلك النشاطات التي تساهم في عملية توزيع المعرفة بين أساتذة الكلية.

- **البعد الخامس: تطبيق المعرفة**

يلاحظ من الجدول السابق أن درجة موافقة أفراد العينة جاءت بمستوى متوسط فيما يخص تطبيق المعرفة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وهو ما تؤكده النتيجة المتحصل عليها من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.00 وبانحراف معياري 0.76 والذي يدل على عدم وجود تباينات كبيرة بين أراء المستجوبين، واحتل هذا البعد المركز الرابع من حيث الترتيب من بين الأبعاد الخمسة لهذا المحور، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت جميع قيم المتوسط الحسابي عند المستوى الثاني أي بدرجة موافقة متوسطة واحتلت العبارة تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر على المركز الأخير من حيث الترتيب ضمن هذا البعد مما يستوجب على الكلية الأخذ بعين الاعتبار بمختلف المبادرات والآراء التي من شأنها أن تساهم وتساعد على تفعيل عملية تطبيق المعرفة بالكلية .

من خلال النتائج النهائية للجدول أعلاه، يتبين تحقق الفرضية الأولى والتي تنص على أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت محل الدراسة تقوم بتجسيد وتطبيق مختلف عمليات إدارة المعرفة من حيث تشخيص المعرفة، اكتساب المعرفة، توزيع المعرفة ثم تطبيقها وبدرجة أقل عملية تخزين المعرفة الذي يجب الاهتمام بها أكثر مما هو معمول به حاليا .

كما أنه يمكننا التأكد من اتجاهات أفراد العينة حول هذا المحور بشكل عام باستخدام اختبار T للعينة الواحدة والنتيجة يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم 02-07: اختبار T للتأكد من اتجاهات أفراد العينة للمحور الأول

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0

	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المحور الأول	39,017	75	,000	3,2023	3,039	3,366

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS 24.0

يظهر الجدول أعلاه بأن أفراد عينة الدراسة يوافقون على عبارات المحور الأول، حيث كانت قيمة Tالمحسوبة للمحور ككل تساوي 39.01 وهي أكبر من قيمة T الجدولية 1.96 كما أن مستوى الدلالة 0.00 أقل من 0.05 مما يعني أن هذا المحور إيجابي، بالتالي فأفراد العينة يؤكدون على أن المسؤولين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت يقومون بتطبيق مختلف عمليات إدارة المعرفة من تشخيص واكتساب وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة.

2- اختبار الفرضية الثانية: سيتم اختبار الفرضية الثاني والتي تنص على:

مدى توافر جودة الخدمات الإدارية وجودة المرافق والخدمات المكتبية بالإضافة إلى جودة المناهج التعليمية والبحث العلمي وأيضا جودة أعضاء هيئة التدريس حسب أفراد العينة المستجوبة بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت

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

الجدول رقم 02-08: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول جودة التعليم العالي.

	المحور الثاني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
جودة الخدمات الادارية	- تعمل ادارة الكلية على تطبيق ثقافة تنظيمية والتزام بها لتعزيز روح المبادرة والعمل الجماعي لتفاعل العاملين فيما بينهم لخلق المعرفة ومشاركتها .	3.07	1.03	3	متوسطة
	- تعمل ادارة الكلية على تصميم واعتماد نموذج قيادي يعكس الاحتياجات الحالية والمستقبلية للكلية .	2.89	1.04	4	متوسطة
	- تحرص الكلية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها اتجاه الاساتذة و الطلبة .	3.38	1.03	1	متوسطة
	- سهولة التواصل بين افراد الكلية وسرعة الاستجابة للخدمات الادارية المطلوبة .	3.37	1.01	2	متوسطة
	المتوسط العام للبعد الأول	3.17	0.77	3	متوسطة
جودة المرافق و المكتبات الجامعية	- يتسم المظهر العام والتصميم الداخلي (اثاث و ديكور) للكلية بالتنظيم العالي والمتكامل.	3.11	1.00	3	متوسطة
	- يوجد استخدام للحواسيب والانترنيت في المكتبة والذي يمكن الباحثين من طلبة والاساتذة من اتمام بحوثهم.	2.75	1.15	4	متوسطة
	- القاعات الدراسية في الكلية (اقسام ومدرجات) واسعة تتميز بالملائمة والحداثة.	3.14	1.17	2	متوسطة
	- تقدم مكتبة الكلية خدمات معتبرة وكافية للأساتذة وطلبة.	3.47	1.00	1	متوسطة
	المتوسط العام للبعد الثاني	3.11	0.77	4	متوسطة
جودة المناهج	- تبذل الكلية جهود معتبرة لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج	3.53	0.93	1	متوسطة

التعليمية والبحث العلمي	التدريسية .				
	– تستخدم الكلية وسائل تكنولوجية مساعدة في البحث العلمي لربح الوقت والجهد وتساهم في تحقيق جودة التعليم العالي	3.05	1.08	4	متوسطة
	– يستخدم الاساتذة وسائل تعليمية مبتكرة .	3.11	0.96	2	متوسطة
	– تركز الكلية على متطلبات البحث العلمي نظريا وتطبيقيا وتحرص على مشاركة العاملين فيها.	3.11	1.04	3	متوسطة
المتوسط العام للبعد الثالث		3.19	0.76	2	متوسطة
جودة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس	– يملك الاساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم	3.66	0.88	3	عالية
	– اسلوب التعامل بين الاساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل	3.75	0.89	2	عالية
	– سهولة ايصال المعرفة للطلبة وتقديم خدمات مساندة لهم	3.78	0.77	1	عالية
	– تعتبر الكلية معدلات تخرج الطلبة دليل على جودة التعليم	3.66	1.02	4	عالية
المتوسط العام للبعد الرابع		3.70	0.69	1	عالية
متوسط المحور الثاني		3.31	0.62	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS (أنظر الملحق رقم05)

لتحليل الجدول أعلاه نقوم بتجزئته إلى الأبعاد المعتمدة في الدراسة كما يلي:

البعد الأول: جودة الخدمات الادارية

نلاحظ من الجدول أعلاه أن درجة موافقة أفراد العينة جاءت متوسطة فيما يخص جودة الخدمات الادارية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة تيارت، وهو ما تؤكده النتيجة المتحصل عليها من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.17 وبانحراف معياري منخفض بقيمة 0.77 وهو مؤشر على عدم وجود تباينات كبيرة بين إجابات أفراد العينة، مما نستنتج بأن جل أفراد العينة يرون بأن الخدمات الادارية المقدمة لهم مستواها متوسط، كما احتل هذا البعد المركز الثالث من حيث الترتيب من بين الأبعاد الأربعة لهذا المحور الذي يمثل المتغير التابع، أما من حيث تحليلنا لعبارات أسئلة هذا البعد فنجد أن جميع تلك العبارات ذات درجة موافقة متوسطة .

– البعد الثاني: جودة المرافق والمكتبات الجامعية

احتل هذا البعد المركز الرابع والأخير من حيث درجة موافقة أفراد العينة حول عباراته وكانت هذه الدرجة متوسطة بمعدل قدره 3.11 كما جاءت جميع عباراته بدرجة موافقة متوسطة، أما السؤال الثاني الذي جاء بعبارة يوجد استخدام للحواسيب والانترنيت في المكتبة والذي يمكن الباحثين والاساتذة من اتمام بحوثهم احتل المركز الأخير من حيث الترتيب مما يدل على أن هذه الخدمة بعيدة عن ما هو مرجو ومنتظر من قبل أساتذة الكلية ووجب الاهتمام أكثر بهذه الخدمة .

– البعد الثالث: جودة المناهج التعليمية والبحث العلمي

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى هذا البعد ذو قيمة متوسطة أين بلغ المتوسط الحسابي القيمة 3.19 وهي التي تقع في المستوى الثاني بين 2.33–3.66 وبانحراف معياري منخفض قيمته 0.76 وهذا مؤشر على عدم وجود تباينات كبيرة بين إجابات أفراد العينة مما نستنتج بأن جل أفراد العينة

مستوى رضاهم متوسط حول تحقق عبارات هذا البعد الخاص بجودة المناهج التعليمية والبحث العلمي، كما احتل هذا الأخير المرتبة الثانية ضمن هذا المحور، أما من حيث تحليلنا لعبارات أسئلة هذا البعد فنجد أن كل العبارات كانت ذات درجة متوسطة، ومن خلال تحليلنا لعبارات الاستبيان نجد بأن السؤال الثاني (تستخدم الكلية وسائل تكنولوجية مساعدة في البحث العلمي لربح الوقت والجهد مما يساهم في تحقيق جودة التعليم العالي) جاء في المرتبة الأخيرة مما وجب على المسؤولين توفير وتمكين أساتذتها من استخدام مختلف الوسائل التكنولوجية التي توفر الجهد والوقت في البحث العلمي.

- **البعد الرابع: جودة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس**

احتل هذا البعد المرتبة الأولى من بين جميع أبعاد المحور الثاني، وحسب الجدول أعلاه فإن درجة موافقة أفراد العينة جاءت بدرجة عالية وهو ما تؤكده النتيجة المتحصل عليها من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.70 وبانحراف معياري قيمته 0.62 وهو مؤشر يعكس مدى تجانس في إجابات أفراد العينة، كما أن جميع عبارات أسئلة هذا البعد كلها كانت ذات بدرجة موافقة عالية مما يدل على رضا المستجوبين بجودة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

من خلال النتائج النهائية للجدول أعلاه، يتبين بأن جودة التعليم العالي من خلال الأبعاد الأربعة للدراسة جاءت بدرجة متوسطة حسب اتجاهات أفراد عينة الدراسة وبالرغم من أن بعض الخدمات تعاني من نقائص يمكن القول بأن الفرضية الثانية محققة وهذا يعني توافر جودة الخدمات الإدارية وجودة المرافق والخدمات المكتبية بالإضافة إلى جودة المناهج التعليمية والبحث العلمي وأيضا جودة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون –تيارت–

كما أنه يمكننا التأكد من اتجاهات أفراد العينة حول هذا المحور بشكل عام باستخدام اختبار T للعينة الواحدة والنتيجة يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم02–09: اختبار T للتأكد من اتجاهات أفراد العينة للمحور الثاني

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0

	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المحور الثاني	49,252	75	,000	3,25576	3,1241	3,3874

المصدر : من مخرجات برنامج spss24.0

يظهر الجدول أعلاه بأن أفراد عينة الدراسة يوافقون على عبارات المحور الثاني، حيث كانت قيمة Tالمحسوبة للمحور ككل تساوي 49.25 وهي أكبر من قيمة T الجدولية 1.96 كما أن مستوى الدلالة 0.00 أقل من 0.05 مما يعني أن هذا المحور إيجابي، بالتالي فأفراد العينة يؤكدون على أنه هنالك توافر جودة مختلف الخدمات بالكلية محل الدراسة.

3- اختبار الفرضية الثالثة: سيتم من خلال هذا الجزء اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة للبحث وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية (أربع فرضيات فرعية) وهذا طبعا بعد تحقق الفرضيتين الأوليتين الرئيسيتين، وتنص هذه الفرضية على أنه هنالك أثر ودور فعال لإدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت، أين سنستعين أو نستخدم معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation للتأكيد من وجود أو عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المتغير المستقل (إدارة المعرفة) والمتغير التابع (جودة التعليم العالي) وتنص الفرضيات الفرعية على ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشخيص المعرفة بتحسن جودة التعليم العالي؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اكتساب المعرفة بتحسن جودة التعليم العالي؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة بتحسن جودة التعليم العالي؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة بتحسن جودة التعليم العالي؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة بتحسن جودة التعليم العالي.

الجدول رقم 02-10: معامل بيرسون للارتباط بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي

		تشخيص المعرفة	اكتساب المعرفة	تخزين المعرفة	توزيع المعرفة	تطبيق المعرفة	**إدارة المعرفة**
جودة التعليم العالي	Corrélation de Pearson	,719**	,645**	,667**	,727**	,739**	0.706**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	76	76	76	76	76	76

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

المصدر : من مخرجات برنامج spss24.0

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطيه تأثيرية طردية قوية بين تشخيص المعرفة كمتغير مفسر بتحسن جودة التعليم العالي كمتغير تابع أين بلغت قيمة معامل الارتباط ** 0.719 ومستوى معنوية 0.00 وهي أقل من 0.01 ومنه نستنتج تحقق الفرضية الفرعية الأولى والتي نصت على أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تشخيص المعرفة بتحسن جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة ابن خلدون تيارت.

أما بالنسبة لعلاقة اكتساب المعرفة بتحسن جودة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة فهناك أيضا علاقة ارتباطية ولكنها أقل قوة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ** 0.645 ومستوى معنوية أقل من 0.05 مما يؤكد تحقق الفرضية الفرعية الثانية .

كما تحققت الفرضيات الفرعية الثالثة والرابعة والخامسة عند مستوى معنوية 5% أيضا وبدرجة ارتباطية قوية لكل واحدة منهم وهو ما تدل عليه قيمة معامل الارتباط أين سجلنا ** 0.667 و 0.727** و **0.739 على التوالي، وهو ما يدل على وجود تأثير لكل من تخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة كمتغيرات مستقلة على تحسن في جودة التعليم العالي كمتغير تابع.

كما يوضح الجدول السابق النتيجة النهائية لاختبار الفرضية الثالثة أين نلاحظ بأن العلاقة طردية ذات دلالة إحصائية عالية بين ادارة المعرفة بالكلية كمتغير مستقل وبين تحسن جودة التعليم العالي كمتغير تابع، أين بلغ معامل الارتباط **0.706 وأن القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة α=0.05 وهذا يدل على تحقق صحة الفرضية الثالثة التي تنص على وجود تأثير المتغير المستقل للدراسة على المتغير التابع.

المطلب الثالث: تحليل الفروق بين متوسطات الإجابات

سيتم من خلال هذا المطلب اختبار الفرضية الرابعة التي تنص على :"**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تعود إلى الخصائص الشخصية.**"

ولاختبار صحة هذه الفرضية سنقوم بتجزئتها إلى ثلاث فرضيات فرعية على النحو التالي:

– **الفرضية الفرعية الأولى (H0)** : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجوبين تعود لمتغير الجنس بالنسبة لمحوري الدراسة الخاصة بأثر إدارة المعرفة على تحسن جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت"

أين سنعتمد على اختبار T للعينات المستقلة (Independent Samples T Test) حيث نقبل الفرضية العدمية H0 إذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية والعكس صحيح .

جدول رقم 02–11: اختبار T لدلالة فروقات متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة

Statistiques de groupe

المحاور	الجنس	Moyenne	Ecart type	قيمة T	مستوى المعنوية
المحور الأول: إدارة المعرفة	ذكر	3,227	,6916	0.094	0.927
	أنثى	3,211	,7326		
المحور الثاني: جودة التعليم العالي	ذكر	3,3356	,59537	1.47	0.145
	أنثى	3,1296	,53374		
المجموع	ذكر	3.2799	0.5878	0.77	0.440
	أنثى	3.1701	0.5863		

المصدر : من مخرجات برنامج spss24.0

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة T لمحوري الدراسة عند درجة حرية 73 ومستوى دلالة 0.05 تساوي 0.77 وهي أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي 1.96 وكذلك بلغت قيمة مستوى المعنوية 0.44 وهي أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية العدمية H0 والتي تقول بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول أثر إدارة المعرفة على تحسن جودة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة تعود لمتغير الجنس

كما سنستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA عند مستوى دلالة معنوية 0.05 لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات الأفراد حول عبارات الاستبيان تبعا للمتغيرات الشخصية المتبقية (الدرجة العلمية ، والخبرة)

– **الفرضية الفرعية الثانية (H0)** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجوبين تعود لمتغير الدرجة العلمية بالنسبة لمحوري الاستبيان الخاصة بدراسة أثر إدارة المعرفة على تحسن جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون– تيارت–"

جدول رقم 02–12: اختبار ANOVA لدلالة فروقات متوسطات اجابات أفرد عينة الدراسة

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحور الأول: إدارة المعرفة* الدرجة العلمية	Inter-groupes	1,652	3	,551	1,079	,363
	Intragroupes	36,745	72	,510		
	Total	38,397	75			
المحور الثاني: جودة التعليم العالي * الدرجة العلمية	Inter-groupes	,098	3	,033	,095	,963
	Intra-groupes	24,810	72	,345		
	Total	24,908	75			

المصدر : من مخرجات برنامج spss24.0

من خلال الجدول أعلاه نجد بأن قيمة F الخاصة بمحوري الدراسة بلغتا 1.07 و 0.09 على التوالي وهما أقل من قيمة F الجدولية التي تساوي2.60 وكذلك بلغت قيمة مستوى المعنوية 0.363 و0.963 وكلتيهما أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة 0.05 ، مما يدل على وجود تجانس في إجابات المستجوبين، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية H0 التي نصت على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجوبين حول أثر إدارة المعرفة على تحسن جودة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة تعود لمتغير الدرجة العلمية .

– **الفرضية الفرعية الثالثة (H0)** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجوبين تعود لمتغير الخبرة بالنسبة لمحوري الاستبيان الخاصة بدراسة أثر إدارة المعرفة على تحسن جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون –تيارت–"

جدول رقم02-13: اختبار ANOVA لدلالة فروقات متوسطات إجابات أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة.

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحور الأول: إدارة المعرفة* الخبرة	Inter-groupes	2,212	3	,737	1,467	,231
	Intragroupes	36,186	72	,503		
	Total	38,397	75			
المحور الثاني: جودة التعليم العالي * الخبرة	Inter-groupes	1,567	3	,522	1,611	,194
	Intragroupes	23,341	72	,324		
	Total	24,908	75			

المصدر: من مخرجات برنامج spss24.0

يظهر من خلال الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات قيمة معنوية في إجابات عينة الدراسة بسبب متغير الخبرة بالنسبة لمحوري الاستبيان، فمستويات الدلالة تجاوزت 0.05 مما يجعلنا نقبل بالفرضية الصفرية H0 التي نصت على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجوبين حول أثر إدارة المعرفة على تحسن جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت محل الدراسة تعود لمتغير المستوى .

ونتيجة لتحقق جميع الفرضيات الفرعية الثلاثة الخاصة بالفرضية الرئيسية الرابعة نقول بأن هذه الأخيرة قد تحققت، ومنه نستنتج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعود إلى كل من متغير الجنس، الدرجة العلمية والخبرة بالنسبة لمحوري الاستبيان الذي يهدف إلى دراسة أثر إدارة المعرفة على تحسن جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون- تيارت-.

خلاصة :

حاولنا خلال هذا الفصل معرفة أثر إدارة المعرفة على تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وذل عن طريق توزيع الاستبيان واسترجاعه ثم تفريغ وتحليل البيانات من خلال مجموعة من الأساليب الاحصائية.

واعتمادا على ما تقدم أثبتت الفرضيات أن الكلية محل الدراسة تقوم بتجسيد وتطبيق عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، اكتسابها، تخزين وتوزيعها وتطبيقها) حيث يسعى أساتذة الكلية إلى اكتساب المعرفة بأعلى نسبة، في حين يرون أن عملية تخزينها بعيدة عن المستوى الذي يجب أن تكون عليه.

الخاتمـــة

الخاتمة:

تلعب مؤسسات التعليم العالي دورا هاما في المجتمع بما توفره من رأس مال بشري وفكري متميز ودراسات وبحوث متخصصة وحلول لعدة مشكلات، وهذا ما يفرض عليها تبني إدارة المعرفة ، حيث تعد هذه الأخيرة من بين الأساليب التي من خلالها يمكن تحسين جودة التعليم العالي، وهذا ما حاولنا إثباته من خلال بحثنا من خلال دراسة **دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي**، أين قسمنا هذه الدراسة إلي فصلين: فصل نظري تناولنا فيه مختلف المفاهيم الاساسية لكل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي وأهم الفوائد النتائج المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، أما الفصل التطبيقي فقد خص كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون –تيارت– كحالة دراسية.

النتائج المتوصل إلها:

من خلال تناول موضوع " دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي" تم التوصل إلى النتائج النظرية والتطبيقية التالية:

- ✓ تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ينعكس ايجابا وبدرجة عالية على جودة المؤسسات من خلال تحقيق التميز والتحسين المستمر؛
- ✓ تعد إدارة المعرفة أحدث المفاهيم والمداخل الادارية وأهم سمات الادارة الحديثة، والتي تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة لخلق قيمة مضافة تمكن تحقيق جملة من الفوائد أهمها تحسين الأداء وزيادة الكفاءة والفعالية،
- ✓ تبني مؤسسات التعليم العالي لإدارة المعرفة يضمن لها جودة الخدمات الادارية، جودة المرافق والمكتبات الجامعية، جودة المناهج التعليمية والبحث العلمي بإضافة إلى جودة أعضاء هيئة التدريس والطلبة؛
- ✓ لتطبيق إدارة المعرفة يتطلب توافر مجموعة من المتطلبات و التي من أهمها: الثقافة التنظيمية الداعمة لتبادل ونشر المعرفة، الموارد البشرية المؤهلة، قيادة الإدارية التي تشجع على تبني إدارة المعرفة، والهيكل التنظيمي المرن، إضافة إلى البنى التكنولوجية المعلوماتية؛
- ✓ تسعى الكلية محل الدراسة للحصول على المعرفة من مصادرها الخارجية
- ✓ تقوم الكلية محل الدراسة بعقد مختلف النشاطات العلمية التي تمكن أساتذتها من اكتساب معارف جديدة (كالندوات، المؤتمرات، الملتقيات، وورشات العمل)
- ✓ عدم توفر المكتبة على الحواسيب والانترنيت والوسائل التكنولوجية التي تمكن الباحثين من أساتذة وطلبة من إتمام بحوثهم ودراساتهم؛
- ✓ تقوم الكلية محل الدراسة بتجسيد مختلف عمليات إدارة المعرفة من حيث تشخيص المعرفة، اكتسابها، توزيعها وتطبيقها.

اختبار الفرضيات:

- ✓ تحقق الفرضية الأولى التي تنص على أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون –تيارت– محل الدراسة تقوم بتجسيد وتطبيق مختلف عمليات إدارة المعرفة من حيث تشخيص المعرفة، اكتساب المعرفة، توزيع المعرفة بدرجة متوسطة وبدرجة أقل عملية تخزين المعرفة؛
- ✓ تحقق الفرضية الثانية: توافر جودة الخدمات الادارية وجودة المرافق والخدمات المكتبية بإضافة إلى جودة المناهج والبحث العلمي وأيضا جودة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت؛
- ✓ هناك أثر ودور فعال لإدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشخيص المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي، وهذا ما يثبت صحة الفرضية؛
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اكتساب المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي، وهذا ما يثبت صحة الفرضية،
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي، وهذا ما يثبت صحة الفرضية؛
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي، وهذا ما يثبت صحة الفرضية؛
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة وجودة التعليم العالي، وهذا ما يثبت صحة الفرضية؛
- ✓ تحقق الفرضية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تعود إلى الخصائص الشخصية.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات المستجوبين تعود لمتغير الجنس بالنسبة لمحوري الاستبيان الخاصة بأثر إدارة المعرفة علي تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت، وهذا ما يثبت صحة الفرضية؛
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجوبين تعود لمتغير الدرجة العلمية بالنسبة لمحوري الاستبيان الخاصة بأثر إدارة المعرفة على تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت، وهذا ما يثبت صحة الفرضية؛

- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجوبين تعود لمتغير الخبرة بالنسبة لمحوري الاستبيان الذي يهدف إلى دراسة أثر إدارة المعرفة على تحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون بتيارت

اقتراحات:

- ✓ ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي لمؤسسات التعليم العالي، من خلال تحسين مستوى مخرجاتها، تطوير البحث العلمي، زيادة قدرتها على تلبية احتياجات المجتمع، علاوة على زيادة قدرتها على الابداع والابتكار.
- ✓ العمل على نشر ثقافة تنظيمية تدعم وتساند ممارسات وتطبيقات إدارة المعرفة على مستوى مؤسسات التعليم العالي، وهي تلك الثقافة القائمة على المشاركة وتبادل الخبرات والمعلومات، التعاون، الثقة المتبادلة وغيرها من القيم التي تدعم الترابط والتعاون بين الأفراد وتؤمن بأهمية الرؤية المشتركة لتحقيق الأهداف.
- ✓ التكثيف من الندوات العلمية والمؤتمرات وورشات العمل والملتقيات، التي تعني بنشر المعرفة وإدارتها بالطرق العلمية السليمة من خلال الحث على التشاركية في اكتساب واستخدام وتبادل المعارف حتى تعم المنفعة وتتحقق الأهداف المسطرة.
- ✓ ضرورة تدريس العاملين في مجال إدارة المعرفة وتوعيتهم وذلك لفك الغموض عن هذا المفهوم والمفاهيم المرتبطة به الأمر الذي يحقق الإدراك الكافي لأهمية هذا المدخل الإداري الحديث.
- ✓ ضرورة قيام الجامعة بإجراء دراسات لمتابعة كل ما هو جديد فيما يتعلق بتطوير وتحسين جودة التعليم العالي.
- ✓ وضع الخطط الاستراتيجية المناسبة لتطبيق إدارة المعرفة والخطط التنفيذية.
- ✓ التقييم المرحلي لمختلف مستجدات العمل وفق مدخل إدارة المعرفة لتصحيح الخطأ قبل تفاقمه.
- ✓ ضرورة الاهتمام بالكوادر وأفراد المؤهلين دوي الكفاءة العالية والعمل على تنمية مهاراتهم.
- ✓ ضرورة تحفيز كل أعضاء الجامعة ماديا ومعنويا على تقديم الاقتراحات وطرح الأفكار الجديدة والمبادرات التي تمكن من انتاج معارف جديدة.
- ✓ توفير بيئة مناسبة للعمل وفق معايير إدارة المعرفة من وسائل مبتكرة وتجهيزات مادية وهيكلية مناسبة.
- ✓ ضرورة توفير بنية تكنولوجية تساعد على تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي تشمل: الرقمنة لدعم اكتساب المعرفة ونشرها، النظم الخبيرة ، الأجهزة الالكترونية المتطورة، نظم المعلومات.
- ✓ الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام النظام الرقمي في كافة الأنشطة التي تعني بها الجامعة.

آفاق الدراسة:

لقد تبين لنا من خلال دراستنا لهذا البحث بأن هناك جوانب هامة جديرة بالدراسة والبحث فيها، لذا نقترح بعض المواضيع ليسلط الضوء عليها في الدراسات القادمة المتمثلة في:

- ✓ دور إدارة المعرفة في تحقيق الابداع والابتكار التنظيمي.
- ✓ النماذج العالمية الرائدة في إدارة المعرفة في الجامعات وإمكانية الاستفادة منها للنهوض بأداء الجامعات الجزائرية.
- ✓ أهمية التحقيق التكامل بين مدخلي إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة في تحقيق التميز للجامعة الجزائرية.
- ✓ معوقات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الجزائرية.

قائمة المصادر والمراجع

أولا: المراجع العربية

الكتب

1- ابراهيم الخلوف المكاوي، **إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم**، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007.

2- د. السيد السيد النشار، **أساسيات إدارة المعرفة**، ط1، دار الثقافة العلمية، الاسكندرية، مصر، يناير 2021.

3- حسن عبد الرحمان، **إدارة المعرفة الرأسمعرفية بديلا**، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009.

4- راضية بوزيان، **إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي**، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2015.

5- ربحي مصطفى العليان، **إدارة المعرفة**، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م.

6- عبد الستار العلي وآخرون، **مدخل إلى إدارة المعرفة**، ط3، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2012م.

7- مجبل لازم مسلم مالكي، **هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

8- منال هاني قشيطات، **إدارة المعرفة**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2022.

المقالات:

1- أحمد علي، **مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة**، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، قسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب. جامعة دمشق.

2- أحمد فلوح. سناء عبيدي، **الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**، مجلة الدراسات النفسية والتربوية، مجلد12، العدد1، فيفري 2009.

3- بن عمر محمد. عرابي محفوظ، **جودة مخرجات التعليم العالي من منظور مدخل إدارة الجودة الشاملة**، دراسات استراتيجية ، العدد26.

4- بوطبه نور الهدى . بن زيان ايمان، **إدارة المعرفة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي**، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد02، 2014، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر.

5- دليلة بدران وآخرون، **أداء الأستاذ الجامعي في ظل جودة التعليم العالي**، مجلة الراصد للدراسات العلوم الاجتماعية، مجلد2، العدد01، 2022/1.

6- أ. سيد حياة. د. حداد بختة، **نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي**، مجلة الحقوق والعلوم دراسات اقتصادية،1/26، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر.

7- سعيداني رشيد، **متطلبات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي**، اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد الثاني، أفريل 2017، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر.

8- ستي سيد أحمد. محمد الشريف أمين، **أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي**، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد 05، العدد 2022/01، جامعة مختار اليزي، الجزائر.

9- سليماني سعاد، **تفعيل الجودة العلمية التعلمية باستخدام تكنولوجيا التعليم**، مجلة الاشعاع، عدد06، جوان 2006، المركز الجامعي بعين تموشنت، الجزائر.

10- سحمدي عماد. عقباوي لالة، **أثر تطبيق إدارة المعرفة على تطوير الأداء المستدام** ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد2017/12.

11-طويل فتيحة. صليحة مصيبح، **جودة التعليم العالي والتطور التكنولوجي**، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد02، 2014، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر.

12- د. فرحاتي لويزة وآخرون، **إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي**، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية، العدد الرابع، ديسمبر 2018، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر.

13- د. قراريه ريمة. أ. دريس نريمان، **متطلبات إدارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية**، مجلة الحدث للدراسات المالية واقتصادية، العدد04، السنة 2022، جامعة سطيف1، الجزائر.

14- لطيفات عبد الحق. أحمد الصاوري، **جودة التعليم العالي بين التعليم الرقمي والتقدم التكنولوجي**، المجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل، العدد05، يناير 2019، الجامعة الأمريكية المفتوحة مصر.

15- مانع سبرينة. ط.د/ بوزيدي هدى، **تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي**، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد06/العدد10، ديسمبر2018، جامعة سكيكدة، الجزائر.

16- أ.د نعيمة يحياوي، أ. سهام شوشان، **دور عمليات إدارة المعرفة في بناء وتطوير قيادة مبدعة**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، العدد السابع، جوان 2007، جامعة باتنة الجزائر.

17- نايف قايد رجا نايف الرشيدي، **إدارة المعرفة كمدخل لتطوير الإدارة التعلمية بدولة الكويت**، المجلة العربية للتربية التوعوية، المجلد 04/ العدد11، يناير 2020.

18- وسام مهيبل، **تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي**، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد02/ العدد8، سبتمبر2019، جامعة الجزائر3، الجزائر.

19- وسام مهيبل. د. نوفيل حديد، **أهمية إدارة المعرفة وفاعليتها في ضمان جودة التعليم العالي**، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية –دراسات اقتصادية–، 19(2)، جامعة زيان عاشور بجلفة، الجزائر.

الرسائل الجامعية:

1- توفيق صراع، **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي –دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي–**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2014/2013.

2- غسان ممدوح الاصباشي، **واقع وتحديات تطبيق إدارة المعرفة في قطاع التعليم العالي في سوريه،** رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2016.

3- الفضة جميلة. عقباوي لالة، **دور عمليات إدارة المعرفة في تفعيل التوجه نحو التميز التنظيمي،** مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020/2019.

4- عزيزي زهرة، **دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي،** مذكرة ماستر، قسم علوم الاجتماع، جامعة قالمة، 2019/2018.

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان الخاص بالدراسة الميدانية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

أستاذي الفاضل أستاذتي الفاضلة تحية طيبة وبعد

يشرفني ان أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي تم تصميمه من اجل إعداد مذكرة تخرج "دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي".

مع العلم بأننا طالبتين بقسم علوم التسيير تخصص إدارة أعمال لذا نرجوا من سيادتكم المحترمة بالإجابة على أسئلة الاستبيان، وسيتم التعامل مع المعلومات المتحصل عليها بسرية تامة ولن يستخدم إلا لغرض اتمام هذا البحث وشكرا.

تقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير.

المحور الأول : البيانات الشخصية للمستجوب

الجنس :

ذكر ☐ **أنثى** ☐

الدرجة العلمية:

- أستاذ مساعد ☐
- استاذ محاضر (أ) ☐
- أستاذ محاضر(ب) ☐
- أستاذ تعليم عالي ☐

الخبرة :

- أقل من خمس سنوات ☐
- من خمسة (05) الى عشر (10) سنوات ☐
- من أحد عشر(11) سنة الى خمسة عشرة(15) سنة ☐
- أكثر من ستة عشر (16) سنة ☐

المحور الثاني: ادارة المعرفة

الابعاد	الرقم	العبـــــــارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تشخيص المعرفة	01	- هناك بحث دائم من طرف الكلية لتحديد نوع المعرفة التي تحتاجها.					
	02	- الكلية مواكبة دائما للمعرفة المتاحة والحديثة.					
	03	- السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية					
	04	- يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من المصادر الداخلية					
اكتساب المعرفة	05	- تدعم الكلية وتشجع الأساتذة على استمرار التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم.					
	06	-عقد النشاطات العلمية (كالندوات ، المؤتمرات ، الملتقيات، ورشات عمل ...إلخ)					
	07	- تطوير نظم المعلومات وقواعد البيانات التي تساعد على اكتساب المعرفة.					
	08	- تشجيع ثقافة الكلية التفاعل بين الأساتذة لخلق المعرفة.					
تخزين المعرفة	09	- تتوفر الكلية على معدات ووسائل لتخزين المعرفة (الارشفة الرقمية والالكترونية والورقية ونظم معلوماتية متطورة ...).					
	10	- يتم تدوين الآراء والخبرات والتجارب التي يقوم بها الأساتذة والخبراء داخل الكلية في قواعد المعرفة.					
	11	- يتم تصنيف و حفظ المعرفة بصورة يسهل الوصول إليها .					
	12	- الاهتمام أكثر بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة.					
توزيع المعرفة	13	- تبادل المعرفة وتوزيعها من قبل الجميع داخل الكلية.					
	14	- استخدام الوسائل الالكترونية لتبادل المعارف .					
	15	- تحرص الكلية على تعزيز تطبيقات ادارة المعرفة من خلال النشاطات العلمية واصدار المجلات والمنشورات لنشر المعرفة					
	16	-لا يواجه الاساتذة صعوبة في ايصال معارفهم لغيرهم .					
تطبيق المعرفة	17	- تتوفر الكلية على مستلزمات استخدام و تطبيق المعرفة.					
	18	- الانتفاع من المعرفة المتاحة واستثمارها					
	19	- تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر .					
	20	- زيادة الاستثمار في خبراء ادارة المعرفة للاستفادة من تجاربهم وخبراتهم.					

المحور الثالث : جودة التعليم العالي

الابعاد	الرقم	العبـــــــارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
جودة الخدمات الإدارية	01	- تعمل ادارة الكلية على تطبيق ثقافة تنظيمية والالتزام بها لتعزيز روح العمل الجماعي لتفاعل العاملين فيما بينهم لخلق المعرفة ومشاركتها .					
	02	- تعمل ادارة الكلية على تصميم واعتماد نموذج قيادي يعكس الاحتياجات الحالية والمستقبلية للكلية .					
	03	- تحرص الكلية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها اتجاه الأساتذة					
	04	- سهولة التواصل بين افراد الكلية وسرعة الاستجابة للخدمات الادارية المطلوبة .					
جودة المرافق والمكتبات الجامعية	05	- يتسم المظهر العام والتصميم الداخلي للكلية بالتنظيم العالي					
	06	- يوجد استخدام للحواسيب والانترنيت في المكتبة والذي يمكن الباحثين من أساتذة وطلبة من اتمام بحوثهم.					
	07	- القاعات الدراسية في الكلية (اقسام ومدرجات) واسعة تتميز بالملائمة والحداثة.					
	08	- تقدم مكتبة الكلية خدمات معتبرة وكافية للأساتذة والطلبة .					
جودة المناهج التعليمية والبحث العلمي	09	- تبذل الكلية جهود معتبرة لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج التدريسية					
	10	- تستخدم الكلية وسائل تكنولوجية مساعدة في البحث العلمي لربح الوقت والجهد وتساهم في تحقيق جودة التعليم العالي					
	11	- يستخدم الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة .					
	12	- تركز الكلية على متطلبات البحث العلمي نظريا وتطبيقيا كما تحرص على مشاركة العاملين فيها.					
جودة أعضاء هيئة التدريس والطلبة	13	- يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم					
	14	- أسلوب التعامل بين الاساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل					
	15	- سهولة ايصال المعرفة للطلبة وتقديم خدمات مساندة لهم					
	16	- تعتبر الكلية معدلات تخرج الطلبة دليل على جودة التعليم.					

الملحق رقم 02: مختلف قيم معامل الثبات لأبعاد ومحوري الدراسة

البعد الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,822	4

البعد الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,799	4

البعد الثالث

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,647	4

البعد الرابع

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,692	4

البعد الخامس

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,760	4

المحور الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,904	20

البعد الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,754	4

البعد الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,862	4

البعد الثالث

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,690	4

البعد الرابع

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,707	4

المحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,848	16

المجموع الكلي للاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,924	36

الملحق رقم 03: التكرارات والنسب المئوية لأساتذة الكلية حسب المتغيرات الديمغرافية

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	48	63,2	63,2	63,2
	انثى	27	35,5	35,5	98,7
	3	1	1,3	1,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

الدرجة العلمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مساعد استاذ	16	21,1	21,1	21,1
	ب محاضر استاذ	18	23,7	23,7	44,7
	محاضرا استاذ	33	43,4	43,4	88,2
	العالي التعليم استاذ	9	11,8	11,8	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات خمس من اقل	14	18,4	18,4	18,4
	5-10	20	26,3	26,3	44,7
	11-15	26	34,2	34,2	78,9
	سنة 16 من اكثر	16	21,1	21,1	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

الملحق رقم 04: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة الخاصة بأسئلة المحور الأول

Statistiques

		س1	س2	س3	س4	س5	س6	س7	س8	س9	س10
N	Valide	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,16	3,16	3,59	3,53	3,38	3,97	3,24	3,01	3,11	2,82
Ecart type		1,120	1,132	1,085	1,077	1,095	,748	1,069	1,052	1,138	1,116

Statistiques

		س11	س12	س13	س14	س15	س16	س17	س18	س19	س20
N	Valide	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,57	2,86	3,34	3,45	3,17	3,08	3,04	3,18	2,88	2,92
Ecart type		1,024	1,174	1,090	1,012	1,088	1,117	,986	,976	,938	,977

Statistiques

		البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس	المحور الأول
N	Valide	76	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,3520	3,3947	2,9013	3,1612	3,0000	3,202
Ecart type		,80641	,77703	,87472	,84133	,76048	,7155

الملحق رقم 05 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة الخاصة بأسئلة المحور الثاني

Statistiques

		س1	س2	س3	س4	س5	س6	س7	س8
N	Valide	76	76	76	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,07	2,89	3,38	3,37	3,11	2,75	3,14	3,47
Ecart type		1,037	1,040	1,032	1,018	1,001	1,156	1,174	1,000

Statistiques

		س9	س10	س11	س12	س13	س14	س15	س16
N	Valide	76	76	76	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,53	3,05	3,11	3,11	3,66	3,68	3,68	3,70
Ecart type		,931	1,082	,960	1,040	,888	,898	,770	0,691

Statistiques

		البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	المحور الثاني
N	Valide	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		3,1776	3,1184	3,1974	3,5296	3,3158
Ecart type		,77224	,79527	,74645	,69278	,62328

الملخص:

تتنافس دول العالم في الوقت الراهن على من يأتي على قمة هرم التقدم والتطور، ولا يمكن تحقيق الرغبة المرجوة إلا من خلال بناء مجتمع معرفي يقوم على استثمار الاصول المعرفية لتحقيق أكبر عائد ممكن عن طريق استهداف المنظمات التعليمية باعتبارها أهم ركيزة يقوم عليها، وبالتالي فإن تبني إدارة المعرفة كاستراتيجية في منظمات التعليم العالي يؤدي إلى تحقيق الجودة فيها ومنه الارتقاء بأداء هذه المنظمات وتحقيق أهدافها بأفضل العوائد.

تسعى هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال مجموعة من العناصر والمعايير وما يترتب عن هذه العلاقة من تحقيق لأهداف المجتمع عامة ومؤسسات التعليم العالي خاصة، استخدمنا في الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري اعتمادا على بعض المراجع (كتب، مقالات ...)، أما الجانب التطبيقي فاعتمدنا المنهج التحليلي عن طريق الاستبيان أين تم توزيعه على بعض الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون –تيارت– خلال السنة الدراسية 2023/2022.

توصلت هذه الدراسة إلى أن الكلية محل الدراسة تقوم بتطبيق عمليات إدارة المعرفة وتجسيدها، كما توصلت إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية عالية بين إدارة المعرفة بالكلية كمتغير مستقل وبين تحسين جودة التعليم العالي كمتغير تابع، كما تم اقتراح توفير بنية تكنولوجية تساعد على تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، الجودة، جودة التعليم العالي.

Abstract

The countries of the world are currently competing for who comes at the top of the pyramid of progress and development, and the desired desire can only be achieved by building a knowledge society based on investing knowledge assets to achieve the largest possible return by targeting educational organizations as the most important pillar upon which it is based. Knowledge as a strategy in higher education organizations leads to achieving quality in them, including improving the performance of these organizations and achieving their goals with the best returns.

This study seeks to clarify the relationship between knowledge management and the quality of higher education through a set of elements and standards and the consequences of this relationship in achieving the goals of society in general and higher education institutions in particular. ..), as for the applied side, we adopted the analytical approach through the questionnaire, where it was distributed to some professors at the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at Ibn Khaldun University - Tiaret - during the academic year 2022/2023.

This study concluded that the college under study implements knowledge management processes and their embodiment. It also found that there is a direct relationship with high statistical significance between knowledge management in the college as an independent variable and improving the quality of higher education as a dependent variable. It was also proposed to provide a technological structure that helps to apply knowledge management. in institutions of higher education.

Keywords: knowledge, knowledge management, quality, higher education quality.