

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي في
الجامعة الجزائرية

دراسة ميدانية بقسم العلوم الإجتماعية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع

تنمية وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذ:

- عريانة منير

من إعداد الطلبة:

- مصطفى خالدية

- يقدمي محمد

السنة الجامعية : 2016 / 2017

الموافق ل : 1437/1438 هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ
الرَّحِيمِ

الإهداء

اللهم انفعني بنا علمتي وعلمني ما ينفعني، وزدني علما
اللهم اجعل القرآن ربيع قلبي، ونور صدري وجلاء حزني

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى اللذان قال فيهما الله عز وجل:

﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدَ إِلَّا يَٰهٗ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا﴾

"صدق الله العظيم"

إلى من تقف عندها كل عبارات الحب والاحترام والتقدير، ولا توافيها حقها،
إلى من تعبت وسهرت الليالي من أجل راحتي، وسجدت للمولى عز وجل راجية
أن أتمكن من تحقيق أمالي وأحلامي، غلى جنة الدنا.
إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء، إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من
قلبها، إلى من أنجبتني وأرتني نور الحياة، والتي صحت براحتها وسعادتها
لأجلي، إلى من علمتني حب الخير وكانت رمزا للعطاء والصبر "أمي الغالية"
حفظها الله وأطال في عمرها وصانها برعايته.
إلى أبي العزيز حفظه الله وأطال في عمره وصانه برعايته
إلى كل إخوتي وأخواتي

مصطفى خالدية

الإهداء

إلى كلِّ العلماء العاملين، والدُّعاة المخلصين.
إلى من أوقدوا بذرة الطُّمُوح والأمل في أعماقنا.
إلى آبائنا وأمهاتنا ، أنعم الله سعيهم وسدّد خطاهم و جعلنا
و إياهم ممّن يرضى عنهم.
إلى أولي الفضل، وأمناء العلم أساتذتنا الكرام.
ونخص بالذكر أستاذنا المحترم : عربات منير
إلى رفقاء الدَّرب، وشركاء العلم ، إخوتنا وزملائنا الطلبة.
إلى الأهل والأقارب.
نهدي ثمرةً جهودنا.

الطالب

محمد يقدومي.

شكر و عرفان

حمدا لمن أبدع على غير سبق مثال وشكرا لمن أودع فيه ما فيه

من عبر أو أمثال و ثناء على من علم..... بالقلم علم الإنسان ما لم يعلمه

وصلاة و سلام على سيدنا مُحَمَّد و على آله و صحبه وعلى من إهتدى بهديه

لا يسعنا إلى ان نتقدم بعد شكر الله بشكر كل من كان سببا لإتمام هذه الرسالة و ذلك عملا بالتوجيه النبوي الكريم

" لم يشكر الله من لم يشكر الناس "

و إعتزافا بالفضل و الجميل إلى أهله ، فإننا نخص بالشكر و التقدير المشرف على هذه الرسالة عربات منير الذي أعطانا من وقته و جهده

و عمله الشئ الكثير للوصول بهذا العمل إلى هذا المستوى ، و جزاه الله عنا خير الجزاء و أمده في عمره و أحسن في عمله .

كما نتقدم بالشكر و التقدير إلى كل من الأستاذ يحيى عبد المالك ، شياب مُحَمَّد أمين ، بوشارب خالد ، أم الرتم نور الدين ، و جميع أساتذة قسم العلوم الإجتماعية ، و عمال المكتبة المركزية بمن فيهم بونوة خالد ،

وكذلك لكل من مد لنا العون سواء بالتوجيه أو المشورة أو تزويدنا بالمراجع

وختاما نسأل الله العلي القدير أن يوفقنا لما يحبه و يرضاه ، إنه على كل شيء قدير وبالإجابة جدير

الفهرس

الصفحة	فهرس المحتويات
/	الإهداء
/	الشكر و العرفان
/	الفهرس
/	قائمة الجداول
/	قائمة الأشكال
/	ملخص
أ	مقدمة
4	الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة
4	أولاً: أسباب اختيار الموضوع.
5	ثانياً: أهمية الموضوع.
6	ثالثاً: أهداف الدراسة.
7	رابعاً: إشكالية الدراسة.
8	خامساً: فرضيات الدراسة.
10	سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة.
18	سابعاً: الدراسات السابقة.
31	ثامناً: الأبعاد النظرية.
31	1- النظرية العلمية
31	2- النظرية البيروقراطية
32	3- نظرية Z
32	4- نظرية النظم
33	الفصل الثاني: إدارة المعرفة
33	تمهيد
34	أولاً: أنواع المعرفة
36	ثانياً: مصادر و خصائص المعرفة
37	ثالثاً: هرم و خريطة المعرفة
39	رابعاً: أسباب ظهور إدارة المعرفة
40	خامساً: متطلبات و عمليات إدارة المعرفة
45	سادساً: أسس و مبادئ إدارة المعرفة
45	سابعاً: أهداف و وظائف إدارة المعرفة
46	ثامناً: مجالات و نماذج إدارة المعرفة
52	تاسعاً: أهمية إدارة المعرفة
53	عاشراً: أثر إدارة المعرفة على أداء المنظمة
54	خلاصة الفصل
55	الفصل الثالث: جودة التعليم العالي
55	تمهيد
56	أولاً: تطور مفهوم الجودة

57	ثانيا: نظام الجودة
59	ثالثا: غايات عمليات ومبادئ جودة التعليم العالي
62	رابعا: محاور جودة التعليم العالي
70	خامسا: أهداف ووظائف جودة التعليم العالي
71	سادسا: مسار بناء قطاع التعليم العالي
72	سابعا: إصلاح التعليم العالي في الجزائر (نظام LMD)
76	ثامنا: التجارب العالمية في جودة التعليم العالي
83	خلاصة الفصل
84	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
84	تمهيد
85	أولا: التعليم العالي ومؤسساته في الجزائر
86	ثانيا: نبذة تاريخية عن جامعة إين خلدون
87	ثالثا: مجالات الدراسة
87	1- المجال الجغرافي
88	2- المجال البشري
90	3- المجال الزمني
91	رابعا: المنهج المستخدم في الدراسة
91	خامسا: أدوات البحث المستخدمة في الدراسة
93	سادسا: أساليب الدراسة
93	سابعا: مجتمع الدراسة وخصائصه
89	خلاصة الفصل
99	الفصل الخامس: عرض و تحليل ومناقشة بيانات ونتائج الدراسة
99	أولا: عرض وتحليل بيانات الدراسة
99	1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الأولى
121	2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثانية
133	3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثالثة
154	ثانيا: مناقشة وتفسير النتائج الجزئية و الكلية للدراسة
154	1- نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الأولى
156	2- نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثانية
157	3- نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثالثة
159	ثالثا: نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
160	رابعا: استنتاج عام
162	خاتمة
	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	عمليات إدارة المعرفة	44
02	توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة	94
03	خصائص أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس، السن، الحالة العائلية، الأقدمية في العمل	95
04	انعقاد النشاطات العلمية حول كيفية استخدام المعرفة للأساتذة في الجامعة لتحقيق أهداف محددة	99
05	تشجيع الأساتذة على تقديم الأفكار المبدعة والإتيان بالجديد في أداء أعمالهم	101
06	قيام الجامعة بتوزيع المعرفة	102
07	الأسلوب المستخدم لنشر المعرفة في الجامعة	103
08	الجهد الذي تبذله الجامعة في سبيل تحقيق التقدم العلمي من أجل المعرفة	104
09	المصادر التي تركز عليها الجامعة لكسب المعرفة	106
10	قيام الجامعة بفتح المجال للإطلاع على قاعدتها المعلوماتية	108
11	قيام الجامعة بمراجعة نتائج نشاطاتها السابقة	109
12	تدوين الآراء، الخبرات و التجارب التي تمر بها الجامعة و حفظها في قواعد البيانات	110
13	مسعى الجامعة الى الاستفادة من معارف مواردها	112
14	اعتبار تطبيق إدارة المعرفة بجامعة ابن خلدون أسلوب ايجابي للتعلم	113
15	توفير الجامعة خدمة البريد الإلكتروني للطلبة و أعضاء هيئة التدريس	114
16	قيام الجامعة بنشر و تعميم أفضل الانجازات التي قام بها الأساتذة في الجامعة	116
17	أساليب و آليات توزيع المعرفة على الأساتذة في الجامعة	118
18	العلاقة بين عقد الجامعة لنشاطات علمية حول كيفية استخدام المعرفة واعتبار تطبيق إدارة المعرفة كخطوة إيجابية للتعلم	120
19	اعتماد الجامعة على شبكة الانترنت كوسيلة أساسية لعقد الاجتماعات	121
20	توفير الجامعة مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات الدارسين و الباحثين	122
21	قدرة الجامعة على التخلي عن جميع الأعمال الورقية و التحول الى النظام الإلكتروني	123
22	مدى تشجيع الجامعة للأساتذة	124
23	استعانة الجامعة بوسائل اتصال أخرى لتنسيق بين الأقسام و الكليات	126
24	تلبية شبكة الانترنت لاحتياجات الأساتذة في الجامعة	127
25	اشترك الجامعة في قواعد بيانات المؤسسات المحلية الخارجية	128
26	اهتمام الجامعة بالمشاركة في المؤتمرات و الفعالية الخارجية سعياً	130

	لإحداث التطويرات	
132	اعتماد الجامعة على شبكة الأنترنت واشتراكها في قواعد البيانات للمؤسسات المحلية والخارجية	27
133	العناصر التي ترتبط بها نظام المكافآت في الجامعة	28
135	قدرة الجامعة على تخريج كفاءات تثبت قدرتها في ميدان العمل	29
136	تحديد المواقع و الصلاحيات الأساتذة في هيكل السلطة للجامعة	30
137	امتلاك الخريج الجامعة المعلومات و المهارات اللازمة في مجال اختصاصه	31
138	توظيف الجامعة أشخاص ذوي كفاءات عالية و مهارات مختلفة	32
140	امتلاك الجامعة قدرة من المهارات و الخبرات المتنوعة	33
141	توفير الجامع المعرفة بمتطلبات سوق العمل من التخصصات المختلفة	34
134	العناصر التي يتم أخذها بعين الاعتبار عند ترقية الأساتذة في الجامعة	35
144	احتلال الجامعة بمراتب عالية في الترتيب دليل على جودة التعليم في بلد ما	36
146	استقطاب المؤسسات خريجي الجامعة بكثرة يدل على كفاءة الخريجين	37
147	توفير الجامعة تكويننا متطورا يواكب المناهج العلمية الحديثة	38
149	عمل الجامعة على تكوين خريجها من خلال دورات مستمرة للراغبين	39
150	امتلاك الجامعة أفراد لديهم القدرة على حل المشاكل المرتبطة بأعمالهم بالاعتماد على خبراتهم و كفاءاتهم	40
151	معرفة الجامعة بالأفراد الذين لديهم ملكات فكرية و براءة الاختراع	41
152	العلاقة بين إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي	42
153	العلاقة بين توظيف الأشخاص ذوي كفاءات عالية في الجامعة واحتلال الجامعة لمراتب عالية في بلد ما	43

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
9	أبعاد كل من متغير إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي	1
37	هرم المعرفة	2
38	خريطة المعرفة	3
39	عمليات إدارة المعرفة	4
41	طرق توليد المعرفة في المنظمات	5
44	دورة إدارة المعرفة	6
48	نموذج جاتر لإدارة المعرفة	7
49	نموذج ماسي لإدارة المعرفة	8
51	نموذج سلسلة قيمة المعرفة	9
58	نظام الجودة وعناصره الأساسية	10
63	نموذج لتقويم عضو هيئة التدريس بالجامعة	11
65	التحولات المطلوبة لجودة البرنامج التعليمي في مؤسسات التعليم العالي	12
66	دور الطلبة من منظور الجودة	13

مَقَامُهُ

يشهد العالم اليوم تحولا غير مسبوق في مجال تدفق المعلومات ، بل إن ما يحدث الآن هو ثورة حقيقية في مجال المعلومات تسمى : الثورة المعلوماتية و الأنترنت ، مما يجعلنا نفكر جديا في كيفية الاستفادة منها لصنع عناصر بشرية مؤهلة و قابلة للاستقطاب وموجهة لخدمة المجتمعات في كافة المجالات .

وإذا كانت المؤسسات الجامعية من المحطات الهامة في إعداد الموارد البشرية ، فإن مشكلة الباحثين و المتخصصين و المهتمين بالقضايا البيداغوجية أصبحت ترتبط بكيفية توظيف المعلومة فبعد أن أصبحت هذه الأخيرة في متناول الجميع .

إن الرهان اليوم يدور حول الانتقاء الصحيح و الموضوعي و النفعي للمعلومة في وقت أصبحت فيه المراجع و الوثائق متوفرة على نطاق واسع ، ضف إلى ذلك ما وفرته تقنية الأنترنت من إمكانيات هائلة في التجميع ،التشخيص ، الحفظ ، التخزين ، التوزيع والتطبيق.

في ظل كل ذلك، فالسؤال الأساسي لا يمكن أن يكون إلا كالتالي: هل تحتاج المعرفة إلى إدارة ؟ والجواب نعم ، لأنه خلال العقد الأخير و بالتزامن مع النجاحات الهائلة في ميادين المعلوماتية والاتصالات أصبحت الحاجة ملحة لتطبيق سياسات إدارة المعرفة واقتصاد المعرفة وعمال المعرفة ومجتمع المعرفة في العالم أقل ما يمكن أن يقال عليه أنه تخلى عن الفهم الكلاسيكي للحدود الزمنية والمكانية .

وتعتبر إدارة المعرفة من الأساليب الحديثة في الإدارة وأصبحت عاملا مؤثرا في نجاح المنظمات وتمييزها و ذلك من خلال تخطيط و تنظيم و تنسيق المعرفة و الأصول المرتبطة برأس المال الفكري كأسلوب إداري يقوم على أساس بناء قاعدة معرفية لدى المنظمة ، وذلك بتحويل المعلومات و الخبرات التي تمتلكها المؤسسة و العاملون بها إلى صيغة رقمية قابلة للتخزين و النقل بين الأفراد على المستويات الإدارية كافة بكل سهولة و من ثم توظيف هذه المعرفة و الاستفادة منها بأقصى ما يمكن من الفعالية .

وعلى الرغم من انتشار مفهوم إدارة المعرفة و تطبيقاته على نطاق واسع في قطاع الأعمال التجارية والصناعية ، إلا أنه يملك كل الخطوط للتطبيق بالجامعات و كلياتها ، حيث تعتبر الجامعة مصدر المعرفة و الاستثمار فيها. وبالتالي فهي أكثر المؤسسات ملائمة لتبني إدارة المعرفة و تطبيقها خاصة عندما يكون لها رصيد هائل من البنية الأساسية المعرفية ، التي تتمثل في عطاءات العناصر البشرية من علماء و باحثين في شتى التخصصات و التي إذا أحسن توظيفها والانتفاع بها حققت الجامعات لنفسها التطور و الميزة التنافسية

أما في الدراسة الحالية فسيتم محاولة الإحاطة بإدارة المعرفة و جودة التعليم العالي في ظل التحديات ، ومدى ملائمة الإصلاحات من منظور الأساتذة في مدى تحقيق الجامعة للأهداف المسطرة من أجل تحقيق مشروع التنمية الوطنية.

و عليه جاءت الدراسة متكونة من ثلاث جوانب، جانب نظري وجانب تطبيقي وجانب ميداني، حيث قسمت إلى خمسة فصول، خصصنا الفصل الأول لنحدد فيه الإطار التصوري للدراسة من خلال أسباب اختيار الموضوع وأهمية وأهداف الدراسة ثم تعرضنا للإشكالية والفرضيات مع تحديد المفاهيم بالإشارة إلى مفهوم الإدارة والمعرفة كل على حدى ثم إدارة المعرفة وكذلك تعريف الجودة ثم تعريف جودة التعليم العالي وصولا إلى التعريف الإجرائي لكلا المتغيرين، إضافة إلى الدراسات السابقة والأبعاد النظرية. اما الفصل الثاني خصصناه لعناصر إدارة المعرفة، تحدثنا عن انواع المعرفة، مصادر وخصائص المعرفة، هرم وخريطة المعرفة، أسباب ظهور إدارة المعرفة، متطلبات وعمليات إدارة المعرفة، أسس ومبادئ إدارة المعرفة، أهداف ووظائف إدارة المعرفة، مجالات ونماذج إدارة المعرفة، أهمية إدارة المعرفة، وأخيرا أثر إدارة المعرفة على أداء المنظمة.

وأما الفصل الثالث للدراسة قمنا بإعطاء صورة واضحة المعالم لجودة التعليم العالي من خلال تقديم إطار فكري اشتمل على تطور مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي ونظام الجودة إضافة إلى غايات وعمليات ومبادئ جودة التعليم العالي محاور بناء جودة التعليم العالي وكذلك أهداف ووظائف جودة التعليم العالي ومسار بناء قطاع التعليم العالي، وكذلك الإصلاحات التي قامت بها الدولة الجزائرية بتبني نظام جديد (LMD) واستنادا على التجارب العالمية في جودة في جودة التعليم العالي وأهميتها البالغة التي تكتسبها والنتيجة عن حاجة الجامعة لها، في ظل التطورات والرهانات الحاصلة خصوصا إذا تعلق الأمر بجودة الخريجين والتي تستوجب الاهتمام بجودة كل من الأساتذة والإداريين والبحث العلمي والمنهاج الدراسي، وكل هذا من شأنه توفير الدعامة الأساسية لتحقيق التنمية في شتى المجالات.

أما الفصل الرابع تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة، وضحنا فيما المجال الجغرافي للدراسة من خلال التعريف بميدان الدراسة وعدد المصالح التي يركز عليها والمجال البشري للدراسة الذي أبرزنا فيه، مجتمع الدراسة وهم أساتذة قسم العلوم الاجتماعية جامعة ابن خلدون، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، والمجال الزمني الذي تم فيه النزول إلى الميدان وكذلك اختيار المنهج إضافة إلى الأدوات المستخدمة في البحث من الاستمارة والملاحظة والمقابلة.

أما الفصل الخامس خصصناه لعرض وتحليل وتقييم نتائج الدراسة من خلال عرض ومناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الأولى وكذلك في ظل الفرضية الفرعية الثانية والفرضية الفرعية الثالثة إضافة إلى تقييم نتائج الفرضية الفرعية الأولى والثانية والثالثة وأخيرا تقييم نتائج الفرضية العامة ثم الاستنتاج العام للدراسة، وانتهى العمل بخاتمة

الفصل الأول

الإطار التصوري للدراسة

أولاً: أسباب إختيار الموضوع:

1- أسباب ذاتية:

- الرغبة في تناول هذا الموضوع و الاطلاع عليه أكثر بمختلف جوانبه.
- محاولة فهم كل من مصطلحي إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي.
- الإنفجار الهائل للمعرفة و ظهور ما يعرف بمجتمع المعرفة و المعلومات.
- التطور الهائل في المجال العلمي و التقني.
- محاولة معرفة المشاكل التي تواجهها الإدارة الجامعية.
- التعرف على الإتجاهات المتنوعة و الحديثة للخروج من الاساليب التقليدية في عملية التعلم و التسيير.
- محاولة التعرف على الاساليب التي تتبعها الجامعة الجزائرية في تطبيق إدارة المعرفة و جودة التعليم العلي.

2- أسباب موضوعية:

- وفرة المراجع و الكتب المتعلقة بالموضوع.
- محاولة إثراء مكتبة ابن خلدون (الجامعة) بموضوع لم يتطرق اليه الكثير من الطلبة.
- قابلية الموضوع للبحث العلمي و قابلية التحقق منه ميدانياً.
- إمكانية تطبيق الإجراءات المنهجية في موضوع إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي.
- محاولة الوقوف على مستويات جودة التعليم العالي التي تم الحصول عليها طيلة سنوات الدراسة.
- الاهتمام المتزايد لدى الباحثين لتطوير المؤسسات و اعادة هيكلتها و جعلها عصرية في ظل نظام العولمة.
- تطور التعليم العالي في ظل المشاكل والتحديات التي تواجهها (العولمة).

ثانياً: أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من الموضوع الذي نتناوله و هو إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي و دورها في تحقيق الفعالية و تحسين الاداء، و يمكن تناول أهمية الدراسة من جانبين يتمثلان كالآتي:

1- الأهمية العلمية:

- تعتبر إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم التي تسعى المؤسسات إلى تطبيقها لتتمتع بأعلى درجة من التطور أثناء العمل.
 - الواقع العالمي الذي يستجيب للرهانات و التحديات أمام الجامعة الجزائرية.
 - تساهم في إيضاح مفهوم و تطبيق إدارة المعرفة ومجالاتها و بيان أهميتها للإدارة العامة.
- #### 2- الأهمية التطبيقية:

- تتمثل أهمية هذه الدراسة من الناحية التطبيقية في محاولة إبراز دور المعرفة في تمكين الأستاذ من إيصال المعلومة بطريقة مناسبة.
- تساهم كذلك هذه الدراسة في الاستفادة من النظام الجديد (إدارة المعرفة) بتقليص إجراءات العمل التقليدية (التسجيل، التحويل، الطعون).
- إن هذه الدراسة تنظر إلى إسهام إدارة المعرفة في حالة تطبيقها في المؤسسات، تؤدي إلى السرعة، الدقة و تحسين العمل.
- تساهم أيضا في تبني أسلوب جديد في الإدارة ذا أثر إيجابي على نظام الجودة و مواكبة الجامعات العالمية يتطلب ذلك.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- محاولة التعرف على المشاكل و التحديات التي تواجه الجامعة الجزائرية.
- محاولة التعرف على السلبيات التي تعيق جودة التعليم العالي.
- محاولة تشخيص حالة الجامعة الجزائرية (جامعة ابن خلدون) ما إذا كانت تملك خلايا لمتابعة الجودة.
- محاولة التعرف عما إذا كانت الجامعة بالفعل تطبق إدارة المعرفة أم مجرد سياقات (كمبيوتر، أنترنت).
- محاولة التعرف على مكونات بطارية آلية إدارة المعرفة.
- معرفة مدى الوسائل التكنولوجية التي تستعملها جامعة تيارت ابن خلدون في تحسين سمعتها الإدارية.
- محاولة معرفة ما إذا كان الطلبة يسجلون إلكترونيا أم لا.
- محاولة معرفة عملية التعلم و التكوين إذا كان افتراضي أم مازالت تعتمد (الجامعة) على أسلوب التلقين و التدريب التقليدي.

رابعاً: الإشكالية:

إن التحدي الكبير الذي أصبح يواجه مؤسسات العالم الحديث في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة هو مواجهة المنافسة العالمية المتعاضمة، في ظل قفزة نوعية عرفتها مجالات المعرفة التطبيقية و التقنيات الدقيقة من تعدد الحواسيب، وتنوع أنظمة الإتصالات و تداخل الشبكات و قواعد المعلومات ... إلخ، وفي مقابل ذلك يكون لزاماً على كافة المجتمعات للإستفادة من هذه التقنيات و تفعيلها بالكفاءات المطلوبة.

و لقد فرض هذا الواقع الجديد تبني ما اصطلح على تسميته بإدارة المعرفة في كافة المجالات بما في ذلك المجالات الإدارية، لتحقيق أقصى درجات الفعالية التنظيمية، ويقصد بإدارة المعرفة " تلك المنظومة المرتكزة على تجميع العمليات التي تؤدي إلى خلق و نشر و توزيع و الاستفادة من المعلومات و البيانات و المعطيات"¹.

وعليه فإن منظمات الأعمال و المؤسسات تسعى إلى تحديث هياكلها التنظيمية، وتحديث المعلومات اللازمة لتسييرها، لذلك تقوم بإنشاء بنية تحتية (قاعدة بيانات متطورة) مرتبطة بالتقنية الحديثة، مما يضمن لها بناء نظام متكامل يسمح لها بتفعيل عملية إنتاج المعرفة و نقلها كما ساعدت أدوات إدارة المعرفة في جمع و تنظيم و تحويل و تخزين المعلومات، ومن ثم جعلها متوفرة و متاحة للجميع. مما يضمن لها البقاء والنمو و الاستمرار و تحقيق الأهداف و المساعدة في إتخاذ القرارات الرشيدة و تشجيع الإبداع و حل المشكلات.

إن هذا التقدم العلمي و التكنولوجي لم يكن ليتحقق إلا بفضل التطورات الهائلة في مختلف ميادين المعرفة، و التي كانت الجامعة المحرك الأساسي له، لذلك سعت دول العالم الثالث إلى تزويد جامعاتها بشتى الإمكانيات المادية و البشرية و التنظيمية، لإعداد موارد بشرية مؤهلة من طلبة و أساتذة و باحثين ذوي تكوين علمي و نوعي، وكذلك وضع خطط تنموية لتطوير المجتمع.

وعلى اعتبار أن مؤسسات التعليم العالي و بالخصوص الجامعة تشكل نطاقاً للتجمع البشري (عمال، إداريون، أساتذة، طلبة) يتم فيه توحيد و تنسيق الجهود الهادفة، فقد قامت العديد من الدول (ومنها الجزائر) بوضع قوانين و أسس و قواعد و هياكل تنظيمية مستحدثة من أجل التسيير الفعال لمؤسساتها الجامعية و لقطاع التعليم العالي، لمواجهة التحديات السابق ذكرها، ومواكبة المستجدات بالعمل على خلق التميز و الإبداع، وبالتالي من خلال إعادة النظر في المشاكل التي تواجهها و المرتبطة بأساليب التسيير الإداري ومناهج التعليم و طرق التدريس وأيضاً الظروف المادية بغية الوصول إلى فعالية تعليمية عالية و اكتساب ميزة تنافسية (أكاديمية و عملية) و تحسين الجودة التعليمية للمقررات والمواد و إعادة النظر في البنى التنظيمية و اصلاحها أو على الأقل تعديلها و تطوير أساليب إدارتها، و متابعة الخريجين بالسهر على مدى ملائمة تكوينهم لمتطلبات سوق العمل

¹ - سيد محمد جاد الرب: الإتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، 2010، ص514.

و الحرص على سمعتهم الأكاديمية على أن ذلك لن يتحقق إلا بالتمرس في تطبيق آليات إدارة المعرفة والموجهة لتعزيز أعضاء هيئة التدريس و نوعية البرامج و الأبحاث العلمية و كذلك الوسائل البيداغوجية.

و عليه جاءت الدراسة الراهنة لمحاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف تساهم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية؟
و ينطوي هذا التساؤل على جملة من الأسئلة الفرعية تمت صياغتها على الشكل التالي:
الأسئلة الفرعية:

- كيف تساهم عمليات إدارة المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس؟
- كيف تساهم الأساليب الإتصالية في تقليص الوقت على الإدارة الجامعية؟
- كيف يساهم توفير متطلبات إدارة المعرفة في تثمين مخرجات التعليم العالي؟

خامسا: فرضيات الدراسة:

في ضوء الأدبيات المتوفرة حول إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي، و في ضوء الحقائق صاغت الدراسة الراهنة فرضية عامة و ثلاث فرضيات جزئية جاءت على النحو التالي:

1- الفرضية العامة:

يساهم تفعيل آليات إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية.

2- الفرضيات الجزئية:

1-2 الفرضية الجزئية الأولى:

- تساهم عمليات إدارة المعرفة القائمة على تشخيص و توليد و تخزين و توزيع و تطبيق المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس.

2-2 الفرضية الجزئية الثانية:

- تساهم الأساليب الاتصالية بالاعتماد على الأنترنت و قواعد البيانات في تقليص الوقت على الإدارة الجامعية.

3-2 الفرضية الجزئية الثالثة:

- يساهم توفير متطلبات إدارة المعرفة عن طريق تبني الأساليب الصريحة و الضمنية في تثمين مخرجات التعليم العالي.

3- أبعاد كل من متغيرات إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي:



المصدر : من إعداد الطالبين.

سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

يكتسب تحديد المفاهيم في العلوم الاجتماعية أهمية كبيرة لما تحمله من دلالات ومقاصد نظرية، من هنا فإن لكل بحث خصوصيته التي تميزه عن غيره من البحوث. فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات التي يقوم بها الباحث بدراسته و من أهم المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة و التي تطلبت تحديدا لدلالاتها من الناحية اللغوية والإصطلاحية و المفاهيم الإجرائية.

تعد إدارة المعرفة من المفاهيم المركزية للدراسة و لكن قبل التطرق الى تحديد مفهوم إدارة المعرفة يتوجب علينا الإحاطة بمفهوم الإدارة و المعرفة كل على حدى.

1- تعريف الإدارة:

يرجع أصل كلمة (إدارة) إلى كلمة لاتينية تعني الخدمة أو المساعدة، و من ثم تعني كلمة الإدارة تقديم الخدمة أو المساعدة للغير، أو يصل عن طريق الأخرى الى الخدمة، و هذا هو المعنى اللغوي أو اللفظي لأصل كلمة الإدارة¹.

1-1 تعريف ليفنجستون: إن وظيفة الإدارة هي الوصول الى هدف بأحسن الوسائل و أقل التكاليف في حدود الموارد و التسهيلات المتاحة و يحسن استخدامها.

1-2 تعريف كمبال: إن الإدارة تشمل جميع الوجبات و الوظائف التي تتعلق بإنشاء المشروع، وإدارته من حيث تمويله و وضع سياسته الرئيسية. و توفير ما يلزمه من معدات و إعداد التكوين أو الإطار التنظيمي الذي يعمل فيه².

1-3 تعرف الإدارة على أنها عملية prooss يقوم بها المديرون، أي أن هناك أنشطة أو وظائف يقوم بها المديرون وهي التخطيط، التنظيم، التوجيه و الرقابة³.

وهي: تعني النظام العام Public system من خلال الإدارة يمكن الربط بين أحداث متفرقة و معتقدات متباينة ووضعها جميعا في شكل علاقات ذات معنى تستخدم في تحليل العديد من المشاكل و الوصول إلى أفضل البدائل الممكنة للتعامل مع هذه المشاكل⁴.

أي أن الإدارة تعني التطوير و المحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين بشكل مستمر.

2- تعريف المعرفة:

قبل التطرق إلى تعريف المعرفة و أهميتها لابد من الإشارة إلى بعض المفاهيم التي تشترك مع المعرفة بالشكل و تختلف عنها جذريا من حيث المضمون و يقصد بذلك البيانات و المعلومات.

¹ - طلعت ابراهيم لطفي: "علم اجتماع التنظيم"، دون طبعة، دار الغريب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007، ص 57.

² - جمال محمد عبد الله: "إدارة الأعمال مبادئ و مفاهيم"، ط1، دار المعترف للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص 17.

³ - احمد ماهر: "مبادئ الإدارة بين العلم و المهارة"، ط1، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الاسكندرية، 2010، ص 16.

⁴ - وائل مختار اسماعيل: "إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز العلوم"، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 20.

- تتمثل البيانات في مجموعة من الحقائق والتي يتم التعبير عنها كميًا و كيفيًا في حين أن المعلومات هي بيانات تتم تجهيزها و معالجتها بطريقة ما بغرض الاستفادة منها. أما المعرفة فهي الناتج المباشر لفهم محتوى المعلومات مما يضيف لها قيمة يمكن أن تساهم في زيادة فعالية صنع القرارات¹.
- وقد اختلف الكتاب والباحثون في وضع مفهوم واضح، دقيق وشامل للمعرفة، وذلك لتعدد أبعادها وتعدد العناصر التي تدخل في تشكيلها مما يترتب عليه تحدد وجهات النظر و اختلاف اتجاهاتها، لذلك سيتم التطرق إلى بعض تلك التعاريف سواء من الناحية اللغوية أو الاصطلاحية.

1-2 التعريف اللغوي للمعرفة:

- يعني الإدراك الجزئي أو البسيط في حين أن العلم يقال للإدراك الكلي أو المركب².
- كذلك هي تلك المعلومات أو الحقائق التي يمتلكها الشخص و المخزنة في عقله و تخص موضوع ما أو مجال معين³.

2-2 التعريف الإصطلاحي:

- هي مزيج من الخبرات، المهارات، القدرات و المعلومات السياقية و المتراكمة لدى العاملين ولدى منظمات الأعمال⁴.
- و كذلك في حصيللة استخدام البيانات و المعلومات و التجربة الي يتم الحصول عليها عن طريق التعلم و الممارسة مما يتيح لمالكها قدرة أكبر على تشخيص المشاكل و تحديد بدائل لها و الوصول الى حلول جديدة و هذا في مجال معرفته⁵.
- كما إن المعرفة عبارة عن معلومات بالإضافة الى روابط سببه تساعد في إيجاد معنى للمعلومات و تتولى إدارة المعرفة إيجاد هذه الروابط أو تفصلها⁶.
- هي مزيج من الخبرات، المهارات و المعلومات المتراكمة لدى العاملين، يتم استخدامها عن طريق البيانات و المعلومات يتحصلون عليها بفضل التعلم و الممارسة من أجل تشخيص و حل المشاكل و تقديم حلول جديدة.
- المعرفة اسم مشتق من الفعل يعرف و تشير الى القدرة على التمييز و التلاؤم. وهي إذا كل ما هو معروف و ما هو مفهوم. و المعنى أن الرصيد المعرفي الناتج من حصيللة البحث العلمي و التفكير و الدراسات الميدانية و التطوير و المشروعات الابتكارية و غيرها من

¹ - بن باير حبيب و بلغوم فريد: "دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، يومي 13 و 14 ديسمبر، 2011، ص3.

² - محمد عواد الزيادات: "إتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة"، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص 17.

³ - عبد الستار العلي و آخرون: "المدخل الى إدارة المعرفة"، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2006، ص 25.

⁴ - نجم عبود نجم: "إدارة المعرفة، المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات"، الوراق للنشر، الأردن، 2005، ص 26.

⁵ - نعيم إبراهيم الظاهر: "إدارة المعرفة"، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009، ص 10.

⁶ - عبد الستار علي و آخرون: نفس المرجع، ص25.

أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان تتمثل جميعها في الرصيد المعرفي أو الكم من المعلوم القابل للاستخدام في أي مجال من المجالات¹.

تشتق المعرفة من كلمة يعرف بمعنى العلم بالشيء و القدرة على الاستيعاب والفهم و بالتالي هي رصيد معرفي أي كل ما اكتسبه الفرد من العلوم و المعارف و القراءات و الأبحاث التي مر بها عبر الزمن و منه تخزينها لكي تصبح قابلة للاسترجاع و التطبيق والاستعمال في مختلف المجالات.

هي كلمة تعني مجموع المعارف الإنسانية و الفهم و الإدراك الشامل لهذه المعارف و تهتم بتحديد نماذج لوصف مختلف السمات و الخصائص و السلوكيات في ميدان محدد².

التعريف أعلاه يوضح المعرفة هي تلك العمليات العقلية المختلفة التي يقوم بها الإنسان من أجل فهم و تحليل و تفسير الواقع الذي يعيش فيه.

- هي الأنشطة التي يمارسها الفرد عند محاولاته حل إشكالية بين تصوراته الذهنية عن البيئة و ما يدركه فعلياً لما يترشح عنها من ميزات³.

من خلال التعريف نجد أن المعرفة تشير الى ذلك التطور الذهني الذي يمارسه كفرد لحل معادلة ما عن البيئة التي يعيش أو تحيط به مع إدراك المثيرات الخارجية حوله و التي تواجهه.

3- تعريف إدارة المعرفة:

تعد إدارة المعرفة من الميادين العلمية الحديثة التي لاتزال بحاجة الى عمليات تطوير واسعة و شاملة، الأمر الذي شجع الباحثين لدراستها محاولين فك الغموض عن مفاهيمها الأساسية، لذا سندرج عدة تعريفات حتى تبرز لنا أوجه الاختلاف و الإتفاق بينها، لنعطي في الأخير تعريفاً لها:

يمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها العمليات التي تساعد المنظمات على التوليد والحصول على المعرفة، اختيارها، تنظيمها، استخدامها، نشرها و تحويل المعلومات الهامة و الخبرات التي تمتلكها المنظمة و التي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كإتخاذ القرارات، حل المشاكل، التعلم و التخطيط⁴.

من خلال التعريف نجد أن إدارة المعرفة تعد عامل أساسي يساعد على خلق المعرفة و البحث عنها و وضعها في نظام لمعالجتها و تحويلها الى معلومات هامة، يمكن استخدامها لمعالجة المشكلات و حلها و إتخاذ القرارات و هذا يعتمد على نجاح المنظمة في استغلالها و التحكم فيها.

¹ - بشار الوليد: "المفاهيم الإدارية الحديثة"، ط1، دار الراجعية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص 105.

² - سيد محمد جاد الرب: مرجع سابق، ص 516.

³ - مؤيد سعيد السالم: "إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي"، ط2، اثناء للنشر و التوزيع، الأردن، ص 53.

⁴ - وهيبه غراممي: "الإدارة الحديثة للمكتبات"، ديوان المطبوعات، الجزائر، 2010، ص 203.

- و حسب **Jennifer Joy** فتعرفها على انها العملية التي تستطيع المنظمات من خلالها أن تولد قيمة من أصولها الفكرية و المعتمدة على استخدام المعرفة، و يتضمن ذلك عادة قيام المنظمة بإشراك الموظفين و الإدارات و حتى الشركان الأخرى في هذه الأصول.¹ من هذا التعريف نرى أن إدارة المعرفة تشير الى القيمة العلمية و الفكرية المركزة على المعرفة باشتراك كل الفاعلين داخل و خارج المنظمة.
- و يقصد بإدارة المعرفة خلق علاقة تفاعلية بين العاملين في المؤسسة المشاركة في برنامج إدارة المعرفة و تطوير الأثر المعرفي.²
- من خلال التعريف أعلاه يوضح أن إدارة المعرفة تعمل على توفير جو من التفاعل و التواصل بين العاملين و بين المؤسسات باعتماد برامج إدارة المعرفة من أجل الإرتقاء بالمستوى المعرفي لدى المؤسسة.
- إدارة المعرفة هي عملية تنظيمية متكاملة من أجل توجيه نشاطات الشركة للحصول على المعرفة و خزنها، مشاركتها و تطويرها و استخدامها من قبل الافراد و الجماعات من اجل تحقيق اهداف المنظمة³
- التعريف أعلاه يوضح أن إدارة المعرفة تعد عملية منظمة مدروسة و متكاملة تعمل على ضبط و تنسيق و توجيه نشاطات و مهام و وظائف الشركة لاكتساب المعرفة، يمكن تفعيلها فيما بين الأفراد و الجماعات و تنميتها و استخدامها من اجل تحقيق اهداف و غايات المنظمة.
- تعرف إدارة المعرفة Knowledge Management تعني التجمع لمنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة و خارجها، و تحليلها و تفسيرها و استنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه واثراء العمليات في المنظمة، و تحقيق تحسين الأداء و الارتفاع الى مستويات أعلى من الإنجاز بالنسبة لإنجازات المنظمة ذاتها، أو قياس إلى إنجاز المنافسين.⁴
- من خلال التعريف نجد أن إدارة المعرفة هي تلك البيانات المعالجة و المصنفة و المخزنة لتكون لنا معلومات تتعلق بالمنظمة داخليا و خارجيا يتم تحليلها و تفسيرها من أجل إيجاد المؤشرات التي تساعدنا على ضبط العمليات في المنظمة و تحقيق أفضل أداء و إنجاز على مستوى المنظمة.
- إدارة المعرفة هي مجموعة متكاملة من الأنشطة الإدارية و العمليات المعلوماتية و المعرفية و الوظيفية لتكون لدينا معرفة عملية جديدة نحو أمر معين واتجاه قضية عن قضايا.⁵

¹ - مدحت ابو النصر: "الإدارة بالمعرفة و منظمات التعلم"، ط1، المجموعة العربية للنشر و التوزيع، القاهرة، 2012، ص 79.

² - خضر مصباح الطيبي: "إدارة التغيير التحديات و الاستراتيجيات للمدراء المعاصرين"، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص252.

³ - مجدي عوض مبارك: "الريادة في الاعمال، المفاهيم و النماذج و المداخل العلمية"، ط1، عالم الكتب للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص247.

⁴ - بوحنية قوي: "تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة و مجتمع المعلومات"، ط1، مركز الكتاب الاكاديمي للنشر، عمان، 2010، ص235.

⁵ - محمد سرور الحريري: "الإدارة الحديثة الأسس العلمية و التطبيقية"، ط1، دار البيئة للنشر و التوزيع، عمان، 2012، ص 41.

التعريف أعلاه يوضح إدارة المعرفة هي عبارة عن جملة الأنشطة و المهام والوظائف الإدارية وهي مجموعة البيانات المعالجة و المعرفة المتراكمة لتكون معرفة عملية جديدة موجهة نحو شيء معين أو قضية معينة.

3-1 التعريف الإجرائي للإدارة المعرفة:

مجموعة من البيانات المعالجة و المستخدمة لحل المشكلات وصنع القرارات، التي تحمل قيمة فكرية و عملية لخلق المعرفة وتوفير جو من التفاعل بين الأفراد و الجماعات وفقا لبرنامج متكامل يعمل على ضبط وتنسيق مهام ووظائف المؤسسة بهدف تحقيق أفضل أداء.

4- مفهوم جودة التعليم العالي:

يعد مفهوم الجودة قديما قدم سعي الانسان في البحث عن الاساليب وطرق تطوير كيانه اقتصاديا و اجتماعيا إلا أن تفعيل هذا المفهوم تأثر بمتغيرات كل عصر وطبيعته. وفي ظل التوسع في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي وزيادة عدد الطلاب، ولكي تؤدي هذه المؤسسات الدور المطلوب بها من إعداد القوى البشرية التي تحتاجها قطاعات العمل و الانتاج و الخدمات في المجتمع كان لابد لها من توفير قاعدة متينة قوامها الجودة، والتي تعتبر أحد أهم الوسائل و الأساليب لتحسين نوعية التعليم العالي بصفة خاصة والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي والذي يطلق عليه بعض المفكرين عصر الجودة.

4-1 مفهوم الجودة لغة و اصطلاحا:

الجودة لغة: عرف ابن منظور في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها "جود" والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجود اي صار جيدا، أحدث الشيء فجاد و التجويد مثله وقد جاد و أجاد أي أتى بالجيد من القول و الفعل¹.

الجودة اصطلاحا:

يرجع مفهوم الجودة « Quality » إلى الكلمة اللاتينية « Qualitas » التي يقصد بها طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلاحيته، وكانت تعني قديما الدقة و الإتقان.
- ويعرف قاموس أكسفورد الجودة على انها الدرجة العالية من النوعية و القيمة.
أما فيليب كروسي **Philip Rospy** فيرى أن الجودة هي المطابقة مع المواصفات².
وعرفها جيمس رايلي « **James Rilay** » على أنها التحول التي تدار بها المنظمة و التي تتضمن تركيز الطاقات المنظمة على التحسينات المستمرة كل العمليات و الوظائف وقبل كل شيء المراحل المختلفة للعمل إذ أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل¹.

¹- يوسف حجيم الطائي و آخرون: "إدارة علاقات الزبون"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص 109.

²- الحراشة حسين مجد: "إدارة الجودة الشاملة و الاداء الوظيفي"، ط1، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، عمان، 2014، ص 25.

نستنتج من خلال التعريف أن الجودة تمثل انتقال المنظمة إلى مرحلة التحسين المستمر لمختلف خطوات و مراحل العمل وتطوير العمليات و الوظائف من أجل إشباع رغبات العملاء وتلبية مطالبهم.

وعرفها **أحمد درياس** أنها تمثل استراتيجية تنظيمية يصل تطبيقها في مختلف المستويات على نحو شمولي، إذ يصبح تحقيق الجودة عملية يلتزم بها الجميع بشكل مستمر.²

من خلال التعريف نجد أن الجودة هي استراتيجية تنظيمية مستقبلية تعتمد على المنظمة ويتم تنفيذها بشكل شامل يضم جميع أعضاء التنظيم وهذا بالحرص عليها بشكل دائم.

- تعريف جوزيف جوران J.M.Joran

الجودة هي نظام من الأنشطة موجهة نحو تحقيق إنتاج العملاء و يمنح سلطات العاملين وإيرادات أعلى و تكلفة أقل للمنظمة.³

تمثل الجودة مجموعة النشاطات المنتظمة لتحقيق رغبة العملاء كما أنها تخول للعاملين سلطة ومسؤولية و إيرادات أعلى بأقل تكلفة ممكنة تضمنها المنظمة. و تعرف أيضا:

على أن المؤسسة تسعى الى الكمال في كل منتجاتها و خدماتها في ظل الظروف التي يتم فيها إنجاز العمل. و عليه فإن تطبيق مبادئ الجودة لا يعني بالضرورة بلوغ القمة في التنظيم، و الوصول إلى مستوى راقى، إن الجودة تعني متابعة تحسين العمل و التأقلم مع الأوضاع الجديدة و الإستمرارية في تحسين لأداء.⁴

يوضح التعريف أعلاه أن المنظمة تسعى الى تحقيق أعلى مستوى من المثالية في العملية الإنتاجية و الخدماتية و هذا في ظل التحديات و الفرص التي تواجه عملية إنجاز العمل، و بالتالي فإنها تعمل جاهدة على تنفيذ معايير الجودة بشكل مستمر مع التكيف مع المستجدات و المواقف لضمان أعلى أداء.

3-4 تعريف الجودة:

و يقصد بها مدى التوافق بين ما يريده العميل و بين ما يحصل عليه، التوقع في مقابل الوفاء بالإحتياجات.⁵

¹ - الدرادكة و آخرون: "إدارة الجودة الشاملة"، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2001، ص 15.
² - درياس أحمد سعيد: "إدارة الجودة الكلية مفهومها و تطبيقاتها التربوية و امكانيات الافادة منها في القطاع التعليمي السعودي"، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد 50، 1994، ص 22.
³ - الطافش حسن اسماعيل: "إدارة الجودة في صناعة الضيافة"، مكتبة النهضة المصرية، مصر، 2005، ص 8.
⁴ - بوحوش عمار: "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين"، ط1، دار الغرب الاسلامي، جامعة الجزائر، 2005، ص 98.
⁵ - العامري خالد: "المرجع العالمي لإدارة الجودة"، ط1، دار الفاروق للنشر و التوزيع، مصر، 2006، ص 14.

تعني الجودة محاولة توفير منتجات و خدمات تتوافق حسب رغبات و ميولات العملاء وذلك من خلال عملية التنبؤ.

4-4 مفهوم التعليم العالي:

يعرف على أنه:

التعليم الذي يتعلق بموضوعات معقدة بالغة الأهمية للباحثين في حاجة الى الدقة البالغة في علم المناهج، و هو مسؤول عن ارتفاع مستوى معرفة الطلاب¹.

يشير التعليم العالي إلى تلك المواضيع التي تتميز بالتعقيد و الصعوبة حيث تحتاج الى فهم تحليل دقيق وفق منهجية واضحة و هذا يؤدي الى زيادة المعرفة لدى الطلاب.

و يعرفه الدكتور سعيد طه محمد:

على أنه أداة رئيسية لتحقيق الأمن القومي و تحقيق التنمية الشاملة، لمختلف مجالات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية².

يشير الى أنه الوسيلة التي تحقق الأمن و الاستقرار في المجتمع و كذا زيادة التنمية و التطوير و إحداث التغييرات الشاملة في مختلف المجالات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية.

و يعرف كذلك على أنه يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على

الشهادة الثانوية، و تختلف مدة هذه الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين الى أربع سنوات، و هو اخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي.

فهو كل انواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى المؤسسة الجامعية أو مؤسسات تعليمية اخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة³.

يمثل التعليم العالي جملة الدراسات الاكاديمية داخل الجامعات و المعاهد حيث

تتراوح مدتها من سنتين الى أربع سنوات و هذا حسب التخصصات الموجودة حيث يمثل المرحلة النهائية بعد التعليم الثانوي و يكون معترف به من طرف السلطات الرسمية.

4-5 تعريف جودة التعليم العالي:

يشكل تحديد مفهوم الجودة في المجال التعليم العالي تحديا كبيرا، بذاته اذ يصعب

تحديد تعريف له أو النظر إليه من زاوية واحدة، فالنظرة يجب أن تكون شمولية و تلمني متطلبات و توقعات الأطراف ذات المصلحة الداخلية و الخارجية (الطلبة أعضاء هيئة

التدريس....)⁴

¹ - MAZOUNI Abdellah : «Culture enig manent en algerie etan maghreb edmaspero»1969, p.60.

² - سعيد طه محمود، أسيد محمد ناس: "قضايا التعليم العالي الجامعي"، مركز اليات للطباعة و الكمبيوتر، مصر، 2003، ص 26.

³ - نور نوال: "كفاءة أعضاء هيئة التدريس و اثارها على جودة التعليم العالي"، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و علم التسيير، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012، ص 14.

⁴ - رقاد صليحة: "تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: أفاقه و معوقاته"، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2014، ص 30.

إن مفهوم الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات و الخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي و التي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها، و هي ترجمة توقعات الطلاب والمجتمع الى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم و تكوينهم لدعم الخدمة التعليمية بما يتوافق و تطلعات الطلبة و المجتمع.¹

من خلال التعريف نجد أن جودة التعليم العالي بأنه يرتبط بكل ما يتعلق بخصائص التعليم التي تبين جودة النتائج المستهدف تحقيقها حيث تمثل ترجمة توقعات الطلاب و المجتمع الى سمات و مظاهر تعتبر وسيلة لتعليمهم و تكوينهم و ذلك من أجل دعم الخدمة التعليمية بما يلئم تطلعاتهم.

كما يراها آخرون بأنها ترجمة احتياجات و توقعات الطلبة الى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم و تدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية و صياغة أهدافها بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقعة.²

يوضح التعريف أعلاه أن جودة التعليم العالي تترجم احتياجات و رغبات الطلبة الى محددات تكون أساسا في تكوينهم و زيادة مستوى تعليمهم من خلال تدريبهم و هذا بغية تعميم الخدمة التعليمية و تحقيق أهداف الطلبة.

و قد تم تعريف جودة التعليم العالي: على أنها إجراءات إدارية، و تقييم منهجي، إتمدها أنظمة و مؤسسات التعليم العالي، من أجل مراقبة الأداء لتحقيق الأهداف. و قد تم تطوير عدد من المصطلحات للإشارة الى أي ممارسات تتناول تحسين جودة التعليم العالي، مثل ضمان الجودة، و تقييم الجودة و تحسين الجودة، و تطوير الجودة و غيرها.³

أما التعريف الشامل لجودة التعليم العالي فهي تتمثل في إجراءات إدارية، اي وظيفة تقوم على منهجية واضحة تعتمد على قواعد خاصة بالتعليم العالي، بهدف مراقبة الأداء و تحقيق أهدافها.

4-6 التعريف الإجرائي:

تمثل جودة التعليم العالي تلك الخصائص و السمات فيما تم الإيفاء به من متطلبات كل من الأساتذة و الطلبة في المجال المعرفي و عن مختلف الجوانب و المجالات، حيث تهدف الى زيادة فعالية الخدمة التعليمية من خلال عملية التكوين و التدريب وفقا لمعايير منهجية لمراقبة الأداء و تحقيق الأهداف.

تعريف مخرجات التعليم العالي : هي النتائج النهائية للعمليات التي أجريت على المدخلات و تتمثل في إعداد متخرجين من الطلبة الذين يجب تخريجهم من خلال تحقيق الشروط الكمية

¹ - لرقط علي: "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر"، المبررات و المتطلبات الأساسية، مذكرة ماجستير، جامعة باتنة، 2009، ص. 40.

² - نور نوال: "أعضاء هيئة التدريس و آثاها على جودة التعليم العالي"، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص 87.

³ - عصام نجيب الفقهاء، عيد المطلب جابر: "معايير الاعتماد و الجودة في مؤسسات التعليم عن بعد في الجامعات العربية"، (دليل مرجعي)، ص36. <http://www.projects.alesco.org> تاريخ الزيارة: 2017/02/17

والنوعية (مخرجات العملية التعليمية تتمثل في عدد الخريجين من الناحية الكمية وكفاءتهم من الناحية النوعية¹)

سابعا: الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة تلعب دورا هاما في توجيه البحث، و ذلك من خلال التعرف على الفروض و التساؤلات، إضافة الى المناهج و الأدوات التي استخدمتها الدراسات في جمع البيانات.

إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي من المواضيع التي تناولتها العديد من الدراسات و التي حاولت تشخيص الواقع الفعلي للظاهرتين، و قد تم تبني هذه الدراسات على أساس متغيرات البحث، و سنقوم بالتركيز على الدراسات المتوفرة سواء كانت المحلية منها أو العربية قصد إستثمار نتائج هذه الدراسات في تدعيم نتائج الدراسة الراهنة و ذلك من خلال توضيح أهم النتائج و الإقتراحات التي تم التوصل إليها في هذه الدراسات و الإستفادة منها في تفسير نتائج الدراسة الراهنة (الحالية).

1- الدراسات التي تناولت متغير إدارة المعرفة:

1-1 دراسة نزال محمد الزطمة بعنوان: "إدارة المعرفة و أثرها على تميز الأداء" دراسة تطبيقية على الكليات و المعاهد التقنية المتوسطة العاملة بقطاع غزة. مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير قسم إدارة الأعمال 2011.

المشكلة البحثية : تناولت دور إدارة المعرفة و علاقتها بتميز الأداء في الكليات و المعاهد التقنية المتوسطة قطاع غزة، و عليه فإن المشكلة التي تعالجها هذه الدراسة يمكن صياغتها في التساؤلات التالية:

- أ- ما العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة (الإحتياجات المعرفية، الوعي المعرفي) و عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة)؟
- ب- ما العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة و الأداء المؤسسي (رضا العاملين، التعلم و النمو المؤسسي كفاءة العمليات الداخلية في المؤسسة)؟
- ج- هل هناك علاقة بين الخصائص التي يتميز بها أعضاء الهيئة التدريسية، و تميز الأداء المؤسسي؟

وجاءت الفرضيات المنبثقة عن المشكلة البحثية في فرضية عامة هي:

- أ- وتشتق إلى فرضيات الدراسة.
- ب- توجد علاقة بين متطلبات إدارة المعرفة من ناحية و تميز الأداء المؤسسي

¹ - نوال نمور ، المرجع السابق ، ص 19 .

ج- توجد علاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية في المؤسسة وتحديث مفاهيم الدراسة في (البيانات، المعلومات، المعرفة، إدارة المعرفة، مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي) تطبيق إدارة المعرفة على البحث العلمي، وتطبيق إدارة المعرفة على الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين ومهام عضو هيئة التدريس).

المنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة موضوع الدراسة هي إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء في الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويوفر ويقوم أملا في التواصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية ورؤساء الأقسام الإدارية المتفرعين في خمس كليات من حملة شهادة الدكتوراه، الماجستير و البكالوريوس للعام الجامعي (2010-2011) والبالغ عددهم (455) واشتملت عينة الدراسة على (279) فرد تم اختبارهم بطريقة عشوائية طبقية حيث شكلت هذه العملية ما نسبته (613) من المجموع الكلي لأفراد مجتمع الدراسة.

تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS)، ولمعالجة البيانات تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية (النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي، معامل الارتباط ألفا كرونباخ، معامل ارتباط سبيرمان، اختبار الإشارة، اختبار مان و تي واختبار مان و كروسكال و آلاس).

و انتهت الدراسة بصدق الفرضية الرئيسية و العامة بناء على صحة الفرضيات الجزئية ومن خلال ذلك تبين صدق تساؤلات الدراسة.

1-2 دراسة بوعشة مبارك بن منصور ليليا بعنوان " إدارة المعرفة كتوجيه إداري حديث المنظمات في عصر العولمة" المؤتمر العلمي الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة. ملخص إشكالية البحث: سعت هذه الدراسة إلى التوجه الحديث لعلم الإدارة نحو إدارة المعرفة من خلال التطرق إلى (مفهومها، مهامها وأهميتها) وذلك بعد صياغة مشكلة البحث و تدور معالمها في صياغة السؤال الرئيسي المتمثل في الطرح التالي:

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر إدارة المعرفة على فاعلية المنظمات المعاصرة؟
أو بمعنى آخر ما هو دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات لضمان بقائها؟
والذي تفرعت منه الأسئلة الثانوية كالتالي:

- ما المقصود بإدارة المعرفة وأين تكمن أهميتها، وماهي عناصرها؟
- ما هو الدور الذي يمكن لإدارة المعرفة أن تعالجه لضمان بقاء ونمو المنظمات؟
- ماهي علاقة إدارة المعرفة بأداء منظمات الأعمال؟
- ثم تم التطرق إلى صياغة الفرضيات التي جاءت في الفرضية الرئيسية.
- "تؤثر إدارة المعرفة على فاعلية المتطلبات الرئيسية"
- و التي اندرجت تحتها الفرضيات الجزئية كالآتي:
- الدور الذي يمكن لإدارة المعرفة أن تلعبه لضمان بقاء ونمو المنظمات.
- علاقة إدارة المعرفة بأداء المنظمات.

وتمثلت مفاهيم الدراسة في مفهومين (المعلومات و البيانات) ولقد كان المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الاستفادة من الدوريات و الكتب إدارة المعرفة كتوجيه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة وانتهت الدراسة بتقديم عدة توصيات و ارشادات.

2- الدراسات التي تناولت متغير جودة التعليم العالي:

- 2-1 دراسة ياسمينة خدنة بعنوان "واقع تكوين الدراسات العليا في الجامعة الجزائرية" دراسة حالة جامعة منتوري قسنطينة مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تخصص التنمية و تسيير الموارد البشرية (2007-2008)
- المشكلة البحثية: واقع تكوين الدراسات العليا في الجامعة الجزائرية و ذلك يطرح تساؤل الإنطلاقة هل الدراسات العليا تقوم حقا بتخريج كفاءات عالمية، بمعنى هل تحقق الجامعة الجزائرية هدفها في إعداد طاقة بشرية علمية متمكنة على أداء مهامها على أحسن صورة؟
- هل ما أنجزه طلبة الدراسات العليا من بحوث علمية كمبرجات يتسم بالعلمية أم أنه مجرد إستنساخ لما قبله؟
- وجاءت فرضيات الدراسة:

- يؤدي عدم تحسين البرامج والمقررات الرسمية إلى تأثير سلبي على التكوين الجيد لطالب الدراسات العليا.
- لطالب الدراسات العليا اهتمامات أخرى تؤثر سلبا على تحصيله العلمي الجيد.
- تؤثر طرق التدريس والتقويم المتبعة في الجامعة الجزائرية سلبا على التكوين الجيد لطالب الدراسات العليا.

فقد اتبعت هذه الدراسة منهج البحث الميداني الوصفي التحليلي وترجع أسباب اختيار هذا المنهج إلى ثلاث نقاط أساسية هي:

- أنها بصدد تحليل ووصف ظاهر موضوع الدراسة طبقا للواقع الموجود.
- هذا المنهج يساعد على توضيح المفاهيم والقضايا التي وردت في الدراسة.
- هذا المنهج يساعد على جمع أكبر قدر من المعلومات عن مجتمع البحث.

- وتحددت الأدوات المنهجية المستخدمة في جمع المعلومات.

الملاحظة:

حيث اعتمدت على الملاحظة بالمشاركة بحكم أن الباحثة تنتمي لمجتمع البحث وعلى اتصال وثيق ببعض افراده وهذا ما يساعدها كثيرا على فهم الواقع الخاصة بموضوع دراستها.

إن ما يميز هذا النوع من الملاحظة (بالمشاركة) أنها لا تكتفي فقط بالحقل المرني بل إنها تستجد كذلك بوسائل أخرى مكملة لها، مثل (مقابلة بعض المبحوثين) وتحليل المادة المكتوبة المتوفرة.

2- الإستمارة:

لقد اتبعت في هذا البحث تقنية استمارة الملاء الذاتي أي إعطاء نسخة لكل فرد من افراد مجتمع البحث ليقوم هو بنفسه بملئها، وتعتبر الاستمارة في هذا البحث وسيلة رئيسية لجمع المعلومات، إحتوى بناؤها الداخلي على 30 سؤال مقسمة إلى نوعين من الأسئلة: أسئلة مغلقة و أسئلة مفتوحة.

استخدمت الأولى في تفريغ بياناتها و تبويبها.

أما الثانية استخدمت في التحليل.

لقد راعت الدراسة صياغة الأسئلة بشكل واضح و بسيط و تم عرضها على تحكيم من قبل أستاذتين في علم الاجتماع، ثم تم القيام بتجربتها و ذلك بتوزيعها على خمسة عشر طالب من مجتمع البحث وهكذا تم التوصل إلى الاستمارة في صورتها النهائية بـ 30 سؤال. أما بالنسبة لمحاول هذه الإستمارة فقد اشتقت من الدراسة النظرية ومن الملاحظة من أصل البحث عن صحة أو عدم صحة الفرضيات، وتم تقسيمها إلى أربع محاور رئيسية هي:

- **المحور الأول:** ويضم البيانات الشخصية و يشمل من 01 إلى 05.

- **المحور الثاني:** ويضم الأسئلة المتعلقة بالفرضية الأولى ويشمل من 06 إلى 13.

- **المحور الثالث:** ويضم الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثانية و يشمل من 14 إلى 20.

- **المحور الرابع:** ويضم الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثالثة و يشمل من 21 إلى 30.

أيضا تم اعتماد أساليب إحصائية متمثلة في أسلوب كمي لوصف الظاهرة رقميا، وباستخدام النسب المئوية وأسلوب كفي لوصف الظاهرة بتحليل البيانات وتفسيرها للوصول إلى نتائج.

وانتهت نتائج الدراسة بصدق الفرضيات و اثباتها.

2-2 دراسة أيمن يوسف بعنوان "تطور التعليم العالي الإصلاح و الآفاق الأساسية"

دراسة ميدانية لمجموعة من الأساتذة لجامعة بن يوسف بن خدة-الجزائر- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم الاجتماع، رسالة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع السياسي، 2008

المشكلة البحثية: تناولت هذه المشكلة تطور التعليم العالي في ظل المشاكل و التحديات العالمية ومعرفة وجهة نظر الأساتذة حول الاوضاع و الأجواء المختلفة للجامعة والتعليم العالي فيها يخص عملية التدريس و التسيير والبحث العلمي باعتبارها من احد الجوانب المهمة في عمليات التطوير المستمر وفق حاجيات التنمية و متطلبات المجتمع في كافة المجالات ف جاء طرح السؤال التالي:

- ماهي سياسات تطوير الجامعة في الجزائر؟
- وللإجابة عليه وفهمه تم تقسيمه لأسئلة فرعية هي:
- ما هو تقدير الأساتذة لمستوى التسيير والتدريس و البحث العلمي في الجامعة الجزائرية؟
- هل لكل من الأقدمية و التخصص علاقة في تحديد مواقف أساتذة التعليم العالي من الاهداف الاقتصادية والاجتماعية؟
- هل إصلاح التعليم العالي الجديد يمكن من تحقيق الأهداف العامة المسطرة من وجهة نظر الأساتذة؟

وجاءت فرضيات الدراسة في فرضية عامة متمثلة في:

تحقيق الجامعة الجزائرية لأهدافها مرهون بمدى تطوير التدريس والتسيير والبحث العلمي و الإصلاحات.

وقد قسمت هذه الفرضية العامة إلى فرضيات جزئية جاءت كالتالي:

- 1- تقدير الأساتذة لمستوى التسيير و التدريس والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية ذو مستوى متوسط.
 - 2- لكل من الأقدمية والتخصص علاقة في تحديد مواقف أساتذة التعليم العالي من الأهداف الاقتصادية و الاجتماعية.
 - 3- إصلاح التعليم العالي الجديد يمكن من تحقيق الأهداف العامة المسطرة من وجهة نظر الأساتذة.
- وتمثلت مفاهيم الدراسة في (البحث العلمي، التعليم العالي، التقييم الداخلي، التقييم الخارجي، التقييم الاجتماعي).

أما من حيث المنهج فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بقصد تشخيص وكشف جوانب الظاهرة وتحديد العلاقة بين عناصرها وكذلك وظف المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف الى وصف و تحليل موقف او مجال اهتمام معين، وكذلك تطبيق

المنهج الكيفي من خلال جمع البيانات و تحليل ما حوته الاستثمارات الموزعة، فقد اختار عينة من الأساتذة.

و اما من حيث التقنية و أدوات البحث فقد استخدم الاستثمار الذي وزعها على الاساتذة في الكليات و الاقسام واستخدامه للملاحظة البسيطة وقد قسم الاستثمار إلى أربع محاور رئيسية هي:

المحور الأول: يحتوي بيانات عامة وشخصية حول المبحوث يتعلق بالأساتذة.

المحور الثاني: يتعلق بالفرضية الجزئية الأولى و تضمنت 11 سؤالاً.

المحور الثالث: يتعلق بالفرضية الثانية وتضمن 10 أسئلة.

المحور الرابع: يتعلق بالفرضية الثالثة و تضمن 05 أسئلة.

وفي الأخير توصل الى النتائج التالية:

بأن الأساتذة في مجمل آرائهم حول النظام أنه يزيد من تعزيز ديمقراطية التعليم العالي مع الحرص على تمكين الدولة الجزائرية من ضمان تكوين نوعي يستجيب للمعايير الدولية و يوفر اندماج أفضل للمؤسسات الجامعية في محيطها الاجتماعي و الاقتصادي.

2-3 دراسة نوال نمور بعنوان "كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي" دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، 2012.

المشكلة البحثية: تناولت هذه المشكلة كفاءة أعضاء هيئة التدريس و اثرها على جودة التعليم العالي، باعتبار أن هيئة التدريس من أهم العوامل التي تؤثر على العملية التعليمية من خلال أن عضو هيئة التدريس تحدد نوعية و جودة العملية التعليمية و دورها في جودة التعليم العالي.

لكن العلاقة بين كفاءة هيئة التدريس وجودة الخدمة التعليمية يطرح كإشكال يرجى اثباته من خلال الاجابة على السؤال الجوهرى:

ما مدى تأثير كفاءات هيئة التدريس على جودة التعليم العالي؟

وللإجابة عليه سنجيب على الأسئلة الفرعية:

- ماهي الكفاءات الازم توفرها في عضو هيئة التدريس؟
- هل هذه الكفاءات موجودة لدى عضو هيئة التدريس بالجامعة الجزائرية؟
- ماهي أهم الكفاءات الواجب توفرها وكيفية قياسها و تقييمها؟
- ما هو رأي حاملي شهادة الليسانس في هيئة التدريس، وفي مرحلة الليسانس ككل؟

و جاءت الفرضيات المنبثقة عن المشكلة البحثية في الفرضيات التالية هي:

- وجود ارتباط بكفاءة عضو هيئة التدريس وجودة العملية التعليمية.
- مستوى كفاءة عضو هيئة التدريس ينعكس على نوعية الخدمة التعليمية.
- كلما كانت كفاءة هيئة التدريس عالية أدى ذلك إلى جودة العملية التعليمية و العكس.
- القيمة المضافة المحصلة من طرف الطلبة لمقياس كفاءة هيئة التدريس.
- كفاءة هيئة التدريس يمكن قياسها من خلال معرفة أحكام الطلبة عليها.
- وتمثلت مفاهيم الدراسة في (التربية، التعليم، التعليم النظامي، التعليم العالي، التعليم التلقائي، التدريس، كفاءات)
- المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج التاريخي و الوصفي من خلال وسيلة الاستبيان. تم استجواب عينة من الطلبة الذين انتقلوا الى السنة الأولى ماستر دفعة (2011) والذين تكونوا 03 سنوات على الأقل في مرحلة الليسانس. وكذلك استعمالها للتحليل البعدي لمرحلة الليسانس، فكان عددهم 540 طالب موزعين على أقسام الكلية (اقتصاد، تسيير، تجارة) وحسب التخصصات (مالية، دولية، اقتصاد دولي، مالية و نقود، اقتصاد و تسيير المنظمات، اقتصاد و تسيير الخدمات، إدارة أعمال، محاسبة و مالية، تسويق). تم توزيع 320 استبياناً على مختلف أقسام الكلية بهدف معرفة رأي الطلبة في كفاءات هيئة التدريس بالكلية و أثرها على جودة التعليم الذي تلقاه هؤلاء الطلبة خلال مرحلة الليسانس.

يتضمن الاستبيان خمسة محاور هي:

المحور الأول: تمثل في المعلومات الشخصية (السن، الجنس، ليسانس في الاقتصاد، التسيير، التجارة)

المحور الثاني: الكفاءات المعرفية (أعضاء هيئة التدريس) و شمل 06 أسئلة.

المحور الثالث: الكفاءات الشخصية و شمل 09 أسئلة.

المحور الرابع: الكفاءات الموقفية و شمل 03 أسئلة.

المحور الخامس: انضباط هيئة التدريس و شمل 06 أسئلة.

وفي الأخير توصل إلى النتائج التالية: أن عضو هيئة التدريس لم يصل إلى المستويات المطلوبة وهذا ما يثير انتباهنا للنقاط التالية:

- ما دام هناك ارتباط بين كفاءة هيئة التدريس وجودة العملية، تبقى علامة استفهام حول نوعية مخرجات الكلية.
- متابعة مخرجات الكلية في ميدان العمل للتأكد من متانة الحكم عليها، إجراء دراسات أخرى متعلقة بفعالية المخرجات في وسط العمل.

3- الدراسات التي تناولت المتغيران معا:

3-1 دراسة المحاميد رباجازا جميل بعنوان "دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي" دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال 2008.

ملخص إشكالية البحث: تسعى الدراسة الحالية لبيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها و خصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات وكانت الانطلاقة بالسؤال المركزي:

هل هناك علاقة بين الخصائص التي تتمتع بها الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة) وضمان تحقيق الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة وينبثق عن هذه الأسئلة الرئيسية الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل للنشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة) علاقة في زيادة ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة؟
- هل لحركة الترقيات العملية و السعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية علاقة في زيادة ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة؟
- هل للحوافز و التكريمات التي تقدمها الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية علاقة في زيادة ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة؟
- هل لخبرة عضو هيئة التدريس علاقة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة؟
- هل هناك علاقة بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (حوسبة المكتبات، إيصال الأنترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية، توفير المستلزمات العلمية الحديثة، الإشتراك بقواعد البيانات الخارجية، تنوع المكتبة) وضمان تحقيق الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

الفرضيات المنبثقة عن المشكلة البحثية في فرضية عامة هي:

- هناك علاقة بين النشاطات التي تنجزها الهيئة التدريسية في زيادة ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
 - هناك علاقة بين الترقيات العلمية و السعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية في زيادة ضمان جودة التعليم العالي.
- ولقد كان المنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي في عرض البيانات و المنهج التحليلي في تحليل نتائجه الذي يهدف إلى معرفة دور الإدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي و يتكون مجتمع الدراسة في جميع الجامعات الأردنية الخاصة البالغ عدده (18) جامعة موزعة على العديد من محافظات المملكة، ولغايات أهداف الدراسة سيتم اختيار عينة مكونة من (06) جامعات. وتم توزيع الإستبيان على عينة مختارة من الهيئات التدريسية العاملة في هذه الجامعات و

اعتمدت على أسلوب المعاينة العشوائية وتم اختيار مقياس ليكرت LIKERT الخماسي، والسبب في ذلك انه يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لمقياس الآراء لسهولة فهمه و توازن درجته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي تتكون منها مقياس الاتجاه المقترح.

وقد خلصت الدراسة إلى تقديم عدة نتائج اهمها وجود علاقة بين المراتب العلمية و السعي للحصول عليها مع ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، في حين لا توجد علاقة بين الحوافز و التكريمات التي تحصل عليها الهيئات التدريسية و ضمان الجودة.

2-3 دراسة إسماعيل سالم منصور ماضي بعنوان "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي" دراسة حالة بجامعة غزة، مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال 2010.

المشكلة البحثية: تناولت دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي وكانت الانطلاقة بالسؤال المركزي:

- ماهو دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي في جامعة غزة؟
- يمكن تقسيم مشكلة الدراسة حسب متغيرات الدراسة إلى الأسئلة الرئيسية التالية:
- هل هناك علاقة بين الخصائص التي يتمتع بها أعضاء الهيئة التدريسية (الدرجة العلمية و السعي للحصول عليها، خبرة عضو هيئة التدريس) و ضمان تحقيق جودة التعليم العالي؟
- هل هناك علاقة بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (حوسبة المكتبات، إيصال الأنترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية، توفير المستلزمات العلمية الحديثة، الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية، تنوع المكتبة) و ضمان تحقيق الجودة في الجامعة؟

ثم تم التطرق إلى صياغة الفرضيات التي جاءت في الفرضية الرئيسية:

- دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي في جامعة غزة.
- هناك بين الخصائص التي يتمتع بها أعضاء الهيئة التدريسية (الدرجة العلمية والسعي للحصول عليها، خبرة عضو هيئة التدريس) و ضمان تحقيق الجودة في الجامعة.
- هناك علاقة بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (حوسبة المكتبات، إيصال الأنترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية، توفير المستلزمات العلمية الحديثة، الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية، تنوع المكتبة) و ضمان تحقيق الجودة في الجامعة.
- وتمثلت مفاهيم الدراسة في (المعرفة، إدارة المعرفة، ضمان الجودة، إدارة الجودة الكلية، التعلم التنظيمي).

المنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع البيانات والحقائق عن المشكلة للتفسير والوقوف على دلالتها، وحيث أن المنهج الوصفي التحليلي يتم من خلال الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب و الصحف والمجالات وغيرها من المواد التي تثبت صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث، وتم تحديد عينة الدراسة بعينة الحصر الشامل ممثلة في أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة المتفرعين من حملة الماجستير و الدكتوراه، وتم توزيع الاستبيان على جميع أفراد مجتمع الدراسة. تم توزيع العينة على (الهيئة التدريسية) واعتمد على مصادر الدراسة وهما مصدرين أساسيين للمعلومات وهما:

المصادر الأولية: الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصا لهذا الغرض، مكونة من قسمين رئيسيين على النحو التالي:

القسم الأول: إدارة المعرفة في الجامعة و يتضمن الخصائص التدريسية ممثلة في الدرجة العلمية و النشاطات العلمية و الحوافز و الكلية التي يعمل بها و سنوات الخبرة، بالإضافة إلى تكنولوجيا المعلومات و المتضمنة خمسة محاور رئيسية في حوسبة المكتبات، إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية، توفير المستلزمات العلمية الحديثة، الإشتراك بقواعد البيانات، تنويع المكتبة.

القسم الثاني: ضمان الجودة للتعليم، ويشمل خمسة محاور رئيسية أيضا وهي القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية، السمعة الأكاديمية و المهنية، جوائز الجودة و التميز، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين.

المصادر الثانوية: تم إعداد الإطار النظري للدراسة بالاعتماد على الدراسات السابقة والمراجع العربية و الأجنبية و الدوريات و التقارير و الوثائق على الشبكة العنكبوتية (الانترنت) ذات الصلة بموضوع الدراسة. وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود علاقة بين البنية التحتية لإدارة المعرفة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية.
- وجود علاقة بين حوسبة المكتبات و ضمان تحقيق جودة التعليم العالي.
- عدم وجود علاقة بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية و القاعات التدريسية وقاعات الدراسة من جهة و ضمان تحقيق جودة التعليم العالي من جهة اخرى.
- كذلك وجود علاقة بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة و ضمان تحقيق جودة التعليم العالي.

3-3 دراسة عادل سالم موسى معاينة بعنوان "إدارة المعرفة و المعلومات في مؤسسات التعليم العالي تجارب عالمية"

ملخص إشكالية البحث: هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على بعض النظم النماذج العالمية لإدارة المعرفة و نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي. وتسليط الضوء نحو هذه الانماط التي من الممكن ان تتبناها مؤسسات التعليم العالي. في الأردن بشكل خاص و الوطن العربي بشكل عام، ومن هذه النماذج مؤسسات التعليم العالي الافتراضية والتي استطاعت من خلال توافر البيئة التكنولوجية والبنية التحتية لإدارة المعرفة من تحقيق كثير من النجاحات في هذا الشارع الرهيب في سوق التنافس بين مؤسسات التعليم العالي. وتستخدم الدراسة أسلوب مسح الشامل العلمي المنشور (إلكترونيا و علميا). ويجري البحث عن ذلك في الانترنت وقواعد البيانات الإلكترونية في مكتبة جامعة اليرموك. كما يتم مسح كشافات الدوريات للبحث عما نشر عن هذا الموضوع في دوريات إدارة الاعمال، ودوريا علم المعلومات.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، المعلومات، الجامعات، التعليم الإلكتروني، التعليم عن بعد.
تهدف الدراسة إلى تحقيق هدفين رئيسيين هما:

- 1) تهدف الدراسة على المستوى العلمي إلى إلقاء الضوء على الاتجاهات الحديثة لمؤسسة التعليم العالي في ضوء التطورات المعرفية و التكنولوجية، النظام و النماذج العالمية الجديدة لإدارة المعرفة والتعرف على الافتراضات التي تقوم عليها.
- 2) أما على المستوى العملي فتهدف إلى لفت نظر أصحاب القرار في التعليم العالمي والاهتمام لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات وتحاول الدراسة إفادة المسؤولين عن التعليم العالي وسياساته في التعرف على الجوانب المختلفة.

ومن أجل ذلك حاولت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. توضيح التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي.
2. التعرف على الاتجاهات الحديثة في ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.
3. تقديم نظم و نماذج عالمية لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.
4. بيان مفهوم مؤسسات التعليم العالي الافتراضية والكيفية التي يتم فيها التعليم، وميزاتها وتقديم بعض الأمثلة والتجارب العالمية المتنوعة في هذا الإطار.
5. بيان مفهوم مؤسسات التعليم العالي الاستثمارية و الانتاجية و اهميتها وتقديم بعض الأمثلة والتجارب العالمية المتنوعة في هذا الإطار (الو.م.أ، كندا، اليابان و المملكة المتحدة).

6. تقديم بعض المقترحات لتطوير مؤسسات التعليم العالي في ضوء العلمية و المعرفية و التكنولوجيا واستنادا إلى التجارب السابقة.
- ولقد كانت منهجية الدراسة تمثل نظرية (مكتبية) تعتمد بالدرجة الأولى على منهجين الوصفي و التحليلي لملائمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها ولتأصيل المفاهيم المتصلة بموضوع إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي معتمدا على دراسات في هذا المجال من خلال الاطلاع على الكتب و الدوريات العلمية ذات الاهتمام، والذي من خلاله تم دراسة آليات توظيف تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي الافتراضية، وتلك التي اتبعت منحى الانتاجية والاستثمار والشراكة مع المؤسسات الانتاجية والخدمية، وقد ساعدت هذه المنهجية في الإجابة عن تساؤلات الدراسة و هي:
1. ما التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في الأردن؟
 2. ما الاتجاهات الحديثة في إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ؟
 3. ما أهم النظم و النماذج العالمية الحديثة في توظيف تكنولوجيا المعلومات و إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ؟
 4. ما مفهوم مؤسسات التعليم العالي الافتراضية، وما اهم مؤسسات التعليم العالي الافتراضية في العالم؟
 5. ما مفهوم مؤسسات التعليم العالي الاستثمارية و الانتاجية وما أشهر الامثلة في هذا الخصوص؟
 6. ما أهم المقترحات لتطوير مؤسسات التعليم العالي في ضوء التطورات العلمية و المعرفية و التكنولوجيا واستنادا الى التجارب العالمية السابقة؟

3-4 دراسة إيمان سعود أبو خضير تحت عنوان "إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي أفكار و ممارسات"

تهدف الدراسة إلى تقديم إطار فكري لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي مبينا على مراجعة فحص مجموعة من الدراسات النظرية والتجارب التطبيقية لبعض مؤسسات التعليم العالي في أنحاء متفرقة من العالم و تضمنت الدراسة 03 مباحث.

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة: مفهوم المعرفة و أنواعها، مفهوم إدارة المعرفة، العناصر الأساسية المكونة لنظام إدارة المعرفة، أهداف إدارة المعرفة و فوائدها و متطلبات تطبيقها.

المبحث الثاني: وعنوانه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي فقد تناول أبعاد متنوعة شملت التعريف بمفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي مجالات تطبيقها و خطوات التطبيق.

المبحث الثالث: تم فيه استعراض ثلاث تجارب لتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وهي تجربة معهد (يونج) للتقنية و التجارب في تايوان، وتجربة

جامعة كليات (بليموث) في بريطانيا، تجربة تصحيح نظام لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بجامعة مالايا في ماليزيا ومن ثم تم استعراض أهم العوامل التي تساعد على تحقيق النجاح و الصعوبات التي قد تواجه تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. واختتمت الدراسة بشمل أهم ما تمت مناقشته إضافة إلى تقديم بعض التوصيات والتي من أهمها:

تقديم تصور مقترح لخطوات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

الاستفادة من الدراسات السابقة

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في:

- صياغة الاشكالية و التساؤلات الدراسية.
- تحديد أبعاد الدراسة.
- بناء خطة الفصول و تحديد المنهج المناسب للدراسة.
- طريقة اختيار العينة المناسبة للدراسة.
- أدوات جمع البيانات.
- مناقشة تساؤلات الدراسة.
- الإثراء الفكري.
- الاستفادة من التوصيات و اقتراحات بعض الدراسات و التعرف على الجوانب التي تستحق البحث.

ثامنا: الأبعاد النظرية:

لقد استدلنا في دراستنا هاته إلى توظيف أهم النظريات من أجل إيضاح متغيري الدراسة اللذان خصصا لعدة بحوث، فكانت من بينها (النظرية العلمية، النظرية البيروقراطية، نظرية Z، نظرية النظم).

1- النظرية العلمية:

النظرية العلمية نسق تصوري تمت صياغته في ضوء الخبرة بالمعرفة العلمية المتاحة، وفي ضوء الخبرة، بالواقع التاريخي و المعاصر بالقواعد و حركتها¹.

- عمل فريديريك تايلور في إحدى مصانع الحديد في فيلاديلفيا كمهندس و أثناء عمله لاحظ انخفاض الانتاجية، وضياع الوقت و الجهد و الموارد دون تحقيق فائدة انتاجية و سرعان ما أخذ بإجراء التجارب الميدانية من أجل زيادة الكفاءة الإنتاجية و ضبط الوقت و الجهد و الموارد.

- وهذا ما عرف بالإدارة العلمية و أحيانا بنظرية (الرجل الاقتصادي) حيث ركزت هذه الدراسات و التجارب على الجوانب المادية المتعلقة بالعمل و الإنتاج و ذلك بالحد من الإسراف.

¹ - غني ناصر حسين القرشي: "المدخل النظرية لعلم الاجتماع"، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص. 56.

والعمل على تخفيض التكلفة وسرعان ما نشر نتائج تجاربه كنظرية في كتابه المعروف باسم "مبادئ الإدارة العلمية". حيث عرفها تايلور كما يلي: المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال أن يعملون ثم التأكد من أنهم يقومون بعملهم بأحسن طريقة و أرخصها.¹

2- النظرية البيروقراطية:

يعتبر روبيرت ماميرتون R.K.MERTON من أكثر علماء الاجتماع إهتماما بكشف جوانب البيروقراطية التي أغفلها نموذج فيبر فإذا كانت كفاءة الإدارة البيروقراطية التي تظهر على خاصيتين:

الأولى: هي الرشد أو التعقيل حينما تركز الضبط على المعرفة الفنية المتخصصة، والمعايير الموضوعية و الطابع غير الشخصي لعلاقات الاعضاء.

الثانية: هي القدرة على التنبؤ بالسلوك التنظيمي وبمجرى الحوادث، نتيجة استقرار الوظائف، و العلاقات السائدة بين الأعضاء، بحيث نعلم الارتباط بين الدور الذي يؤديه كل فرد و أدوار بقية الأعضاء.²

3- نظرية Z:

هي النظرية التي تشكل المطالب الشخصية و المؤسساتية. وتم إدراك مفهوم نظرية Z من قبل ويليام أو هيو فلقد قام في كتابه الذي يحمل إسم تحليل الأساليب البيانية وهنا استطاع أن يجد أرض خصبة للعديد من الأفكار التي كان يقترحها ماك جريجور في نظرية Z وهي حياة الموظفين و الاهتمام بالموظفين. بما في ذلك حياتهم الاجتماعية و السيطرة غير الرسمية، والقرارات التي تصدر بالإجماع، و الترويج البطيء كما تشمل هذه الأفكار نظام كفو لنقل المعلومات من قبل القيادة العليا إلى أقل رتبة في المؤسسة ومن أقل رتبة إلى القيادة العليا وذلك بمساعدة مدراء الوسط، وبين هذه الأفكار نجد أيضا فكرة التزام الشركة و الاهتمام الكبير بعملية الجودة.³

4- نظرية النظم:

وتنطلق من اعتبار أن المؤسسة وحدة اجتماعية مترابطة الأجزاء والنظم الفرعية في نسق كلي، فالمبادئ و التسويق، والاستثمار- والبحث و التطوير و التقييم كلها أنظمة غير مستقلة عن بعضها البعض، تتفاعل في نسق كلي يسمى المنظمة، وهو ما يستند على النظرة الشمولية لتسيير المؤسسة إذ أن تعريف المنظمة في الثقافة الإدارية و التنظيمية هي مجموعة من المداخلات عن المحيط كموارد خام مطلوبة في نوعيتها و كميتها لاستمرار المؤسسة وفي داخلها مجموعة من الانظمة الفرعية منظمة بحسب الاختصاص والهيكلية

¹ - محمد رسلان الجبوسي، جميلة جاد الله: "الإدارة و علم التطبيق"، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2000، ص.ص. 33-34.

² - محمد علي محمد: "علم إجتمع التنظيم مدخل للتراث مشكلات الموضوع و المنهج"، دار المعرفة الجامعية للطبع و النشر و التوزيع، الاسكندرية، 2006، ص. 105.

³ - دي ديرلوف: "فكر رجل الاعمال الطريق الى النجاح المتكامل"، دار الراتب الجامعي للنشر، دون طبعة، لبنان، دون سنة نشر، ص. 287.

الهرمية، تنظم فيها العمليات و التفاعلات و التحولات و التقييمات النوعية المطلوبة، ولها مخرجات في المحيط و البيئة الخارجية تكون هذه المخرجات عادة أفكار ومهارات وخدمات نافعة تساهم في إرضاء الزبائن و تلبية حاجات السوق.¹

¹ - العربي بلقاسم فرحاتي: "تأهيل الموارد البشرية قديما و حديثا"، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2012، ص. 381.



الفصل الثاني إدارة المعرفة

تمهيد

لقد ساهم تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عصرنا الراهن الى التركيز المتزايد على المعرفة خاصة من أجل الوصول الى المعرفة القيمة ، كما ان ظهور واتساع شبكة الانترنت خلال العقد الاخير والتي تزامنت مع ثورة المعلوماتية والاتصالات الهائلة ، ادت الى ظهور العديد من المفاهيم مثل ادارة المعرفة والاقتصاد المعرفة و مجتمعات المعرفة و غيرها ونتيجة لذلك بدأ الدارسون والباحثون في البحث عن إدارة المعرفة التي تساعدهم في مواجهة تحديات وإيجاد حلول مناسبة للمشاكل التي تواجههم. وللتعمق أكثر سوف نتناول في هذا الفصل مختلف الجوانب لإدارة المعرفة .

أولاً: إدارة المعرفة:

1- أنواع المعرفة:

يعد تصنيف المعارف من أبرز متطلبات الإدارة الفعالة، وذلك لتحقيق مزايا تتمثل في تحسين استخدام هذه المعارف، وتحديد جوانب القصور و الضعف فيها أو تطويرها و تحويلها بالشكل الذي يؤدي الانتفاع بها. إن تعدد مفاهيم المعرفة اللغوية و الاصطلاحية أظهر بشكل واضح أن المعرفة مفهوم يتشكل حسب وضعها وسياقها، ولذلك يتم التطرق إلى بعض الأنواع المطروحة للمعرفة لعل ذلك يعطي نوعاً من التحكم وهي¹:

1-1: تصنيف Marquardt: يصنف ماركار المعرفة في خمسة أنواع:

- معرفة ماذا (know what) وهي معرفة أي نوع من المعرفة هو المطلوب.
- معرفة كيف (know how) وهي معرفة كيف يمكن التعامل مع ظاهرة ما.
- معرفة لماذا (know why) وهي معرفة لماذا هناك حاجة إلى نوع معين من المعرفة.
- معرفة أين (know where) وهي معرفة أين يمكن العثور على معرفة محددة بعينها.
- معرفة متى (know when) وهي معرفة متى هناك حاجة إلى معرفة معينة.²

1-2: تصنيف ميشيل زاك M.H.ZOK

فيقدم تصنيفاً آخر يعتمد بشكل كبير في المؤسسات القائمة على المعرفة حيث تقسمها إلى ثلاث مستويات وهي:

- **المعرفة الجوهرية:** وهي أقل حجماً و مستوى من المعرفة ينبغي توفرها لدى المنظمة لمواجهة المنافس، بموجبه تتمكن المنظمة من معرفة قواعد اللعبة في مجال القطاع الذي تعمل فيه لكنه لا يعطيها ميزة تنافسية على المدى الطويل.
- **المعرفة المتقدمة:** وهي المعرفة التي تمكن المنظمة من اكتساب قدرة المنافسة وذلك عندما تختار أن تنافس على أساس المعرفة، فيصبح تركيزها على اكتساب المزيد من المعرفة لتحقيق التفوق على المنافسين ورفع جودة المعرفة لكي تتمايز عن منافسيها.
- **المعرفة الابتكارية:** وهي المعرفة التي تعطي المنظمة القدرة على قيادة القطاع وفي حالة يكون تمايز المنظمة واضحاً مقارنة مع المنافسين مما يمكنها من تغيير قواعد اللعبة بالأسلوب والتوقيت التي تحدده.³

¹ - جوبر محمد: "إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية، دراسة حالة في القطاع المصرفي الجزائري"، مذكرة ماجستير، جامعة عماري تليجي، الإغواط، 2012، ص. 17.

² - العقاب كمال: "إدارة المعرفة في المؤسسة، دراسة ميدانية للمؤسسات العمومية"، مذكرة ماجستير، الجزائر، 2009، ص. 34.

³ - بن شارف، مرجع سابق، ص. 210.

3-1: وهناك تصنيفات أخرى للمعرفة وهي:

- المعرفة الخاصة: Proprietyknowledge وفيه تكون المعرفة مصنفة و غير منتشرة، أي أن المعرفة تكون جاهزة ومعدة للتداول، ولكن قابليتها للانتشار تكون في نطاق ضيق طبقا لمدى الحاجة إليها في إطار سياسات المنظمة.
- المعرفة الشخصية: Personalknowledge وفيه تكون المعرفة غير مصنفة غير منتشرة، مثل الإدراك، البصير، الخبرات إلخ.
- المعرفة العامة: Public knowledge وتكون فيه المعرفة مصنفة و منتشرة، مثل الصحف، الكتب، الكتيبات ... إلخ¹

4-1: ويقسم تصنيف المعرفة إلى نوعين هما:

- المعرفة الضمنية: "إن كلمة ضمنى مشتقة من كلمة لاتينية معناها صامتاً أو سري فالمعرفة الضمنية هي: معرفة تملكها و لا تعبر عنها، وتشير إلى معرفة شخصية تحتوي على معاني داخلية و نماذج ذهنية و خبرات و تبصر و بديهية و شعور حدسي"².
- كما تعرف على انها: "المعرفة التي تتعلق بالمهارات الموجودة داخل عقل ولب كل فرد والتي يصعب نقلها وتحويلها للآخرين، وقد تكون المعرفة هنا فنية أو إدراكية"³.
- المعرفة الصريحة: "وتتعلق المعرفة الظاهرية بالمعلومات الموجودة و المخزنة في أرشيف المنظمة، ومنها الكتيبات المتعلقة بالسياسات، الاجراءات، المستندات، معايير العمليات و التشغيل، وفي الغالب يمكن للأفراد داخل المنظمة الوصول إليها واستخدامها و يمكن تقاسمها مع جميع الموظفين من خلال الندوات، اللقاءات و الكتب"⁴.
- وهي أيضا "المعرفة المنظمة محدودة المحتوى التي تتصنف بالمظاهر الخارجية لها ويعبر عنها بالرسم، الكتابة و التحدث"⁵.

ويمكن التعبير عنها بالكلمات و الأرقام و الصوت و التشارك فيها من خلال البيانات، المحاولات العامية و مواصفات المنتج و الكتيبات و بناءا عليه فإنه يمكن نقل المعرفة المعلنة إلى الأفراد بسهولة كما يؤكد ALLEN بأنها المعرفة التي يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم.⁷

ثانيا: مصادر و خصائص المعرفة:**1- مصادر المعرفة:**

¹ دروزة: "العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة و عملياتها و أثرها على تمييز الاداء المؤسسي"، مذكرة ماجستير، إدارة الاعمال، الأردن، 2008، ص. 126.

² حسن بوزناق: "إدارة المعرفة و دورها في بناء الاستراتيجيات التسويقية"، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013، ص. 5.

³ حنونة سامي و العوضي رأفت محمد: "تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي إطار فكري"، مؤتمر التعليم الالكتروني و اقتصاديات المعرفة، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2011.

⁵ بن شارف، مرجع سابق، ص. 209.

⁶ نيهال فؤاد اسماعيل: "الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات المعلومات"، الاسكندرية، 2011، ص. 75.

⁷ شاهد عبد الحكيم: "أثر إدارة المعرفة على الاداء في المؤسسة"، مذكرة ماجستير إدارة الاعمال، جامعة تليجي عمار، بالأغواط، 2012، ص. 11.

كما يبين MARCOOD وجود مصدرين من أجل الحصول على المعرفة واكتسابها وهما المصادر الداخلية و المصادر الخارجية.

1-1: المصادر الداخلية: حيث تعد المعرفة الضمنية أحد أهم المصادر الداخلية لاكتساب المعرفة التي يعتبر الأفراد مصدرها الأساسي باعتبارهم صناع المعرفة، وذلك من خلال خبراتهم ومعتقداتهم وافتراساتهم، وذاكرتهم و مذكراتهم، وفي غالب الأحيان يكون هذا النوع من الصعب نقله وشرحه وفي الوقت نفسه قد يكون لهذا النوع منافع كثيرة لهذه المنظمة.

2-1: المصادر الخارجية: هناك عدد كبير من المصادر الخارجية التي يمكن للمنظمة الحصول على المعرفة ومن هذه المصادر: الاقتداء بالمنظمات الأخرى، والمشاركة في المؤتمرات، واستئجار الخبراء، ومتابعة الصحف و المجلات و المواد المنشورة على شبكة المعلومات العالمية¹ وهي أيضا: التراخيص والامتيازات او التقليد.²

2- خصائص المعرفة:

تعد المعرفة حاصل عمل إنساني فكري يمتاز بالسمو و الرقي، وهي القدرة على التفكير، ولما كانت المعرفة موردا حيويا من موارد المنظمة فإنها لا تأتي من فراغ³ ولا تعيش في فراغ، إذ ان للمعرفة خصائص وسمات تميزها عن الأنشطة الأخرى وهي:

1-2 التراكمية: فالمعرفة تظل صحيحة و تنافسية في اللحظة الراهنة لكن ليس بالضرورة تبقى كذلك في مرحلة قادمة، وهذا يعني أن المعرفة متغيرة ولكن بصيغة إضافية المعرفة الجديدة إلى المعرفة القديمة.

2-2 التنظيم: المتولدة ترتب بطريقة تتيح للمستفيد الوصول إليها وانتقاء الجزء المقصود منها.

3-2 البحث عن الأسباب: التسبب و التعليل يهدفان إلى إشباع رغبة الإنسان إلى البحث و التعليل أو لمعرفة أسباب الظواهر لان ذلك يمكننا أن نتحكم فيها على نحو أفضل.

4-2 الشمولية و اليقين: شمولية المعرفة لا تسري على الظواهر التي تبحثها فحسب بل على العقول التي تتلقاها فالحقيقة تفرض نفسها على الجميع بمجرد ظهورها وهي قابلة لأن

¹ - بن خليفة احمد: "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صنع القرار الاستراتيجي بالمؤسسات"، مذكرة ماجستير، جامعة الوادي، الجزائر، 2011، ص. 24.

² - التميمي طارق فيصل: "اساسيات إدارة المعرفة"، مذكرة ماجستير، الاكاديمية العربية المفتوحة، 2011، ص. 4.

³ -نظال مجد الزمطة: "إدارة المعرفة و أثرها على تميز الاداء- دراسة تطبيقية على الكليات و المعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة"، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، 2011، ص. 20.

تنتقل إلى كل الناس واليقينية لا تعني انها المعرفة ثابتة بل تعني الاعتماد على أدلة مقنعة و دامغة ولكنها لا تعني أنها تعلق عن التغيير.¹

2-5 الدقة: تعني إمكانية التعبير عن الحقائق.

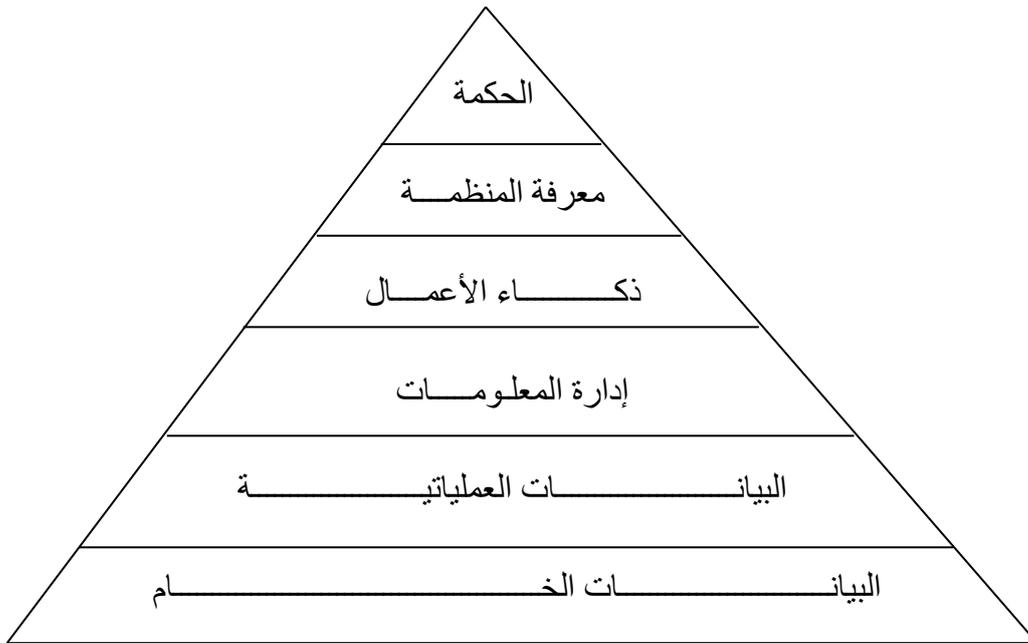
2-6 غير ملموسة: فهي كمنتج غير ملموس ماديا حتى يمكن المتاجرة فيها كسلعة ولكنها قياسية بدرجة كافية للسماح بالتنافس بها فهي (لا ملموسية قياسية).²

ثالثا: هرم و خريطة المعرفة:

1- هرم المعرفة:

هو شكل هرمي يصور عالم المعرفة الذي يبني من البيانات التي تشكل قاعدة الهرم، وصولا إلى الكمة التي تشكل بدورها رأس الهرم.³

الشكل رقم 01: يمثل هرم المعرفة كما صوره RADDAND & ALLAN



المصدر: CookesElyane, (ed..) (2003) Knowledge management current issues and challenges, U.S.A, Idea Group publishing, P74

¹ - بن شارف عذراء: "التسيير بالكفاءات و دورها في إدارة المعرفة بالمؤسسات الجزائرية- دراسة ميدانية مع اختصاصي المعلومات بمؤسسة سونطراك"، مذكرة ماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، ص. 208.

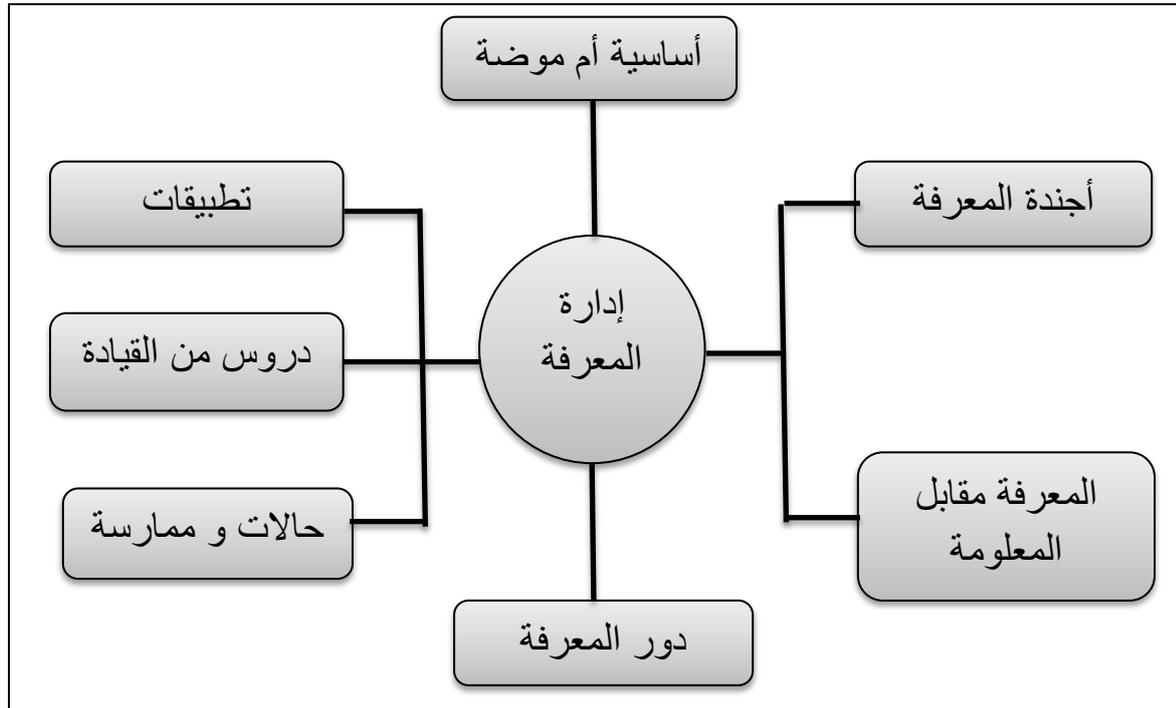
² - عامر سامح عبد المطلب: "استراتيجيات إدارة الموارد البشرية"، ط1، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص. 330.

³ CookesElyane, (ed..) (2003) Knowledge management current issues and challenges, U.S.A, Idea Group publishing, P74

2- خريطة المعرفة:

تحدث Pavemport and Prusak عن خريطة المعرفة التي هي بمثابة عملية جرد لموجودات مؤسسة ما من أفراد و وثائق و قواعد بيانات ، و غير ذلك وسواء أكانت هذه الخريطة خريطة فعلية أم كانت قاعدة بيانات فإنها تدل على المعرفة. لكنها لا تحتوي عليها، و بالتالي فهي دليل و ليست مخزنا و تشمل عملية تطوير خريطة المعرفة على تحديد الأماكن التي توجد فيها المعرفة العامة داخل المنظمة و تهدف خريطة المعرفة الى إرشاد أفراد المؤسسة الى جهة التي ينبغي عليهم الذهاب إليها حينما يكونون بحاجة الى الخبرة و بناءا على ذلك ، فإن أفراد المؤسسة الذين تكون بحوزتهم خريطة المعرفة جيدة تكون لديهم قدرة جيدة على الوصول إلى مصادر المعرفة، و بدون هذه الخريطة سيكون من الصعوبة العثور على هذه المعرفة خاصة و أن خريطة المعرفة تعتبر أداة تقسيم للمخزون المعرفي الذي تمتلكه المؤسسة و تكشف عن نقاط القوة ليتم إستخدامها، و عن الفجوات ليتم ردمها و الشكل التالي يوضح خريطة المعرفة.¹

الشكل رقم (02): خارطة المعرفة



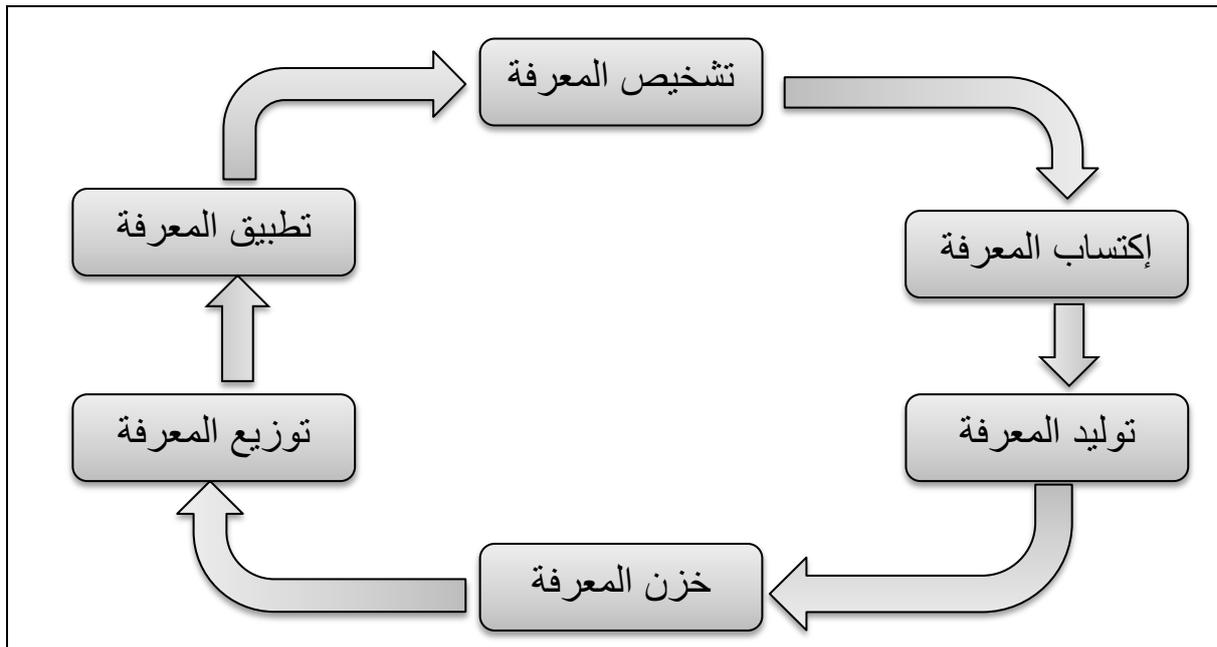
المصدر: عبد الستار العلي وآخرون: مدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 33.

¹ - عبد الستار العلي وآخرون: "المخل الى إدارة المعرفة"، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2006، ص. 33.

رابعاً: أسباب ظهور إدارة المعرفة:

- إن تحول المنظمات نحو إدارة المعرفة بشكل جدي لم يكن ترفاً فكرياً وإنما جاء استجابة لعدة كمتطلبات و مؤثرات داخلية و خارجية و من هذه الأسباب:
- عولمة الاقتصاد حيث تتحرك المعلومات و تنتقل بسرعة.
 - معظم الأعمال و النشاطات تستند الى قواعد بيانات و معلومات لا بد من إدارتها بفعالية
 - اتساع المجالات التي نجحت إدارة المعرفة في معالجتها، سيما في مجال التنافس و الإبداع و التجديد والتنوع.¹
 - التركيز المتزايد على توليد القيمة للزبون و تحسين خدمة الزبون.
 - الحاجة الى العمل مع عدد كبير من الموجودات.
 - انخفاض دورة حياة المنتجات، و الوقت الأقصر لتطوير المنتجات.
 - الحاجة الى العمل مع عدد كبير من الموجودات الأفراد و المخزون و التسهيلات الإنتاجية.²

الشكل رقم (03): يمثل عمليات إدارة المعرفة



المصدر: من إعداد الطالبين.

¹ - منصور ماضي، مرجع سابق، ص. 43.

² - زيني فريدة: "أثر إدارة المعرفة على رفع كفاءة الاداء في منظمات الأعمال"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011، ص. 14.

خامسا: عمليات إدارة المعرفة:

"إن المعرفة إذا أخذت كما هي تكون مجردة من القيمة، لذا فإنها تحتاج الى إعادة إغنائها كي تصبح جاهزة و قابلة للتطبيق." يقول صلاح الدين الكبيسي مبينا ضرورة العمل على تحريك تلك المعرفة على كافة الأصعدة و من قبل كافة العاملين و المديرين بما يتماشى و استراتيجية المنظمة المعرفية، و هذا يتلخص فيما يطلق عليه عمليات إدارة المعرفة التي نجد أحيانا مصطلح دورة حياة المعرفة مقابلا له مسندين قولهم الى أن إدارة المعرفة ليست مادة ثابتة جامدة بل كينونة حية مستمرة لا توجد لها نهاية. غير أن الشائع هو استخدام مصطلح عمليات المعرفة و التي تتضمن مجموعة إجراءات ووسائل و عمليات متداخلة و مترابطة المعتمدة أثناء ممارسة المعرفة في المنظمة، و المطلع على الأدبيات التي ناقشت الموضوع يجد تنوع الآراء حول عمليات إدارة المعرفة ف العدد أو الترتيب و حتى المحتوى في بعض الأحيان، و عليه سيتم عرض العمليات الجوهرية التالية:¹

1-5: تشخيص المعرفة:

يعد تشخيص المعرفة من الأمور المهمة اي برنامج الإدارة المعرفة، و على ضوء التشخيص يتم وضع سياسات و برامج العمليات الأخرى، لابد من نتائج عملية التشخيص معرفة أنواع المعرفة المتوفرة، و تحديد الأشخاص الحاملين لها، و مواقعهم كذلك تحدد انا مكان هذه المعرفة المتوفرة² و تعتبر من أولى عمليات إدارة المعرفة و أصعبها، حيث تعاني المؤسسات خلالها مشكلتين فيما يتعلق بالمعرفة، فإما أن المؤسسة تعم بالمعرفة الصريحة التي تمتلكها فقط، دون العمل بالمعرفة الضمنية أي أنها لا تشغل المعرفة الكلية و تسمى فجوة "الصريح-الضمني"، لو أنها تعمل بأقل من معرفتها الكلية ويعود هذا الى عدم كفاءة موظفيها و تسمى فجوة "المعرفة-العمل".³

2-5: اكتساب المعرفة:

بعد عملية تشخيص المعرفة تأتي عملية اكتساب المعرفة التي تحتاجها المؤسسة⁴ و يتم اكتساب المعرفة من مختلف مصادرها الداخلية و الخارجية بالنسبة للمنظمة و بيئتها ومهما تعددت أنواعها و أشكالها -معرفة ضمنية أو صريحة- و هذه المصادر قد تكون وثائق، بحوث، مستودعات معرفة، عاملين موردين،... و غيرهم، و تستخدم العديد و العديد من الوسائل في اكتساب المعرفة بالمنظمة او في اكتسابها بالنظر الى الجهة المسؤولة. بحسب حاجة و إمكانيات المنظمة نذكر على سبيل المثال: الإتصال، النقاش و الحوار، الرصد، الانترنت، حضور المؤتمرات و الندوات، التعليم و التدريب، و فيما يخص الأفراد

¹ - سمراء كحلات: "تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية"، دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باتنة، مذكرة ماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، ص. 63.

² - العقاب كمال، مرجع سابق، ص. 60.

³ - جوير محمد، مرجع سابق، ص.ص. 52-53.

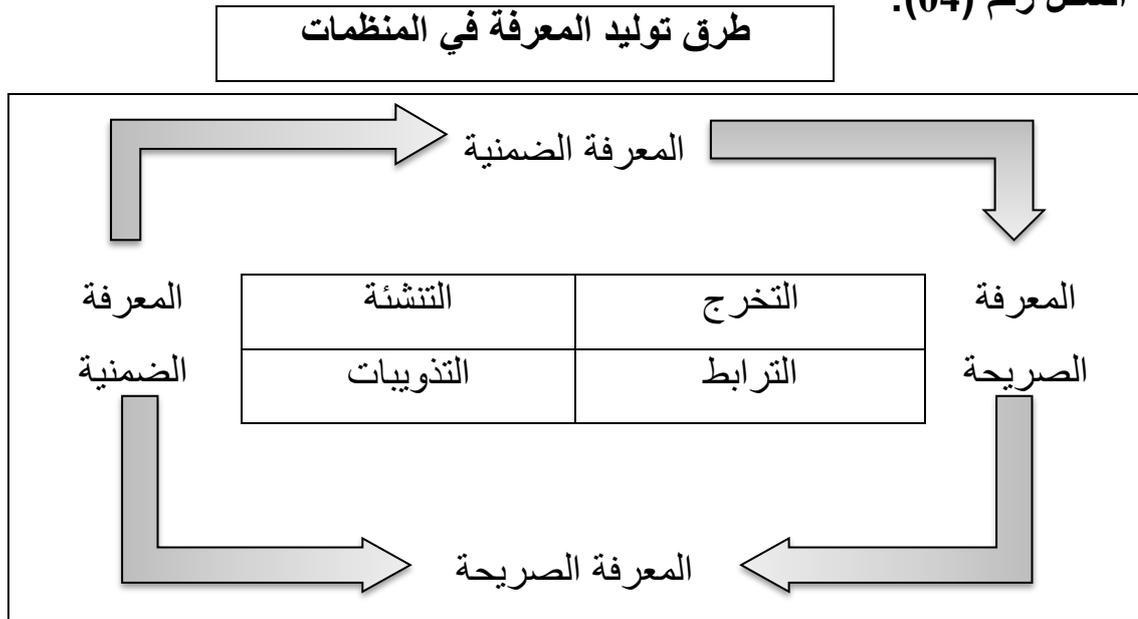
⁴ - العقاب كمال، مرجع سابق، ص. 60.

المنتمين الى مجتمع المنظمة يتم الاستثمار فيهم باعتبارهم رأس مال بشري كتحفيزهم وتشجيع الإبداع و التغيير في سبيل زيادة قدراتهم و مهاراتها في اكتساب المعرفة.¹
3-5: توليد المعرفة:

بعد عملية اكتساب المعرفة نجد أن المؤسسة نفسها مضطرة الى توليد المعرفة وذلك باستمرار من أجل تدعيم مكانتها التنافسية، نجد أن توليد المعرفة عند الكثير من المؤسسات هو إبتكار و توليد أفكار جديدة أي خلق أفكار جديدة و هذا ما يؤكد(توناكو تاكو كوتشكي): إن الأفراد فقط هم الذين يولدون المعرفة أي أن المؤسسة لا تستطيع توليد المعرفة بدون الأفراد و لذلك يجب عليها توفير البيئة المناسبة التي تحفز و تدعم نشاطات توليد المعرفة التي يقوم بها الأفراد²، و هي جميع الأنشطة التي تسعى المؤسسة من خلاله للحصول على المعرفة و اقتنائها من مصادر متعددة³.

فالمؤسسة الناجحة هي التي تولد المعرفة الجديدة باستمرار، و بحسب Takeuchi et Nonaka فإن هناك أربع طرق تتولد من خلالها المعرفة و ذلك بالفاعل و التحول بين نوعي المعرفة الصريحة و الضمنية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (04):



المصدر: جوبر محمد : إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية، دراسة حالة في القطاع المصرفي الجزائري،مذكرة ماجستير، جامعة عمار تلجي، الأغواط،2012،ص55 .

¹ - كحلات سمراء، مرجع سابق، ص. 65.

² - العقاب كمال، مرجع سابق، ص. 60.

³ - فلاق محمد، مرجع سابق، ص.9.

5-3-1 التنشئة : و التي تتضمن تحويل المعرفة من ضمنية، و يوجد من الكتاب من يسميها عملية التنشئة الاجتماعية بسبب أنها عملية خلق المعرفة الضمنية المشتركة من خلال تبادل الخبرات بين الأفراد في نفس الوقت و المكان، و بالتالي خلق المعتقدات مشترك أو المهارات المتجسدة للبدء في التنشئة الاجتماعية، و نحن بحاجة الى بناء "حقل" من التفاعل، و تتضمن المعرفة الضمنية بعد أن التقنية و الإدراكي (الحدسي).
أما البعد التقني للمعرفة و مجاله هو التدريب المهني التقليدي و مثال ذلك المتدربون لشبان الذين يمارسون العمل مع أعمال أصحاب خبرة فهم يكتسبون المهارات التقنية من خلال الملاحظة، التقليد و الممارسة.

أما بالنسبة للبعد الإدراكي للمعرفة الضمنية، فمثالها الشركات اليابانية التي تعقد إجتماعات غير رسمية خارج مكان العمل، حيث يتبادل العمال التجارب من خلال الأحاديث و هم حل مائدة الطعام، و بالتالي هم يقومون بعملية خلق معرفة ضمنية مشتركة يسبب ما نتيجة هذه الأجواء غير الرسمية من ثقة بين العاملين.

5-3-2 التخريج: هي عملية صياغة المعرفة الضمنية الى معرفة صريحة و تتحول أشكال و رسومات بيانية أو حتى مفاهيم، و يتم عملية التحويل هذه عن طريق الحوار الممنهج و المدروس، كما ان التكنولوجيا لها الدور الأكبر في عملية تحويل هذه المعرفة الضمنية الى معرفة صريحة.

5-3-3 الترابط: و تتضمن التحويل من المعرفة الصريحة الى المعرفة الصريحة كما يحدث في المدارس و الجامعات، و داخل الشركات من خلال تحويل الأفكار و المعارف الى منتجات جديدة، و بما أن المعرفة صريحة سواء كانت هي المصدر أو المنتج فإن التكنولوجيا تساهم بشكل فعال من خلال معالجة ما تحتويها من أشكال، رسوم، توضيحات و مخططات.

5-3-4 التدويبات: و التي تعني أن تتحول المعرفة من معرفة ضمنية إلى معرفة ضمنية من خلال تكرار اداء المهام و تصبح كذلك مستوعبة او من خلال تجسيد المعرفة الصريحة الى معرفة تشغيلية التي تدعى "معرفة كيف Know how" و يظهر هذا النوع من توليد المعرفة بشدة من العمال الجد في مجال لم يتح لهم فيه الإحتكاك مع أصحاب الخبرة¹.

¹ - جوبر محمد: "إدارة المعرفة و دورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية دراسة حالة في القطاع المصرفي الجزائري"، مذكرة ماجستير، جامعة عمار تليجي، الأغواط، 2012، ص ص.55-57.

4-5 تخزين المعرفة:

هي العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة و المحافظة عليها و إدامتها و تنظيمها و تسهيل البحث و الوصول اليها و تيسير سبل استرجاعها، حيث تعد هذه العملية مثابة الذاكرة التنظيمية للمؤسسة¹. كما ان المؤسسات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب او آخر، و عملية التخزين تكون بمراعاة امكانية اجراء بالبحث و الاسترجاع للمعرفة المخزنة².

5-5 توزيع المعرفة:

توفير المعرفة الصحيحة للشخص الصحيح في الوقت المناسب يعتبر جوهر عملية التوزيع، و تستخدم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات نشر المعرفة و توزيعها، كما تشمل أيضا نقل الخبرات المعرفية الى العاملين الجدد عن طريق التدريب و تقنيات تقدم النصح و الارشاد، و تنقل المعرفة عبر المنظمات و الاقطار اذا توفرت لها الوسيلة النقل التي تكون متفهمة لهذه المعرفة و قادرة على نقلها، و كذلك وجود الحافز و ازالة المعوقات و الحوافز التي تحول دون هذا النقل و تنتقل المعرفة بشكل تصميمي كما حصلت في شركة هيتاسي على احدث تصميم للحاسوب من شركة (IBM)³.

6-5 تطبيق المعرفة:

و هي غاية ادارة المعرفة و تعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب و استثمار فرصة تواجهها في المؤسسة، و توظف في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة⁴. كما انها تستفيد من جميع الانشطة و العمليات السابقة لجمع و انتاج و نشر المعرفة لا يمكن ان يكتب لها النجاح اذ لم تتوج بتطبيق العملي للمعرفة في أنشطة و الممارسات اليومية من قبل الافراد في المؤسسة⁵.

¹ - فلاق محمد: مرجع سابق، ص 9.

² - العقاب كمال: مرجع سابق. ص.61.

³ - بوزناق: مرجع سابق. ص.13.

⁴ - فلاق محمد: مرجع سابق. ص،9.

⁵ - العقاب كمال: مرجع سابق. ص.62.

جدول رقم (02): يوضح عمليات إدارة المعرفة

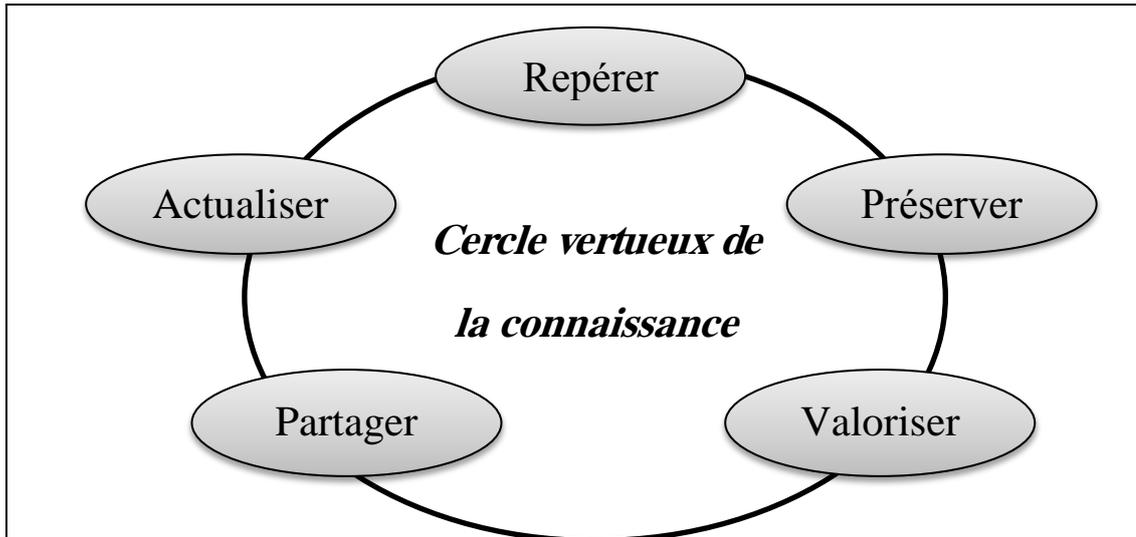
خلقها	استدامتها	تقاسمها	تجديدها
توليدها	تعريفها	تشاركها	تعبيرها
حيازتها	تنظيمها	تواصلها	تحسينها
مزاوجتها	تخزينها	توزيعها	توسيعها
	تجميعها	تعليمها	تعميقها
	تمثيلها	نقلها	تكيفها
	تحليلها		
	تشفيرها (ترميزها)		
	تطبيقها		

المصدر: شاهد عبد الحكيم، مرجع سابق، ص 16.

و تمر عملية إدارة المعرفة بخمسة مراحل متتالية تعرف بدور إدارة المعرفة هي:

- 1- جمع المعرفة (Repérer).
- 2- حفظ المعارف (Préserver).
- 3- تثمين المعارف (Valoriser).
- 4- توزيع المعارف (Partager).
- 5- تحسين المعارف (Actualiser).

الشكل رقم (05): يوضح دورة إدارة المعرفة.



المصدر: سعداوي موسى: إدارة المعرفة وتنمية رأس المال الفكري للمؤسسة، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، 13/14/2011، ص 07.

سادسا: أسس و مبادئ إدارة المعرفة:

1- أسس إدارة المعرفة:

- تتمثل أسس إدارة المعرفة فيما يلي:
- تحديد طبيعة الأعمال التي تؤديها.
- تحديد الرؤية لهذه الأعمال.
- تحديد الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها.
- معرفة البيئة الحالية للمنظمة¹.

2- مبادئ إدارة المعرفة:

- يعتقد الكثير من العلماء و الباحثين في إدارة المعرفة على أن هذه المبادئ تشكل مفاتيح أساسية و شروط موضوعية مستنبطة من تجارب التطبيق الناجح للمشروعات وبرامج إدارة المعرفة في المنظمات الحديثة، و قد تزيد هذه المبادئ أو تنقص حسب وجهات النظر المختلفة، يمكن ذكر اهم المبادئ الأساسية لإدارة المعرفة كما يلي²:
- التعامل مع إدارة المعرفة كمجموعة من العمليات الدائرية المتكاملة.
 - نشر و زيادة الوعي بأهمية المعرفة و إدارتها بصورة جيدة.
 - تساهم الإدارة الفعالة للمعرفة في تعظيم قيمة المشروع.
 - ضرورة تحديد متطلبات المعرفة للوظائف الفردية، حتى يمكن تحديد المعرفة التي يجب ان تتوفر لكل فرد.
 - تساهم الإدارة الفعالة للمعرفة في تعظيم قيمة المشروع³.

سابعا: أهداف ووظائف إدارة المعرفة:

1- أهداف إدارة المعرفة:

- تهدف إدارة المعرفة في جملة من النقاط تتمثل اهمها في:
- المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية و الاجراءات المتعلقة بإدارة وتطوير البنية التحتية لمجتمع المعرفة.
 - تطوير اسس و معايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية و التعليمية لمهنيين المختصين في إدارة المعرفة⁴.
 - تأمين امكانية تزويدها بالملاحظات و التعديلات المقترحة من خلال التطبيق (الأعمال التصحيحية و الأعمال الوقائية).

1- أحمد الخطيب، خالد زيعان. " إدارة المعرفة و نظم المعلومات"، ط1، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009، ص.11.
 2- سعد غالب ياسين: " إدارة المعرفة، المفاهيم، النظم، التقنيات"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع. الأردن. 2007. ص.52.
 3- أحمد عبد السلام سليم و نبيل محمد مرسى: " الإدارة الاستراتيجية"، المكتب الجامعي الحديث للنشر، الاسكندرية، 2007، ص.128.
 4- أحمد طرطار، سارة حليمي: "اثر إدارة المعرفة على وظيفة الإبداع، في منظمات الأعمال" ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة شلف يومي 13 و 14 ديسمبر 2011، ص ص.4-5.

- تأمين سهولة الوصول إليها من قبل الباحثين العاملين في المؤسسة أو مراكز البحوث المتعاونة دون ان يؤثر على التفريط بسرية الجوانب الحرجة فيها¹.

2- وظائف إدارة المعرفة:

- إن الجانب المرتبط بوظائف إدارة المعرفة يتعلق بإعداد البنية التحتية اللازمة وجلب الوسائل التقنية الحديثة ذات العلاقة بالمعرفة مثل الحواسيب و البرمجيات ووسائل الاتصال الحديثة التي تساهم بالنفاذ الى مصادر المعرفة، و تسهل من عمليات نقلها ونشرها، كما على إدارة المعرفة أن تتابع تطبيق المعرفة و معرفة النتائج لإدخال التعديلات اللازمة، وتجديد المعرفة و توليدها لتكون دورة كاملة متكاملة².
- و بذلك يمكن تلخيص وظائف إدارة المعرفة بما يلي:
- الاهتمام بالعنصر البشري (أفراد المعرفة) من حيث جلبهم و استقطابهم و رعايتهم.
 - وضع نظام خاص بالحوافز أو الاسهام بذلك.
 - الاهتمام بالثقافة التنظيمية الداعمة للمعرفة من حيث توليدها و تقاسمها و استخدامها.
 - توفير الوسائل الابداعية اللازمة لأفراد المعرفة.
 - إعداد البنية التحتية اللازمة للمعرفة من حواسيب و برمجيات ووسائل الاتصال اللازمة³.

ثامنا: مجالات و نماذج إدارة العرفة:

1- مجالات إدارة المعرفة:

- يذكر ليونتندس Leontiondes أنه أيا كان المدخل الذي تستخدمه المؤسسة من أجل توظيف إدارة العرفة، فإنه من المهم ادراك ان القيام بذلك لا يمس فقط جزءا محددًا من أجزاء المؤسسة و إنما يمس أجزاء المؤسسة كلها لان توظيف إدارة العرفة يضيف قيمة الى المؤسسة.
- وبالتالي فإن إدارة العرفة تتطلب وجود تنسيق فاعل بين مختلف الموجودات والنشاطات داخل المؤسسة، و يذكر Wiig أن هناك اربع مجالات رئيسية يجب إدارتها معا بصورة جديدة، و هذه المجالات متداخلة و يؤثر كل منها في الاخر و هي كما يلي:
- مجال موجودات المعرفة: تشتمل على الخبرة، التجربة، البراعة، الكفاءة، المهارات، القدرة.
 - مجال نشاطات المعرفة: يشتمل على العمليات التوليد، البناء، النقل، المراقبة، الاستخدام، التقييم.

¹ - خضر مصباح الطيبي: "إدارة التغيير التحديات و الاستراتيجيات للمدراء المعاصرين"، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص.252.

² - بن خليفة أحمد: "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صناعة القرار الاستراتيجي بالمؤسسات الاقتصادية". دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماجستير في علوم التسبير، جامعة الوادي، 2011، ص ص 33-34.

³ - ريجي مصطفى عليان: "إدارة المعرفة". ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص.134.

- مجال القدرات و الميول: و يشتمل على قدرات الأفراد و ميولهم و قدرات المؤسسة لبناء المعرفة و استخداماته من اجل تحقيق الحد الاعلى من مصطلح المنظمة.
- مجال المؤسسة: يشتمل على أهداف المؤسسة و توجهها و استراتيجيتها و ممارساتها وثقافتها¹.

2- نماذج لتطبيق إدارة المعرفة:

لقد وجدت الكثير من النماذج التي حولت وضع مفهوم إدارة العرفة ضمن قالب عملي، بحيث يمكن المنظمات من فهم أكبر لعملية تطبيقها.

- نموذج جاتر 2006 A.JETTER لإدارة المعرفة في هذا النموذج فإن إدارة المعرفة تتم على ثلاث مستويات:

1-2 إدارة المعرفة استراتيجيا: في هذا المستوى تتعلق إدارة المعرفة هندسة المعرفة التنظيمية KNOWLEDE ARCHITECTURE هذه الأخيرة تتضمن رؤية حول ماهية الكفاءات الجوهرية المطلوبة مستقبلا لتحقيق القيمة للعملاء، أي ماهي المعرفة والمعلومات المطلوبة في الأجل الطويل، كيف يتم الحصول عليها و التعامل معها أيضا الاستخدام الفعال لها.²

2-2 إدارة المعرفة تكتيكا: يتعلق الأمر هنا بوضع قواعد عامة للتعامل مع المعرفة من حيث المسؤوليات و الإجراءات و الوسائل (التحفيز و التمويل)، وهذا يتضمن تنظيم وتمويل وإعداد الميزانيات التي تتطلبها مبادرات إدارة المعرفة.

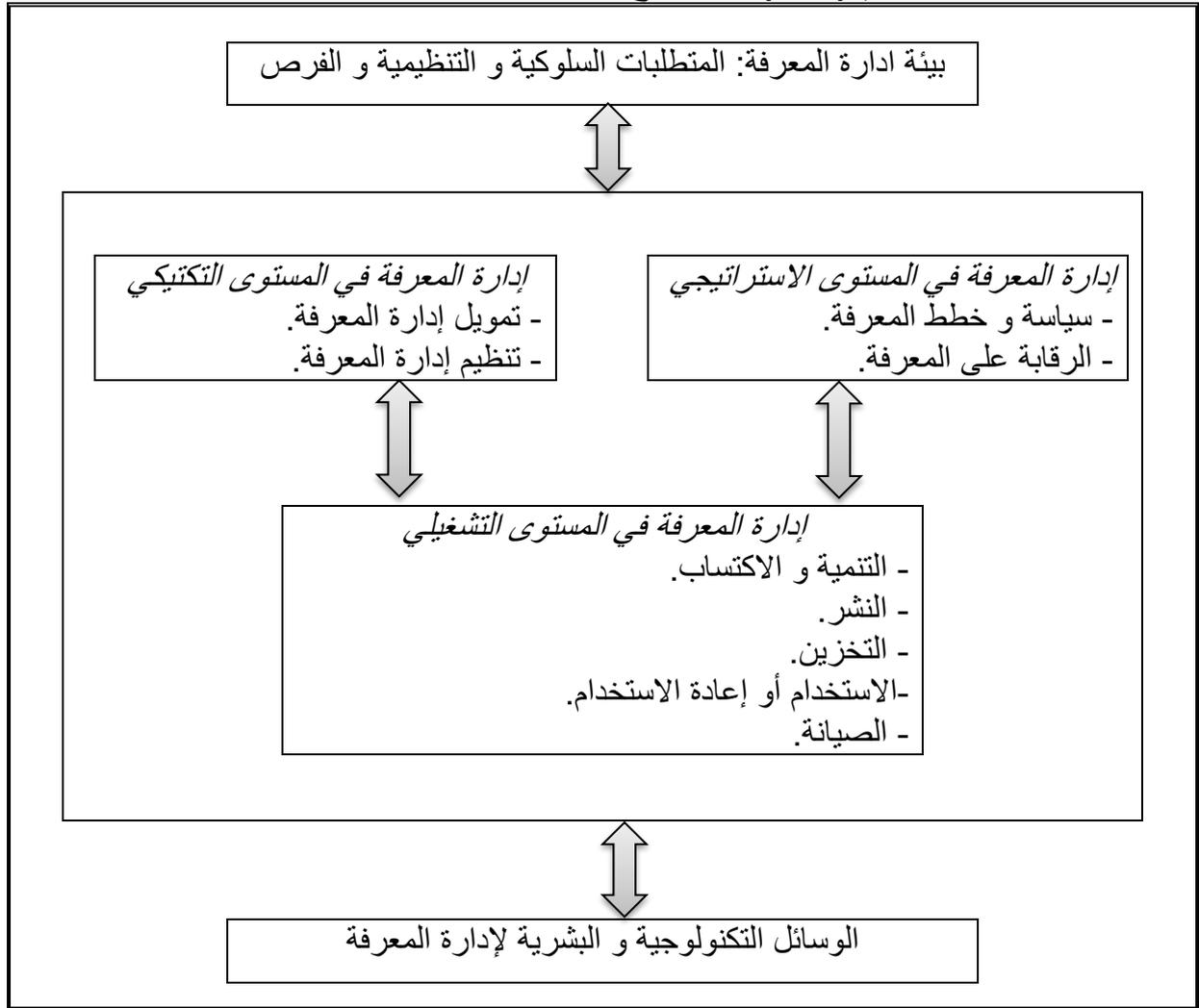
3-2 إدارة المعرفة تشغيليا: إدارة المعرفة في هذا المستوى تتضمن أن الوسائل المحددة لتطوير، تخزين، نشر، استخدام (إعادة استخدام) وضبط المعارف و المعلومات، تكون متماشية مع الخطوط الاستراتيجية و التكتيكية المرسومة، الأنشطة التي يتعين القيام في كل مستوى ملخصة في الشكل التالي³:

¹- بوركوة عبد المالك: "إدارة المعرفة كمدخل لتدعيم القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية". دراسة ميدانية لشركة نجة للاتصالات. مذكرة ماجستير، علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص 16.

²- رياض عيشوش: "مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة المعرفة"، دراسة حالة بعض وكالات البنوك العمومية بالمسيلة، مذكرة ماجستير، ص، 44.

³- رياض عيشوش: نفس المرجع، ص، 45.

الشكل رقم (06): نموذج A.JETTER 2006 لإدارة المعرفة

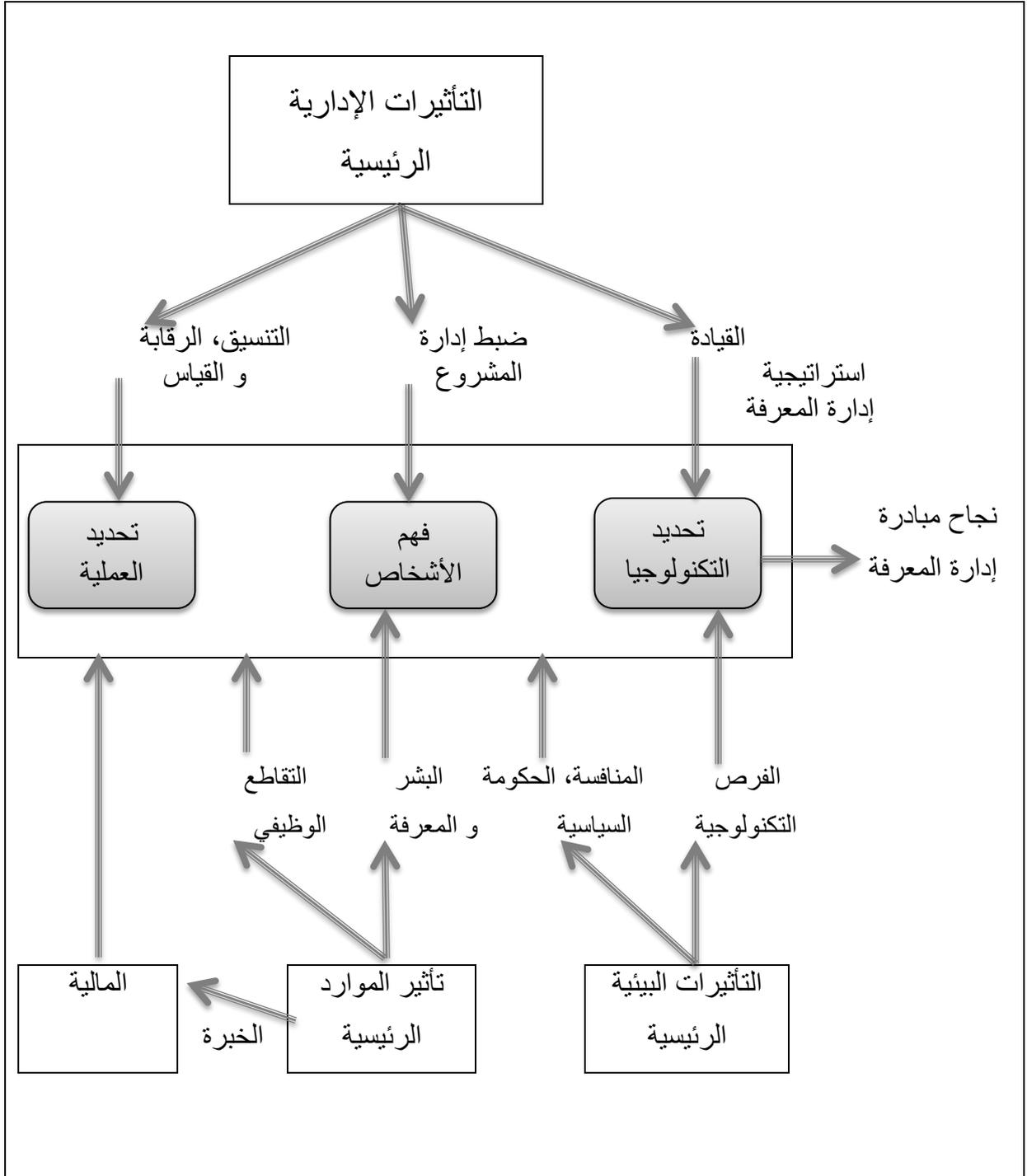


المصدر: رياض عيشوش: نفس المرجع، ص 45

- نموذج ماسي و آخرون MASSEY & ALL 2002 لنجاح إدارة المعرفة:
 قدم من قبل MASSEY, MONTOYA, WEISS AND 2002
 DRISCALL حيث أن نجاح إدارة المعرفة حسب هذا النموذج يعتمد على فهم المنظمة
 مستخدم المعرفة وكيفية استخدامها، حسب هذا النموذج فإن إدارة المعرفة تعتبر كعملية
 تغيير تنظيمي، وعليه فإن نجاح إدارة المعرفة يعتمد على نجاح ذلك التغيير حيث تكون
 النتيجة في الأخير تحسن واضح في عملية الأداء التنظيمي، إذ أن إدارة المعرفة إذا أخذت
 على محمل الجد فإنها تتضمن تغييرات تشمل كافة نواحي المنظمة و مستوياتها التنظيمية
 وكذا السلوكيات الممارسات الإدارية ويمكن اعتبار هذا النموذج مساهمة هامة في متطلبات
 إدارة المعرفة وكذلك العوامل التي تؤثر فيها، وقد قدم الباحثون الشكل التالي ليعبر عن
 النموذج الذي اقترحوه¹.

¹- رياض عيشوش: المرجع السابق ، ص 46.

الشكل رقم (07) : نموذج ماسي و آخرون 2002 MASSEY & ALL لنجاح إدارة المعرفة¹.



المصدر: المرجع السابق، ص 46.

هذا النموذج يعتمد على تأثير أربعة عوامل رئيسية:

¹ رياض عيشوش: المرجع السابق ، ص 46.

- أ- استراتيجية إدارة المعرفة: تعبر عن العمليات التي تستخدم المعرفة، وتحدد المعرفة المطلوبة، المصادر، المستخدمين وشكل المعرفة، وأيضاً القاعدة التكنولوجية لتخزين المعرفة.¹
- ب- التأثيرات الإدارية الرئيسية: وتشمل الدعم الإداري من خلال القيادة، تخصيص وإدارة موارد المشروع والإشراف على نظام إدارة المعرفة KMS من خلال التنسيق والرقابة على الموارد وتطبيق مقاييس نجاح نظام إدارة المعرفة.
- ج- التأثيرات الموارد الرئيسية: وتشمل الموارد المالية ومصادر المعرفة الضرورية لبناء نظام إدارة المعرفة.
- د- التأثيرات البيئية الرئيسية: وتشمل القوى الخارجية التي تقود المنظمة إلى استغلال المعرفة من أجل المحافظة على الميزة التنافسية.

¹ - رياض عيشوش، المرجع السابق ، ص 46.

- نموذج سلسلة قيمة المعرفة:

بالاعتماد على نموذج القيمة الذي قدمه مايكل بورتر سنة 1985م في كتابه المشهور "الميزة التنافسية"، قدم وانج أحمد بارفيز WANG AHMED نظرة مشابهة لنموذج يسمى "سلسلة قيمة المعرفة" KNOWLEDGE VALUE CHAIN. هذا النموذج موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (08): نموذج سلسلة قيمة المعرفة¹.



المصدر: رياض عيشوش: مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة المعرفة، دراسة حالة لبعض وكالات البنوك العمومسة بالمسيلة، مذكرة ماجستير، محمد خيضر بسكرة، 2011، ص 47

بحيث أن إدارة المعرفة ما هي إلا سلسلة من النشاطات المترابطة بحيث تكون مخرجات أحد العمليات هي نفسها مدخلات العملية اللاحقة لتكون النتيجة في النهاية تعزيز القدرات التنظيمية، التكيف الاستراتيجي، وكذلك التعلم التنظيمي من خلال سلسلة من العمليات المتعلقة بإدارة المعرفة بتوفير العديد من ممكنات أو مشغلات إدارة المعرفة المتعلقة أساسا بالنظم و الثقافة، الذاكرة التنظيمية، المشاركة، معايير المعرفة

¹ رياض عيشوش، المرجع السابق، ص، 47.

- KNOWLEDGE BENCHMARKING وتعني هذه الأخيرة أن على المنظمة اكتساب آليات واضحة لقياس معرفتها مقارنة بالمنافسة، وذلك لتحديد أو قياس أدائها المعرفي، من خلال تحديد الفجوة المعرفية للمنظمة.
- يعد هذا النموذج مساهمة هامة من قبل الباحثين، خاصة في تكامل أهداف المنظمة و ادارة المعرفة، وهذا الشكل القديم الجديد يشير ضمنا إلى أنشطة المنظمات ستصير معرفية أكثر، أي الحديث عن الشكل الحديث من المنظمات الذي يطلق عليه المنظمات المتعلمة أو المعرفية¹.
- ويقترح هوب HOPE نموذجا لإدارة المعرفة يتضمن أربع أبعاد هي:
- المعرفة والخبرات المتراكمة التي تؤدي إلى الإبداع في حل المشكلات.
 - تطبيق و تحقيق التكامل بالأدوات و التقنيات المنهجية الجديدة لتعزيز العمليات الداخلية.
 - تجارب المنظمة لبناء المواجهة للمستقبل.
 - أنشطة استيراد المعرفة و الخبرة من الخارج بهدف تحسين القدرات الجوهرية².

تاسعا: أهمية إدارة المعرفة:

- يمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية:
- تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المؤسسي المعتمد على الخبرة و المعرفة وتحسينه.
 - تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
 - تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة³.
 - توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الابداعات المتمثلة في طرح سلع و خدمات جديدة⁴.
 - تعظيم القيمة البشرية للعاملين في المنظمة⁵.
 - خلق قواعد معطيات حركية تستخلص فائدة حقيقية من المعلومات و المعارف في المؤسسة.

¹ - رياض عيشوش، المرجع السابق، ص، 48.

² - بوحنية قوي: "التعليم الجامعي في ظل ثورة المعلومات رؤية نقدية استشرافية"، جامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة العلوم الانسانية و

الاجتماعية، العدد الثامن 2015، ص. ص. 12-13.

³ - فلاق محمد: "عمليات إدارة المعرفة و تأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية"، الملتقى الدولي حول المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج المحروقات في الدول العربية، جامعة شلف، ص. 8.

⁴ - اسماعيل سالم منصور ماضي: "دور إدارة المعرفة في مجال تحقيق جودة التعليم العالي"، مذكرة ماجستير إدارة الاعمال، جامعة غزة،

2010، ص. 39.

⁵ - سيد مجد جاد الرب، مرجع سابق، ص. 160.

- إدخال تقنيات جديدة للمعلومات و الاتصالات لتشجيع التعاون (الأنترنت)¹.

عاشرا: أثر إدارة المعرفة على أداء المنظمة:

لقد تبين لنا مما سبق أن المعرفة تلعب دورا كبيرا فواضحا على أداء و فعالية أنشطة منظمات إدارة الأعمال، لذلك زاد الاهتمام بإدارة هذا المورد يوما بعد يوم بعد أن ظهر تأثيره الواضح و الكبير على الأداء العلمي في الأبعاد المختلفة كالأفراد و العمليات و المنتجات بالإضافة الى الأداء العام للمنظمة، فبعد أن كان يجري في السابق التركيز على العمل الملموس والملاحظ والمشاهد. بدأت إدارة المنظمة تقدم بدور المعلومات في مستوى العمل و مستوى الاداء، ثم تطور الاهتمام ليكون التركيز على دور المعرفة في العمل و الاداء و صار هناك تركيز واضح على انعكاس المعرفة على الأفراد و أثر ذلك في الأداء و انصب جزء كبير من جهود العلماء و الباحثين على تسخير إدارة المعرفة لزيادة فاعلية المنظمات وكذلك الأعمال و التأثير في السلوك الانساني بما يقود إلى تحقيق التميز و بناء أسس راسخة للميزة التنافسية الحقيقية، هذا الهدف العام يتطلب تحقيق التنسيق و التكامل بين مجموعة العناصر الأساسية ذات العلاقة و أهمها المعرفة و الإدراك و الرضا و الشعور بالأمان و التحفيز و غيرها و تؤكد الدراسات و البحوث على ضرورة أن تبذل المنظمة جهودا دائمة و مستمرة في إدارة المعرفة بصورة لا تقل عما يفعله المنافسون. كما ينبغي أن تكون هناك جهود كافية لتطوير ممارسات و تطبيقات إدارة المعرفة داخل المنظمة و هذه الجهود ينبغي أن تكون مستقاة و مشتقة من أسس المعرفة الراسخة و السليمة و من المجالات و الميادين ذات العلاقة بالعلوم المعرفية (التي يكون الأفراد محورها الأساسي) و ذلك لأن أحد التطبيقات العملية لإدارة المعرفة في منظمات الاعمال الحديثة يكمن في بناء و وصل السلوك الإنساني الذي يحقق النجاح و هذا الأمر يستند بصورة أساسية على تفويض السلطات إلى الأفراد ذوي المعرفة و الذين يمتلكون قدرات متميزة.²

¹ - بدروني هدى: "إدارة المعرفة أحد المرتكزات الأساسية في بقاء منظمات الاعمال و الرفع من كفاءة ادائها"، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل اقتصاد الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، يومي 13-14 ديسمبر 2011، ص. 5.
² - فراج الطيب: "أثر إدارة المعرفة في تحسين إدارة الموارد البشرية"، مذكرة ماجستير تخصص إدارة الاعمال، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، 2008، ص. 183.

خلاصة

اكتست المعرفة أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات، ذلك أن هذه الأخيرة أدركت أن الثروة الحقيقية تمكن في الموجودات غير الملموسة باعتبارها محركاً قوياً لإحداث الفارق والتميز، لدرجة أن نجاح أي مؤسسة يتوقف على مقدار المعرفة التي تمتلكها. ويتطلب توفير عناصر بشرية مؤهلة وقادرة على الإسهام في إنتاج وتوليد المعرفة لتحقيق قيمة مضافة على جميع الأصعدة، إضافة إلى العمليات الأخرى من تشخيص واكتساب وخرن وتوزيع وتطبيق المعرفة التي تتدرج ضمن ما يسمى بإدارة المعرفة.

وتعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم في علم الإدارة والتي تعتبر من أهم السمات الحيوية للأنشطة التي تؤثر على نوعية وجودة العمل. كما أنها من الميادين الجديدة التي تخضع للديناميكية في المجالات التي تمثلها وإذا ما طبق هذا المفهوم في المؤسسات الخدمية مثل مؤسسات التعليم العالي فإن ذلك من شأنه أن يحقق العديد من المزايا والتي تظهر في ضمان الجودة لكل من أعضاء هيئة التدريس والبرامج التعليمية والطلبة، إضافة إلى البحث العلمي والإدارة الجامعية وما تقدمه من سند للعملية التعليمية. وتتجلى هذه المزايا في زيادة فعالية تلك المؤسسات من خلال زيادة مستوى المعرفة المتعلقة بكيفية إدارتها، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب وتدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة. والمساعدة على تحول الجامعة إلى منظمة متعلمة من خلال تبادل المعرفة. وعليه يمكن القول بأن إدارة المعرفة أثر إيجابي الأمر الذي ينعكس لصالح الجهات المستفيدة من مخرجات مؤسسات التعليم العالي وهم الطلبة مما يحقق مصلحة للمجتمع.



الفصل الثالث

جودة التعليم العالي

تمهيد

إن الاهتمام الكبير الذي يحظى به التعليم العالي زاد أهمية في المجتمع، وشاركته في الحياة الاجتماعية والذي يرجع سببه إلى أثر التعليم على المؤسسات بتقديم ما هو مناسب لتغطية النقص والاحتياجات الضرورية مما دفع بالدول للاهتمام بهذا القطاع كونه آخر مراحل التعليم وأرقاها.

وللتعمق أكثر في هذا الموضوع تطرقنا إلى ذكر بعض العناصر في هذا الفصل منها تطور مفهوم الجودة، نظام الجودة، غايات عمليات ومبادئ جودة التعليم العالي، محاور جودة التعليم العالي، أهداف ووظائف جودة التعليم العالي، مسار بناء قطاع التعليم العالي، إصلاح التعليم العالي في الجزائر (LMD).

وفي الأخير عرض لبعض التجارب العالمية في جودة التعليم العالي.

أولاً: تطور مفهوم الجودة:

إن الجذور التاريخية للجودة قديمة قدم الحضارات الانسانية و تعود إلى عقود مضت، غير أن الاهتمام الفعلي بهذا الموضوع يرجع إلى بداية القرن العشرين، أصبحت الجودة مطلباً صعباً و معقداً مما أدى إلى ظهور ما يسمى "بالجودة" في العشرينيات و التي أدت إلى استخدام الأساليب في الرقابة على الجودة¹ و تعد النوعية الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية الرائدة التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الاختصاصيين و الباحثين و الإداريين و الأكاديميين الذين يعانون بشكل خاص في تطوير و تحسين الإنتاج² و تميز الأدبيات الإدارية بين أربع مراحل تاريخية لتطور الجودة، ابتدأت بالفحص ثم انتقلت إلى مراقبة الجودة، فتوكيد الجودة، وأخيراً مرحلة إدارة الجودة الشاملة كما يلي:

1- مرحلة الدراسة و الفحص:

وهي العملية التي يتم عن طريقها ملاحظة و قياس و مواصفات المدخلات INPUTS و المخرجات OUTPUTS، وعمليات مد الإدارة بالبيانات اللازمة لكل من الرقابة و التقييم، و قد تتم عملية الفحص بالملاحظة أو باستخدام أدوات و أجهزة التعرف ما إذا كانت الخدمة المقدمة تتوافق مع المواصفات المحددة لها³. وبالتالي فإن المنتجات المطابقة للمواصفات الفنية يمكن تسليمها إلى العميل، أما المنتجات الغير مطابقة للمواصفات الفنية فإنها تتلف أو يعاد العمل عليها ويتم بيعها⁴.

2- مرحلة الرقابة على الجودة:

الرقابة هي النشاط الخاص الذي يقوم به فرد أو وحدة تنظيمية مسؤولة عن الملاحظة المستمرة للأداء و القياس و مقارنة النتائج الفعلية بالمعايير أو توقفها و تحديد أسبابها⁵. كما شهدت الانطلاقة الفعلية لاستخدام الأساليب الإحصائية لتحقيق الجودة في الولايات الأمريكية المتحدة و ذلك بالتفتيش عن الوحدات المعنية ثم تطورت هاته الأساليب لتسمح لغير المختصين في الإحصاء باستعمالها في مجال الرقابة على الجودة⁶.

¹ - خضير كاظم حمود و آخرون: "إدارة الجودة في المنظمة المتميزة"، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص. 27.
² - منال طه بركات: "واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة"، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، 2007، ص. 24.
³ - محمد عبد الفتاح محمد: "إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية"، المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع، مصر، 2008، ص. 192.
⁴ - امير عزاوي، أحمد علماوي: "الثقافة التنظيمية مدخل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال"، ملتقى وطني حول إدارة الجودة الشاملة و تنمية أداء المؤسسة، جامعة طاهري مولاي، سعيدة، يومي 13 و 14 ديسمبر 2010، ص. 8.
⁵ - محمد عبد الفتاح محمد، مرجع سابق، ص. 192.
⁶ - بوعافية السعيد: "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الامير عبد القادر"، مذكرة ماجستير علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص. 83.

3- مرحلة توكيد الجودة:

وهي تعرف بأنها العمليات التي تحول دون حدوث المشاكل والعقبات التي من شأنها التأثير في الجودة أثناء مرحلتها التخطيط والتنفيذ¹. ونظرت هذه المرحلة إلى مفهوم الجودة بنظرة أوسع² ولقد عرف مصطلح تأكيد الجودة من طرف التجمع الفرنسي للمراقبة الصناعية للجودة "ASSOCIATION FRANCAISE POUR LE CONTROL INDUSTRIEL DE LA QUALITE AFAIQ" على انه تنفيذ وتشغيل مجموعة خاصة من الوسائل و التجهيزات المعدة والمنظمة بهدف تقديم ضمان وثيقة بالحصول على الجودة بانتظام³.

4- مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة في بداية الثمانينات على أن الاهتمام بهذا المدخل يتجه إلى تبني ثقافة جديدة، أو فلسفة جديدة و يركز هذا المفهوم على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة الموردين⁴ وبالتالي يمكن المؤسسة ضمن المؤسسات ذات الصنف العالمي.

ثانياً: نظام الجودة:

إن نظام الجودة ما هو إلا مجموعة النشاطات المنظمة و المنسقة و المخطط لها و ضرورية من أجل بيان الثقة في المنتج او الخدمة المطلوبة و التي ترضي المتطلبات الضرورية للجودة.

و اما أهم مظاهر أو النواحي الأساسية لنظام الجودة فهي:

- 1- التعريف بالهيكل الإداري للشركة أو المؤسسة من خلال اللوحات التنظيمية لمختلف الدوائر و كذلك توصيف الوظائف (Job Description) و تنظيم السلطات و المسؤوليات (Authorities and Responsibilities)
- 2- تعريف و تحديد متطلبات العمل و توقعات العميل (الزبون) في المنتج و الخدمة (الموصفات) و هو ما يعرف بخطة الجودة (Quality Policy).
- 3- التحكم بموردي المواد أو مقدمي الخدمات و المتعهدين الفرعيين عن طريق قائمة الموردين المصادق عليها (التحكم بالخدمات المطلوبة).
- 4- مراجعة و ضبط قبولية المنتج و الخدمة المقدمة من خلال دراسة السوق و متطلبات الزبائن.
- 5- توثيق و تسجيل جميع الأعمال و النشاطات.

¹ - محمد عبد الفتاح محمد، نفس المرجع ، ص. 193.

² - امير عزاوي، أحمد علماوي، نفس المرجع ، ص. 8.

³ - يزيد قادة: "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية"، دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص. 7.

⁴ - امير عزاوي، أحمد علماوي، نفس المرجع ، ص. 8.

6- تدريب الكادر الوظيفي من خلال الدورات، الندوات و المؤتمرات.

7- التأكد من استمرارية النظام و المحافظة عليه.¹

يمكن توضيح نظام الجودة كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم(09): يوضح نظام الجودة و عناصره الأساسية.



المصدر: فتحي احمد يحي العالم المرجع السابق: ص 40

1- نظام الجودة وفق مواصفات ISO:

يمثل نظام الجودة إطاراً تنظيمياً يضم: الهيكل التنظيمي، عمليات التنفيذ و الموارد اللازمة لتسيير الجودة و هو يصمن سلامة النظام الذي المنتج و لكنه لا يضمن مستوى عال من الجودة للمنتوج. و يتطلب تطبيق هذا النظام توثيقه، فهذا الأخير مهم للمؤسسات التي تسعى للحصول على الشهادة. فهو يساعد الإدارة على تطوير نظام الجودة، و يسمح بالتأكد من اتقان العمال لأعمالهم و يعتبر كدليل مادي للجهات المتاحة للشهادة. كما يتوجب على المؤسسات القيام بعملية التدقيق لهذا النظام بغية تسهيل عملية الحصول على الشهادة. فتتم عملية تسيير التدقيق بنوعيه الداخلي و الخارجي وفق أربع مراحل هي: تخطيط التدقيق، تنفيذه، إعداد تقارير عدم المطابقة و الإجراءات التصحيحية المتخذة.²

¹ فتحي أحمد يحيى العالم: "نظام إدارة الجودة الشاملة و المواصفات العالمية – دراسة علمية و تطبيقية"، دار الزوربي العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص.ص. 39.

² - يحيى الهام: "الجودة كمدخل لتحسين الاداء الانتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية": دراسة ميدانية بشركة الاسمنت ، عين التوتة، باتنة، مجلة الباحث عدد 5، 2007، ص. 48.

ثالثاً: غايات عمليات و مبادئ ضمان الجودة و أساليبها:

تتوخى معظم مؤسسات التعليم العالي الارتقاء بمدخلاتها و نتائجها و عملياتها لتصبح منافسة لغيرها في استقطاب الطلبة المتميزين، و توفير الإعداد المعرفي و المهني و المهاري لهم، مما يمكنهم من المنافسة في سوق العمل. و لكي تتحقق المؤسسة بنفسها، وكذلك ذو العلاقة و الجهات الحكومية و الجهات الممولة، من سعي المؤسسة لتحقيق الجودة فيها، يتم قياس مدى تطبيقها لعدد من المعايير التي تحددها جهات حكومية، أو مؤسسات التعليم العالي، أو الجمعيات المهنية، أو أرباب العمل، و تؤدي عملية القياس هذه الى مساعدة المؤسسة على وضع خططها المستقبلية طبقاً لحاجاتها، و تحسين جودة التعليم و التعلم فيها، و توفير البيانات للجهات الحكومية لتستخدمها لأغراض المقارنة عند اتخاذ القرارات بشأن تقديم الدعم لمؤسسات التعليم العالي لديها، و تساعد الجهات الموظفة لخريجي مؤسسات التعليم العالي في اتخاذ قراراتهم بشأن توظيف الخريجين و تدريبهم، و غير ذلك¹. و تتمثل أساليب ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالتقدير (Assesment)، و التدقيق (Audit)، و الاعتماد (Accreditation).

1- أساليب ضمان الجودة:**1-1 التقدير:**

عملية تنتهي بوضع علامات بأرقام (مقياس مئوي أو مقياس من 1-5 أو غير ذلك)، أو بحرف (أ-ب-ج)، أو تكون وصفية (ممتاز، جيد جداً، جيد، مرضي، غير مرضي). و التقديم بهذا الأسلوب لا يتضمن التحسين و التطوير في المؤسسة. و يميل الى الاعتماد على التعديلات الرقمية، و ليست وصفية (يتناول العدد و ليس مدى الكفاءة و الفعالية).

1-2 التدقيق أو التفتيش (المراجعة الأكاديمية):

و هي عملية مراجعة للمؤسسة أو البرنامج التعليمي، لتحديد مدى تلبية المنهاج و هيئة التدريس و الموارد المالية و غيرها الأهداف المعلنة للمؤسسة. و هو عملية تقديم للمؤسسة أو برامجها التعليمية، و ذلك للتحقيق من تلبيتها لرؤيتها و رسالتها و أهدافها. و يتضمن التدقيق عادة الدراسة الذاتية للمؤسسة، و مراجعة الأقران من ذوي الخبرة في المجال نفسه لتقرير الدراسة الذاتية، و زيارة الموقع للتحقيق من مدى تطبيق المؤسسة لما ورد في التقرير. و يقوم بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي المؤسسة نفسها أو جهة خارجية².

¹ - الفقهاء و جابر، مرجع سابق، ص. 38.² - الفقهاء و جابر، مرجع سابق، ص. 38.

3-1 الإعتاد:

يمكن أن يعرف على مستوى المؤسسة أو برامج التعليم العالي، ويتمثل بعمليات دراسة ذاتية ومراجعة جودة خارجية، للوقوف على مدى تطبيق المؤسسة لمعايير الجودة المحددة و التزامها لإجراء التحسينات. ومن الممكن أن يكون لعملية التقييم المؤسسي أو البرامجي أثر على المؤسسة نفسها، بحيث تعطى الأولوية للدعم المالي، وتصبح جاذبة لنوعيات متميزة من الطلبة و هيئة التدريس مثلاً، ويؤثر الإعتاد على المؤسسة سلبيًا ويؤدي إلى تقليل الدعم المالي لها، ولا يتمتع خريجوها بالمؤهلات الكافية للمنافسة في سوق العمل، ولا تحظى بالتقدير في مجتمع التعليم العالي. وهكذا فإن عملية الإعتاد تحقق غرضين هما تقدير الجودة لدى المؤسسة و تحسينها¹. وتمنح مؤسسات التعليم العالي التي تلتزم بتوفير معايير محددة لجودة التعليم فيها شهادة اعتاد ACCREDITATION قد تختلف معاييرها من بلد لآخر او من مؤسسة لأخرى إلا أنها تتفق جميعها على تحقيق أهداف الإعتاد المتضمنة المساهمة في تعزيز نوعية التعليم العالي، وخلق معايير للتقييم الداخلي للمؤسسات الأكاديمية، والتأكد من إتخاذ الإجراءات المناسبة للتحسين في حال وجود أي نقص في الإلتزام بمعايير الجودة، وتزويد الطلبة و ذويهم و أصحاب الأعمال بالمعلومات التي تبين كيفية حصول الطلبة على شهادات بموجب معايير أكاديمية نوعية معتمدة².

ويشير الإعتاد في الولايات المتحدة الأمريكية إلى إجراءات المراجعة و تقدير الجودة، التي تؤدي إلى اتخاذ قرار حول المصادقة على اعتاد المستوى الأكاديمي للمؤسسة او حجب ذلك. وفي بريطانيا، يشير الإعتاد إلى مدونة ممارسات تستخدم للحكم على مدى السماح للمؤسسة بطرح برامجها التعليمية من قبل جهة الإعتاد. و تنحوا الممارسات العالمية إلى اتباع نموذج الإعتاد، حيث أنه الأكثر فائدة لأغراض التطوير و التوسع. وهناك نوعان من الإعتاد، وهما الإعتاد المؤسسي أو الإعتاد العام، و الإعتاد البرامجي أو الإعتاد الخاص³.

1-3-1 الإعتاد المؤسسي (الإعتاد العام):

يركز على المؤسسة ككل، فلا يركز على البرنامج التعليمي وحده وإنما على عمليات أخرى في المؤسسة تتمثل في: الرؤية، الرسالة و البرامج التعليمية، هيئة التدريس، الطلبة، الخدمات الطلابية، المكتبة و المصادر التعليمية، الموارد المادية، التنظيم والإدارة.

2-3-1 الإعتاد البرامجي (الإعتاد الخاص):

¹- الفقهاء و جابر، نفس المرجع، ص. 38.
²- هالة عبد القادر صبري: "جودة التعليم العالي و معايير الإعتاد الأكاديمي - تجربة التعليم البرامجي الخاص بالأردن"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثاني، العدد 4، 2009، ص. 154.
³- الفقهاء و جابر، مرجع سابق، ص. 39.

يركز على قياس جودة كل برنامج تعليمي على حدى، بما يتماشى والمعايير المحددة لذلك التخصص، والتي تتضمن: أهداف البرنامج التعليمية، المنهاج، المواد الدراسية، الخدمات الطلابية و هيئة التدريس¹.

2- مبادئ عملية جودة التعليم العالي:

- إن الجودة بالجامعات، منهج للتطوير المستمر وطريقة لتحري احتياجات المجتمع و السعي للتوافق معها، اعتمادا على الجهود الجامعية المتاحة وتقوم الجودة على عدد من المبادئ يتقدمها كالاتي²:
- الاهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالب) والعناية به، والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضائه، من خلال تلبية احتياجاته و رغباته و توقعاته.
- القيادة و الحكومة* الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي و الموضوعية و الشفافية والعدالة.
- نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة، وتستخدم التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات و تتقبل النقد.
- الابتكار والابداع بغرض التغيير الهادف و التحسين و التطوير المستمر.
- الاستقلالية بما يضمن احترام المؤسسة التعليمية و مسؤوليتها في ادارة عملياتها وأنشطتها الأكاديمية و الإدارية.
- الالتزام و عدم التخلي عن المسؤوليات والواجبات التي تحددها الأدوار الخاصة بالمؤسسات أو الأفراد.
- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الاستفادة من الخبرات المتراكمة وتقبل الأفكار الجديدة و الانفتاح على العالم.
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة التعليمية من طلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم و عاملين والأطراف المجتمعية.
- الاهتمام بالعمليات التشغيلية و الفنية في المؤسسة، والتي تقوم بإنتاج الخدمات التعليمية والبحثية والمجتمعية.
- الاهتمام بالتغذية الراجعة، والحرص على جمع المعلومات و توثيقها لتفهم ردود الأفعال والاستفادة منها لتحسين و تطوير مخرجات النظام المؤسسي³.

ويتطلب تحقيق هذه المبادئ من الإدارة العليا القيام بما يلي:

¹- الفقهاء و جابر، نفس المرجع، ص. 39.

²- كورتل فريد: " الجودة و التميز في منظمات الأعمال"، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص. 142.

* شرح كلمة الحوكمة : " تعني وجود نظم تحكم العلاقات بين الأطراف الأساسية في المؤسسة (أعضاء مجلس الإدارة ، الإدارة التنفيذية ، المساهمين) بهدف تحقيق الشفافية و العدالة ومكافحة الفساد ومنح حق المساءلة لإدارة المؤسسة لحماية المساهمين والتأكد من أن المؤسسة تعمل على تحقيق أهدافها واستراتيجياتها"، المرجع: مركز أبوظبي للحوكمة ، أساسيات الحوكمة مصطلحات ومفاهيم ، غرفة أبوظبي للتجارة والصناعة ، الإمارات العربية المتحدة ، ص5 .

³ - الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد: "دليل الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي"، منشور عبر الموقع <http://www.helwam.edu.eg/qualityunit/samples-files/guide.pdf> تاريخ الزيارة: 2017/02/25.

- العمل على نشر ثقافة الجودة في المؤسسات الجامعية و بين جميع المشاركة في العملية التعليمية.
- التأكد على المشاركة الفاعلة لجميع العاملين في المؤسسات الجامعية واندماجهم الكامل في العمل بما يسمح باستخدام القدرات و تفجير الطاقات الكامنة لمصلحة الجامعة.

تنمية رؤية بعيدة المدى لدى الطلبة.¹

رابعاً: المحاور التي يجب الاهتمام بها لجودة التعليم العالي:

إن العناصر الرئيسية و المتداخلة التي تمثل منظومة التعليم العالي والمسؤولة عن الجودة فيه تتمثل في جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة البرنامج التعليمي، جودة الطلبة، جودة البحث العلمي، جودة الإدارة الجامعية، إضافة إلى جودة المباني التعليمية و تجهيزها، جودة التمويل و الانفاق التعليمي و جودة البيئة المحيطة، إلا أنه سيتم التركيز على العناصر الخمس الأولى نظراً للدور الكبير الذي تلعبه في تحقيق الأهداف المرجوة و المتمثلة في اعطاء دفعة قوية لتحسين نوعية التعليم و الجودة فيه.

1- جودة أعضاء هيئة التدريس:

باعتبار أن هيئة التدريس من أهم العوامل التي تؤثر على العملية التعليمية لذا فإن كافة أعضاء هيئة التدريس تحدد نوعية و جودة العملية التعليمية من خلال ما يقدمونه من برامج تعليمية و التي ينبغي لها أن تتسم بصفات معينة حيث ترتقي خدمة التعليم إلى رضا عملائها.

يعتبر عضو هيئة التدريس من أهم موارد مؤسسات التعليم العالي و هذا راجع إلى الدور الكبير الذي يقوم في سبيل إنجاز العملية التعليمية، و تحقيق أهداف الجامعة التي تعمل بها بصفة عامة و الكلية بصفة خاصة و تتمثل أعضاء هيئة التدريس بالتعليم العالي في جميع الأشخاص المستخدمين في مؤسسات و برامج التعليم العالي للقيام بالتدريس و البحث و تقييم خدمات تعليمية للطلاب أو المجتمع بصورة عامة.²

ويحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من الجودة فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء و مؤهلون.³

¹ لرقط علي: "امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، المبررات و المتطلبات الأساسية"، مذكرة ماجستير، جامعة باتنة، 2009، ص. ص. 46-47

² -نور نوال: "كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي"، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و علوم تسيير، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012، ص. 56.

³ -رقاد صليحة: "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه و معوقاته- دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري"، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2014، ص. 44.

كما أن عضو هيئة التدريس أحد أهم العناصر التي تتضافر للارتقاء بالعملية التدريسية وصولاً إلى التميز وجودة المخرجات و خاصة في ظل التنافس الشديد بين مؤسسات التعليم العالي¹.

والتدريس هو المهمة الأساسية الثانية لأستاذ الجامعة وأساس التدريس هم الاستعداد العلمي والنفسي له ويتضمن التدريس ما يلي:

التخطيط لإعداد الدروس والقائنها سواءً في مرحلة التدرج أو ما بعد التدرج من حيث:

- تحديد الأهداف من التدريس.

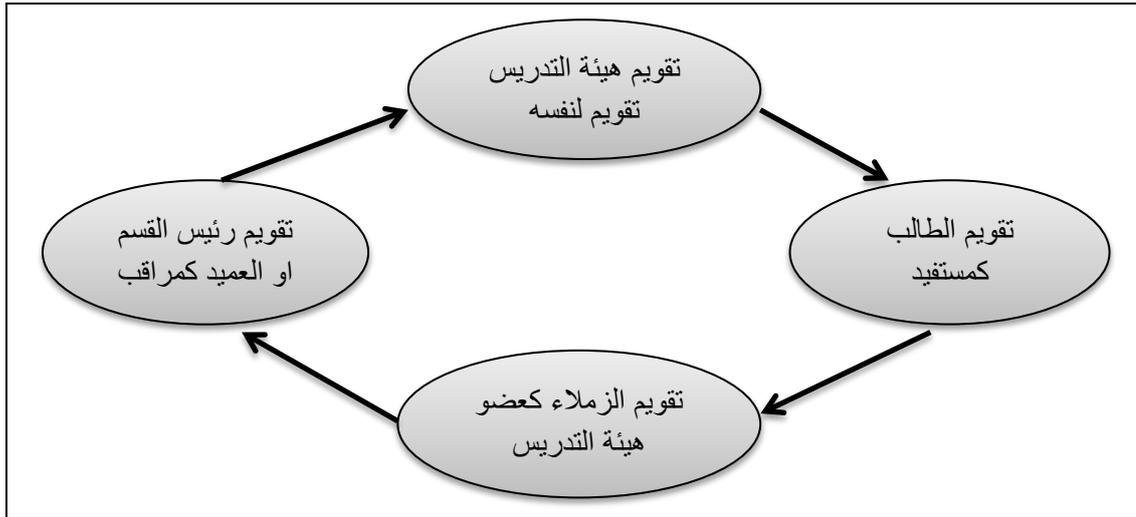
- تحديد وضعيات الطلبة المعرفية قبل التدريس.

- تحديد أساليب التقويم: التمارين، أسئلة كتابية، أسئلة شفوية أو أدائية.

- التحكم في أسلوب الطلبة أثناء الدرس.

- تحديد الأنشطة خلال العمليات المدروسة².

الشكل رقم (10): يوضح نموذج لتقويم أعضاء هيئة التدريس بالجامعة



المصدر: علي بن محمد الزهيد الغامدي وآخرون: إدارة الموارد البشرية ودورها في التطور الإداري المنشورات العربية للتنمية، القاهرة ، 2010، ص42.

2- جودة البرامج التعليمية:

ويقصد بالبرامج التعليمية في الاختصاصات الرئيسية والفرعية، شمولها وعمقها، مرونتها، حداثة المحتوى و الانسجام بين التنوع في البرامج و الأهداف مع سياسة و أهداف الجامعة¹.

¹ - أبو الرب عماد و آخرون: "ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي"، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص. 419.

² - دلال سلامي، عوزي ايمان: "تكوين الاستاذ الجامعي الواقع و الآفاق"، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد الثالث، ديسمبر 2013، ص.ص. 154-153.

ويتم بتوفير سياسات واجراءات مناسبة لبناء البرامج الجديدة لدى المؤسسة التعليمية وكذلك توفير إجراءات مناسبة لفحص وتقويم البرامج القائمة لدى المؤسسة². وبما أن الهدف الرئيسي للمؤسسة تقديم خدمات تعليمية مميزة في إطار رسالتها وانطلاقاً من دورها في تكوين الطلاب وبناء شخصيتهم و تزويدهم بالمهارات و المعارف والقدرات العلمية البحثية، لذا عليها ان تولي هذا المحور الاهتمام المناسب فيما يتعلق باتساق مناهجها وتطبيق طرق التدريس الحديثة إضافة لتوفير بيئة تعليمية مناسبة³ ومن اهم الممارسات الجيدة التي يجب أن تسعى المؤسسة لإثبات قدراتها على تطبيقها للإيفاء بالمتطلبات ما يلي:

- 1- الإعلان بشكل مناسب عن اهداف البرامج التعليمية.
- 2- أن تكون اهداف البرنامج قابلة للقياس.
- 3- ارتباط و اتساق أهداف برنامج من البرامج التعليمية مع رسالة وأهداف المؤسسة.
- 4- تكييف أهداف برامجها الأكاديمية بما يتلاءم مع احتياجات سوق العمل.
- 5- ضمان جودة العمليات التعليمية و مخرجاتها⁴.
- 6- تقييم و تطوير البرامج التعليمية.
- 7- التكامل بين البرامج و التخصصات المختلفة⁵.

¹ - صيري هالة عبد القادر: "جودة التعليم العالي و معايير الاعتماد الاكاديمي تجربة التعليم الجامعي الخاص بالأردن"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثاني العدد 4، 2009، ص. 154.

² - بربري محمد أمين، بكيجل عبد القادر: "اسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية و التعليمية"، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بو علي شلف، السنة لا توجد، ص. 6.

³ - المركز الوطني لضمان جودة و اعتماد المؤسسات التعليمية: "دليل ضمان جودة و اعتماد مؤسسات التعليم العالي".

تاريخ الزيارة: 2017/02/12 (<http://bu.ebu.ly/arabic/files/1-147.pdf>)

⁴ - المركز الوطني لضمان جودة و اعتماد مؤسسات التعليمية و التدريبية، نفس المرجع، ص.18.

⁵ - المركز الوطني لضمان جودة و اعتماد مؤسسات التعليمية و التدريبية، نفس المرجع، ص، 19.

الشكل (11): يوضح التحولات المطلوبة لجودة البرنامج التعليمي في مؤسسات التعليم العالي



المصدر: رقاد صليحة: المرجع السابق، ص 49.

3- جودة الطالب:

تستقطب المؤسسة طلبة كتنوعين يمتلكون القدرة على التعلم، وعلى الاستفادة من برامجها بما يتماشى مع رسالاتها¹ ويعتبر الطالب أحد العناصر الأساسية والفاعلة في العملية طيلة التكوين الجامعي، إذ انه يمثل النسبة العالية في المؤسسة الجامعية². فالطالب محور اهتمام لدى أي برنامج تعليمي، لذا يجب على البرنامج ان يولي عملية التطوير العلمي، الفكري، الاخلاقي، الثقافي و الاجتماعي للطلاب الاهتمام الملائم، بما يمكنه من تحقيق رسالته و أهدافه واحتياجات و رغبات وطموحات الطلاب، وتعزيز قدراتهم على الانخراط في سوق العمل³. ولكي تتحقق جودة الطالب وتعلمه لابد من أن يتميز بالخصائص الآتية:

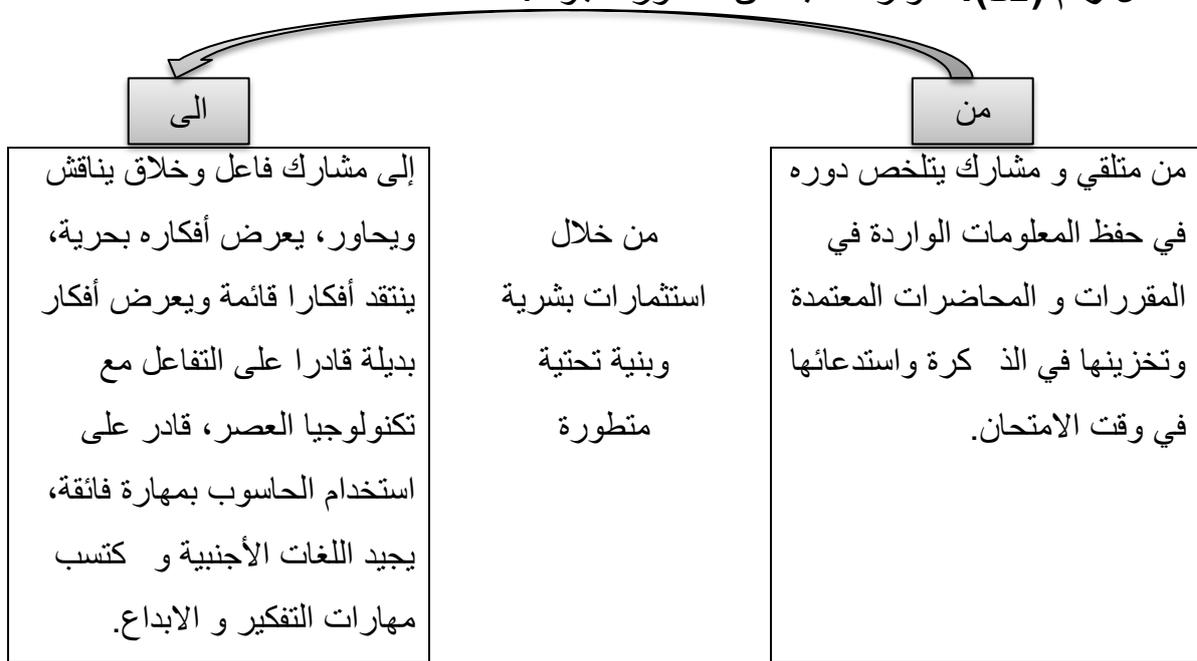
¹ - الفقهاء، عصام نجيب، جابر عبد المطلب: نفس المرجع، ص 77.
² - خدنة بسمينة: "واقع تكوين طلبة الدراسات العليا في الجامعة الجزائرية- دراسة حالة جامعة منتوري"، مذكرة ماجستير، علم الاجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية، قسنطينة، 2008، ص. 20.
³ - المركز الوطني لضمان جودة و اعتماد مؤسسات التعليمية و التدريبية، مرجع سابق، ص. 27.

1- الاندفاع و الرغبة في التعلم فالطالب الجيد هو الطالب الراغب في التعلم ليس لغرض النجاح فقط وإنما ليتزود بالكفايات المعرفية والأدائية التي تؤهله للتعامل مع مفردات الحياة و توفر له فرص النجاح.

2- القيام بدور المكتشف بمعنى أن الطالب الجدي هو الذي يتعلم بالاكتشاف على وفق قدراته العقلية و المهارية.

التعلم بالبحث المستند إلى التشاور و التعاون مع الأساتذة، التعلم بالمناقشة والحوار والهادف و التفاعل الإيجابي وبينه و بين الأستاذ وبينه و بين الطلاب وإذا ما توفر الطلاب يتمتعون بهذه القدرات والخصائص سنحصل على طلاب يتسمون بالجودة والقدرة على التفكير الحر والنقد البناء و التحصي المنطقي و التطوير وقبول التغيير نحو الافضل¹.

الشكل رقم (12): أدوار الطلبة من منظور الجودة.



المصدر: رقاد صليحة، المرجع السابق، ص47.

ويجب على الطالب الجامعي أن يتميز بالقدرة على الاعتماد بالذات والثقة بالنفس وأن تكون لديه مهارات الاتصال مع الآخرين وأن يتحلى بالتفكير النقدي السليم ويتمتع بروح العمل ضمن فريق وقادر على الاندماج في المجتمع و يحترم اخلاقيات المهنة ويتمتع بالروح الوطنية وأن يواكب التطورات العلمية و التقنية الحديثة وان تكون لديه معرفة واسعة و شاملة في مجال تخصصه تؤهله لان يكون قادرا على المبادرة واتخاذ القرار وأن تكون لديه مهارات في مجال البحث العلمي².

¹ محسن علي عطية: "الجودة الشاملة و المنهج"، دون طبعة، دار المنهاج للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص.ص. 224-225.
² العلجة حاجي: "جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر بين الواقع و الافاق- دراسة تحليلية تقييمية للإصلاحات الجديدة ل.م.د"، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية، قسم العلوم الاقتصادية و القانونية، جامعة الجزائر العدد 10، 2013، ص.36.

4: جودة الإدارة الجامعية:

ويقصد بها العنصر الإداري والبيئة التنظيمية والنظم و القدرات التي تشمل جميع المستويات بالإدارة العليا وهي تتعلق باتجاه وسياسة الجامعة¹. ويدخل في إطار جودة إدارة مؤسسات التعليم العالي جودة كل من التخطيط التنظيمي، القيادة و الرقابة على مختلف الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة الجودة² و يختص هذا المحور بالتدقيق على الإدارة و توثيق المعلومات و النشر بوجود هيكل تنظيمي مناسب معتمد وعلان لإدارة البرنامج، ونظام شامل لدى البرنامج لحفظ ملفات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، يحتوي على جميع المستندات الشخصية والإدارية و الأكاديمية، والأدلة المنشورة لكل أعضاء هيئة التدريس و الطلاب، وفي هذا السياق لابد من تقديم المستندات التي تثبت فاعلية الأنظمة المتعلقة بالإدارة ومدى إتباع الممارسات الجيدة بالخصوص. كما يجب إثبات ان الانظمة الإدارية يتم تقويمها وتطويرها بصفة دورية و منتظمة بناء على براهين وأدلة حقيقية³.

كما ينبغي على المؤسسة ان تمتلك تنظيما إداريا يتماشى ومتطلبات التعليم العالي، على ان يكون مناسباً لتحقيق أهدافها، متضمنا الوصف الوظيفي للوظائف المختلفة وموضحا لعملياتها المختلفة، إضافة لمهام وواجبات وصلاحيات و مسؤوليات القائمين على تنفيذ الاعمال المختلفة. كما ينبغي على النظام الإداري أن يعكس رسالة وأهداف المؤسسة، وأن يضمن قيام جميع الوحدات التنظيمية بواجباتها بما يكفل تحقيق الاهداف المعلنة بشكل مناسب وفعال في إطار من الشفافية و المسائلة⁴.

و من أهم الممارسات الجيدة التي يجب الإيفاء بها و السعي الى تحقيقها هي:

- 1- الهياكل التنظيمية و تماشيها مع الأطر القانونية.
- 2- الإدارة العليا و التي يجب أن تكون فعالة و مؤهلة تجد التعامل المتوازن مع الكوادر البشرية و التصرف بالموارد المالية.
- 3- عمليات التخطيط و التي تكون مبرمجة و واضحة.
- 4- وضوح السياسات و اللوائح التنظيمية و مراعاتها للاستقلالية.
- 5- بيئة العمل التنظيمية التي تشجع على التعاون و العمل الجماعي، و تتسم بالشفافية والنزاهة⁵.

¹ - الصرايرة خالد أحمد، العساف ليلي: "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق"، مجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الاول العدد 1، 2008، ص.30

² - رقاد صليحة، مرجع سابق، ص. 51.

³ - المركز الوطني لضمان جودة و اعتماد مؤسسات التعليمية و التدريبية، مرجع سابق، ص.30.

⁴ - المرجع نفسه، ص. 17.

⁵ - المرجع نفسه، ص. 17.

وجودة الإدارة الجامعية يجب أن تتميز بالمرونة والكفاءة والتكيف مع المستجدات و توفير هياكل الاستقبال بالشكل الكافي مما يخلق جو علمي تنافسي من شأنه رفع فترة الاستيعاب لدى الطلبة أي نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد على المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة و تستخدم التفويض و التمكين في السلطات اتخاذ القرارات و تقبل النقد و أن يكون شعارها الابتكار و الإبداع¹.

5- جودة البحث العلمي:

يمكن النظر للبحث العلمي بأنه عملية منظمة، تهدف الى التواصل و حلول المشكلات المحددة، أو إجابة عن تساؤلات معنية باستخدام أساليب علمية محددة يمكن أن تؤدي الى معرفة علمية جديدة².

ووفقا لذلك فهو يساعد الأفراد و المؤسسات على فهم عميق للظواهر محل الاهتمام³ و تصنف البحوث بشكل عام الى ثلاث أنواع، و هي كما يلي:

5-1 البحوث الأساسية: و هي تلك التي تهدف الى زيادة المعرفة و إكتشاف القوانين، و من هذه البحوث الأساسية ، تلك التي تعرف في الرياضيات و الكيمياء و الفيزياء.

5-2 البحوث التطبيقية: وهي التي تجرى لحل مشكلة ما، و غالبا تكون هذه المشكلة في المجال الصناعي و الاقتصادي، و تتم هذه الأبحاث عادة في قسم البحث و التطوير التابع لشركات كبرى على وجه الخصوص.

5-3 البحوث الابتكارية: و هي التي تهدف الى الابتكار و الاختراع و التجديد و تتوفر في الأصالة و المرونة⁴.

و يقع على عاتق مؤسسات التعليم العالي إضافة للخدمات التعليمية، واجب ومسؤولية مهمة في تشجيع و تطوير و تنفيذ برامج بحثية و خدمات مجتمعية، تستند على رسالة و أهداف المؤسسة، و تحقق خطط التنمية في الدولة، لذا عليها ادخال البرامج البحثية كجزء لا يتجزأ من عملية التطوير المستمر و خدمة المجتمع و البيئة في جميع المجالات ذات العلاقة بنشاط المؤسسة، أما فيما يخص الممارسات الجيدة فهي تتمثل في وجود سياسات للبحث العلمي بالمؤسسة، و مصادر تمويل للبحث العلمي، إضافة الى وجود آليات واضحة لديها في مجال خدمات المجتمع⁵، الأستاذ الجامعي ملزم في نقل المعرفة و خدمة المجتمع، فضلا عن النمو المهني و العلمي، و ذلك يتحقق من خلال البحث العلمي الجاد، ولما كان البحث العلمي يعتمد على الابداع و الابتكار، وخلق معرفة جديدة، فان الأمر يلزم

¹ - العلي حامي، مرجع سابق، ص.30.

² - ملحم سامي محمد: "مناهج البحث في التربية و علم النفس"، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص.47.

³ - حفوف فتيحة: "معوقات البحث الاجتماعي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الاساتذة الجامعيين"- دراسة ميدانية في جامعات: سطيف، قسنطينة، مسيلة"، مذكرة ماجستير، إدارة و تنمية الموارد البشرية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2008، ص.82.

⁴ - مصطفى عبد العظيم الطيب: "ضمان جودة البحث العلمي في الوطن العربي (دراسة تحليلية)"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد السادس، العدد 13، 2013، ص.103.

⁵ - المركز الوطني لضمان جودة و اعتماد مؤسسات التعليمية و التدريبية، مرجع سابق، ص.21.

الإدارة بتوفير الموارد و المناخ الملائم المؤدي الى الارتقاء بحركة البحث العلمي في الجامعة، و ذلك من خلال:

- أ- العمل على توفير الموارد المالية الكافية سنويا للقيام بمشاريع البحوث و الدراسات او تقديم الخدمات العلمية للآخرين.
 - ب- تعيين فنيين و مساعدي باحثين أكفاء لمساعدة أعضاء هيئة التدريس في انجاز أبحاثهم.
 - ج- دعم البحوث المبتكرة التي تفتح أفقا علمية او تطبيقية جديدة و وضع نظام لمنح جائزة لأفضل بحث.
 - د- تشجيع أعضاء هيئة التدريس الذين يجتازون معايير الترقية العامة بتقدير (ممتاز).
 - هـ- انشاء و تفعيل دور هيئة مركزية معهد تشرف و تنسق و تتابع نشاط البحث العلمي للوحدات الأكاديمية في الجامعة.¹
- و يعتبر البحث الجامعي لكل من الطالب و المحاضر من أهم مرتكزات التطوير الجامعي و المجتمعي معا، فالبحث في قضايا التعليمية و الأكاديمية الجامعية، و كذلك المشكلات المجتمعية تقدم تصورات تطويرية جديدة لكل من الحياة الجامعية و البيئة المحيطة. و تمثل تلك ذروة العلاقة التعاقدية المتبادلة بين المجتمع و المستوى الجامعي، في اي مجتمع من المجتمعات². و من أهم متطلبات تفعيل العملية البحثية الجامعية ما يلي:
- توجيه البحث العلمي لخدمة أهداف التنمية و حل المشكلات الوطنية.
 - توحيد المجالات لعلمية للجامعات التي تنتج بحوثا علمية التي تواءم ذات مستوى رفيع³.
 - وان تعطي أهمية للبحث العلمي في ميزانية الانفاق على التعليم العالي لأنه بدون البحث العلمي لا يمكن الحديث عن المعرفة و الثقافة و الجودة، ولكن هنا نشير أيضا أن سياسة تسيير المخابر و مراكز البحث بشكلها الحالي جعلها أقرب الى هياكل إدارية ومعدات و تجهيزات و لكن دون شروط علمية واضحة للمراقبة و التقييم حتى تخلق روح الابداع و الابتكار و المنافسة بين هذه المخابر و فرق البحث لا أن تكون بالوعة للموارد المالية.⁴

¹ - هناء محمد القيسي: "إدارة الجودة في التربية و التعليم العالي"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، 2015، ص. 205.

² - وفيق حلمي الاغا و ايهاب وفيق الاغا: "استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الاداء الجامعي"، 2010. منشور عبر الموقع: <http://www.ustedu/uqe/count/2008/02/4-pdf> تاريخ الزيارة: 2017/02/17

³ - المرجع نفسه، ص. 11.

⁴ - العلجة حاجي، مرجع سابق، ص.ص. 35-36.

خامسا: أهداف ووظائف جودة التعليم العالي:**1- أهداف جودة التعليم العالي:**

إذا سلمنا بأن العملية التعليمية لا يمكن طان تتم في فراغ، ولا بد لها أن تعمل في مجتمع تتأثر به وتتأثر فيه، فمن الطبيعي أن تكون اهداف الجامعة نابعة من طبيعة المجتمع الذي أقيمت لخدمته¹ وتعمل الجامعة على تحقيق مجموعة من الأهداف:

- تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كامل الطاقات وكفاءات العاملين بالمنشأة التعليمية.

- ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة والقائمة على الفاعلية و الفعالية تحت شعارها الدائم (أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من اول مرة و في كل مرة)

- تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية و التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والاجراءات و تفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستوى الطلبة.

- الاهتمام بمستوى الاداء للإداريين والأساتذة و الموظفين في الكليات من خلال المتابعة الفاعلة و إيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي (المدخلات، العمليات، المخرجات).

- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلاقي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة لدى العاملين وفي مستوى الجودة التي حققتها الكليات والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائما في موقعها الحقيقي.

- الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرائق العملية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها، ومتابعة تنفيذها في الكليات التي تطبق نظام الجودة ومع تعزيز الايجابيات والعمل على تلاقي السلبيات².

2- وظائف جودة التعليم العالي:

إن الجامعة مركز للإشعاع الفكري والمعرفي وتنمية الملكات و المهارات العلمية و المهنية، فهي مؤسسة اجتماعية تؤثر وتتأثر بالمحيط الذي توجد به، نشأت لتستجيب لمتطلبات العصر وحاجة المجتمع لصنع قادة و توفير الإطارات المكونة و المؤهلة لمختلف المؤسسات ودفع العجلة التنموية، مما زاد وزنها وتعددت وظائفها، إن وظيفة الجامعة

¹ - خدنة بسمينة: "واقع تكوين طلبة الدراسات العليا في الجامعة الجزائرية"- دراسة حالة جامعة منتوري، مذكرة ماجستير علم الاجتماع، تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2008، ص.39.

² - يوسف حجيم الطائي و آخرون: "التعليم الجامعي من منظور إداري"، ط1، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص.ص. 159-160.

- تبدلت و تغيرت وتطورت بتطور المجتمع علميا وتكنولوجيا نتيجة ظهور حاجات جديدة.¹ ويمكن تحديد وظائفها في ما يلي:
- إعداد الكفاءات المختصة في شتى فروع العلم و المعرفة وهي تغطي كافة المجالات المهنية و الفنية.
 - تثقيف المجتمع و نشر الثقافة العلمية وإشاعة التفكير و السلوك العلمي.
 - الإعداد اللازم لخريج الجامعة وتزويده بالمهارات، وتعميق شعوره بالمواطنة والانتماء، ومن ثم يرتفع مستوى الوعي بالقيم الأصلية بالمجتمع وتعميق حوار الحضارات والاستفادة من الأمرين معا.²
 - وتعتبر الجامعة إحدى أهم المؤسسات العلمية والتربوية في المجتمع، فهي تلعب دورا هاما وأساسيا في التنمية المجتمعية خاصة في عصرنا الحالي حيث أصبحت بمثابة الركيزة الأساسية العلمية و الفكرية للكوادر البشرية على جميع المستويات وفي مختلف مجالات الحياة، كما تعمل على توسيع المعارف الإنسانية وضمان استمراريتها.³

سادسا: مسار بناء قطاع التعليم العالي:

إن الجامعة الجزائرية هي اليوم نتاج عملية طويلة من البناء و التطوير والاصلاحات التي تم الشروع فيها ابتداء من سنة 1962م تاريخ استعادة السيادة الوطنية، وقد بدأت هذه العملية إنشاء وزارة التربية الوطنية سنة 1963م وقد استخدمت جامعة الجزائر، التي تأسسها إلى سنة 1909م كقاعدة لإطلاق منظومة جزائرية للتعليم العالي و البحث العلمي، شهدت بعد ذلك تطورا سريعا للغاية، فبعد ان كان تعداد الطلبة مركزا سنة 1962 في مؤسسة واحدة هي جامعة الجزائر (وفي ملحقيها في كل من وهران وقسنطينة) فإنه اليوم يتوزع على كامل التراب الوطني، ويستجيب هذا التوزيع إلى مبدأ الخدمة العمومية الجوارية وقد أصبحت المؤسسات الـ90 وكذا الهياكل المرافقة الاجتماعية التابعة لها تشكل شبكة هائلة تربط كافة ربوع الوطن.⁴

* المراحل الأساسية الأربع في مسار بناء المنظومة الجزائرية للتعليم العالي:

لقد عرف تأسيس المؤسسة الجامعية الجزائرية وتطورها من حيث تنظيمها و مناهجها أربع مراحل أساسية منذ الاستقلال:

- المرحلة الاولى: تمثلت في إرساء قواعد الجامعة الجزائرية.

¹ - فضيل دليو الهاشمي، لوكيا ميلود سفاري: "اشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية"، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، فيفري 2001، ص.91.

² - محمد عبد الرزاق: "اقتصاديات السكان و الموارد البشرية"، ط1، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، مصر، 2010، ص.21.

³ - حفحرف فتيحة: "موقوفات البحث الاجتماعي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الاساتذة الجامعية"، مذكرة ماجستير إدارة و تنمية الموارد البشرية جامعة فرحات عباس سطيف، 2008، ص.46.

⁴ - التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر في خدمة التنمية (1962-2012)، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، صدرت بمناسبة الخمسينية للاستقلال، ص.16.

- المرحلة الثانية: تمثلت في تنفيذ إصلاح منظومة التعليم العالي سنة 1971م والذي تم تدعيمه وتصحيح مساره من خلال وضع خريطة جامعية سنة 1982م والتي تم تحديثها سنة 1984م.
- المرحلة الثالثة: تمثلت في دعم المنظومة وعقلنتها تماشياً مع التحولات التي يشهدها كل من المجتمع والاقتصاد الجزائريين، وقد تم الشروع في ذلك من خلال سن القانون رقم 99-05 المؤرخ في 04 أفريل 1999م، والمتعلق بالتعليم العالي.
- المرحلة الرابعة: تمثلت في تطبيق النظام العالمي، نظام ليسانس، ماستر، دكتوراه، الذي شرع في تطبيقه سنة 2004م¹.

سابعا: إصلاح التعليم العالي في الجزائر(النظام الجديد LMD):

لقد شهد العالم الجديد من التطورات و المستجدات الجديدة التي تفرض على التعليم العالي في كل مجتمع أو دولة أن يطور نفسه خاصة و لأن التقدم الحضاري في المجتمع المعاصر المؤسسات و غيرها تنعكس على القطاعات الأخرى، إذ لم تعد هناك مؤسسة يمكن أن تتعلق على نفسها أو تتعزل عن مجريات الحياة ضف إلى ذلك تنامي أساليب المعرفة العلمية و تعقدها و تعددها هذا ما أدى إلى انقسام العالم إلى مجتمعات غنية بالمعلومات و مجتمعات فقيرة أوضحت المعلوماتية من أهم فروع المعرفة التي تسعى جميع دول العالم للحصول عليها.

إن هذه التغيرات و غيرها تفرض نفسها على التعليم في جميع الدول بمختلف أنواعه و مستوياته على أن يغير من البرامج و تبرمج أهداف جديدة. بخطط جديدة و قد شهدت منظومة التعليم العالي في الجزائر تطورا كميلا لافتا فقد وصل عدد المؤسسات الجامعية الى 50 مؤسسة جامعية موزعة على الأولوية، و تزايد عدد الأساتذة ما يزيد عن 129000 أستاذ، و تعداد الطلبة ما يقارب 902300 طالب من بينهم 43500 مسجل في الماجستير و الدكتوراه، و تخرج أكثر من مليون إطار مذ الاستقلال.

إن بلوغ مستوى البلاد المتطورة ينبغي حتميا على البلاد أن يتسلح بالاقتصاد قوي، موجه نحو امتلاك المعرفة، التحكم في التكنولوجيا التي تعتبر الفضاء الأمثل للاكتساب والإنتاج و التطوير.² و عليه فقد أبرزت اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية معظم العوائق التي تعاني منها الجامعة، و الحلول و الواجبات التي يجب إدخالها لتمكين الجامعة من القيام بالدور المنوط بها، و على توصيات هذه اللجنة و توجيهها المخطط التنفيذي الذي صادق عليه مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة في 30 أفريل 2002، فقد حددت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي استراتيجية عشرية لتطوير القطاع للفترة (2004-2013) والتي من محاورها تطبيق إصلاح شامل و عميق للتعليم العالي ذات ثلاث أطوار تكوينية

¹ - التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر في خدمة التنمية (1962-2012)، المرجع السابق ، ص 18.

² - وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، إصلاح التعليم العالي، الجزائر، الديوان الوطني للطبعات الجامعية، 2007، ص.ص.5-6.

(ليسانس، ماستر، دكتوراه) مع هيكله تستجيب للمعايير الدولية و تكون مصحوبة بتأهيل مختلف البرامج التعليمية، مع تنظيم جديد للتسيير البيداغوجي. ويرمي هذا الاصلاح إلى التكفل بالمتطلبات الجديدة الآتية:

- ضمان تكوين نوعي من خلال الاستجابة للطلب الاجتماعي المشروع على التعليم العالي.
 - تحقيق تناغم حقيقي مع المحيط السسيو الاقتصادي عبر تطوير كل التفاعلات الممكنة ما بين الجامعة و عالم الشغل.
 - تطوير آليات التكيف المستمر مع تطورات المهن.
 - تدعيم المهمة الثقافية للجامعة من خلال ترقية القيم العالمية لا سيما منها المتعلقة بالتسامح واحترام الغير في إطار قواعد أخلاقيات المهنة الجامعية وآدابها.
 - التفتح أكثر على التطورات العالمية خاصة تلك المتعلقة بالعلوم و التكنولوجيا.
 - تشجيع التبادل والتعاون الدوليين وتنوعها.
 - إرساء أسس الحكمة الراشدة المبنية على المشاركة و التشاور.
 - إنشاء الفضاءات الجامعية الاقليمية و الدولية (فضاء مغاربي-أورومتوسطي).
 - تسهيل حركة الطلبة و الأساتذة و الباحثين من مختلف الأقطار ومن ثم تشجيع التبادلات العلمية و التكنولوجية والثقافية على مستوى التعليم و البحث.
- و عليه كان النظام الجديد (ليسانس، ماستر، دكتوراه، LMD) يندرج ضمن هذا المسعى الذي يستجيب لأهداف الاصلاح و يحقق تناغم التعليم الوطني للتعليم العالي مع أنظمة التعليم العالي في العالم.¹

1- الهيكلة الجديدة للتعليم العالي:

1-1 ليسانس: يتكون من تخصصات و وحدات تعليمية موزعة على سداسيات ويشمل 6 سداسيات و يتضمن مرحلتين أولهما في تكوين صاعدي متعدد التخصصات و تتمثل ثانيهما في تكوين متخصص، و ينقسم إلى غائتين:

- غاية ذات طابع مهني (مهنة): تمكن الطالب من الاندماج المباشر في عالم الشغل.
 - غاية أكاديمية: تمكن الطالب من مواصلة الدراسة على مستوى الماستر.
- 1-2 الماستر:** يتشكل من وحدات تعليمية موزعة على سداسيات ويشمل 04 سداسيات وهو طور مفتوح لكل طالب حامل على شهادة أكاديمية، ولكل طالب حاصل على ليسانس ذات طابع مهني الذي يمكن من العودة إلى الجامعة بعد قضاء فترة في الحياة المهنية ومن مهام هذا التكوين:

- مهمة مهنية متميزة تمكن من اكتساب تخصص دقيق في حقل معرفي محدد، بما يسمح بالمرور إلى مستويات عالية من الأداء والمهارة (ماستر بحث).

1-3 الدكتوراه: وتبلغ مدته الدنيا 06 سداسيات ومن مهامه:

¹ - وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر من 1962 الى 2000، ص.ص.11-12.

- تحسين مستوى عن طريق البحث و من أجل البحث.
- تعميق المعارف في تخصص محدد.

ويتوج هذا الطور من التكيف بشهادة دكتوراه بعد مناقشة أطروحة¹.

2- الإجراءات المرافقة:

اعتمدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مقاربتها لتنفيذ الإصلاح و في حرصها على مرافقته بالإجراءات التالية:

1-2 في مجال التأطير من خلال:

- وضع مخطط لتكوين المكونين مدعوم بسياسة إعادة تفعيل البحث و البحث التكويني.
- تشجيع التكوين "مدى الحياة" للأساتذة و الباحثين و الإطارات.
- تسخير الإمكانيات الضرورية للاستجابة لأهداف التأطير قصد التحضير لاستقبال مليون و نصف مليون طالب في آفاق 2009-2010م.
- مساهمة الكفاءات الجزائرية المقيمة في الخارج من خلال اتخاذ تدابير تحفيزية وإضفاء مرونة على المعلومات الإجرائية.
- تدعيم مشاركة الإطارات و الكفاءات و الخبرات من خارج قصد المساهمة في تصميم عروض التكوين وتنشيط الأعمال الموجهة والأعمال التطبيقية، والمشاركة في الندوات وتأطير التربصات المهنية.
- ترقية و تأطير الطرائق التعليمية الحديثة عبر تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال المطبقة في التعليم (الأنترنت وباقي الشبكات، التعليم الإلكتروني).
- إعلام الأساتذة ومسيري البيداغوجيا وتحسيسهم بمضامين الإصلاح من خلال برمجة دورات تحسيسية (ندوات، لقاءات، تربصات).

2-2 في مجال البيداغوجيا:

- تكييف أنظمة الالتحاق و التقييم و التدرج و التوجيه البيداغوجي.
- تثمين الاعمال التطبيقية عبر توفر الوسائل المادية على مستوى مخابر التدرج والبحث خاصة وأن مخابر البحث تشكل مستقبل النواة المركزية لكل تكوين فيما بعد التدرج.
- تثمين التربصات في الأوساط المهنية.
- تطوير أنماط تكوين جديدة تعتمد أساسا على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال مثل التعليم عن طريق الخط، التعليم الإلكتروني.
- مراجعة رزنامة العطل الجامعية من أجل تسيير ناجح للزمن البيداغوجي².

2-3 في مجال الخريطة الجامعية:

¹- وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر من 1962 الى 2000، ص.ص.14-15.

²- وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر من 1962 الى 2000، ص.ص.21-22.

- إعادة توزيع هذه الخريطة بشكل يجعلها تدمج مفهوم سياسة الموقع والتنظيم الشبكي للمؤسسات الجامعية وترقية أقطاب الامتياز من أجل ضمان تناغم متوازن ما بين الطلب للبلاد، على المستوى المحلي والوطني.

2-4 في مجال تنظيم الهياكل البيداغوجية وهياكل البحث:

- وضع هياكل تتكفل باستقبال الطلبة و توجيههم (خلايا LMD).
- تنظيم التربصات في الوسط المهني ومتابعتها.
- تقييم التعليم.
- تشكيل طرق بيداغوجية وفرض التكوين.
- تأسيس نظام الوصي، لضمان مرافقة الطلبة طوال مسارهم الدراسي.

2-5 في مجال تسيير وتقييم المؤسسات الجامعية:

- إدخال نمط جديد للتسيير مبني على أسس الحكامة الراشدة بهدف:
- تحسين القدرات التسييرية لمسؤولي المؤسسات.
- تدعيم روح الحوار و التشاور بإقرار قواعد أخلاق المهنة الجامعية و آدابها.
- تأسيس الأجهزة المكلفة بالتقييم وضمان الجودة في التعليم العالي.
- قيادة الجامعة نحو مزيد من الاستقلالية و المسؤولية البيداغوجية.

3- على التعاون الدولي:

تدعيم الشراكة خاصة في مجال تكوين المكونين وإرساء تعليم جديد وإعادة تفعيل البحث العلمي بالارتكاز على:

- وضع فضاءات جامعية إقليمية ودولية (مجال تعاوني مغاربي، أورو متوسطي)، ترمي إلى ترقية تعاون ثنائي ومتعدد الأطراف ذي نوعية سيحصل حراك الطلبة والأساتذة والباحثين و يشجع التبادلات العلمية والتكنولوجية والثقافية على مستوى التعليم و البحث.¹

- تدعيم مدارس الدكتوراه، وتوسيعها قصد تحسين نوعية التكوين في الدكتوراه ومردودية.

- ترقية جاذبية الجامعة من خلال توفير أفضل الشروط الكفيلة باستقطاب الكفاءات الوطنية المقيمة في الخارج فضلا عن جذب تأطير الأجنبي ذي المستوى العالمي.

3-1 في مجال تحسين الظروف الاجتماعية و المهنية:

من خلال مسعى و استراتيجيية ترميان إلى إرساء أسس مناخ جامعي تطبعه الرضا في إطار الحوار و التشاور.

- إصدار قانون أساسي خاص للأساتذة الباحثين يكون جاذبا ومحفزا ويضع الأستاذ في مصف النخبة الوطنية.

¹ - وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر من 1962 الى 2000، ص.ص.22-23.

إن هذا الإصلاح لا ينبغي أن يقدم على أنه عملية لتصحيح الملاحظة في نظام التعليم الجامعي في الجزائر. بل أنه يسمح بوضع الجامعة الجزائرية في مصاف أنظمة التعليم العالي في العالم، لا سيما منها أنظمة التعليم العالي في البلدان النامية.¹

ثامنا: التجارب العالمية في جودة التعليم العالي:

1- الولايات المتحدة الأمريكية:

إن مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية تشبه إلى حد كبير المؤسسات الخاصة التي تتمتع باستقلالية كبيرة وسلطة تعد بمثابة مجالس إدارة ويعتبر التأثير الحكومي على هذه المؤسسات محدود الأثر، قياسا بالدول الأوروبية ولذلك فإن المسؤولية تقع على مؤسسات التعليم العالي لتنظيم نفسها وإيجاد موارد لها، وإلا فقدت هذه المؤسسات مواردها وطلابها الذين يتجهون بالتالي نحو المؤسسات المنافسة.

لقد حققت العديد من الجامعات الأمريكية نتائج باهرة، عندما قامت بتطبيق جودة ومن هذه الجامعات:

1-1 جامعة ولاية أريغون:

قامت الجامعة بتطبيق نظام الجودة بنجاح وقد لعب الباحث (أودين كونت COUTE) نائب رئيس الجامعة للشؤون المالية و الإدارية الدور القيادي في تطبيق هذا النظام في الجامعة، وقد تم دعم المشروع من رئيس الجامعة، إذ تم تحديد مجموعة من الأهداف لتطبيق نظام الجودة، بعد إجراء مسح شامل خلال عام 1994م لعملية تطبيق نظام الجودة في المعاهد التعليمية، وبعد الانتهاء من مسح 25 كلية و جامعة اعتمدت نظام الجودة الشاملة، أقر نائب رئيس الجامعة بان محاولات تطبيق الجودة في الكليات المذكورة قد نجحت وأصبح بالإمكان تطبيقها على الجامعات.

وقد اقترح كوت (COUTE) بعض الإرشادات التي يجب مراعاتها في حالة تنفيذ الجودة الشاملة في الجامعات والكليات منها:

- تشجيع الإدارات العليا و معاونتها.
- عدم التردد و القيام بالعمل دون خوف.
- الاهتمام بتدريب طرق الجودة و مجالسها².

¹ - وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر من 1962 الى 2000، ص.24.

² - هناء مجد القيسي: "فلسفة إدارة الجودة في التربية و التعليم العالي (أساليب و ممارسات)"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2015، ص.ص. 273-274-275.

- الالتزام طويل الامد إذ ان تنفيذ الجودة يستغرق وقتا طويلا لكي تنظم نتائجها ما يقارب خمس سنوات لذا فإن هذا يتطلب قيادة تتمتع بالصبر و القدرة على حفز العاملين و إثارتهم.
- التخطيط الكلي الشاكل، ومراعاة كل متطلبات التنفيذ.
- الاهتمام بالجانب الإداري في الجامعة باعتبار أن الجوانب الإدارية في الجودة لها نفس أهمية الجوانب الأكاديمية.
- تعليم الجودة الشاملة و تدريسها بالكليات المختلفة و عقد دورات تدريبية للطلاب تتناول مفهوم الجودة، وما يتعلق بها من قضايا.

1-2 مجلس التعليم العالي في فرجينيا:

إذ خصص المجلس تمويلا لتصميم برنامج متميز لدعم الأنشطة التي ترفع مستوى التميز في الجامعات وكليات ولاية فرجينيا، وقد تضمن هذا البرنامج هدفين رئيسيين:

الاول: تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.

الثاني: تطبيق مبادئ الجودة في الصناعة و الأعمال.

لتحقيق هاذين الهدفين، افترض المعروف ضرورة تحقيق عدة نتائج يمكن تصنيفها إلى:

- أن يعكس التخطيط الاستراتيجي و إدارة المنظمة مبادئ الجودة الشاملة.
- أن يصبح المعهد أكثر استجابة للعمليات الداخلي والخارجي.
- أن يطبق المعهد أساليب تطوير الجودة الشاملة في البرامج المنهجية في المعهد أو الكلية.
- أن يتم بناء برامج تدريبية على الجودة الشاملة للمؤسسات التي تقع ضمن نطاق الولاية.
- أن يتم عقد مؤتمر لتقييم نتائج المشروع في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي بولاية فرجينيا¹.

1-3 ولاية بنسلفانيا:

تم تشكيل مجلس الجودة الشاملة بالإضافة إلى أربع فرق لتحسين الجودة الشاملة في الجامعة، واستطاعت هذه الفرق خلال سنة واحدة، تحقيق و فرات مالية للجامعة تقدر بأكثر من مليون دولار واستطاعت إنجاز تحسينات واضحة في نوعية الخدمات الإدارية في الجامعة، وقد قامت إدارة الجامعة بصياغة أهداف واستراتيجيات لدعم رسالتي البحث والتعليم في الجامعة و التركيز على خدمة الزبائن بأقل كلفة ممكنة، وهذا بالإضافة إلى أن الجامعة تقوم بتطبيق الجودة الشاملة في جميع عملياتها الإدارية و التعليمية فأعدت تصميم المناهج الدراسية كما قامت بتدريس طلابها مساقات الجودة في مختلف المستويات: البكالوريوس، الماجستير و الدكتوراه في قسم إدارة الأعمال².

¹- هناء محمود القيسي، نفس المرجع ، ص.ص.277-278.

²- هناء محمود القيسي، نفس المرجع، ص.279.

4-1 جامعة نورث ويست ميسوري ستيت:

تعد هذه الجامعة الرائدة في مجال تطبيقها للجودة، إذ بدأت تجربتها عام 1986م وذلك بعد عامين من تولي HUBBARD منصب رئيس الجامعة، إذ قامت الجامعة عام 1991م بتطوير ثقافتها النوعية، وفي سنة 1994م تقدمت الجامعة بطلب للحصول على جائزة ميسوري للجودة، وعندما تبنت هذه الجامعة ثقافة الجودة أسهمت هيئة التدريس والموظفين في وضع قائمة من الأفكار (200 فكرة) تتعلق بالتغيرات الممكنة في الحرم الجامعي، إذ تم اختيار (42) بند من القائمة لغرض تنفيذها على مدى سبع سنوات. وفي نهاية تلك الفترة قامت الجامعة بتنفيذ البنود الآتية بنجاح:

- دمجت سبع كليات في أربع وألفت 24 برنامج كانت المشاركة فيه متدنية في الجودة.
- حولت 06% من مخصصات الإدارة و الخدمات الأكاديمية المساندة في الميزانية إلى التدريس.
- زادت رواتب أعضاء هيئة التدريس بنسبة 10% فوق مستوى نظرائهم في المؤسسات التعليمية المماثلة لها في النقطة فوق المعدل.
- أزال تراكما لمشروعات الصيانة غير المنجزة خلال السنة أشهر إلى 18 شهرا السابقة.
- حددت الكفاءة الرئيسية التي ينبغي على كل طالب أن يتصف بها و المقررات المطلوبة لإيصال التعليم.
- حولت عجزا مقداره مليون دولار إلى احتياطي مقداره 3 ملايين دولار.
- رفعت تسجيل الطلبة بنسبة 26% من القدرة الاستيعابية.
- أقامت حرما جامعيًا إلكترونيًا شاملا في أمريكا.
- أقامت إمتحانا نهائيا شاملا للتخرج في أقسام الدراسة كافة.¹

5-1 نموذج جامعة ويسكنسون:

قامت جامعة ويسكنسون WISCONSON في عام 1990م بوضع خطة لتطبيق مبادئ و طرق الجودة الشاملة بالجامعة وقد عرفت هذه الخطة (قيادة الجودة الشاملة) على انها مدخل شامل في الإدارة يستخدم الطريقة العلمية واسهامات جميع الآفاق للتطوير المستمر، لكل شيء تقوم به المنظمة بهدف مواجهة توقعات العميل، وقد تضمن إطار عمل هذه الخطة لعدة مجموعات هي على النحو الآتي:

- 1- فريق القيادة: وتتخلص مسؤوليته في تطوير رؤية لقيادة الجودة الشاملة من حيث الأهداف، معايير النجاح والقضايا الرئيسية، التي يجب التعامل معها و الطرق التي يجب أن تتبع.

¹ - هناء محمود القيسي، نفس المرجع، ص.ص.280-281.

- 2- مكتب الجودة: عبارة عن مجموعة من الأفراد يقومون بوظيفة الاستشارات و يقدمون العون في تنفيذ فلسفة و طرق الجودة الشاملة.
- 3- أقسام التحول: وتشمل الأقسام التي ستطبق عليها الجودة الشاملة.
- 4- طريقة التنفيذ: ويتكون من مجموعة من أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة و المعرفة يساهمون في جهود التنفيذ.
- 5- الشبكة الداخلية: وتتضمن اللقاءات الشهرية مع المتحدثين عن موضوعات الجودة و الجهود الأخرى المبذولة في هذا المجال بهدف تدريب الأفراد و الأقسام.
- 6- فريق النصح: عبارة عن فريق من الخبراء الذين يمثلون المؤسسات العامة و الخاصة، ويلتقون مرتين كل عام.
- 7- طريق الممولين: ويتضمن الجهات التي تقدم الإعلانات المادية و التدريبية لتنفيذ هذه العملية.
- 8- الشبكة الخارجية: وتتمثل في مواصلة مكتب الجودة الاتصال بالكليات و الجامعات الأخرى التي تطبق الجودة و بالمستشارين في القطاع الخاص و الجهات الحكومية و الجامعات الأخرى، على مستوى الدولة.¹

2- دول أوروبا الغربية:

- تعد فرنسا، إنجلترا و هولندا من أكثر الدول الأوروبية التي تمارس التقويم و متابعة جودة التعليم. إذ منذ إعلان بولونيا عام 1997م بتوجهها نحو نظام متناسق في التعليم الجامعي، قامت و تقوم الدول الأوروبية بالمبادرة، بترتيب نظام تعليم يكون قريبا من النسق المعلق في بولونيا. و تأكيد على وحدة سوق العمل بدأت أوروبا مجتمعة في إنشاء الآليات المناسبة لمتابعة جودة التعليم العالي في دولها.
- وتعد المملكة المتحدة النموذج الجيد للفكر الأوروبي الذي جاء متأخرا عن الولايات المتحدة، و متخلفا عنها. إذ انه عام 1997م أنشأت المملكة المتحدة هيئة توكيد الجودة QUALITY ASSURANCE AGENCY (Q.A.A) بهدف وضع نظام لتوكيد الجودة و معايير الجودة في التعليم العالي. و تعتبر هذه الهيئة مستقلة و غير حكومية و تعمل كجمعية أهلية. ويشمل نظام توكيد الجودة في الهيئة النشاطات الآتية:
- عمليات المراجعة الداخلية لتوكيد الجودة و التي تتم بواسطة المؤسسات التعليمية نفسها.
 - مراجعة الجودة بالمؤسسة التعليمية و ذلك بواسطة هيئة توكيد الجودة.
 - مراجعة برامج المؤسسة التعليمية بواسطة هيئة توكيد الجودة.
 - الاعتماد بواسطة هيئة توكيد الجودة.

¹-هناك محمود القيسي، نفس المرجع، ص.ص. 281-282.

- تقسيم الأبحاث التي تتم بالمؤسسات التعليمية بواسطة القائمين على المراجعة عن طريق الجهة المانحة.

- أما فرنسا فتعطي نموذجاً أوروبياً آخر للنظر في جودة التعليم العال، حيث تبين أنه نتيجة لعدم فعالية الأنظمة التقليدية المركزية لتقييم الأداء وضبط الجودة، والتي اتسمت بضعف الاستقلالية و البيروقراطية فقد تشكلت لجنة وطنية للتعليم بقرار رئاسي و برلماني علم 1985م وتتبع هذه اللجنة رئيس الجمهورية مباشرة إذ هي مستقلة عن رئيس الوزراء ووزير التعليم العالي أو أي جهة حكومية أخرى وتشمل إجراءات التقييم الذي تمارسه اللجنة

- التقسيم العام للمؤسسة التعليمية ومراجعة البرنامج.

- مراجعة أساليب التدريس والنشاطات البحثية ونظم الإدارة وبيئة التعليم.

- تجرى عملية التقييم عادة بناء على طلب مؤسسة تريد أن تقيمها.

- زيارة كل مؤسسة مرة كل ثماني سنوات تقريبا وتنشر نتائج تقييمها في تقرير عن كل مؤسسة ويرسل التقرير للوزارات المعنية.¹

3- تجربة الجامعات اليابانية:

إن اليابان قد تأثرت كثيراً لأسباب تاريخية بالنموذج الأمريكي ولكن اليابانيين جعلوه أكثر ملائمة للتقييم اليابانية، وخلطوه مع العناصر الوطنية مما أدى إلى ظهور نظام ياباني فريد من نوعه، إذ يوجد في اليابان أضخم نظام للتعليم العالي في العالم، حيث توجد في اليابان أكثر من (47000) مؤسسة للتعليم العالي ذات مستوى متميز وكل الجامعات الوطنية تعمل من خلال ما يسمى بهيئة اعتماد الجامعات اليابانية (JUAA) JAPANESE UNIVERSITY ACCREDITATION AGENCY أما الجامعات المحلية العامة فهي تعمل تحت إشراف الحكومات المحلية وشكلت الهيئة اليابانية للكليات والجامعات الخاصة اليابانية (APU) والتي تشرف على المؤسسات الأصغر و الأحدث. وتعمل هاتان الهيئتان للحصول على وضع تتساوى فيه الجامعات الخاصة بالجامعات العامة، أما الكليات الخاصة الحديثة فيتم الإشراف عليها من قبل هيئة الكليات الخاصة الحديثة في اليابان (APJC).

بدأ نظام الاعتماد الأول في اليابان عام 1947م من خلال تأسيس جهاز خاص

بالاعتماد يسمى هيئة اعتماد الجامعات اليابانية (LUAA) وهي مؤسسة مستقلة عن الحكومة وغير ربحية تهدف إلى تحسين جودة التعليم العالي، من خلال التطوير الذاتي. وفي عام 1991م أصدرت الحكومة اليابانية بعض المعايير لتأسيس الجامعات المعتمدة على أساس التنافس بين المؤسسات و الاستقلالية المؤسسية وأوصى كل من (مجلس تأسيس

¹ - هناء محمود القيسي، نفس المرجع، ص.ص.282-283-284.

- الجامعة و اللجنة الاستشارية) في وزارة التربية بضرورة تطبيق عملية الرقابة الذاتية والتقييم الذاتي كي تتم حماية وتطوير الجودة في التعليم الجامعي¹.
- وفي عام 1998م أوصى مجلس تأسيس الجامعة و اللجنة الاستشارية بضرورة العمل بنظام تقييم الفريق الثالث أو التقييم الخارجي و أكد مجلس تأسيس الجامعة على أن اصطلاح الجامعات يعتمد على ترسيخ المفاهيم الأساسية الأربعة:
- التعزيز النوعي للتعليم و البحث العلمي.
 - جعل أنظمة التعليم و البحث العلمي أكثر مرونة لضمان استقلالية الجامعة.
 - تحسين البنية الادارية في مؤسسات التعليم العالي كتسهيل عملية صياغة القرارات وتنفيذها.
 - تنوع الجامعات والتطوير المستمر للتعليم والبحث العلمي عن طريق تأسيس نظام تقييم متعدد الأشكال.

وفي عام 2000م أصدرت وزارة التربية نظاما لتقييم البرامج التربوية والبحثية في الجامعات اليابانية وطلبت من الجامعات الوطنية أن تقيم نفسها بواسطة المؤسسة الوطنية للدرجات الاكاديمية و تقييم الجامعات (NIADUE) وهذا البرنامج هو شبيهه بالنظم المعمول بها في بريطانيا وهولندا ودول شمال أوروبا ويسعى إلى تحقيق هدفين أساسيين هما:

* التقييم عبر الفريق الثالث (تقييم خارجي) وهو يوفر تغذية راجعة تساعد الجامعة لتحسين التعليم و البحث العلمي فضلا عن توفير معلومات للمجتمع، عن أنشطة الجامعة ومخرجاتها².

* ضمان التطوير و المسائلة.

وتعد عملية ضمان الجودة حسب NIADUE هي مهمة مستقلة لكل جامعة، بحيث تضع كل جامعة أهدافها في التعليم و البحث العلمي، وخدمة المجتمع ثم يأتي دور التقييم الخارجي الذي يعتمد على هذه الأرقام و المهام. وتصنف برامج التقييم إلى ثلاث أنواع:

- التقييم بحسب الموضوع (تعليم، بحث علمي، إدارة الجامعة، خدمة المجتمع) وتتم عملية المراجعة و التقييم من جهات النظر المختلفة متضمنة المقارنات الدولية.
- تقييم الأنشطة التربوية.
- تقييم الأنشطة البحثية.

وعلى الجامعة الوطنية تقديم تقرير سنوي إلى (NIADUE) حول أنشطتها التربوية والبحثية و نشرها.

¹-هناك محمود القيسي، نفس المرجع، ص.294.

²-هناك محمود القيسي، نفس المرجع، ص.295.

كما حظي الاعتراف الدولي بالكفاءات المهنية باهتمام متزايد بعولمة الاقتصاد الياباني، ساهم في زيادة الحاجة إلى الكفاءات الناجحة عالمياً، وتبديل البرامج الدراسية كاعتمادها على اللغة الإنجليزية و المطالبة بالتعليم الإلكتروني¹.

¹ - هناء محمود القيسي، نفس المرجع، ص.296.

خلاصة:

انطلاقاً مما سبق، يمكن القول بأن الجودة في التعليم العالي أصبحت ضرورة ملحة وحاجة أساسية، خصوصاً إذا تم النظر إلى الفوائد المتأتية من تحسين نوعية التعليم العالي وصولاً إلى الجودة، والتي تعود بالنفع والفائدة على المجتمع من جهة وعلى اقتصاد البلد من جهة أخرى، ويعتبر الخريج الجامعي ذو المهارة والكفاءة والحامل لمختلف المعارف والمهارات التي اكتسبها طوال سنوات دراسته بأحد الجامعات أو أي مؤسسة أخرى تابعة لقطاع التعليم العالي ثمرة الجهود المبذولة من طرف كل الفاعلين في هذا الحقل سواء تعلق الأمر بأعضاء هيئة التدريس أو موظفي الإدارة أو حتى الطالب في حد ذاته.

لضمان الجودة لا بد من المزج الفعال لكل العمليات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي من تخطيط، تنظيم، توجيه و رقابة، كما ينبغي مواجهة المتطلبات المحددة لها مراجعة دورية بهدف مواكبة التغيرات المتسارعة خصوصاً بالنسبة للجامعات التي تعرف كل يوم موجة من المعلومات والمعارف الجديدة الناتجة عن الأبحاث العلمية.

لذلك يتعين وضع مجموعة من الإجراءات والسياسات التي تلزم كل طرف بضمان الجودة سواء كان عضو هيئة تدريس أو طالب أو موظف إداري...إلخ.

والتي تنعكس على جودة البحث العلمي. كما يمكن أيضاً تطوير آليات ومعايير جودة التعليم العالي بشكل يتناسب والتوجهات الدولية من جهة، ومن جهة أخرى يراعي ويحافظ على خصائص كل بلد أو مؤسسة تعليمية. وبوجود قياديين يتمتعون بكفاءات عالية في التخطيط والتسيير والرقابة يمكن تحقيق المطلوب في التعليم العالي وهو الجودة وضمانها استجابة لاحتياجات المجتمع وتطلعاته.



الفصل الرابع
الإجراءات المنهجية
للدراسة

تمهيد:

يشغل التعليم العالي اهتمام الحكومات و المؤسسات و الأفراد، نظرا لأهميته في رسم المسارات المستقبلية للدول و المجتمعات، و ازدادت أهميته في ظل التطورات المتسارعة، نظرا لكون التعليم العالي عنصرا بارزا من عناصر الخطط التنموية الشاملة، و السبيل الأنجح للنهوض بالمجتمعات و رفع مستوى معيشتها، سنتطرق لتعريفه، أهم مؤسساته ثم عرض أهم مؤسساته ثم عرض أبرز السمات المميزة للجامعات عن غيرها من المؤسسات.

أولاً: التعليم العالي و مؤسساته في الجزائر:

1- تعريف التعليم العالي:

هو اداة رئيسية لتحقيق الامن القومي و تحقيق التنمية الشاملة، لمختلف مجالات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية.¹ لم يعد التعليم العالي تلك الخدمة التي تقدم للأفراد، بل أضحي اقتصاد صناعته العملية التعليمية و قطاعه الانتاج الفكري، ووظيفته الرئيسية نشر الموجود من المعرفة و محاولة تطويرها، وهو كأى صناعة تستوعب الموارد الاقتصادية و تشري عوامل الانتاج اللازمة من أسواق هذه العوامل، الا ان صناعة التعليم تختلف في طبيعتها عن الصناعات الاخرى فيما يلي:

- لا يباع انتاج صناعة التعليم العالي مباشرة كإنتاج الصناعات الاستهلاكية.
 - الدورة الانتاجية في التعليم أطول بكثير منها في الصناعات الاخرى،
 - تقوم هذه الصناعة باستهلاك جانب كبير من انتاجها الذي يعتبر مرة اخرى أحد عوامل الانتاج اللازمة لها.
 - ليس من أهدافها تحقيق أقصى قدر من الارباح.
- 1-1 التعليم العالي حسب الجريدة الرسمية:** وفقا للقانون 99-05 في المادة الثانية "كل نمط للتكوين أو التكوين و البحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي".

و يضمن هذا التعليم في مجال التكوين العالي: التكوين العالي للتدرج (قصير وطويل المدى)، التكوين العالي لما بعد التدرج (الماجستير و الدكتوراه)، و يساهم في التكوين المتواصل.²

2- مؤسسات التعليم العالي:

بالنسبة للنظام الهيكلي للتعليم العالي هناك ثلاثة أنماط رئيسية مكونة لمؤسسات التعليم العالي و هي:

1-2 المعاهد أو الكليات: و تدعي المؤسسات قصيرة الدورة و تستمر الدراسة فيها الاقل من أربع سنوات ما بعد المرحلة الثانوية، و يحصل خريجي هذه المعاهد على دبلوم مهني او فني، وفقا لطبيعة التخصص، و تختلف هذه المنظمات باختلاف البرامج التي تقدمها، فبعضها كليات متخصصة ككليات إعداد المعلمين، و بعضها متعدد التخصصات.

¹ - سعيد طه محمود، أسيد محمد ناس، "قضايا التعليم العالي الجامعي"، مركز البات للطباعة و الكمبيوتر، مصر، 2009، ص. 26.

² - بوزيان العجال، ريمة عمري، "اثر اعتماد الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"

تاريخ الزيارة: <http://iefpedia.com/arabs/wp-content/uploads/2011/07/24> 2017/03/05

2-2 المعاهد العليا أو المدارس العليا: وهي نمط من مؤسسات التعليم العالي، يعني بإعداد القوى العاملة لمدة تتراوح بين أربع سنوات بعد المرحلة الثانوية ليتم منحهم شهادة نجاح تعادل شهادة الجامعة.

2-3 الجامعات: وهي أكثر الأنماط انتشارا تعتبر القطب الرئيسي في قطاع التعليم العالي من حيث حجمها و ميزانيتها في تقديم خدمة عمومية في هذا القطاع، و تظم الجامعة مجموعة من المعاهد و الكليات و التي بدورها تضم مجموعة من الأقسام تمتد الدراسة فيها عموما الى أربع سنوات، ما عدا بعض الكليات ككلية الهندسة و جراحة الاسنان.

3- الفرق بين الجامعة و المعهد: هو أن المعهد يخرج الفنيين و المهنيين الذين تحتاج اليهم الدولة ممن لا تستطيع الجامعات توفيرهم سواء من حيث العدد أو النوعية و بهذا يكون العمل الرئيسي للمعاهد هو تلبية احتياجات سوق العمل، و اكتساب الطلاب المهارات التي تتطلبها ممارسة مهنة معينة في حين ان الجامعة و إن كانت تشارك المعاهد في الاعداد العلمي لبعض المهن العالية فإنها تتفرد برسالة تجعلها تتميز بالنظرة الشاملة الى وحدة المعرفة و تكملها و الالتزام بنقل المعرفة و تجديدها.¹

ثانيا: نبذة تاريخية عن جامعة ابن خلدون - تيارت:

يعود تاريخ إنشاء جامعة ابن خلدون بتيار الى شهر سبتمبر 1983م، حيث تأسست بدايتها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 83-544 المؤرخ في 17 ذي الحجة 1403هـ الموافق ل 24 سبتمبر 1983م بموجبه تنشأ مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي تدعي في صلب النص "جامعة تيارت". تتكون جامعة تيارت من الكليات الآتية:

كلية العلوم و الهندسة، كلية العلوم الزراعية و البيطرة، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية.²

و سرعان ما شهدت الجامعة تطورا نوعيا في المديرية، ففي سنة 2001 حدد عدد الكليات و المعاهد التي تتكون منها جامعة تيارت و اختصاصها كما يأتي: كلية الحقوق و العلوم السياسية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، كلية الآداب و اللغات، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، معهد علوم البيطرة، معهد التكنولوجيا، و في سنة 2003م تم اعتماد على زيادة الامانة العامة و المكتبة المركزية أربع بنايات مديريةية تكلف على التالي بالميادين الآتية:

- التكوين العالي في الطورين الأول و الثاني و التكوين المتواصل و الشهادات و كذا التكوين العالي فيما بعد التدرج.

¹ - بوزيان العجال، ريمة عمري، "أثر اعتماد إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"
² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية رقم 33-455 المادة 1 العدد 53، 2001م.

- التكوين العالي في الطور الثالث و التأهيل الجامعي و البحث العلمي و كذا التكوين العالي فيما بعد التدرج.
- العلاقات الخارجية و التعاون و التنشيط و الاتصال و التظاهرات العلمية.
- التنمية و الاستشراف و التوجيه.¹

بعد أن تم تحديد المشكلة البحثية و توضيح تساؤلاتها و فرضياتها، واستعراض التراث النظري حول موضوع إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي، بهذا المصدر سنتنقل الدراسة إلى الجانب الميداني من العمل، وهنا يمكن إبراز أهم الطرق و التقنيات المنهجية التي اتبعتها الدراسة للوصول إلى تحديد إجابات للفرضيات السابقة، لذلك احتوى هذا الفصل على:

ثالثاً: مجالات الدراسة:

يعد مجال الدراسة نقطة أساسية في البحث الاجتماعي وذلك لما يكتسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية حيث يتفق كل المهتمين بمناهج البحث الاجتماعي أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية هي:

- المجال الجغرافي - المجال البشري - المجال الزمني.

1- المجال الجغرافي:

يقصد بالمجال الجغرافي النطاق المكاني لإجراء البحث الميداني أجريت هذه الدراسة بجامعة ابن خلدون-تيارت- كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، و عليه سنتطرق إلى جانب مهم من الدراسة وهو معرفة نبذة تاريخية عن منشأة جامعة ابن خلدون بصفة عامة ثم التعرف على الهيكل التنظيمي للقسم، والخاص بمصلحة المستخدمين.

1-1 التعريف بالكلية:

تقع كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية شرق مدينة تيارت.

- تم إنشائها سنة 2010م.
- تتوفر على 3000 مقعد بيداغوجي.
- مساحتها حوالي 42000 متر مربع.
- يتمدرس بها أزيد من 500 طالب.
- يؤطّرهم 160 أستاذ.
- يوجد بها قسمان:
- قسم العلوم الانسانية.
- قسم العلوم الاجتماعية.

¹-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية رقم 01-271 المادة 1 العدد 15، 2013م.

1-2 ميدان التكوين في العلوم الاجتماعية:

شعبة العلوم الاجتماعية

السنة الأولى: علوم اجتماعية جذع مشترك

السنة الثانية: علم النفس

علم الاجتماع

فلسفة

1-3 الآفاق المستقبلية:

مواصلة الدراسة في طور الماستر

العلوم الاجتماعية:

- علم النفس العيادي
- علم النفس العمل والتنظيم و الأرغونوميا.
- علم النفس المدرسي.
- علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية.
- علم اجتماع الاتصال.
- علم اجتماع الحضري.
- فلسفة التأويل.
- فلسفة إسلامية

2- المجال البشري:

يعتبر المجال البشري للدراسة المجتمع الأصلي الذي تطبق على أفراده مختلف الوسائل لجمع البيانات الموضوعية و الواقعية منهم، حيث الدراسة هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحدودة من قبل، والتي تكون مجالات للملاحظة. وحتى تكون الدراسة علمية وعملية ولكي يصل الباحث إلى نتائج واقعية وموضوعية لابد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديدا دقيقا حيث يسمح بتحديد العينة المطلوبة، للاختيار و بجمع المعطيات من أفرادها عن طريق استخدام الوسائل والأدوات المناسبة أمام مجتمع الدراسة الذي يعتمد على جمع المعلومات منهم أستاذ مساعد (ب) و(أ) وأستاذ محاضر (ب) و (أ).

حيث يبلغ عدد الأساتذة بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية 156 أستاذ، منهم 14 أستاذ محاضر (أ) و 18 أستاذ محاضر (ب) و 117 أستاذ مساعد (أ) و 7 أساتذة مساعدين (ب)، بالنسبة لأساتذة قسم العلوم الانسانية يبلغ عددهم 83 أستاذ، حيث تم إجراء الدراسة الميدانية بقسم العلوم الاجتماعية لجامعة ابن خلدون تيارت حيث يتكون المجتمع الأصلي للقسم من 78 أستاذ موزعين على رتبة الأساتذة منهم:

- أستاذ محاضر ب: 08
- أستاذ محاضر أ: 05
- أستاذ مساعد ب: 05
- أستاذ مساعد أ: 32

1-2 عدد المصالح الموجودة في كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية:

الكلية تنقسم إلى قسمين:

قسم بيداغوجي

قسم إداري

و عميد الكلية له وظيفتان:

الوظيفة البيداغوجية تتمثل في تسيير بيداغوجي للكلية.

الوظيفة الإدارية: تصديق و إمضاءات على الوثائق الإدارية.

يتم اختيار العميد عن طريق شهادة الدكتوراه وأكثر.

ولعميد الكلية مساعدان:

1-1-2 نائب العميد المكلف بالبيداغوجية و المسائل المرتبطة بالطلبة:

المصالح التابعة للنائب الاول:

- مصلحة الدراسات: تختص بالتجميد و الاستئناف جميع المسائل المطلوبة

و المتعلقة بالجانب البيداغوجي.

- مصلحة الشهادات: تختص بالشهادات الطلبة المتخرجين.

علما أن لكل مصلحة رئيس يسيرها و مجموعة من الموظفين و المساعدين له.

2-1-2 نائب العميد المكلف بما بعد التدرج و العلاقات الخارجية و البحث العلمي:

المصالح التابعة له:

- مصلحة ما بعد التدرج: التي تختص بالماجستير و الدكتوراه.

- مصلحة التربصات: أي تربصات الأساتذة الى خارج الوطن أو داخل الوطن.

- مصلحة البحث العلمي: أي الأنشطة العلمية التي تقوم بها الكلية من ملتقيات

و الأيام الدراسية و متابعتها مرتبطة مع مصلحة الميزانية.

3-1-2 الأمين العام للكلية:

يمثل أعلى سلطة في الهرم الاداري و يعتبر بمثابة مستشار داخل الكلية أي جميع

الشؤون الادارية في تسيير المسار المهني تكون تحت اشرافه و مراقبته و رتبته يكون

متصرف اداري رئيسي او مستشار يعين و يختار لكفاءته المهنية و خبرته في الميدان

ويعين لصدقه و أمانته.

المصالح التابعة له:

- **مصلحة المستخدمين:** تمثل هذه المصلحة من المصالح الحساسة و تتوزع على عدة فروع و هي:
- 1- فرع الدائمين و التربصين و أعوان المصالح.
- 2- فرع الاساتذة و تهتم بشؤون الاساتذة.
- 3- فرع التربصين و المتعاقدين (عقود ما قبل التشغيل).
- مصلحة الميزانية و المحاسبة.
- مصلحة الوسائل العامة.

2-1-4 رئيس القسم:

يسهر على السير الحسن و يختص بالمشاكل الطلبة و المسائل المرتبطة بالأساتذة.

المصالح التابعة له:

- مصلحة الكاتبة او الكاتب العام.
- مصلحة برمجة النقاط.
- مصلحة البحث العلمي.
- مصلحة الاعلام الالي.
- مصلحة التدريس.

2-1-5 الأمن الداخلي:

يسهر على السير الحسن لتحقيق الامن داخل الكلية.

3- المجال الزمني:

تم الحصول على رخصة النزول الى الميدان من طرف الجامعة في بداية السداسي الثاني 2017/02/01، بينما تمت الموافقة من طرف نائب العميد المكلف بما بعد التدرج و البحث العلمي و العلاقات الخارجية بجامعة ابن خلدون - تيارت- قسم العلوم الاجتماعية يوم 2017/03/12.

انطلقت الدراسة بعدها يوم 2017/04/02 حيث تم مقابلة نائب العميد المكلف بما بعد التدرج و البحث العلمي و العلاقات الخارجية بقسم العلوم الاجتماعية، بغرض توفير معلومات عن الموضوع و الميدان الذي سيجرى فيه الدراسة و مدى الامكانية العلمية التي تسير او تعيق تنفيذ البحث، بغرض التزويد بمعلومات كافية عن مجتمع الدراسة و في هذه الفترة بالتحديد تم بناء استمارة تجريبية انطلاقا من الدراسات النظرية مع المشرف، و كذا الاقتراحات التي قدمها لنا نائب العميد المكلف بما بعد التدرج و البحث العلمي و العلاقات الخارجية، كما كانت لنا بعض المناقشات و اللقاءات مع بعض الاساتذة و ما لاحظناه في الواقع المعاش و التي كانت بغرض بناء و سيلة البحث التجريبية للوصول الى الصورة النهائية للاستمارة.

و في يوم 2017/04/11 تم توزيع الاستمارات النهائية بعد أن قمنا بعملية تحكيمها من طرف الاساتذة هم:

أ- "أم الرتم نور الدين" -أ- "باحي عبد المالك" -أ- "سليمان تيشيتيش محمد أمين" -أ- "شباب محمد أمين" حيث تم ادخال بعض التعديلات الشكلية تخص (الصفحة الاولى، الواجهة و ترقيم بعض العناصر) من خلال اقتراحات الاساتذة المحكمين و بعدها قمنا بتوزيع استمارات البحث.

رابعاً: المنهج المستخدم في الدراسة:

يتطلب اجراء الدراسة الميدانية إتباع منهج علمي معين يضمن تأطير البحث بالأساليب و الوسائل و الادوات التي يقرها العلم و يعترف بصدقها من جهة و يضمن التواصل مع البحث النظري من جهة أخرى. وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه "طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي، منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوصف ظاهرة أو مشكلة وتصويرها"¹.

حيث يقوم المنهج الوصفي بوصف ما هو كائن وتفسيره، فهو يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الظواهر، كما يعرف أيضاً بأنه "طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف وأفراد، وأحداث وأوضاع معينة"².

خامساً: الأدوات المستخدمة في الدراسة:

تختلف أدوات البحث ووسائله من بحث إلى آخر، من الاختبارات الى المقابلة والملاحظة و الاستمارة وغير ذلك، حيث تتعدد الأداة المناسبة في ضوء الأهداف البحث وفرضياته والأسئلة التي يسعى إلى الإجابة عنها، وقد يحتاج الباحث إلى استخدام أكثر من أداة حتى يتمكن من الإجابة عن جميع الأسئلة التي تطرحها الدراسة بدقة.

1- أدوات البحث:

هي الوسائل التي يستخدمها في استقرائه أو حصوله على المعلومات المطلوبة من المصادر المعنية في بحثه³، وقد اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات وهي كالتالي:

¹ - غازي عناية: "البحث العلمي منهجية إعداد البحوث و الرسائل الجامعية، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه"، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص.19.

² - عبد الناصر جندلي: "تقنيات و مناهج البحث في العلوم السياسية"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2007، ص.ص.12-13.

³ - رشيد زرواتي: "تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية"، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2008، ص.182.

1-1 الملاحظة العلمية البسيطة:

اعتمدنا عليها كونها تعد من أهم الوسائل المستعملة لدى الباحثين في جمع المعلومات والحقائق من الحقل الاجتماعي أو الطبيعي الذي يزود الباحثين بالمعلومات فقد تكون الملاحظة بسيطة تعتمد على الانتباه العفوي على الحادثة أو ظاهرة وقد تكون الملاحظة علمية تعتمد على الانتباه المقصود والمنظم و المضبوط للحوادث والظواهر¹. بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها، وقد عرفها علماء المنهج على أنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما، وفي هذا المجال اعتمدنا على الملاحظة وكانت ملاحظة بسيطة وذلك لبناء الأداة (الاستمارة) واعتمدنا على البيانات المتحصل عليها من خلال ملاحظة مختلف سلوكيات أساتذة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة ابن خلدون، والتي تمثلت في طبيعة سلوكهم وردود أفعالهم تجاه موقف معين، أو من خلال طرق اتصال الأساتذة فيما بينهم وكذلك اتصال الأساتذة برئيس القسم، وكل هذا يساعد في تحديد طبيعة الأسئلة التي ستطبق على المبحوثين.

2-1 المقابلة:

تعتبر إحدى أهم وسائل جمع البيانات حيث يقوم الباحث بواسطتها بتوجيه عدد من الأسئلة لمفردة العينة وتدوين إجاباته²، حيث تعتبر وسيلة أساسية للحصول على بيانات ومعلومات في موضوع محدد وللكشف عن اتجاهات فكرية معينة أو آراء أو معتقدات تعتمد كما وكيفا بحسب خطة البحث³، حيث أجريت مقابلة مع نائب عميد مكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي و العلاقات الخارجية بهدف إلمام بجميع المعلومات حول القسم و ذلك فيما يخص نبذة تاريخية عن إنشاء قسم العلوم الاجتماعية و مراحل تطوره و طريقة تسيير العمل.

وكانت هناك بعض الأسئلة موجهة الى نائب العميد عن النقاشات و الحوار العلمي الذي يقوم به الاساتذة، بالإضافة الى الجهود التي تسعى اليها الجامعة لتوفير الخدمات الالكترونية و دخول عالم الرقمنة و ذلك من خلال التسجيلات الالكترونية و تصفح النقاط عبر الموقع، و ان هناك معايير يأخذونها بعين الاعتبار عند ترقية الاساتذة و يدخل ذلك ضمن الاقدمية و الانتاج العلمي للأستاذ و النشاطات العلمية و الالتحاق بمناصب الدكتوراه، و أن القسم يبرم الكثير من الاتفاقيات لتبادل الافكار و المعلومات و المعارف بين الاساتذة، تقوم الجامعة بجلب أساتذة من مختلف أنحاء الوطن، كما هدف هذا اللقاء الى التعرف على التزام الأساتذة بعملهم من حيث ولائهم للقسم و العمل على الاستمرارية، من خلال تحقيق أهدافه و تطلعاته المستقبلية حول مسارهم المهني و مستقبل القسم و الجو السائد في القسم و مواجعتهم لظروف العمل.

¹ - ابراهيم البيومي غانم: "مناهج البحث و أصول التحليل في العلوم الاجتماعية، دليل علمي لإعداد البحوث و مهارات عرضها في الندوات العلمية"، ط1، مكتبة الشروق الدولية، ص.ص. 87-88.

² - فورسز بشير: "طرق البحث الاجتماعي (تر: فادية عمر الجولاتي)"، ط3، المكتبة المصرية للنشر و التوزيع، الجيزة، 2010، ص. 130.

³ - جلال غربول السناد: "البحث العلمي و كتابته"، ط1، ابداع الاعصار العلمي للنشر و التوزيع، الاردن، 2012، ص. 158.

3-1 الاستمارة:

تم الاعتماد عليها كأداة أساسية باعتبارها تحتوي على العديد من الاسئلة المعدة مسبقا، حيث تعد من أدوات جمع البيانات الشائعة الاستخدام في البحوث الاجتماعية كما أنها وسيلة هامة من وسائل جمع المعلومات قوامها الاعتماد على مجموعة من الاسئلة التي توجه الافراد بغية الحصول على بيانات معينة¹ و نظرا لما اكتسبناه عند نزولنا الى الميدان و التعرف على عدد الأساتذة عن طريق اللقاءات التي أجريناها و ما لاحظناه وانطلاقا من اشكالية الدراسة تم تصميم الاستمارة الى أربع محاور تضمنت 42 سؤالا مقسمة كالآتي:

* المحور الأول يحتوي على البيانات الشخصية و يبدأ من السؤال (1-5).

* المحور الثاني متعلق بالفرضية الأولى تحت عنوان: تساهم عمليات إدارة المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس و يبدأ من السؤال (6-19).

* المحور الثالث متعلق بالفرضية الثانية تحت عنوان: تساهم الأساليب الاتصالية في تقليص الوقت على الإدارة و يبدأ من السؤال (20-27).

* المحور الرابع متعلق بالفرضية الثالثة تحت عنوان: يساهم توفير متطلبات ادارة المعرفة في تحكيم مخرجات التعليم العالي و يبدأ من السؤال (28-42).

سادسا: أساليب الدراسة:

بما ان الدراسة تنطوي تحت الدراسات الوصفية فإنها تعتمد على أسلوبين أساسيين كمي و كفي² يتمثل الأسلوب الكمي في جميع البيانات من الواقع و تبويبها في جداول وحسابها.

اما فيما يخص الأسلوب الكيفي و هو بؤرة ارتكاز البحث و ذلك من خلال تحليل ما تم جمعه من بيانات و التعليق على الجداول باعتماد على التراث النظري و الشواهد الواقعية.

سابعا: مجتمع الدراسة و خصائصه:

1- مجتمع الدراسة:

مجتمع البحث الأصلي مكون من 78 مفردة حيث طبق المسح الشامل لصغر حجم العينة وقد استهدفت الدراسة 04 فئات سوسيو مهنية:

أستاذ مساعد (ب)، أستاذ مساعد (أ)، أستاذ محاضر (ب)، أستاذ محاضر (أ)، وبعد ذلك قمنا بتوزيع هذه الاستمارات على الأساتذة، استغرقت المدة 11 يوما لتوزيعها نظرا لتوقيت الأساتذة داخل العمل لأنهم غير متواجدين كل أيام الأسبوع، وبعد توزيع الاستمارات على الأساتذة تم استرجاع 50 استمارة ، لان بعض الأساتذة لم يكونوا متواجدين في الجامعة ومنهم لم يرغب في ملاءمة الاستمارة، فكان مجتمع البحث مكون من 50 مفردة.

¹ - نريمان يونس لهلوب: "استراتيجية البحث الاجتماعي (الانثوغرافيا) الاسس و الطرائق"، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص.256.

² - احمد عارف العساف، مجد الوادي: "منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الادارية (المفاهيم و الادوات)"، ط2، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2015، ص.135.

2- خصائص مجتمع الدراسة:

الجدول رقم (2): يوضح خصائص أفراد العينة حسب رتبة الأستاذ.

النسب المئوية %	التكرار	الفئات
10	05	أستاذ مساعد (ب)
64	32	أستاذ مساعد (أ)
16	08	أستاذ محاضر (ب)
10	05	أستاذ محاضر (أ)
100	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن عدد أفراد مجتمع البحث يتكون من (04) فئات وهي أستاذ مساعد (ب)، أستاذ مساعد (أ)، أستاذ محاضر (ب)، أستاذ محاضر (أ).

تؤكد البيانات الاحصائية الواردة أن فئة أستاذ مساعد (أ): والتي تقدر حسب البيانات أعلاه نسبة (64%) ما يعادل 32 فردا من مجتمع البحث.

فئة أستاذ مساعد (ب) وأستاذ محاضر (أ) تتركز بالتساوي بنسبة (10%) ما يعادل 05 مفردات من مجتمع البحث.

من خلال هذه البيانات يتبين أن فئة أستاذ مساعد (أ) تمثل الأغلبية وذلك راجع إلى طبيعة العمل ، واعتماد الجامعة في عملها على فرق عمل ذوي أعضاء متمكنين وكذلك ذوي الأقدمية بالنسبة لبعض الأساتذة ، فهي تحتاج إلى أفراد ذوي خبرات عالية، وذلك لأداء المهام بكفاءة.

الجدول رقم (3): يوضح خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس، السن، الحالة العائلية والأقدمية في العمل.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		الفئات البيانات الشخصية
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
39 / %78	10	05	10	05	50	25	8	4	ذكر
11 / %22	-	-	6	3	14	7	2	1	أنثى
50 / %100	10	5	16	8	64	32	10	5	المجموع
1 / %2	-	-	-	-	2	1	-	-	من 20 إلى 29 سنة
35 / %70	8	4	10	5	42	21	10	5	من 30 إلى 39 سنة
13 / %26	2	1	6	3	18	9	-	-	من 40 إلى 49 سنة
1 / %2	-	-	-	-	2	1	-	-	50 سنة فأكثر
50 / %100	10	5	16	8	64	32	10	5	المجموع
18 / %36	6	3	8	4	16	8	6	3	غير متزوج (ة)
32 / %64	4	2	8	4	48	24	4	2	متزوج (ة)
-	-	-	-	-	-	-	-	-	مطلق (ة)
-	-	-	-	-	-	-	-	-	أرمل (ة)
50 / %100	10	5	16	8	64	32	10	5	المجموع
13 / %26	2	1	2	1	12	6	10	5	أقل من 4 سنوات
33 / %66	6	3	10	5	50	25	-	-	من 5 إلى 9 سنوات
4 / %8	2	1	4	2	2	1	-	-	من 10 إلى 15 سنة
-	-	-	-	-	-	-	-	-	من 16 إلى 21 سنة
-	-	-	-	-	-	-	-	-	أكثر من 22 سنة
50 / %100	10	5	16	8	64	32	10	5	المجموع

لقد تضمن الجدول عرض خصائص تتعلق بالمفردات المكونة لمجتمع البحث المكون من 04 فئات سوسيو مهنية حيث يظهر أهم خصائص المجتمع في الدراسة الراهنة محصورة في 04 متغيرات وهي كالآتي: الجنس، السن، الحالة العائلية و الأقدمية، حيث تبين الشواهد الاحصائية المتعلقة بمتغير الجنس بأن غالبية أفراد مجتمع البحث من الذكور بنسبة تقدر بـ 78% حيث تمثل نسبة 50% من مجموع أفراد مجتمع البحث الذين لديهم رتبة أستاذ مساعد(أ)، ثم تأتي نسبة 10% من مجموع أفراد مجتمع البحث الذين ينتمون إلى رتبتي أستاذ محاضر(ب) وأستاذ محاضر(أ)، أما بالنسبة لفئة الإناث فتقدر نسبة 22% من مجموع (50) مفردة، حيث تمثل غالبية العنصر النسوي في رتبة أستاذ مساعد(أ) بنسبة 14% ومنه يمكن أن نفسر على أن الجامعة تعتمد على عنصر الذكور أكثر من عنصر الإناث، هذا نظرا لأننا صادفنا خلال توزيعنا للاستمارة البحثية فئة الذكور أكثر من الإناث مما يعني أن الجامعة توظف كلا الجنسين، حيث تعتمد عليهما في عملية نشر المعرفة واكتسابها واستخدامها بالشكل المناسب ، هذا لدعم و توفير متطلبات خدمة التعليم العالي إضافة إلى المساهمة في توسيع وتفعيل نشاط البحث العلمي، والاستثمار في المعرفة داخل وخارج الجامعة.

وفيما يتعلق بمتغير السن فإن الدلالات الاحصائية من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن الجامعة تشغل أفراد متوسطي السن أكثر من غيرهم وهذا حسب ما أكدت عليه النسب المئوية المتوصل إليها، حيث تمثل نسبة 70% من مجموع أفراد مجتمع البحث، الذين تتراوح اعمارهم من (30 إلى 39) سنة إذ تتركز غالبية هذه الفئة ذوي رتبة أستاذ مساعد(أ) بنسبة 42% ثم تليها نسبة 10% من مجموع أفراد مجتمع البحث ذوي رتبتي أستاذ مساعد(ب)، وأستاذ محاضر(ب)، كما أكدت البيانات الاحصائية على أن نسبة 26% تمثل المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من (40 إلى 49) سنة، حيث نجد أن غالبية أفراد هذه الفئة هم من رتبة أستاذ مساعد(أ) بنسبة 18% وبالتالي فإن المعطيات الإحصائية المتوصل إليها تدل على أن الجامعة تستقطب عنصر الشباب أكثر من غيرها لأن لديهم قدرات ومهارات كافية تتمكن من خلالها تقديم خدمة التعليم العالي بشكل فعال وجيد يمكن الطالب من اكتساب المعرفة الصحيحة، إضافة إلى هؤلاء الأفراد يشكلون محور أساسي وهام في عملية تطوير ، وتحسين إمكانيات ونشاطات الجامعة والزيادة في معدلات الأداء بشكل يتناسب مع متطلبات الحصول على المعلومة و المعرفة، وتوجيه الطالب، وكذا المساهمة في تحقيق جوهر عملية التعليم العالي والتي تتمثل في توسيع وتفعيل نطاق البحث العلمي.

أما بالنسبة لمتغير الحالة العائلية فإن المعطيات الاحصائية الواردة في هذا الجدول تبين أن نسبة 64% من أفراد عينة البحث هم من المتزوجين ذوي رتبة أستاذ مساعد (أ) وهذا بنسبة 48%، كما تشير نسبة 36% من مجموع أفراد مجتمع البحث الغير متزوجين من الأفراد ذوي رتبة أستاذ مساعد(أ) وهذا بنسبة 48% كما تشير نسبة 36% من مجموع أفراد مجتمع البحث الغير متزوجين من الأفراد ذوي رتبة أستاذ مساعد(أ) نسبة 16%، وربما يكون الأفراد المتزوجون أقدر من غيرهم على تحمل المسؤولية وأحرص على أداء الأعمال التي يكفون بها ، لأن ارتباطهم الأسري يجعلهم أكثر ارتباطا بالجامعة التي هي بالنسبة إليهم مصدر رزقهم، لذلك فهم أشد حرصا على تحقيق أهدافها، وتفيدنا هذه البيانات الاحصائية على أن الحالة العائلية ، قد تمثل دافعا قويا لاستقرار العامل والتمسك بالوظيفة التي يمارسها، مما يوضح أهمية هذا العامل في الأداء الوظيفي وانعكاسه على الحالة النفسية والاجتماعية بخلاف ما ، إذا كان الفرد العامل أعزب فإنه لا يشكل له عائقا أمام تغيير عمله أو التفكير في مغادرة الجامعة.

أما فيما يخص متغير الأقدمية في العمل فنجد أن نسبة أفراد عينة البحث تنحصر ما بين 05 إلى 09 سنوات وهذا ما اكدت عليه النسب المئوية الواردة في الجدول المقدر بـ 66% حيث تتمثل غالبية أفراد عينة البحث من أساتذة ذوي رتبة استاذ مساعد(أ) وذلك بنسبة 50% من مجموع 50 مفردة، كما تشير نسبة 26% إلى مجموع الأفراد الذين لديهم أقدمية في العمل أقل من 04 سنوات حيث نجد أن أغلبهم يقدر بنسبة 12% من مجموع الأفراد ذوي رتبة أستاذ مساعد(أ) وبالتالي يمكن القول بأن الجامعة هنا تضم أفراد ذوي خبرات قليلة ، وذلك لقلّة أقدميتهم في العمل وهذا قد لا يشجع الجامعة على الوصول إلى أعلى مستوى من الجودة في التعليم العالي ، مما يستدعي منها ضرورة السعي إلى تحسين كفاءة الأساتذة على مستوى جميع الرتب، ذلك لأن الجامعة بحاجة إلى ضرورة تقديم أفضل خدمة في مجال التعليم العالي ، مع محاولة العمل على تحقيق أعلى مستوى تعليمي بالنسبة للطالب، إضافة إلى التكوين الجيد بالنسبة للأستاذ وهذا حتى تتوافق مع متطلبات وشروط الوصول إلى الجودة في التعليم العالي.

خلاصة:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة والمتمثلة في اختيار المجال الجغرافي والبشري والزمني وكذلك المنهج المناسب، وكذا مجتمع الدراسة والمتمثل في أساتذة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة ابن خلدون -تيارت- كما تم التعرض إلى الأدوات المستخدمة في الدراسة (ملاحظة، المقابلة، الاستمارة) بهدف جمع المعلومات، ثم تبويبها وتفريغها في جداول إحصائية وأخيرا تحليلها.



الفصل الخامس
عرض وتحليل ومناقشة
بيانات الدراسة

أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة:

بعد التطرق إلى مجالات الدراسة في الفصل السابق، وتوضيح كيفية اختيار العينة وخصائصها، تم في هذا الفصل عرض بيانات الدراسة الميدانية المتحصل عليها من خلال أدوات جمع البيانات، حيث سيتم تفسيرها ومناقشتها.

وذلك من أجل إثبات أو نفي صدق فرضيات الدراسة، ولهذا العرض احتوى الفصل على:

1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الأولى:

سيتم التطرق من خلال هذا العنصر إلى عرض وتحليل بيانات المحور الثاني من الاستمارة، الذي يخص الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها:

تساهم عمليات إدارة المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس.

الجدول رقم (04): يوضح انعقاد الجامعة لنشاطات علمية للأساتذة حول كيفية استخدام المعرفة لتحقيق أهداف محددة.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		الفئات البدائل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%36 23	20	1	-	-	21.87	7	20	1	الملتقيات
	-	-	12.50	1	27.87	7	20	1	الندوات
	20	1	-	-	9.38	3	20	1	المؤتمرات
%54 27	60	3	87.50	7	46.88	15	40	2	لا
%100 50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يوضح الجدول أعلاه بأن الجامعة لا تعمل على تقديم نشاطات علمية يتم من خلالها تأهيل الأساتذة للاستخدام الامثل للمعرفة بغية تحقيق أهداف واضحة وهذا ما أكدت عليه الإحصائيات التالية، حيث تمثل نسبة 54% من مجموع المبحوثين الذين نفوا وجود النشاطات العلمية، كما دلت النسبة المئوية 87.50% مجموع رتبة أستاذ محاضر(ب) وتليها نسبة 60% من مجموع الأساتذة ذوي رتبة أستاذ محاضر(أ) الذين نفوا وجود النشاطات العلمية حول كيفية استخدام المعرفة.

ويمكن تفسير هذا على أن الجامعة لا تتوفر على الامكانيات اللازمة التي تمكنها من استغلال المعرفة والمعلومة والاستثمار الأمثل لها، حيث يستدعي هذا من الجامعة ضرورة العمل على تأهيل و تمكين الأساتذة ، من خلال إعداد برامج خاصة يتم من خلالها تفعيل النشاط العلمي والبحثي، وكذا تقديم ندوات علمية واسعة من مختلف التخصصات هذا من اجل نقل المعرفة واكتسابها للأساتذة ، مع تصميم أسلوب أو منهج واضح يتبعه الأستاذ الجامعي يمكنه من استخدام المعلومة بالشكل الصحيح.

الجدول رقم (05): يوضح مدى تشجيع الأساتذة على تقديم الأفكار المبدعة والإتيان بالجديد في أداء أعمالهم.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		الفئات البدايل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%98.07	33.33	2	25	2	36.36	12	40	2	حوافز مادية
	33.33	2	25	2	42.43	14	20	1	حوافز معنوية
	16.67	1	50	4	21.21	7	40	2	ترقية آلية
%1.93	16.67	1	-	-	-	-	-	-	لا
%100	100	6	100	8	100	33	100	5	المجموع

***ملاحظة:** هناك تضخم للعينة بسبب أن بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، وعليه فالنسب المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرار الاجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، ولا تعبر عن إجمالي مفردات عينة الدراسة البالغ 50 مفردة.

تشير الشواهد الإحصائية أعلاه ان الجامعة تسعى إلى تحقيق أداء جيد من خلال تشجيع الأساتذة على الإبداع وتقديم أفكار جديدة، حيث نجد هنا أن نسبة 98.07% تمثل مجموع أفراد مجتمع البحث الذين أكدوا ، على وجود تشجيع من خلال التحفيز المادي والمعنوي إضافة إلى الترقية الآلية وقد تبين من خلال الجدول أن غالبية الأساتذة من رتبة محاضر(ب)، يتم تشجيعهم من خلال الترقية الآلية وذلك بنسبة 50%، وتليها مجموع الأساتذة من رتبة أستاذ مساعد(أ) الذين أقرروا بوجود تشجيع من خلال التحفيز المعنوي وهذا بنسبة 42.43%، ثم تأتي نسبة 40% من مجموع الأساتذة برتبة أستاذ مساعد(ب) الذين أكدوا على وجود تحفيز مادي.

وعلى ضوء هذه الدلالات الإحصائية وبالنظر ما ذكر آنفا أن الجامعة تقدم تحفيزات (مادية ومعنوية) إضافة إلى الترقية الآلية ، وهذا الدعم ودفع الاساتذة إلى المساهمة في تحقيق أهدافها المنشودة والرقي بمستوى أداء الأستاذ وكذا الجامعة، من خلال تقديم خدمة التعليم العالي في أحسن صورة ممكنة ، وكذا تحقيق الجودة للمعرفة والمعلومة التي تقدمها مع ضمان الاستخدام الجيد لها ، واستثمارها بطريقة تسمح للطالب من إمكانية كسب معرفة صحيحة وواسعة وشاملة تمكنه من توظيفها في مختلف مجالات العمل مستقبلا.

الجدول رقم (06): يوضح مدى قيام الجامعة بتوزيع المعرفة.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		الفئات البيانات
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%43.33 26	-	-	-	-	19.51	8	-	-	فرق العمل
	-	-	11.11	1	17.07	7	-	-	الاجتماعات الرسمية
	-	-	-	-	9.76	4	20	1	شبكات الحاسوب
	20	1	11.11	1	7.32	3	-	-	العلاقات غير الرسمية
%56.67 *34	80	4	77.78	7	46.34	19	80	4	لا
%100 60	100	5	100	9	100	41	100	5	المجموع

*ملاحظة: هناك تضخم للعينة بسبب ان بعض المبحوثين أجابوا أكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، وعليه فالنسب المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الإجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، ولا تعبر عن إجمالي مفردات العينة البالغة 50 مفردة.

تعبر الشواهد الإحصائية المبينة في الجدول السابق عن توزيع المعرفة في الجامعة حيث تشير نسبة 56.67% من مجموع الأساتذة الذين نفوا وجود توزيع المعرفة داخل الجامعة، ولقد أكد مجموعة من الأساتذة ذوي رتبة أستاذ مساعد (ب) وأستاذ محاضر (أ) عن عدم قيام الجامعة بتوزيع المعرفة بنسبة 80% ، كما أكد الأساتذة ذوي رتبة أستاذ محاضر (ب) من عدم توزيع المعرفة بنسبة 77.78% ما يعادل 8 مفردات.

وهذا ما يشير لنا أن الجامعة لا تسعى إلى تقديم افضل خدمة جامعية وذلك لعدم الاهتمام بتوسيع مجال المعرفة وتداولها بين الأساتذة والطلبة، إضافة إلى غياب القدرة الكاملة على الحصول ، وتوفير المعلومة اللازمة لكل من الطلبة والأساتذة ، وهذا يعد مؤشر سلبي يؤثر على نشاطات الجامعة وكذا الخدمة التعليمية وبالتالي ، إن عدم نشر المعرفة واستغلالها والاستثمار فيها ، قد يؤدي إلى تراجع القيمة العلمية للتعليم والبحث العلمي، مما يعد سببا في تعطيل مسار الخدمة التعليمية نحو تحقيق الجودة.

الجدول رقم(07): يوضح الأسلوب المستخدم لنشر المعرفة في الجامعة.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		الفئات البيانات
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
12 %18.46	-	-	33.33	3	13.95	6	42.86	3	حلقات النقاش
33* %50.77	66.67	4	44.44	4	48.84	21	57.14	4	مجالات دورية تصدرها الجامعة
20 %30.77	33.33	2	22.23	2	37.21	16	-	-	الاجتماعات
65 %100	100	6	100	9	100	43	100	7	المجموع

***ملاحظة:** هناك تضخم للعينة بسبب ان بعض المبحوثين أجابوا أكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، وعليه فالنسب المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الإجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، ولا تعبر عن إجمالي مفردات العينة البالغة 50 مفردة.

تشير هذه الإحصائيات الواردة في الجدول أعلاه أن مجموع عدد أفراد مجتمع البحث أقروا بوجود أسلوب يتم استخدامه لنشر المعرفة داخل الجامعة بنسبة 50.77 % حيث تشير نسبة 66.67% من مجموع الأساتذة ذوي رتبة استاذ محاضر (أ) الذين أكدوا على وجود أساليب لنشر المعرفة من خلال مجالات دورية تصدرها الجامعة.

هذه النتائج تؤكد أن الجامعة تعتمد على أساليب تستخدمها لنشر المعرفة وهذا ما يزيد من خبرة الأساتذة، وكذا تفاعلهم مع تلك المعلومات من خلال الحصول عليها واستخدامها والمساهمة في تطويرها وتبادلها ، وكذا العمل على توسيعها على مختلف التخصصات بالجامعة، إضافة إلى ذلك فإنها أساليب تساهم بدورها في إنجاح البحث العلمي وخلق أساتذة ذوي كفاءات عالية وخبرات متنوعة تساهم في تحقيق فعالية التعليم العالي.

الجدول رقم (08): يوضح الجهة التي تبذله الجامعة في سبيل تحقيق التقدم العلمي من أجل المعرفة

المجموع		أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		الفئات		البدائل	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
64.81 %	%	24.07	13	40	2	-	-	25	9	40	2	الاستعانة بالخبراء	7
		16.67	9	20	1	25	2	16.67	6	-	-	مراقبة الاتجاهات الاجتماعية والتكنولوجية	
		24.07	13	-	-	25	2	22.22	8	60	3	التعاون مع المنظمات الأخرى	
%35.19		19	40	2	50	4	36.11	13	-	-	لا		
%100		54	100	5	100	8	100	36	100	5	المجموع		

***الملاحظة:** هناك تضخم للعينة بسبب ان بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، وعليه فالنسب المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الإجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، ولا تعبر عن إجمالي مفردات مجتمع الدراسة البالغة 50 مفردة.

تمثل البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن نسبة 64.81% تشير إلى مجموع أفراد إجابات المبحوثين بما يعادل (35) مفردة لديهم نفس الاتجاهات نحو الجهد الذي تبذله الجامعة لتحقيق التقدم العلمي من أجل المعرفة، وقد أجابوا (بنعم)، حيث يختلف المبحوثين من خلال اختيارهم للبدائل المقترحة إذ نجد أن نسبة 60% تمثل مجموع (05) أفراد بوجود تعاون مع المنظمات الأخرى، ثم تليها نسبة (40%) من مجموع أفراد إجابات المبحوثين الذين أقرروا بأن هناك استعانة بالخبراء لتحقيق التقدم العلمي، وهذا بالنسبة للمبحوثين ذوي رتبة أستاذ مساعد(ب) وأستاذ محاضر(أ)، أما بالنسبة للأفراد الذين أجابوا ب (لا) فقد قدروا بنسبة (35.19%) بما يعادل (19) مفردة من مجموع (54) مفردة من إجابات المبحوثين.

ومن خلال هذه الشواهد الاحصائية التي سبق ذكرها بأن الجامعة تسعى إلى تقديم أفضل خدمة التعليم العالي وأعلى مستوى في البحث العلمي ، وهذا من خلال إتباع أساليب تعد سياسية منتهجة تعتمد على الجامعة من أجل الوصول إلى المعرفة الصحيحة والمعلومة، هذا ما يسمى في رفع مستوى أداء الأستاذ وتمكين الطلبة من تقبل المعلومة وفهمها، إضافة إلى أن هذه السياسة التي تتبعها الجامعة تعد سبيلا فعلا في عملية النهوض بواقع الخدمة الجامعية والرفع من قيمة البحث على المستويين الوطني والخارجي، وهذا بالنسبة للأستاذ والطالب الجامعي، وبالتالي فإن جوهر عملية الجودة هو الاستثمار في كلا الطرفين وكذا التخطيط الجيد للبرامج والحصص التعليمية والبحثية.

الجدول رقم (09): يوضح المصادر التي تركز عليها الجامعة لكسب المعرفة.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		الفئات البدايل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%50 *33	20	1	55.56	5	51.11	23	57.14	4	أفكار و خبرات أفراد الجامعة (الأساتذة، الطلبة)
%9.09 6	-	-	-	-	13.33	6	-	-	أفكار و خبرات باحثين آخرين
%18.18 12	80	4	11.11	1	15.56	7	-	-	أفكار و خبرات باحثين أجنب
%22.73 15	-	-	33.33	3	20	9	42.86	3	أفكار و خبرات الجامعات الأخرى
%100 66	100	5	100	9	100	45	100	7	المجموع

*ملاحظة: هناك تضخم للعينة بسبب ان بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، وعليه فالنسب المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الإجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، ولا تعبر عن إجمالي مفردات العينة البالغ 50 مفردة.

يتضح في الجدول أعلاه أن من بين المصادر التي تركز عليها الجامعة لكسب المعرفة هو الاعتماد على أفكار وخبرات أفراد الجامعة (أساتذة وطلبة) وهذا ما أكدت عليه النسب المئوية التالية (50%) من المجموع الكلي لأفراد مجتمع البحث، حيث تشير نسبة (57.14%) من مجموع (07) مفردات ينتمون إلى رتبة أستاذ مساعد(ب) الذين أكدوا على نفس الاتجاه ثم تليها نسبة (55.56%) من مجموع (09) مفردات ينتمون إلى رتبة أستاذ محاضر(ب) ثم تأتي نسبة (51.11%) من مجموع أفراد عينة البحث ينتمون إلى رتبة أستاذ مساعد(أ) وهم كذلك أكدوا على نفس الاتجاه، أما بالنسبة للأفراد الذين أكدوا على ان الجامعة تعتمد على أفكار وخبرات الجامعات الأخرى فقد قدروا بنسبة (22.73%) بما يعادل (15) مفردة.

وبالتالي فإن هذه البيانات الإحصائية أكدت على أن الجامعة تعتمد بالدرجة الأولى على أفكار وخبرات الجامعة كمصادر من أجل كسب المعرفة، هذا يعني أن الجامعة تشجع المبادرة بالأفكار الجديدة والآراء التي يمكن الاستفادة منها في مجال تقديم البرامج والحصص التعليمية، حيث نجد أن الأستاذ والطالب الجامعي يمثلان مورد بشري هام فعال من خلال الحصص التعليمية ، وتوسيع مجال البحوث العلمية في مختلف التخصصات والمساهمة في دفع وتيرة الخدمة الجامعية على المستوى الوطني، إضافة إلى ذلك فإن الجامعة قد اعتمدت أسلوب آخر تمثل في اعتماد الجامعة على جامعات أخرى، هذا يجعلها تحقق ميزة تنافسية في مجال التعليم والبحث العلمي ، من خلال خريجها من الطلبة ومدى اكتسابهم لتلك الخبرات وتفاعلهم مع النشاطات والبرامج التي تقدمها الجامعة ، هذا في ظل إتباع معايير الجودة.

الجدول رقم (10): يوضح قيام الجامعة بفتح مجال للاطلاع على قاعدتها المعلوماتية.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%58	20	1	50	4	18.75	6	20	1	لفئة معينة بتحديدات واضحة لجميع الأساتذة والإداريين لفئة معينة بحرية مطلقة
	40	2	-	-	34.38	11	-	-	
	29	-	-	25	2	6.25	2	-	
%42	40	2	25	2	40.62	13	80	4	لا
%100	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من خلال البيانات الاحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن مجموع أفراد مجتمع البحث قد أقرروا بقيام الجامعة بفتح مجال للاطلاع على قاعدتها المعلوماتية وذلك بنسبة (58%) ما يعادل (29) مفردة، حيث نجد أن أعلى نسبة تمثلت في اختيار البديل الأول الذي يؤكد على وجود فئة معينة بتحديدات واضحة تفتح المجال للاطلاع على قاعدتها المعلوماتية وهذا بنسبة (50%) من مجموع الأساتذة ذوي رتبة أستاذ محاضر (ب)، أما بالنسبة للمبجوثين الذين أكدوا بعدم قيام الجامعة بفتح المجال أمام الأساتذة للاطلاع على قاعدتها المعلوماتية فقد قدرت بـ 42% مقابل (21) مفردة وتشير نسبة 80% إلى مجموع الأساتذة ذوي رتبة أستاذ مساعد (ب) الذين أكدوا على نفس الاتجاه.

يمكن تفسير النتائج المتوصل إليها أن الجامعة تسعى إلى تقديم مبادرات علمية جادة من أجل إعطاء المعلومة القيمة للأستاذ والطالب، وهذا من خلال فتح مجالات عدة للتعريف بقاعدتها المعلوماتية للجامعة، إضافة إلى أنها تعمل على الاستخدام الأمثل لتلك المعلومة من خلال نشرها وتوزيعها على الأعضاء الموجودة بها، وبالتالي كسب المعرفة ومحاولة تجديدها وجعلها في خدمة الأستاذ والطالب، وبهذا فإن الجامعة تسعى جاهدة إلى تحسين صورتها على الصعيد الداخلي و الخارجي.

الجدول رقم (11): يوضح مدى مراجعة الجامعة لنتائج نشاطاتها السابقة

المجموع	أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		البدايل
	أ-	ب-	أ-	ب-	أ-	ب-	أ-	ب-	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%58 29	-	-	12,50	1	9,37	3	-	-	بدرجة كبيرة
	20	1	62,50	5	37,50	12	40	2	بدرجة متوسطة
	-	-	12,50	1	9,38	3	20	1	بدرجة كبيرة
%42 21	80	4	12,50	1	43,75	14	40	2	لا
%100 50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه بأن نسبة 58% من 29 مفردة أجابوا بنعم بأن الجامعة تراجع نشاطاتها السابقة فيها ما نسبة أكبر 37,50% أستاذ مساعد (أ)، و نسبة 62,50% أستاذ محاضر (ب) صرحوا بدرجة متوسطة، بينما 42% من 21 مفردة أجابت بان الجامعة لا تراجع نتائج نشاطاتها السابقة فيها ما نسبته أكبر 43,75% أستاذ مساعد (أ) و ما نسبته 80% أستاذ محاضر (أ)، من خلال تفريغ البيانات تؤكد ان نسبة 58% تراجع الجامعة نتائج نشاطاتها السابقة بدرجة متوسطة ، و ذلك راجع لأنها قليلا ما تشارك في الملتقيات الدولية و الوطنية و المؤتمرات ، لأن ذلك يتطلب عليها إيرادات مالية تساعد نفسها بها من أجل طبع و نشر مجلات و المؤلفات العلمية، بينما صرحت نسبة 42% و هي النسبة القريبة التي أجابت بلا قالت بأن الجامعة لا تراجع نشاطاتها السابقة ، لأنها دائما مشغولة بالمسائل البيداغوجية ، تنظيم الدروس و التحضير للامتحانات و توثيق الشهادات ، و هذا ما جاء أثناء توزيعنا للاستمارة على بعض الأساتذة عن طريق المقابلة .

الجدول رقم (12): يوضح تدوين الآراء و الخبرات و التجارب التي تمر بها الجامعة و حفظها في قواعد البيانات

	المجموع		أستاذ محاضر - أ-		أستاذ مساعد - ب-		أستاذ مساعد - أ-		أستاذ مساعد - ب-		البدائل	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الحاسوب	الاوراق و السجلات
%61,02 *36	22,03	13	16,67	1	12,50	1	25,6 4	10	16,66	1	لا	لا
	38,98	23	33,33	2	62,50	5	35,90	14	33,33	2		
%38,98		23	50	3	25	2	38,46	15	50	3	لا	
%100		59	100	6	100	8	100	39	100	6	المجموع	

***ملاحظة:** هناك تضخم للعينة بسبب أن بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، و عليه فالنسبة المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الاجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، و لا تعبر عن إجمالي مفردات العينة البالغ عددها 50 مفردة.

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 61,02% من 36 مفردة فيها ما نسبته 25,64% أستاذ مساعد (أ) و نسبة 62,50% أستاذ محاضر (ب) و نسبة 35,90% أستاذ مساعد (أ) أجابوا بنعم يتم تدوين الآراء و الخبرات و التجارب التي تمر بها الجامعة و حفظها في قواعد البيانات، بينما نسبة 38,98% من 23 مفردة فيها ما نسبته 50% استاذ محاضر (أ) و استاذ مساعد (ب) و نسبة 38,46% أستاذ مساعد (أ) صرحوا بأنه لا يتم تدوين الآراء و الخبرات و التجارب التي تمر بها الجامعة و حفظها في قواعد البيانات.

من خلال تفريغ البيانات تأكد نسبة 61,02% بأنه يتم تدوين الآراء و الخبرات و التجارب التي تمر بها الجامعة ، و حفظها في قواعد البيانات فيها من صرحوا بأنه يتم تدوينها و حفظها في الحاسوب بنسبة 25,64% أستاذ مساعد (أ) و هذا من خلال حفظها و تخزينها في الكمبيوتر و البرامج الحاسوب ، التي تساعد في ضمان استرجاعها من قبل المستويات الإدارية التي تمكنهم من تبادل المعلومات و مراسلة بعضهم البعض ، و كذلك يتيح للمستخدم امكانية الوصول الى المعلومات في الوقت المناسب.

و نسبة 62,50% أستاذ محاضر (ب) أكدوا بأنها تدون و تحفظ في الأوراق و السجلات ، و هذا من خلال كتابتها و حفظها في المجلات و المنشورات الجامعية ، ثم يتم وضعها في المكتبة الجامعية الاستفادة منها و تداولها بين الطلبة ، حتى تصبح مرجع يعتمد عليه الطالب في دراسته أو بحثه ، بينما نجد نسبة 38,98% أفادوا بأن الجامعة لا تدون الآراء و الأفكار و التجارب التي تمر بها الجامعة و حفظها في قواعد البيانات ، ربما قد يرجع السبب في ذلك الى وجود قطيعة بين الطابع الاستشاري و البحثي لاعضاء هيئة التدريس و الوسائل التكنولوجية ، حتى لا تثمن و تصبح مصدرا للدخل تقوي به إمكاناتها وقدرتها البحثية ، عدم استقلاليتها عن صناع القرار و التأثير الحكومي.

الجدول رقم (13): يوضح مدى استفادة الجامعة من معارف مواردها.

المجموع	أستاذ		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		الفئات		البدائل	
	م.أ- م.أ	م.أ- م.أ	م.أ- م.أ	م.أ- م.أ	م.أ- م.أ	م.أ- م.أ	م.أ- م.أ	م.أ- م.أ	م.أ- م.أ	م.أ- م.أ		
%62,97	29,63	16	-	-	12,50	1	36,11	13	40	2	تشجيع المبادرة بالرأي	ج
	18,52	10	-	-	37,50	3	16,67	6	20	1	الاستثمار في الموارد البشرية	
	14,82	8	20	1	25	2	13,89	5	-	-	دعم القدرات و المهارات	
%37,04	20	80	4	25	2	33,33	12	40	2	لا		
%100	54	100	5	100	8	100	36	100	5	المجموع		

*ملاحظة: هناك تضخم للعينة بسبب أن بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، و عليه فالنسبة المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الاجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، و لا تعبر عن إجمالي مفردات العينة البالغ عددها 50 مفردة.

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة %62,97 من 34 مفردة أجابوا بنعم يمكن للجامعة أن تستفيد من معارف مواردها فيها ما نسبته %36,11 أستاذ مساعد (أ) و نسبة %37,50 أستاذ محاضر (ب) ، بينما أكدت %37,04 من 20 مفردة فيما نسبته %80 أستاذ محاضر (أ) و نسبة %40 أستاذ مساعد (ب) و نسبة %33,33 أستاذ مساعد (أ) صرحوا بـ لا بعدم استفادة الجامعة من معارف مواردها.

من خلال تفريغ البيانات تأكد أن نسبة %62,97 بأن الجامعة تستفيد من معارف مواردها فيها نسبة %36,11 أستاذ مساعد(أ) صرحت بأن الجامعة تشجع عملية المبادرة بالرأي ، لأنها تضع الثقة فيهم نتيجة التكوين و التعليم الذي يتلقونه ، مما سيساعدهم على فهم الوضع و الخروج بالحلول و الاقتراحات و الآراء الجديدة، و نسبة %37,50 أشارت بأنها تستثمر في المورد البشري ، و هذا ما ساعدها الى فتح أبوابها للأجانب للاستفادة من خبراتهم و دراساتهم و مناقشة وجهات اختلافها و تنمية المستويات التعليمية، الاجتماعية و الاقتصادية، ثم نجد نسبة %25 أستاذ محاضر(ب) صرحوا بأنها تدعم القدرات و المهارات، و خير دليل على ذلك بان الجامعة دائما مع بداية الموسم الجامعي تفتح أبوابها للمسابقات للدخول في المشاركة لنيل شهادة الدكتوراه ، و هذا مؤشر يعمل على تقوية الفكر و الجهود مما يجعل المورد البشري يزيد من طاقته ، بينما نجد نسبة %37,04 أجابت بأن الجامعة لا تستفيد من مواردها و ذلك راجع الى أن الجامعة ما زالت لا تتمتع بالحرية و الاستقلالية، مجرد تنفيذ القرارات و تلقين الدروس للطلبة و الاستعداد للامتحانات فقط.

الجدول رقم (14): يوضح تطبيق إدارة المعرفة بجامعة ابن خلدون كأسلوب إيجابي للتعليم.

المجموع	أستاذ		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		الفئات		البدائل
	محاضر -أ-	ب-	ب-	أ-	ب-	أ-	ب-	ت	%		
%77,36	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	تقديم منتجات جديدة نجاح في حل المشاكل نجاح في وضع سياسات
	18	-	2	25	14	40	2	40	2		
	33,96		4	50	6	17,14	3	60	3		
*41	10	20	1	25	2	20	7	-	-	-	
%22,64	12	80	4	-	-	22,86	8	-	-	-	لا
%100	53	100	5	100	8	100	35	100	5	100	المجموع

*ملاحظة: هناك تضخم للعينة بسبب أن بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، و عليه فالنسبة المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الاجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، و لا تعبر عن إجمالي مفردات العينة البالغ عددها 50 مفردة.

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة %77,36 من 41 مفردة أجابت بنعم بأن تطبيق ادارة المعرفة بجامعة ابن خلدون خطوة ايجابية للتعليم فيها ما نسبته %40 أستاذ مساعد (أ) و نسبة 50 أستاذ محاضر (ب)، بينما نسبة %22,64 صرحوا بان الجامعة لا تسعى الى تطبيق إدارة المعرفة، فيها ما نسبة %80 أستاذ محاضر (أ).

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن نسبة %77,36 أجابت بنعم يعتبر تطبيق إدارة المعرفة بجامعة ابن خلدون خطوة إيجابية للتعليم فيها ما نسبة %40 قالوا بأنها تقدم منتجات جديدة و ذلك من أجل تحديث نظم التعلم و الابتعاد على النظام الكلاسيكي باستخدام التكنولوجيا ، و نسبة %60 أستاذ مساعد (ب) صرحوا بأنها تساعد في حل المشاكل، ويعني ذلك المسائل المترتبة بالطلبة و الشؤون البيداغوجية تسجيلات و سحب الاوراق والدروس من الانترنت دون جهد ، بينما نسبة %25 أشارت بأنها تساعد في وضع سياسات و ذلك من خلال تبني النظام الافتراضي في التعليم الغاء الحواجز و المسافة ، مما يساعد على مواكبة التطورات العالمية.

في حين نجد نسبة %22,64 صرحت بأنها لا يعتبر تطبيق إدارة المعرفة بجامعة ابن خلدون خطوة ايجابية للتعليم فيها نسبة %80 من أجابوا ب لا أستاذ محاضر(أ) ، و ذلك راجع لعدم توفر الوسائل التكنولوجية قلة الحواسيب و البرمجيات التي تساعد على ذلك، نسبة الانترنت ضئيلة كون الجامعة تطورت في الكم و ليس في النوع، عدم وجود طاقم يسير هذه العملية (إدارة المعرفة) نقص الخبرة و الكفاءة.

الجدول رقم (15): يوضح امكانية توفير الجامعة لخدمة البريد الالكتروني للطلبة و أعضاء هيئة التدريس.

المجموع	أستاذ		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		الفئات	البدائل		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%				
37,74%	20		33,33	2	37,50	3	43,76	14	14,28	1	نعم	
62,26%	33	28,30	15	33,33	2	50	4	21,87	7	28,58	2	عدم قدرتها على مواكبة التطورات التكنولوجية
		22,64	12	16,67	1	12,50	1	21,87	7	42,86	3	اعتماد التقنية القديمة تعتبر أحسن
		11,32	6	16,67	1	-	-	12,50	4	14,28	1	الافتقار الى المهارة
53		100	6	100	8	100	32	100	7	المجموع		

***ملاحظة:** هناك تضخم للعينة بسبب أن بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، و عليه فالنسبة المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الاجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، و لا تعبر عن إجمالي مفردات العينة البالغ عددها 50 مفردة.

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 37,74% من 20 مفردة فيها ما نسبة 43,76% أستاذ مساعد(أ) و نسبة 37,50% أستاذ محاضر(ب) أفادوا بأن الجامعة توفر خدمة البريد الالكتروني للطلبة و أعضاء هيئة التدريس بينما نسبة 62,26% من 33 مفردة صرحت بأن الجامعة لا توفر خدمة البريد الالكتروني للطلبة و هيئة التدريس فيها ما نسبة 50% أستاذ محاضر(ب) و نسبة 42,86% أستاذ مساعد(أ) و نسبة 33,33% أستاذ محاضر(أ).

بعد القراءة الاحصائية لهذا الجدول تبين لنا أن نسبة الاكبر 62,26% من الاساتذة أفادوا لنا بأن الجامعة لا توفر خدمة البريد الالكتروني للطلبة و أعضاء هيئة التدريس، فيما ما نسبة 50% صرحوا بأنها ليست لها القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية و ذلك ، يعني أنه الجامعة لا يوفر خدمة الانترنت للطلبة و أعضاء هيئة التدريس عدم توفر الوسائل التكنولوجية ، لهذا الغرض لأن الجامعة ما زالت تسير على المنهج القديم في عملية التلقين لا تسمح بإندماج إلكتروني بين الأستاذ و الطالب داخل الجامعة ، و نسبته 42,86% أشارت اعتماد التقنية القديمة تعتبر أحسن أستاذ مساعد(ب)، يعني بأنها ما زالت تعتمد على تعليق النظم و اللوائح و كشف النقاط و النتائج و موعد الامتحانات و الاستدراك في

الاوراق و تلصيقها على جدران داخل إدارة الجامعة ، مما يجعلها في منظر لا يليق بها
بمعنى الحقيقي للكلمة.

في حين نجد أن نسبة 33,33% أستاذ محاضر (أ) أفادت بأنها تفتقر الى المهارة
و ذلك ، يعني أن ليست لديهم القدرة و الكفاءة للتعامل مع هذه الوسيلة لأنهم ما زالوا
كلاسيكيين الاعتماد على المراسلة فقط ، بينما نسبة 37,74% أفادت بنعم توفر خدمة البريد
الالكتروني فيما نسبة أكبر 42,76% أستاذ مساعد (أ) وذلك يعني على أحد تصريح
الاساتذة بأن الجامعة فعلا لديها رابط إلكتروني ، لكن يوجد فيه نشأتها تاريخها و أقسام التي
فيها و عدد الطلبة و الشؤون المتعلقة بهم ، لكن لا تستخدمه للأغراض البيداغوجية
والتربوية.

الجدول رقم (16): يوضح مدى قيام الجامعة بنشر و تعميم أفضل الانجازات التي قام بها الاستاذة في الجامعة .

المجموع	أستاذ		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		الفئات		البدائل	
	م.حاضر -أ-	م.مساعد -ب-	م.مساعد -أ-	م.مساعد -ب-	م.مساعد -أ-	م.مساعد -ب-	م.مساعد -أ-	م.مساعد -ب-				
%62,30 *38	19,67	12	-	-	11,11	1	23,81	10	20	1	مواقع التواصل الاجتماعي	ن
	31,15	19	40	2	11,11	1	30,96	13	60	3	مجلات	
	3,28	2	-	-	11,11	1	2,38	1	-	-	أفلام مرئية	
	8,20	5	-	-	-	-	11,90	5	-	-	تنظيم ندوات و عرض اعمالهم	
%37,70	23	60	3	66,67	6	30,95	13	20	1	لا		
%100	61	100	5	100	9	100	42	100	5	المجموع		

***ملاحظة:** هناك تضخم للعينة بسبب أن بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، و عليه فالنسبة المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الاجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، و لا تعبر عن إجمالي مفردات العينة البالغ عددها 50 مفردة.

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 62,30% من 38 مفردة يصرحون بأن الجامعة تنتشر و تعمم أفضل الانجازات التي يقوم بها الاساتذة في الجامعة فيها ، ما نسبته 23,81% أستاذ مساعد (أ) و نسبة 30,96% أستاذ مساعد (أ) بينما نجد نسبة 37,70% من 23 مفردة فيها ما نسبته 66,67% أشاروا بأن الجامعة لا تنتشر و لا تعمم أفضل الانجازات الاساتذة في الجامعة ، من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة 62,30% أقرروا أن الجامعة تنتشر و تعمم أفضل الانجازات التي يقوم بها الاساتذة في الجامعة فيها ما نسبته 30,96% بأنها تنتشر و تعمم في المجلات تصدرها الجامعة لأن الجهة الوصية للجامعة توفر لها قسط من المال ، و كذلك ديوان للطبع و نشر هذه الاعمال توضع في المكتبات للاستفادة منها في الدراسات بينما نسبة 23,81% صرحوا أنها تنتشر في مواقع التواصل الاجتماعي و هذا يرجع الى أن الاساتذة في الجامعة يشكلون عدة جهات حسب التخصص ، لديهم صفحة على الفايسبوك ينشرون فيها أعمالهم التي يقومون بها خلال دراستهم وبحثهم، واحتكاكهم مع الطلبة يوضحون لهم و يشرحون هذا العمل، و نسبة 11,90% أفادوا بأنهم ينظمون ندوات لغرض أعمالهم لكن بالنسبة قليلة منها الايام الدراسية ، مما يضعون

طاولات خارج قاعة المحاضرة ينشرون فيها أعمالهم و يعرضونها على الوافدين من الطلبة و الاساتذة من مختلف الجامعات و المدن.

في حين نجد أن نسبة 37,71% صرحوا بأن الجامعة لا تنشر و لا تعمم أفضل الانجازات التي قام بها الاساتذة في الجامعة ، و ذلك راجع الى ان الجهة الوصية لا تبالي لهذه الاعمال و الدراسات التي يقومون بها ، لأنها لا توفر لهم نوع من الاستقلالية في العمل حتى تنتظر و تراجع في أعمالهم و فيها نوع من جهوية و المحسوبية و كذلك السرقة العلمية لبعض الباحثين لمختلف الدراسات و البحوث على حساب الآخر و نسبها اليه.

الجدول رقم (17): يوضح مدى استعانة الجامعة بأساليب و آليات لتوزيع المعرفة على الأساتذة.

المجموع	أستاذ		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد -		الفئات		البدائل
	محاظر -أ-	ب-	ب-	أ-	ب-	أ-	ب-	ب-	ب-		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%56,45	11,29	7	-	-	12,50	1	14,29	6	-	-	مذكرات و تقارير
	6,45	4	-	-	-	-	7,14	3	14,29	1	البريد الالكتروني
	14,52	9	-	-	-	-	16,67	7	28,57	2	اجتماعات عامة
	24,19	15	-	-	25	2	28,57	12	14,29	1	المشاركة في المؤتمرات
	27		100	5	62,50	5	33,33	14	42,85	3	لا
	%43,55		100	5	100	8	100	42	100	7	المجموع
	%100	62	100	5	100	8	100	42	100	7	

***ملاحظة:** هناك تضخم للعيينة بسبب أن بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، و عليه فالنسبة المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الاجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، و لا تعبر عن إجمالي مفردات العينة البالغ عددها 50 مفردة.

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة %56,45 من 35 مفردة صرحوا بنعم بأن الجامعة تستعين بأساليب و آليات لتوزيع المعرفة على الأساتذة فيها ما نسبته أكبر %28,57 أستاذ مساعد (ب) و نفس نسبة %28,57 أستاذ مساعد (أ)، بينما نسبة %43,55 من 27 مفردة صرحوا بأن الجامعة لا تستعين بأساليب و آليات لتوزيع المعرفة على الأساتذة فيها نسبة أكبر %62,50 أستاذ محاضر (ب).

من خلال البيانات الموجودة في الجدول نجد أن النسبة الأكبر %56,45 أفادوا بأن الجامعة تستعين بأساليب و آليات لتوزيع المعرفة على الأساتذة ، فيما نسبة %14,29 أستاذ مساعد (أ) أفادوا بأنها توزع على شكل مذكرات و تقارير، و ذلك من خلال القرارات التي تنشرها الوزارة في شكل كتيب صغير يملون عليه البرنامج الدراسي يدرس حسب القرارات المنشورة و نسبة %14,29 أستاذ مساعد (ب) أشاروا بأنها تستعين بالبريد الالكتروني وذلك باللجوء و الرجوع الى الموقع الرسمي للوزارة يكون فيه مختلف

القرارات و النشاطات الموجهة الى الجامعة خلال العام الدراسي مع بداية الدخول الجامعي، و نسبة 28,54% أفادوا بأنها تستعين بالاجتماعات العامة ، و ذلك من خلال عقد ندوات من طرف الجهة الوصية (الوزارة) لمختلف رؤساء الجامعة و عمداء الجامعة عبر مختلف الوطن يكون فيها النقاش و الاقتراح و تبادل الآراء حسب الظروف التي تساعد الجامعة في منطقة ما و نسبة 28,57% قالوا بأنها تستعين ، من خلال المشاركة في المؤتمرات الدولية و الوطنية التي تشرف عليها الوزارة لإبراز مختلف الأعمال و الدراسات على الصعيد الداخلي و الخارجي للجامعات من أجل تحديث الطرح و الفكر على مختلف الجامعات.

بينما نجد نسبة 43,55% أشارت بأن الجامعة لا تستعين بأساليب و آليات لتوزيع المعرفة على الأساتذة فيما نسبة أكبر من أشارت ذلك 62,50% أستاذ محاضر (ب) يعني ذلك أن الأستاذ هو من يبحث و يجتهد في الحصول على المعرفة و احتكاكه مع مختلف الجهات أساتذة من الخارج عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ثم يتداولها و يعرضها على الطلبة حسب امكانيته المتاحة.

الجدول رقم (18): يوضح العلاقة بين عقد الجامعة لنشاطات علمية حول كيفية استخدام المعرفة واعتبار تطبيق إدارة المعرفة خطوة إيجابية للتعليم.

المجموع	لا		نعم		عقد الجامعة استخدام المعرفة
	%	ت	%	ت	
38 %76	65.52	19	90.47	19	نعم
12 %24	34.48	10	9.53	02	لا
50 %100	100	29	100	21	المجموع

يتضح من خلال المعطيات الكمية الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة 90.47% من مجموع 19 مفردة أقرروا بأن الجامعة تعقد نشاطات علمية حول كيفية استخدام المعرفة واعتبار تطبيق إدارة المعرفة خطوة إيجابية للتعليم، بينما أشارت نسبة 34.48% من مجموع 10 مفردات أكدوا على أن الجامعة لا تعقد نشاطات علمية حول كيفية استخدام المعرفة واعتبار تطبيق إدارة المعرفة خطوة إيجابية للتعليم.

من خلال ما تم عرضه من بيانات احصائية تم التوصل إلى أن الجامعة تقدم نشاطات علمية حول كيفية استخدام المعرفة، هذا يدل على أن الجامعة تعطي أولوية استخدام المعرفة من مختلف المجالات والتخصصات، حتى يتمكن الأستاذ والطالب من مواكبة التطورات العلمية الحاصلة، كما أن الجامعة تعمل على تطبيق نظام إدارة المعرفة، قد يؤدي إلى مصداقية البحوث العلمية وتقديم فعالية خدمة التعليم العالي، كما أن الجامعة تعمل جاهدة لتجديد طرق وأساليب متميزة، من أجل النهوض بمستوى البحث العلمي وتشجيع المشاركة والمنافسة بين الجامعات الأخرى، والتوصل إلى جودة خدمة التعليم العالي.

2- عرض و تحليل بيانات الفرضية الجزئية الثانية:

سيتم التطرق من خلال هذا العنصر الى عرض و تحليل بيانات المحور الثاني من الاستمارة التي تخص الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها: تساهم الاساليب الاتصالية في تقليص الوقت على الادارة الجامعية.

الجدول رقم (19): يوضح اعتماد الجامعة على شبكة الأنترنت كوسيلة أساسية لعقد الاجتماعات.

المجموع	أستاذ محاضر – أ-		أستاذ محاضر – ب-		أستاذ مساعد – أ-		أستاذ مساعد – ب-		الفئات البدائل	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
% 32 16	-	-	-	-	15,62	5	-	-	اختصار الوقت	7
	-	-	12,50	1	12,51	4	-	-	التقليل من التكلفة	
	20	1	-	-	15,62	5	-	-	تقليل الجهد	
% 68 34	80	4	87,50	7	56,25	18	100	5		لا
%100 50	100	5	100	8	100	32	100	5		المجموع

يتضح في الجدول أعلاه أن نسبة 68% من 34 مفردة أفادوا بأن الجامعة لا تعتمد على شبكة الأنترنت كوسيلة أساسية لعقد الاجتماعات فيها ما نسبته أكبر 87.50% أستاذ محاضر(ب) ، بينما نجد ان نسبة 32% من 16 مفردة ، أفادوا بان الجامعة تعتمد على شبكة الأنترنت كوسيلة أساسية لعقد الاجتماعات فيها ما نسبته أكبر 15.62% أستاذ مساعد(أ).

من خلال البيانات الإحصائية يتبين لنا أن نسبة 68% أكدت بان الجامعة لا تعتمد على شبكة الانترنت كوسيلة أساسية لعقد الاجتماعات ، يعني ذلك بان الجامعة مازالت تعتمد على الطريقة القديمة وهي الهاتف يكون عن طريق رئيس القسم يتصل بهم من هاتفه النقال لأن معظم مكاتب الأساتذة لا توجد فيه هواتف ثابتة وعدم توفر على حواسيب داخل كل مكتب أستاذ مرتبطة بشبكة الانترنت.

بينما نجد نسبة 32% صرحت بأن الجامعة تستعين بشبكة الانترنت كوسيلة لعقد الاجتماعات فيها ما نسبته 15.62% أفادوا بأنها اختصار للوقت، تخفيف عبئ التنقل وبعد المسافة ونسبة 12.51% أكدت بأنها تقلل من تكلفة مصاريف الحضور والانتقال وتقليل الجهد وذلك عن طريق الأساتذة فيما بينهم يتصلون مع بعضهم البعض عبر مواقع التواصل الاجتماعي بانه لدينا إجتماع.

الجدول رقم (20): يوضح توفير الجامعة مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات الدارسين والباحثين.

المجموع	أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		الفئات	البدايل
	أ- %	ت	ب- %	ت	أ- %	ت	ب- %	ت		
%36	-	-	-	-	12,50	4	-	-	توفير قسم خاص بالاطلاع على الميكروفيلم	لا
	-	-	-	-	9,38	3	-	-	توفير قسم خاص بالكتب النادرة	
	18	60	3	12,50	1	15,62	5	40	2	
%64 32	40	2	87,50	7	62,50	20	60	3	لا	
%100 50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع	

يتضح في الجدول أعلاه أن نسبة 64% من 32 مفردة أقرروا بأن الجامعة لا توفر مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات الدارسين والباحثين فيها نسبة أكبر 87.50% أستاذ محاضر (ب) بينما نجد نسبة 36% من 18 مفردة أقرروا بأن الجامعة توفر مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات الدارسين والباحثين فيها ما نسبته أكبر 40% أستاذ مساعد (ب) ونسبة 60% أستاذ محاضر (أ) من خلال القراءة الاحصائية لهذا الجدول نجد أن أعلى نسبة 64% أفادت بأن الجامعة لا توفر مكتبة متكاملة لخدمة الباحثين و الدارسين ، وذلك راجع إلى أن المكتبة مازالت متأخرة في طريقة عملها وعدم توفرها على المعايير المتفق عليها لخدمة الباحثين و الدارسين في الجامعة، عدم وجود أنترنت وفهرس إلكتروني، نقص في الكتب والمراجع، قلة النسخ المتداولة، عدم وجود برنامج تستخدمه في البحث دون الرجوع إلى الكتاب ومشاهدة فهرسه، من ذلك البرنامج يعرف الباحث أو الدارس بأنه موجود أو غير موجود، بينما نجد نسبة 36% أفادت بأن الجامعة توفر مكتبة متكاملة لخدمة الباحثين و الدارسين فيها ما نسبته 60% أستاذ محاضر (ب) أفادوا بأنها توفر قسم خاص للأبحاث السابقة ، ويعني ذلك قسم خاص بالمذكرات والمجلات التي ينشرونها الأساتذة والطلبة خلال دراستهم للتخرج، يتم الرجوع إليها والاطلاع عليها، ونسبة 12.50% أستاذ مساعد (أ) أفادوا بأنها توفر قسم خاص للاطلاع على ميكروفيلم في الحقيقة إن لم أرى هذا النوع في المكتبة لكن ربما هو موجود في قسم خاص يتعامل به الأساتذة على هذا النوع من البحث الصوت و الصورة، ونسبة 9.38% أستاذ مساعد (أ) أفادوا بأنها توفر قسم خاص بالكتب النادرة وهذا ما هو موجود في المكتبة يوجد قسم خاص يستعمله الأساتذة وحدهم ، لكن إذا كانت الكتب نادرة هذا ما هو حاصل اليوم عدم توفر الكتب اللازمة لخدمة العلم ومختلف التخصصات.

الجدول رقم (21): يوضح مدى قدرة الجامعة التخلي عن جميع الاعمال الورقية و التحول الى النظام الالكتروني

المجموع	أستاذ محاضر أ-.		أستاذ محاضر ب-.		أستاذ مساعد أ-.		أستاذ مساعد ب-.		الفئات	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	البدائل	
% 40	20	1	-	-	-	-	20	1	في المدى القريب	
	-	-	37,50	3	15,63	5	40	2	في المدى المتوسط	
	20	1	25	2	15.63	5	-	-	في المدى البعيد	
% 60 30	60	3	37,50	3	68,74	22	40	2	لا	
%100 50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع	

يتضح من الجدول أعلاه ان نسبة 60% من 30 مفردة أفادت بان الجامعة لا تستطيع التخلي عن جميع الأعمال الورقية والتحول إلى نظام إلكتروني فيها ما نسبته أكبر 68.74% أستاذ مساعد(أ) بينما نجد نسبة 40% من 20 مفردة أفادت بأن الجامعة تستطيع التخلي عن جميع الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني فيها ما نسبته أكبر 40% أستاذ مساعد(ب) ونسبة 37.50% أستاذ محاضر(ب).

من خلال البيانات الموجودة في الجدول يتبين لنا أن أعلى نسبة هي 60% مما أفادوا بأن الجامعة لا تستطيع التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني فيها نسبة أكبر 68.74% أستاذ مساعد(أ) أفادوا ، بأن بعض الأساتذة لديهم وظيفتين، وظيفة التدريس والإدارة ف جاء تصريح حسب بعض الأساتذة بأنه عدم وجود التجهيزات الإلكترونية والتكنولوجية في الجامعة وإذا كانت موجودة ينبغي التحكم فيها بمهارة لأنها ، قابلة للقرصنة والتلف والتزوير عن طريق الإمضاء والختم الإلكتروني.

بينما نجد نسبة 40% من المجموع الكلي لأفراد مجتمع الدراسة وهو 50% اشاروا بأن الجامعة تستطيع التخلي عن الأعمال الورقية وتحول إلى النظام الإلكتروني فيها ما نسبته 25% أستاذ محاضر(ب) أكدوا في المدى البعيد ، وذلك ربما راجع إلى إمكانية الدولة من خلال تجهيز كل الجامعات بالوسائل التكنولوجية والإلكترونية مما يتطلب أموال كبيرة، ونسبة 40% أشارت ربما المدى المتوسط أستاذ مساعد(ب) وذلك من خلال الاصلاحات التي تتبناها الحكومة في إطار ما يعرف بعصرنة الإدارة الإلكترونية ، وهذا من اجل تقليل وتخفيض العبء على الاداريين في سبيل السرعة في الإنجاز، ونسبة 20% أستاذ مساعد(ب) أكدوا في المدى القريب وذلك من خلال إدراك وإشراك مادة الاعلام الآلي في كل الأطوار الدراسية ، مما يتيح لها فرصة في التكوين القاعدي لهذه المادة (التعليم الآلي) وكذلك يسمح للعامل سهولة التعامل معها (النظام الإلكتروني).

الجدول رقم (22): يوضح مدى تشجيع الجامعة للأساتذة

المجموع	أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		الفئات		البدائل	
	أ-ب		أ-ب		أ-ب		أ-ب					
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
%73,75	8,75	7	-	-	-	-	10,17	6	12,50	1	حضور المؤتمرات	نعم
	11,25	9	-	-	-	-	13,50	8	12,50	1	ورش العمل	
	32,50	26	-	-	25	2	35,60	21	37,50	3	عقد أيام دراسية	
	21,25	17	20	1	12,50	1	22,03	13	25	2	ملتقيات	
%26,25	21	80	4	62,50	5	18,64	11	12,50	1	لا		
%100	80	100	5	100	8	100	59	100	8	المجموع		

***ملاحظة:** هناك تضخم للعينة بسبب أن بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، وعليه فالنسب المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرار الاجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، ولا تعبر عن إجمالي مفردات عينة الدراسة البالغ 50 مفردة.

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 73.75% من 59 مفردة اقروا بانه يتم تشجيع الأساتذة فيها ما نسبته أكبر 37.50% أستاذ مساعد(ب) ونسبة 35.60% أستاذ مساعد(أ) بينما أفادت نسبة 26.25% من 21 مفردة من المجموع الكلي للدراسة بانهم لا يتم تشجيعهم من طرف الجامعة فيها ما نسبته أكبر 80% أستاذ محاضر(أ).

من خلال البيانات الموجودة في الجدول نجد أن نسبة 73.75% أجابت بـ نعم بانه يتم تشجيعهم فيها نسبة 10.17% أستاذ مساعد(أ) بينوا ، بان تشجيعهم يتم عن طريق الحضور في المؤتمرات ، وذلك من خلال مشاركة الأساتذة في هذه المحافل ليمثلوا الجامعة التي يدرسون بها ، وهذا النوع هو من التحفيز المعنوي مما يزيد من عملية البحث وخلق روح الإبداع وتطوير المعارف واكتساب أشياء جديدة ، ونسبة 13.56% استاذ مساعد(أ) أفادوا بانه يتم تشجيعهم لحضور ورش العمل ، وذلك راجع لأن بعض الأساتذة تكون لديهم ساعات إضافية يدرسون فيها خارج الجامعة ، بغرض التكوين والتأهيل حسب التخصص من أجل تنمية الموارد البشرية لتلبية حاجات الفرد والمجتمع وتسديد الاحتياجات، ونسبة 37.50% أستاذ مساعد(ب) قالوا بانه يتم تشجيعهم لعقد ايام الدراسة ، يعني ذلك بأن الجامعة تحفزهم على التواصل وهذا من أجل التعرف أكثر وفهم التخصص الذي يريد الطالب أن يتابع دراسته فيها وكذلك الفرص المتاحة امامه، ونسبة 25% أستاذ مساعد(ب)

أفادوا بان تشجيعهم على حضور الملتقيات ، يعني ذلك بان الجامعة تتيح لهم فرصة الدخول بالمداخلة في الملتقى لبعض الأساتذة وإلقائها على الحاضرين ، في حين نجد أن نسبة 26.25% صرحوا بأن الجامعة لا تشجع الأساتذة فيها نسبة أكبر 80% أستاذ محاضر(أ) وهذا راجع إلى عدم توفير الجو المناسب للأساتذة مما يضعف إمكانياته وقدراته ويكبتها لأنه يحس بالاغتراب المهني.

الجدول رقم (23): يوضح مدى استعانة الجامعة بوسائل الإتصال للتنسيق بين الأقسام و الكليات.

المجموع	أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		الفئات		
	أ-	ب-	أ-	ب-	أ-	ب-	أ-	ب-	البدائل		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
%76	20	1	37,50	3	37,50	12	20	1	الهاتف		
	20	1	25	2	21,88	7	40	2	بطريقة رسمية		
	-	-	25	2	15,62	5	40	2	الاتصال الشفاهي		
38											
%24	12	60	3	12,50	1	25	8	-	-	لا	
%100	50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع	

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 76% من 38 مفردة من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة 50 فيها ما نسبته أكبر 40% أستاذ مساعد(ب) ونسبة 37.50% أستاذ محاضر(ب) افادوا بأن الجامعة تستعين بوسائل اتصال للتنسيق بين الأقسام والكليات، بينما نجد نسبة 24% من 12 مفردة من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة فيها ما نسبته 60% أستاذ محاضر(ب) أفروا بان الجامعة لا تستعين بوسائل إتصال للتنسيق بين الأقسام والكليات.

من خلال الجدول يتبين لنا بأن نسبة 76% أجابت بـ نعم تستعين الجامعة بوسائل إتصال للتنسيق بين الأقسام والكليات فيها ما نسبته 37.50% أستاذ محاضر(ب) ونفس النسبة 37.50% أستاذ مساعد(أ) أفادوا بانها تستعين بالهاتف ، وهذا راجع بان الجامعة مازالت كلاسيكية في طريقة تسييرها ، لأن معظم الجامعات في الوطن باستثناء الولايات الكبرى كلها حديثة العهد فكانت مزودة بالهاتف فقط تستعمله للاتصال بالمسؤولين ورؤساء الأقسام وعمداء الجامعة ، ونسبة 40% أشارت بأنها تستعين للاتصال بطريقة رسمية ، ربما يرجع ذلك إلى إرسال مراسلات إدارية من قبل مسؤول عبر بريد الجزائر أو فاكس ، ونسبة 40% صرحت الاتصال الشفهي وذلك يرجع بان معظم الكليات والأقسام تكون موجودة في مقر واحد أو مكان موحد يتصلون فيما بينهم في الخارج عند ذهابهم إلى قاعات التدريس اتصال شفهي.

ونجد نسبة 24% أجابوا بان الجامعة لا تستعين بوسائل الاتصال بالأقسام والكليات الأخرى فيها ما نسبته 60% أستاذ محاضر(أ) وذلك ربما قد يرجع إلى ضعف التنسيق بين (الكليات والأقسام) لا يجتمعون فيما بينهم من أجل تبادل أفكار وآراء والخروج باقتراحات وأشياء جديدة.

الجدول رقم (24): يوضح مدى تلبية شبكة الانترنت لاحتياجات الأساتذة في الجامعة

المجموع	أستاذ محاضر -أ-		أستاذ محاضر -ب-		أستاذ مساعد -أ-		أستاذ مساعد -ب-		الفئات البدائل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
19 / 38%	40	2	50	4	37,50	12	20	1	نعم
31 / 62%	40	2	25	2	40,62	13	-	-	نقص اتصال الحواسيب بشبكة التدريس
	-	-	12,50	1	15,63	5	80	4	متوفرة في بعض المكتبات
	20	1	12,50	1	6,25	2	-	-	مركزة في مكان واحد
50 / 100%	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه ان نسبة 62% من 31 مفردة فيها ما نسبته أكبر 40.60% أستاذ مساعد(أ) ونسبة 80% أستاذ مساعد(ب) ونسبة 40% أستاذ محاضر(أ) من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة أجابوا بان شبكة الانترنت لا تلبية احتياجات الأساتذة في الجامعة ونجد كذلك نسبة 38% من 19 مفردة فيها نسبة أكبر 50% أستاذ محاضر(ب) ونسبة 40% أستاذ محاضر(أ) من المجموع الكلي للدراسة 50 مفردة أجابوا بـ نعم تلبية احتياجاتهم في الجامعة.

من خلال البيانات الموجودة في الجدول يتبين لنا أن نسبة 62% قالوا بان شبكة الانترنت لا تلبية احتياجات الأساتذة فيها ما نسبته أكبر 80% أستاذ مساعد(أ) أفادوا بانها متوفرة في بعض المكاتب ، وهذا صحيح من خلال ما لاحظناه، موجودة فقط في مكتب عميد ورئيس القسم ونائبي العميد ونسبة 40.62% أفادوا بأنه يوجد نقص إتصال الحواسيب بشبكة الانترنت وذلك ربما يرجع نقص التسيير في الجامعة بعدم تغطية كل الحواسيب بشبكة الأنترنت بسبب عجزها المالي أو نقص الإيرادات المالية ونسبة 20% أستاذ محاضر(أ) أكدوا بأنها مركزة في مكان واحد وهذا ما قد رأيناه من خلال الملاحظة في الطابق الرابع و الطابق الأرضي للجامعة في الوسط لأن الطلبة يتواجدون بكثرة في الأماكن ، مستغلين هواتفهم الذكية واستعمال شبكة الانترنت WIFI ،بينما نجد نسبة 38% أجابوا بأن شبكة الانترنت تخدم احتياجاتهم في الجامعة فيها ما نسبة 50% أستاذ محاضر(ب) وهذا يرجع بأن بعض الأساتذة لديهم وظيفتين ووظيفة التعليم والإدارة مما يتطلب عليه استعمال شبكة الأنترنت ليلبي احتياجاته الإدارية.

الجدول رقم (25): يوضح مدى اشتراك الجامعة في قواعد بيانات للمؤسسات المحلية والخارجية

المجموع	أستاذ محاضر		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد - أ		أستاذ مساعد - ب		الفئات البدائل
	أ-	ت	ب-	ت	أ-	ت	ب-	ت	
% 32	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	زيادة كفاءة و فعالية العمل الإداري حل المشاكل حفظ و تنظيم الملفات سرعة الرجوع للبيانات و المعلومات السابقة
	-	-	-	-	15,63	5	20	1	
	-	-	12,50	1	3,12	1	20	1	
	20	1	-	-	9,38	3	-	-	
16	20	1	12,50	1	-	-	20	1	لا
% 68 34	60	3	75	6	71,87	23	40	2	لا
% 100 50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 68% من 34 مفردة أكدوا بأن الجامعة لا تشترك في قواعد بيانات للمؤسسات المحلية و الخارجية فيها ما نسبته 75% أستاذ محاضر (ب) من عدد الاجمالي لمجتمع الدراسة و نسبة 32% من 16 مفردة صرحت بأن الجامعة تشترك في قواعد بيانات للمؤسسات المحلية و الخارجية فيها ما نسبته 20% أستاذ محاضر (أ) من عدد اجمالي مجتمع الدراسة.

يتبين لنا من خلال هذه البيانات أن نسبة 68% أكدت بأن الجامعة لا تشترك في قواعد البيانات للمؤسسات المحلية و الخارجية و هذا قد يرجع الى ضعف التنسيق من القطاعات الأخرى (المؤسسات) و عدم اشتراكها مع المؤسسات المحلية و الخارجية في البحوث الدراسات العلمية من أجل دفع التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و كذلك ضعف التمويل المالي على البحث العلمي و نظرة المؤسسات الى الجامعة بأنها تنتج موارد بشرية غير مؤهلة.

و نسبة 32% أجابت بأن الجامعة تشترك في قواعد بيانات للمؤسسات المحلية و الخارجية فيها ما نسبته 20% أستاذ مساعد (ب) أشاروا إلى زيادة الكفاءة و فعالية العمل الإداري و هذا راجع الى سهولة الدخول و البحث في ملفات الأشخاص من خلال قاعدة البيانات الالكترونية و التأكد من إكأن مسجل أولاً، و تجنب الملفات الورقية و كثرتها في المكاتب مما تخلو نوع من الكآبة لدى الموظف أو الإداري، و نسبة 20% أستاذ مساعد (ب) أجابوا بحل المشاكل من خلال تبادل المعلومات و البيانات إلكترونيا لحل مشكل التنقل و

كثرة المراسلات الإدارية من أجل تقليل التكاليف و الجهد و ربح الوقت و نسبة 20% أستاذ محاضر (أ) أجابوا بأنها تساعد على حفظ و تنظيم الملفات و هذا من خلال ضبط قوائم الطلاب و العاملين في الجامعة و تخزينها في قاعدة بيانات و استعمالها عند الحاجة مثل التعامل مع وكالات التشغيل و كذلك الضمان الاجتماعي عندما يكون التبادل الإلكتروني، و نسبة 20% أستاذ محاضر (أ) أجابوا بأنها تسهل سرعة الرجوع للبيانات و المعلومات السابقة و ذلك من خلال الحصول على الملفات و الرسائل و الوثائق الرسمية و القوائم في أقل وقت ممكن و دون جهد بدون الرجوع الى الأرشيف و البحث فيه.

الجدول رقم (26): يوضح مدى اهتمام الجامعة بالمشاركة في المؤتمرات والفعالية الخارجية سعياً لإحداث التطوير.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
58% 29	40	2	50	4	56.25	18	100	5	نعم
42% 21	20	1	12.50	1	9.37	3	-	-	عدم توفر الموارد المالية
	20	1	25	2	15.63	5	-	-	عدم توفر الامكانيات المادية اللازمة
	20	1	12.50	1	18.75	6	-	-	ضعف التنسيق بين الجامعات والمؤسسات العلمية الخارجية
100% 50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 58% من 29 مفردة أفادوا بأن الجامعة تهتم بالمشاركة في المؤتمرات والفعالية الخارجية سعياً لإحداث التطوير فيها ما نسبته أكبر 100% أستاذ مساعد(ب) من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة.

بينما نسبة 42% من 21 مفردة أجابوا بأن الجامعة لا تهتم بالمشاركة في المؤتمرات والفعالية الخارجية سعياً لإحداث التطوير فيها ما نسبته أكبر 25% أستاذ محاضر(ب) ونسبة 20% أستاذ محاضر(أ) من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة.

تبين لنا من خلال هذه البيانات أن نسبة 58% فيها ما نسبته أكبر 100% أستاذ مساعد(ب) أشاروا بأن الجامعة تهتم بالمشاركة بالمؤتمرات والفعالية سعياً لإحداث التطوير وذلك من أجل الارتقاء والنهوض بمستوى الجامعة من خلال المشاركة في الملتقيات الدولية، والشراكات في مجال البحث والتطوير في سبيل تحسين جودة التعليم والتكوين ونقل المعرفة عن طريق الأساتذة والأكاديميين.

بينما نجد نسبة 42% أشارت بأن الجامعة لا تهتم بالمشاركة في المؤتمرات والفعالية الخارجية سعياً لإحداث التطوير فيها ما نسبته 20% أستاذ محاضر (أ) أفادوا بعدم توفير الموارد المالية ، وهذا راجع إلى عدم وجود انفاق مالي خاص بالبحث العلمي و هذا ناتج عن الإهمال السياسي او السلطة الحاكمة.

ونسبة 20% أستاذ محاضر (أ) أكدوا بعدم توفير الامكانيات المادية اللازمة ، وهذا ربما قد يرجع سبب في ذلك إلى نقص تجهيز القاعات والوسائل التكنولوجية ومسألة النقل وإيواء وضعف التنظيم والتأطير، ونسبة 20% أستاذ محاضر (أ) أكدوا ضعف التنسيق بين الجامعات والمؤسسات العلمية الخارجية وهذا يرجع إلى عدم مواكبة الجامعات والمؤسسات الخارجية لأنها ذات جودة وكفاءة عالية في البحث العلمي وقدرتها على التحكم في الوسائل التكنولوجية والاتصالية، مما لا نستطيع أن نشاركهم وتبادل معهم الخبرات و الأفكار.

الجدول رقم (27): يوضح العلاقة بين اعتماد الجامعة على شبكة الأنترنت واشتراكها في قواعد بيانات للمؤسسات المحلية والخارجية.

المجموع	لا		نعم		اعتماد الانترنت قواعد البيانات
	%	ت	%	ت	
32% 16	26.47	09	43.75	07	نعم
68% 34	73.53	25	56.25	09	لا
100% 50	100	34	100	16	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن مجموع افراد مجتمع البحث الذين أكدوا على أن الجامعة لا تعتمد على شبكة الأنترنت كوسيلة لعقد الاجتماعات وهذا ما نسبته 73.53% ما يعادل 25 مفردة، حيث أفادوا أن الجامعة لا تعتمد على شبكة الأنترنت ولا تشترك في قواعد بيانات للمؤسسات المحلية والخارجية، أما بالنسبة لمجموع المبحوثين الذين أجابوا بأن الجامعة تعتمد على شبكة أنترنت كوسيلة لعقد الاجتماعات فقد قدروا بنسبة 43.75% من مجموع 07 مفردات.

يمكن تفسير النتائج المتوصل إليها على أن الجامعة لا تتوفر على وسائل اتصال متطورة وفعالة، من أجل تداول المعرفة ونشرها، وهذا يستدعي ضرورة مواكبة التكنولوجيا الحديثة التي تسهل عملية الاتصال من أجل تفعيل المبادرات والتفاعلات الفكرية بين الأساتذة والطلبة، ومنه الوصول إلى فاعلية التعليم العالي وتطوير البحث العلمي، بتشجيع الأفكار

والمعارف واستثمارها، ومن هذا المنطلق الذي لم يحقق تأثير بين عملية الاتصال وتقليص الوقت.

3-1- عرض و تحليل بيانات الفرضية الجزئية الثالثة:

سيتم التطرق من خلال هذا العنصر الى عرض و تحليل بيانات المحور الثالث من الاستمارة، الذي يخص الفرضية الجزئية الثالثة مفادها:

تساهم توفير متطلبات ادارة المعرفة في تحكيم مخرجات التعليم العالي.

الجدول رقم (28): يوضح العناصر التي يرتبط بها نظام المكافآت في الجامعة.

المجموع	أستاذ محاضر أ-أ		أستاذ محاضر ب-ب		أستاذ مساعد - أ-أ		أستاذ مساعد - ب-ب		الفئات البدائل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
17 %25,75	20	1	40	4	23,25	10	25	2	الكفاءة المعرفية
13 %19,70	20	1	-	-	23,25	10	25	2	الكفاءة الشخصية
15 %22,73	40	2	10	1	27,91	12	-	-	المهارة في العمل
*21 % 31,82	20	1	50	5	25,59	11	50	4	الانضباط في العمل
66 %100	100	5	100	10	100	43	100	8	المجموع

***ملاحظة:** هناك تضخم للعينة بسبب أن بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، وعليه فالنسب المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرار الاجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، ولا تعبر عن إجمالي مفردات عينة الدراسة البالغ 50 مفردة.

يتضح من الجدول أعلاه الذي يوضح العناصر التي يرتبط بها نظام المكافآت في الجامعة فيه ما نسبته 25.78% من 17 مفردة فيها ما نسبته 40% أستاذ محاضر(ب) أشاروا إلى الكفاءة المعرفية وهذا من خلال المعرفة في مجال تخصصه حيث يكون هناك توافق بين مهنته والتخصص وكفاءته في استخدام تكنولوجيات المعلومات وثراءه اللغوي (توضيح اللغة، إفهام) بالإضافة إلى اللغات الأجنبية وقدرته على التوجيه والإرشاد ونسبة 19.70% من 13 مفردة أفادوا بعنصر الكفاءة الشخصية وهذا يرجع إلى السمات والمهارات التي يتعين بها مثل مهارة الاتصال، مهارة التخطيط وإدارة الوقت في المحاضرة التحفيز وإثارة الدافعية لدى الطلبة ونسبة 22.73% من 15 أفادوا بعنصر المهارة في العمل وهذا راجع إلى الطريقة التي يتخذها عضو هيئة التدريس داخل القاعات

منها التغذية الراجعة بين الطالب والأستاذ تشجيع المناقشة والتعبير من أجل تنمية الثقة بالطالب، الاستماع للطلبة، ونسبة 31.28% من 21 مفردة أفادوا بعنصر الانضباط في العمل وهذا من خلال الاحترام والتقيد بمواعيد التدريس، تحضير الدروس والمقاييس، والمهارة في قيادة الفوج والعدالة والمساواة في التقييم.

الجدول رقم (29) : يوضح مدى قدرة الجامعة على تخريج كفاءات تثبت قدرتها في ميدان العمل

المجموع	أستاذ محاضر أ-		أستاذ محاضر ب-		أستاذ مساعد أ-		أستاذ مساعد ب-		الفئات البدائل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
33 / 66%	60	3	62,50	5	65,62	21	100	5	نعم
17 / 34%	40	2	37,50	3	34,38	11	-	-	لا
50 / 100%	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 66% من 33 مفردة فيها نسبة أكبر 100%،
 أستاذ مساعد(ب) و 65.62% أستاذ مساعد(أ) من المجموع الكلي لأفراد البحث 50 أجابوا بـ
 نعم إثبات الجامعة على تخريج كفاءات قادرة على العمل بينما نجد نسبة 34% من 17
 مفردة فيها نسبة أكبر 40% أستاذ محاضر(أ) و 37.50% أستاذ محاضر(ب) أجابوا بـ لا،
 لا تستطيع الجامعة أن تقدر على تخريج كفاءات تثبت قدراتها في ميدان العمل ، من خلال
 البيانات الموجودة في الجدول يتبين لنا أن نسبة 66% أفادوا بان الجامعة تستطيع أن تخرج
 كفاءات تثبت قدرتها في ميدان العمل فيها ما نسبته أكبر 100% أستاذ مساعد(ب) ، وهذا قد
 يرجع إلى طبيعة عملهم بحكم أنهم موظفون جدد في العمل من خلال مشاركتهم في مسابقة
 الدكتوراه، ونسبة 62.50% أستاذ محاضر(ب) ربما قد يرجع السبب في ذلك لخبرته
 الميدانية في العمل واحتكاكه بالطلبة المتخرجين من الجامعة ربما في الدورات التكوينية،
 تربصاتهم.

بينما نجد نسبة 34% أجابوا بأن الجامعة لا تستطيع تخريج كفاءات تثبت قدرتها
 في ميدان العمل فيها نسبة أكبر 40% أستاذ محاضر(أ) وهذا يرجع إلى أحد تصريحات
 الأساتذة بأن ما ندرسه ونعلمه للطلبة ليس مطابق لميدان العمل بعيد عن الواقع.

الجدول رقم (30): يوضح مدى تحديد مواقع وصلاحيات الاساتذة في هيكل السلطة للجامعة.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		البدائل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
17 %29.82	20	1	25	2	33.33	13	20	1	أهمية تخصصاتهم العلمية
16 %28.07	20	1	25	2	28.21	11	40	2	أهمية خبراتهم في المؤسسة
*24 %42.11	60	3	50	4	38.46	15	40	2	الانضباط والولاء في الجامعة
57 %100	100	5	100	8	100	39	100	5	المجموع

* ملاحظة: هناك تضخم للعينة بسبب أن بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، وعليه فالنسب المئوية في الجدولة تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الاجابات عن بديل واحد على الاقل من المفردة الواحدة، ولا تعبر عن إجمالي مفردات العينة البالغ 50 مفردة.

يتضح من الجدول أعلاه ان نسبة 29.82% من 17 مفردة فيها نسبة أكبر 33.33% أستاذ مساعد(أ) أجابوا بأنه تحدد مواقعهم وصلاحياتهم في هيكل السلطة للجامعة لطبيعة وأهمية تخصصاتهم العلمية والسبب قد يرجع في ذلك إلى تعدد تخصصاتهم يدرسون عدة مقاييس في الجامعة وفي جامعات أخرى.

ونسبة 28.08% من 16 مفردة فيها ما نسبته أكبر 40% أستاذ مساعد(ب) من المجموع الكلي لمجتمع البحث أقرروا بأنه تحدد مواقع وصلاحيات الأساتذة في هيكل السلطة الجامعة لأهمية خبراتهم في المؤسسة وراجع ذلك الى عدد الملتقيات التي يشرفون عليها في الوطن والخارج و المؤتمرات التي يمثلون فيها الجامعة وعدد البرامج التكوينية التي يقيمونها بغرض تكوين الطلبة أو خارج الجامعة.

ونسبة 42.11% من 24 مفردة فيها نسبة أكبر 60% أستاذ محاضر(أ) من المجموع الكلي لمجتمع البحث 50 أجابوا بأنه تحدد مواقع وصلاحيات الأساتذة في هيكل السلطة للجامعة بانه يرجع ذلك إلى درجة الانضباط والولاء للجامعة ، السبب في ذلك احترام القوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها في الجامعة والنظام الداخلي للجامعة ، وكذلك ولاؤه للجامعة عندما يقيم بحث أو دراسة ينسبها إلى الجامعة التي يدرس بها.

الجدول رقم (31): يوضح مدى امتلاك خريجي الجامعة المعلومات والمهارات اللازمة في مجال اختصاصه.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
36% 18	20	1	50	4	37.50	12	20	1	نعم
64% 32	20	1	25	2	25	8	20	1	الجامعة لا تقدم معلومات كافية للطلاب
	60	3	25	2	37.50	12	60	3	تمثل المعلومات جانب نظري لا يطبق ميدانيا
100% 50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 64% من 32 مفردة أجابوا لا يمتلك خريجي الجامعة المعلومات و المهارات اللازمة في مجال اختصاصه فيها ما نسبته أكبر 60% استاذ محاضر(أ) من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة ، ونجد أيضا نسبة 36% من 18 مفردة أجابوا ب نعم يمكن للجامعة أن تعطي لخريجي الجامعة المعلومات والمهارات اللازمة في مجال اختصاصه.

من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 64% صرحوا بأنه لا يمتلك خريجي الجامعة المعلومات والمهارات اللازمة في مجال اختصاصه فيها ما نسبته 25% أستاذ محاضر(ب) أفادوا بأن الجامعة لا تقدم معلومات كافية للطلاب ، وهذا يرجع إلى صغر قاعات التدريس وكثرة الطلبة في المدرجات وأن التوقيت غير كافي للمواد التعليمية ونسبة 60% أستاذ محاضر(أ) أكد بأن المعلومات جانب نظري لا يطبق ميدانيا وهذا ما نراه في الخارج (مكان العمل) بأن الموظف الجديد أو خريجي الجامعة يمرون بفترة تكوينية مباشرة يتدرب فيها على العمل الذي كلف به في مصلحة من المصالح وكذلك احتكاك الأساتذة بالطلبة المتخرجين في الخارج يسألونهم عن العمل وما تلقونه من الجامعة أجابوا: كل ما تلقيناه لم نجده في الميدان.

ونسبة 36% أكدت بأنه يملك خريجي الجامعة المعلومات والمهارات اللازمة في مجال اختصاصه ، وهذا ربما قد يرجع إلى نظرته الخاصة بقياسهم على الأساتذة الجدد الذين يتفوقون في نيل شهادة الماجستير والدكتوراه في الجامعات الأخرى ويتوظفون بها.

الجدول رقم (32): مدى توظيف الجامعة أشخاص ذوو كفاءات عالية ومهارات مختلفة.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%78 39	20	1	37.50	3	65.62	21	60	3	تسعى إلى الارتقاء بمستوى خدماتها الجامعية تجد نقص في القدرات والمهارات العالية الاستعانة بالخبرات
	40	2	25	2	9.38	3	20	1	
	-	-	-	-	9.38	3	-	-	
%22 11	40	2	37.50	3	15.62	5	20	1	لا
%100 50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 78% من 39 مفردة فيها ما نسبته أكبر 65.62% أستاذ مساعد (أ) ونسبة 40% أستاذ محاضر (أ) من العدد الإجمالي مجتمع البحث 50، افادوا بأن الجامعة توظف أشخاصا ذوي كفاءات عالية ومهارات مختلفة، بينما أفادت نسبة 22% من 11 مفردة فيها ما نسبته أكبر 40% أستاذ محاضر (أ) و 37.50% أستاذ محاضر (ب) من إجمالي عدد مجتمع البحث 50. صرحوا بأن الجامعة لا توظف أشخاصا ذو كفاءات عالية ومهارات مختلفة.

تبين لنا من خلال هذا الجدول بان نسبة 78% أشارت بأن الجامعة توظف أشخاص ذوي كفاءات عالية ومهارات مختلفة فيها ما نسبته 65.62% أستاذ مساعد (أ) أفاد بأنها تسعى إلى ارتقاء بشري خدماتها الجامعية وذلك راجع إلى التقدم العلمي الذي حققته الجامعة الجزائرية في الآونة الأخيرة في إنتاج للمعرفة، والمساهمة في إثراء المعرفة العالمية وبالرغم من كل هذا فالجامعة الجزائرية مازالت جديدة النشأة، مما تحتاج إلى منظومة متطورة مع كل الوسائل اللازمة واستقلالها عن التأثير الحكومي لكي تترقى إلى مستوى عال من المعرفة، ونسبة 40% أستاذ محاضر (أ) أقرت بأنها تجد نقص في القدرات والمهارات العالية وهذا ما هو واقع اليوم والذي يعني بذلك أن الجامعة الجزائرية تعاني من مشكل خطير وهو هجرة الأدمغة نحو الجامعات الأمريكية والأوروبية ما هو دليل على كفاءتهم العلمية التي يتميز بها التعليم العالي في الجزائر، مما ترك فراغا كبيرا على الجامعة الجزائرية مما جعلها تجد نقصا في الكفاءات و الإطارات المؤهلة لذلك، وغير

قادرة على تلبية كل الاحتياجات الجامعية، ونجد نسبة 22% أفادت بأن الجامعة لا توظف اشخاصا ذو كفاءات عالية ومهارات مختلفة فيها ما نسبته أكبر 40% أستاذ محاضر (أ) قد يرجع ذلك إلى الظروف التي لا تستطيع الجامعة أن توفرها لأعضاء هيئة التدريس ذوي الكفاءة العالية و المهارة المختلفة منها مسألة السكن، زيادة في الراتب، التوقيت أثناء العملية التعليمية لا يساعده مما لا يجعله لا يدرس ويغادر إلى جامعة أخرى تناسبه أو ربما صراع حول المناصب على مجالس الإدارة.

الجدول رقم (33): يوضح امتلاك الجامعة قدر من المهارات و الخبرات المتنوعة

المجموع	أستاذ محاضر أ-		أستاذ محاضر ب-		أستاذ مساعد - أ-		أستاذ مساعد - ب-		الفئات البدائل	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
% 74	20	1	12,50	1	28,12	9	20	1	عن بيئتها الداخلية	74
	20	1	-	-	9.38	3	40	2	عن بيئتها الخارجية	
	40	2	37,50	3	37,50	12	40	2	عن البيئة الداخلية و الخارجية	
37										
% 26	13	20	1	50	4	25	8	-	-	لا
%100	50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 74% من 37 مفردة أفادوا بأن الجامعة تملك قدرا من المهارات و الخبرات المتنوعة فيها ما نسبته أكبر من 40% أستاذ مساعد (ب) و 20% أستاذ محاضر (أ) من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة. بينما نجد نسبة 26% من 13 مفردة أفادوا بأن الجامعة لا تملك قدر من المهارة والخبرات المتنوعة فيها ما نسبته أكبر 50% أستاذ محاضر(ب) من المجموع الكلي للمجتمع الدراسة.

يتبين لنا من خلال البيانات الموجودة في الجدول ان نسبة 74% أفادوا بأن الجامعة تمتلك قدر من المهارات و الخبرات المتنوعة فيما نسبته 28,12% أستاذ مساعد (أ) أشاروا بأنها تمتلك المهارات و الخبرات المتنوعة من بيئتها الداخلية ، و هذا راجع الى أن بعض الأساتذة درسوا خارج بيئتهم الداخلية لعدم وجود بعض التخصصات و بعد اكتمال دراستهم و تخرجهم و توظيفهم في الجامعة كونهم يحملون شهادة دكتوراه و قرب المكان اليهم و نسبة 40% أستاذ مساعد (ب) أشاروا بأن الجامعة تمتلك الخبرات و المهارات من بيئتها الخارجية ، و هذا راجع الى طبيعة التخصص كونه جديد في الجامعة و الأساتذة الذين أسسوا هذا التخصص كانوا من البيئة الخارجية حيث كان هذا التخصص موجودا في الولايات الأخرى فكانت الأولوية لهم في نشر و تعليم هذا التخصص.

و نسبة 26% أفادوا بأن الجامعة لا تمتلك قدر من المهارات و الخبرات فيها ما نسبته 50% أستاذ محاضر (ب) و هذا قد يرجع سبب في ذلك الى تهميش بعض الأساتذة والباحثين من قبل المؤسسة الجامعية كونهم ذوي كفاءة عالية و خبرة في ميدان العمل ، مما قد يحدث صراع حول المناصب حيث صار المرؤوس أكفاء من رئيسه فضلا عن تقدير الدولة للأستاذ الجامعي.

الجدول رقم (34): يوضح مدى توفر الجامعة المعرفة بمتطلبات سوق العمل من التخصصات المختلفة

المجموع	أستاذ محاضر		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد		الفئات		البدائل
	أ-		ب-		أ-		ب-				
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%45,28	20,75	11	-	-	25	2	25,71	9	-	-	تحقيق الموائمة المهنية في العمل
	1,88	1	-	-	-	-	2,86	1	-	-	وضع استراتيجيات وخطط
	22,64	12	-	-	12,50	1	25,71	9	40	2	المساعدة على تحقيق التنمية في المجتمع
%54,72	*29	100	5	62,50	5	45,72	16	60	3	لا	
%100	53	100	5	100	8	100	35	100	5	المجموع	

*ملاحظة: هناك تضخم للعينة بسبب أن بعض المبحوثين أجابوا بأكثر من بديل تم اقتراحه في الاستمارة، و عليه فالنسبة المئوية في الجدول تعبر عن إجمالي عدد تكرارات الاجابات عن بديل واحد على الأقل من المفردة الواحدة، و لا تعبر عن إجمالي مفردات العينة البالغ عددها 50 مفردة.

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة %54,72 من 29 مفردة أجابوا بأن الجامعة ليس لديها المعرفة بمتطلبات سوق العمل من التخصصات المختلفة فيها ما نسبته أكبر %100 أستاذ محاضر (أ) من عدد إجمالي مجتمع البحث بينما نجد نسبة %45,28 من 24 مفردة أجابت بنعم الجامعة لديها معرفة بمتطلبات سوق العمل من التخصصات المختلفة.

تبين لنا من الجدول أعلاه ان نسبة %45,28 تشير الى أن الجامعة لديها معرفة بمتطلبات سوق العمل من التخصصات المختلفة فيها ما نسبته %25,71 أستاذ مساعد (أ) أفادوا ، بأنه تساعد على تحقيق الموائمة المهنية في العمل و هذا يرجع الى العلاقة بين التخصصات النظرية و متطلبات سوق العمل مما تعطى طابع ثري بالمعارف و الأفكار عن ميدان العمل بما في ذلك التكوين و التأهيل و تخفيف العبئ عن المؤسسة الشاغلة بما فيها تكاليف التكوين ، و نسبة %2,26 افادت بأنها تضع استراتيجيات و خطط تقدمها الى

المؤسسات بغرض المساعدة في حل المشاكل التي تعاني منها و هذا ما جاء في أحد تصريحات الأساتذة قال بأنها لا تأخذ بعين الاعتبار و تضرب عرض الحائط، و نسبة 40% اشاروا بأنها تساعد على تحقيق التنمية في المجتمع و يرجع هذا الى الأهمية التي تكتسبها الجامعة كونها أرفع المؤسسات التعليمية لأنها تقدم ما يحتاجه الفرد و المجتمع خاصة في مجال تنمية على المستوى الاقتصادي و الاجتماعي و الصحي و الثقافي من تعليم و تدريب مستمر ، مثال على ذلك في الدول الغربية المؤسسات تطلب من الجامعات النظر في مشاكلها و تقديم حلول و الاقتراحات.

بينما نجد نسبة 54,72% أشارت بأن الجامعة ليس لديها معرفة بمتطلبات سوق العمل و مختلف تخصصاته فيها ما نسبته أكبر 100% أستاذ محاضر (أ) بعدد 5 مفردات، وهذا ربما قد يرجع الى ضعف التنسيق بين الجهة الوصية (الوزارة) و وزارة التشغيل وبعض وكالات العمل و ذلك راجع الى سبب رئيسي وهو التعليم النظري الغير مطابق للواقع (ميدان العمل) و ضعف تطبيق مما يجعل خريجي الجامعة غرباء في العمل.

الجدول رقم (35): يوضح العناصر التي يتم أخذها بعين الاعتبار عند ترقية أساتذة الجامعة

المجموع	أستاذ محاضر أ-		أستاذ محاضر ب-		أستاذ مساعد - أ-		أستاذ مساعد - ب-		الفئات البدائل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
10% / 5	20	1	-	-	12,50	4	-	-	الاتقان و الانضباط في العمل
48% / 24	40	2	25	2	56,25	18	40	2	الاقدمية
- / -	-	-	-	-	-	-	-	-	التعاون مع الآخرين
10% / 5	-	-	12,50	1	6,25	2	40	2	الخبرة و المهارة
32% / 16	40	2	62,50	5	25	8	20	1	الكفاءة العلمية
100% / 50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 48% من 24 مفردة تشير الى أن العناصر التي يتم أخذها بعين الاعتبار عند ترقية الأساتذة فيها ما نسبته أكبر 56.25% أستاذ مساعد(أ) صرحوا بأن الجامعة تأخذ معيار الأقدمية عند ترقية الأستاذ، و هذا قد يرجع الى نظم قانونية و الادارية المعمول بها داخل الجامعة وفق ما ينص قانون العمل ، لأن الأستاذ كلما كان مساره المهني طويل كلما اكتسب خبرة و كفاءة عالية في التدريس ، مما يجعله يتقلد مناصب عليا لخبرته التي اكتسبها طيلة فترة مساره المهني.

و نسبة 62,50% أستاذ محاضر (ب) أفادوا بأن الجامعة تأخذ معيار ترقية الأساتذة على أساس الكفاءة العلمية ، و هذا يرتبط بالدرجة العلمية التي اكتسبها الأستاذ من دكتوراه أو بروفيسور و هذه الدرجة العلمية تأخذ بعين الاعتبار في تصنيف الأساتذة لأن الاولوية لشهادة العليا في ترقية و نسبة 40% أستاذ مساعد (ب) أشاروا بأن الجامعة تنظر في معيار ترقية الأساتذة على أساس الخبرة و المهارة ربما قد يرجع ذلك الى الأبحاث والدراسات التي يقومون بها أعضاء هيئة التدريس و المؤتمرات التي يشاركون فيها ،لأنها تزيد من كفاءته و مهارته و تدخل ضمن بطاقته الشخصية (cv) و نسبة 20% أستاذ محاضر (أ) أكدوا بأنها تنظر الى معيار الاتقان و الانضباط في العمل عند ترقية أعضاء هيئة التدريس و هذا يرجع للحضور اليومي للأساتذة و تنقيطهم في ورقة الحضور والاتقان في العملية التعليمية و الخروج في الوقت المعين و المخصص للمغادرة و تحضير الدروس و المقاييس اليومية.

الجدول رقم (36): يوضح احتلال الجامعة بمراتب عالية في الترتيب دليل على جودة التعليم في بلدها

المجموع	أستاذ محاضر أ-		أستاذ محاضر ب-		أستاذ مساعد - أ-		أستاذ مساعد - ب-		الفئات البيانات	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
% 84	80	4	37,50	3	28,12	9	40	2	الانجازات العلمية و البحوث المشاركة في الحياة الاجتماعية اطارات مؤهلة	1
42	-	-	37,50	3	18,75	6	20	1		
	20	1	25	2	31,25	10	20	1		
% 16	8	-	-	-	21,88	7	20	1	لا	
%100	50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أن نسبة 84% من 42 مفردة أجابوا بنعم بأن احتلال الجامعة بمراتب عالية في الترتيب دليل على جودة التعليم في بلد ما فيها ما نسبته أكبر 80% أستاذ محاضر (أ) ونسبة 37.50% أستاذ محاضر (ب) من عدد إجمالي مجتمع الدراسة 50، بينما نسبة 16% من 8 مفردات فيها ما نسبته أكبر 21.88% أستاذ مساعد (أ) أجابوا ب لا بأن احتلال الجامعة بمراتب عالية في الترتيب ليس دليل على جودة التعليم في بلد ما.

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن نسبة 84% أكدت بأن احتلال الجامعة بمراتب عالية في الترتيب دليل على جودة التعليم في بلد ما فيها ما نسبة 80% أستاذ محاضر (أ) أشارت إلى الانجازات العلمية والبحاث وهذا ربما قد يرحح تشجيع الأعمال البحثية والدراسات الميدانية بين الاكاديميين ومختلف المؤسسات من أجل تعزيز الثقة في البحث العلمي والجامعي لتلبية حاجيات الفرد و المجتمع والنهوض بالمؤسسات وجعلها حديثة ونسبة 37.50% أستاذ محاضر (ب) أشارت إلى المشاركة في الحياة الاجتماعية وهذا يرجع إلى اندماجها مع المجتمع من خلال تقديم المعلومات والبيانات العلمية لهيئات المجتمع ، تقديم المحاضرات والندوات وحلقات من أجل تنمية ثقافة المجتمع وتنميته، تقديم الاستشارات المهنية والفنية ونسبة 31.25% أفادت بأن لديها إطارات مؤهلة وهذا يرجع إلى الكفاءة والخبرة التي اكتسبها هؤلاء الإطارات من خلال التكوين المستمر والتدريب والمؤتمرات التي يقيمونها وكذلك استعمال الأدوات والوسائل المتطورة في العملية التعليمية والمناهج الحديثة في التدريس.

بينما نجد نسبة 16% أكدت احتلال الجامعة بمراتب عالية ليس دليل على جودة التعليم في بلد ما ربما قد يرجع السبب في ذلك إلى الارتباطات السياسية و الاقتصادية التي تكون موجودة بين بلدين نتيجة للأعراض الشخصية والمصالح مثال: ما هو واقع اليوم في دول الخليج بارتقاء جامعاتهم إلى الأعلى أهو بفعل تكوينهم و تدريسهم ام يرجع إلى تجنيس المكونين والمدرسين والأكاديميين.

الجدول رقم (37): يوضح استقطاب المؤسسات خريجي الجامعة بكثرة يدل على كفاءة الخريجين.

المجموع	أستاذ محاضر -أ-		أستاذ محاضر -ب-		أستاذ مساعد - أ-		أستاذ مساعد - ب-		الفئات البدائل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
25 50%	40	2	25	2	56,25	18	60	3	نعم
25 50%	60	3	75	6	43,75	14	40	2	لا
50 100%	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 50% من 25 مفردة أجابوا بنعم بأن استقطاب المؤسسات خريجي الجامعة بكثرة يدل على كفاءة الخريجين فيها نسبة أكبر 60% أستاذ مساعد (ب) و هذا راجع الى النشاط التي يلعبه الجامعة في مجال التدريس و البحث العلمي من اعداد إطارات مؤهلة مكونة تكوينا علميا ميدانيا في مجالات متنوعة بمعنى المساهمة بفعالية تلبية حاجات الفرد و تنمية المجتمع و ازدهاره.

كما أشارت نسبة 50% من 25 مفردة بأنه لا يتم استقطاب خريجي الجامعات بكثرة في المؤسسات ربما سبب راجع الى عدم تشجيع الجامعة على القيام بدراسة المشاكل و الحاجات و الأولوية التي تعاني منها المؤسسات اليوم ، لأن الجامعة ما زالت غير مستقلة عن التأثير الحكومي و هيمنته عليها.

نستنتج من خلال هذا الجدول بأنه يوجد تساوي بين النسبتين الذين أفادوا بنعم 50% و نسبة الذين أجابوا بلا 50% ربما قد يرجع السبب في الذين أجابوا بنعم هم أساتذة جدد تم توظيفهم في الجامعة نتيجة تحصلهم على شهادة دكتوراه بعد الماجستير و الماستر فتم قياس ذلك على أنفسهم باستقطابهم في المؤسسة الجامعية .

الجدول رقم (38): يوضح مدى توفر الجامعة تكويناً متطوراً يواكب المناهج العلمية الحديثة.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		الفئات البدائل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%44	-	-	12.50	1	12.50	4	-	-	البرنامج النوعي المعتمد
	-	-	-	-	3.12	1	-	-	جلب الأساتذة من الخارج
	-	-	-	-	12.50	4	-	-	الاعتماد على مخابر البحث
	-	-	-	-	12.50	4	20	1	اعتماد نظام ل.م.د.
	-	-	-	-	9.38	3	-	-	تبنى أساليب حديثة في البحث
	-	-	-	-	3.12	1	20	1	تبنى أساليب حديثة للتدريس
	22	20	1	-	-	3.12	1	-	اعتماد على التكنولوجيا المتطورة
%56 28	80	4	87.50	7	43.76	14	60	3	لا
%100 50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 56% من 28 مفردة أجابوا بأن الجامعة لا توفر تكويناً متطوراً يواكب المناهج العلمية الحديثة فيها ما نسبته أكبر 87.50% أستاذ محاضر (ب) و 80% أستاذ محاضر (أ) من المجموع الكلي للمجتمع الدراسة. ونسبة 44% من 22 مفردة أجابوا بأن الجامعة توفر تكويناً متطوراً يواكب المناهج العلمية الحديثة فيها ما نسبته أكبر 20% أستاذ مساعد (ب) من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة.

يتبين لنا من خلال الجدول أن نسبة 56% أشارت بأن الجامعة لا توفر تكويناً متطوراً يواكب المناهج العلمية الحديثة فيها ما نسبته 87.50% أستاذ محاضر (ب) ربما السبب في ذلك ضخامة العبء الملقى على أعضاء هيئة التدريس نتيجة زيادة الحصص اليومية وارتفاع عدد الطلاب في السداسيات مع المسؤولية عن انضباط الطلبة وكذلك ضعف كفاءتهم ، ويشمل ذلك ضعف إعداد هيئة التدريس قبل الخدمة وطول المناهج التعليمية وضعف مواكبة أعضاء هيئة التدريس مع التقدم العلمي والتكنولوجي.

بينما نجد نسبة 44% أكدت بان الجامعة توفر تكويننا متطورا يواكب المناهج العلمية الحديثة فيها ما نسبته 20% أستاذ مساعد(أ) أشاروا إلى اعتماد وتبني نظام (LMD) في إطار الاصلاحات والتطويرات التي تقوم بها الوزارة والحكومة استجابة للمعايير الدولية من أجل ضمان تكوين نوعي والتفتح أكثر على التطورات العالمية خاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا وكذلك تشجيع التعاون الدوليين وتنوعها من أجل تبادل الأفكار والخبرات.

الجدول رقم (39): يوضح عمل الجامعة على تكوين خريجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%28	-	-	-	-	18.75	6	-	-	خلق أشخاص ذو كفاءة وفعالية المساهمة في النهوض بمستوى المؤسسات
14	20	1	12.50	1	12.50	4	40	2	
%72	80	4	87.50	7	68.75	22	60	3	لا
36	80	4	87.50	7	68.75	22	60	3	لا
%100	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع
50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح في الجدول أعلاه أن نسبة 72% من 36 مفردة فيها ما نسبته أكبر 87.50% أستاذ محاضر(ب) أفادوا بأن الجامعة لا تكون خريجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة.

بينما نسبة 28% من 14 مفردة أفادوا بأن الجامعة تعمل على تكوين خريجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين فيها ما نسبته أكبر 40% أستاذ مساعد(ب) و 20% أستاذ محاضر(ب) من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة

تبين من خلال الجدول أن نسبة 72% أكدت بأن الجامعة لا تعمل على تكوين خريجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين فيها ما نسبته أكبر 87.50% أستاذ محاضر(ب) وهذا راجع إلى أن الجامعة تقدم تكويناً للخريجين لكن تكوين نظري فقط طيلة فترة الجامعة ثلاثة أطوار أو خمسة أطوار كونه ما يزال في الجامعة، بمجرد خروجه من الجامعة وحمله لشهادة التخرج لا تقدم له الجامعة تكويناً حول العمل الذي يعمل فيه.

ونجد نسبة 28% أكدوا بأن الجامعة تعمل على تكوين خريجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين فيها ما نسبته 18.75% أستاذ مساعد(أ) أشاروا بأن الجامعة تعمل على خلق أشخاص ذو كفاءة وفعالية من خلال إعداد برامج تدريبية وتكوينية تلأئم احتياجات سوق العمل ونسبة 40% أستاذ مساعد(ب) أشاروا بأن الجامعة تعمل على المساهمة في النهوض بمستوى المؤسسات من خلال توفير بيئة بحثية قائمة على الدراسات العلمية لحل المشاكل ووضع الخطط والاستراتيجيات مرتبطة باحتياجات المؤسسة لتغطية النقص والعجز التي تعاني منه.

الجدول رقم (40): يوضح امتلاك الجامعة أفراد لديهم القدرة على حل المشاكل المرتبطة بأعمالها بالاعتماد على خبراتها.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		الفئات	البدائل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
%56		-	-	-	37.50	12	20	1	تضع ثقة في أفرادها تشجيع المبادرة بالرأي	7
28	20	1	12.50	1	34.37	11	40	2		
%44	80	4	87.50	7	28.13	9	40	2	لا	
22										
%100	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع	
50										

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 56% من 28 مفردة أجابت بأن الجامعة تمتلك أفراد لديهم القدرة على حل المشاكل المرتبطة بأعمالها بالاعتماد على خبراتهم وكفاءاتهم فيها ما نسبته أكبر 40% أستاذ مساعد (ب) ونسبته 37.50% أستاذ مساعد (أ)، في حين نجد نسبة 44% من 22 مفردة فيها ما نسبته أكبر 87.50% أستاذ محاضر (ب) أفادوا بأن الجامعة لا تمتلك أفرادا لديهم القدرة على حل المشاكل المرتبطة بأعمالها بالاعتماد على خبراتهم وأعمالهم من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة.

من خلال البيانات الموجودة في الجدول تبين لنا أن نسبة 56% أفادوا بأن الجامعة لديها أفراد لديهم القدرة على حل المشاكل المرتبطة بأعمالها فيها ما نسبته 37.50% أستاذ مساعد (أ) أشاروا بأنها تضع الثقة في أفرادها وهذا راجع إلى طبيعة نظام الجامعة لأنها تجعل عضو هيئة التدريس جزء منها لحل مشاكلها نتيجة خبراتهم الشخصية ومعارفهم، من أجل قيادة الجامعة وجعلها في الطريق الصحيح توقيت وتخطيط البرامج التعليمية، تجهيزها بالوسائل البيداغوجية، اتخاذ قرار في مجال معين عن طريق معارفه وخبراته ونسبة 40% أستاذ مساعد (ب) أفادوا بأنها تشجع المبادرة بالرأي من خلال التشارك بالأراء والاستشارة فيما بينها وخلق ثقافة الانفتاح حيث تجعل أعضاء هيئة التدريس يتحاورون حول مختلف المسائل والمشاكل بما يضمن الاستفادة من بعضهم وانتقال الخبرات فيما بينهم.

الجدول رقم (41): يوضح لدى الجامعة معرفة بالأفراد الذين لديهم ملكيات فكرية وبراءة الاختراع.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		البدائل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
31 %62	80	4	75	6	62.50	20	20	1	نعم
19 %38	20	1	25	2	37.50	12	80	4	لا
50 %100	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 62% من 31 مفردة فيها ما نسبته أكبر 80% أستاذ محاضر (أ) وما نسبته 75% أستاذ محاضر (ب) وما نسبته 62.50% أستاذ مساعد (أ) من المجموع الكلي لأفراد مجتمع الدراسة 50 صرحوا بأنهم يعرفون أفرادا في الجامعة لديهم ملكات فكرية وبراءة الاختراع.

بينما نسبة 38% من 19 مفردة فيها ما نسبته أكبر 80% أستاذ مساعد (ب) من المجموع الكلي لأفراد مجتمع الدراسة أفادوا بان ليس لديهم معرفة بالأفراد الذين لديهم ملكات فكرية وبراءة الاختراع.

من خلال البيانات الموجودة في الجدول تشير نسبة 62% وهي أعلى نسبة بأن الجامعة لديها معرفة بالأفراد الذين لديهم ملكات فكرية وبراءة الاختراع وهذا راجع إلى القدرات التي يتميزون بها من قدرة على التحليل والإعمال للعقل والتدبر في الكتابة ونشر المقالات العلمية والمجلات التي تصدرها الجامعة وهذا ما أكدته شهادة أحد الأساتذة في جامعة ابن خلدون، فوز أحد الأساتذة بجائزة أحسن بحث عربي ومنهم من لديه ملكة الأدب والشعر.

في حين نجد نسبة 38% أفادت بأنها ليس لديها معرفة بالأفراد الذين لديهم ملكات فكرية وبراءة الاختراع ربما قد يرجع السبب في ذلك كونهم موظفون جدد لا يعرفون بعضهم البعض أو مهمشين من قبل الجامعة أو عدم الاكتراث بهذه الملكات وبراءة الاختراع مما جعلها في موقف غير مهتم ومعروف.

الجدول رقم (42): يوضح العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

المجموع	أستاذ محاضر (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ مساعد (ب)		البدائل
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%80 40	60	3	87.50	7	81.27	26	80	4	نعم
%20 10	40	2	12.50	1	18.75	6	20	1	لا
%100 50	100	5	100	8	100	32	100	5	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 80% أجابوا بـ نعم لأنه توجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من المجموع الكلي لأفراد مجتمع الدراسة 50، وفيها ما نسبته 81.25% أستاذ مساعد (أ) وما نسبته 87.50% أستاذ محاضر (ب) بعدد 40 مفردة، بينما أفادت 20% من المجموع الكلي لأفراد مجتمع الدراسة 50 لا توجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي وفيها ما نسبته أكبر 18.75% أستاذ مساعد (أ) صرحوا بذلك.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بان نسبة 80% أفادوا بأنه توجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي فيها ما نسبته أكبر 87.50% أستاذ محاضر (ب) ونسبته 81.25% أستاذ مساعد (أ) وذلك راجع إلى أهمية هذا المشروع (إدارة المعرفة) لما يحمله من فوائد تعليمية وبيداغوجية في تحديث نظم التعلم و التدريس من خلال تداول المعرفة ونشرها وحفظها وتطبيقها أثناء العملية التعليمية التكوينية عن بعد مما يعطي جودة عالية للتعليم وكذلك مشاهدة ما تم تدريه للطلبة في ميدان العمل عن طريق مستشار أو خبير بتقنية webcam، بينما نجد نسبة 20% صرحوا بأنهم لا توجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي وهذا راجع إلى أن الجامعة لا تطبق هذا المشروع مازالت تعتمد على تقنية تلقين وإملاء الدروس بالكتابة وعرض البحوث بالورقة، عملية تبادل الأفكار والآراء، مازال مشكل قاعات التمدريس واكتظاظ الطلبة وعدم اكتمال البرنامج المخصص لكل مقياس، أي جودة هنا؟

الجدول رقم (43): يوضح العلاقة بين توظيف الأشخاص ذوي كفاءات عالية ومهارات متنوعة واحتلال الجامعة لمراتب عالية كدليل لجودة التعليم.

المجموع	لا		نعم		توظيف أشخاص احتلال الجامعة
	%	ت	%	ت	
82% 41	71.42	10	86.11	31	نعم
18% 09	28.58	04	13.89	05	لا
100% 50	100	14	100	36	المجموع

يتضح من خلال المعطيات الكمية الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة 86.11% ما يعادل 31 مفردة أكدوا أن الجامعة توظف أشخاص ذو كفاءات عالية ومهارات مختلفة واحتلال الجامعة لمراتب عالية كدليل لجودة التعليم بينما تشير نسبة 28.58% من مجموع 04 مفردات أفروا بأن الجامعة لا توظف أشخاص ذو كفاءات عالية ومهارات مختلفة واحتلال الجامعة لمراتب عالية كدليل لجودة التعليم.

من خلال هذه البيانات الإحصائية تبين لنا أن الجامعة لديها قدرات ومهارات بشرية فاعلة في مساهمة إنجاز عملية التعليم العالي وتطوير البحث العلمي ومنه فهي تسعى جاهدة إلى كسب المزيد من هذه المهارات والكفاءات من مختلف التخصصات بغية تحقيق مراتب عالية ومستويات راقية في جميع مجالات الخدمة التعليمية، وهذا يؤدي إلى استثمار المعارف وتداولها بين الأساتذة والطلبة، ومنه نشر المعرفة واستغلالها بطريقة إيجابية للوصول إلى مرحلة جودة التعليم العالي.

ثانياً: مناقشة وتفسير النتائج الجزئية والكلية للدراسة:

بعد الانتهاء من خطوة جمع البيانات والمعلومات من المبحوثين، عملية التحليل الكمي والكيفي لها، تأتي خطوة اختبار الفرضيات التي تضمنتها الدراسة، ومحاولة الإجابة عليها، حيث تقود إلى اشتقاق الإجابات التي يجب الوصول إليها خلال مراحل البحث وتتمثل فرضيات هذه الدراسة فيما يلي:

تساهم عمليات إدارة المعرفة القائمة على تشخيص وتوليد وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس.

تساهم الأساليب الاتصالية بالاعتماد على الانترنت وقواعد البيانات في تقليص الوقت على الإدارة الجامعية.

يساهم توفير متطلبات إدارة المعرفة عن طريق تبني الأساليب الصريحة والضمنية في تثمين مخرجات التعليم العالي.

وهي عبارة عن فرضيات تنحدر من التساؤل الرئيسي الذي هو :

- كيف تساهم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية؟

1- نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

تتمحور الفرضية الفرعية الأولى لهذه الدراسة حول مدى مساهمة عمليات إدارة المعرفة القائمة على تشخيص وتوليد وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس بجامعة ابن خلدون-تيارت- قسم العلوم الاجتماعية حيث بني البحث على بعض المؤشرات التي ركزت على مساهمة عمليات إدارة المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس، كانت أهم النتائج كالتالي: تبين نسبة 98.07% في الجدول رقم (05) ممن اكدوا على أن الجامعة تشجع الأساتذة على تقديم أفكار مبدعة والإتيان بالجديد في أداء أعمالهم وهذا من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية إضافة إلى الترقية الآلية. في حين نجد 50.77% في الجدول رقم (07) من المبحوثين أشاروا بأن الجامعة تعتمد على أساليب محددة لنشر المعرفة وذلك من خلال مجلات دورية تصدرها الجامعة وبالتالي يسعون الأساتذة إلى تطوير المعرفة وتبادلها فيما بينهم.

بينما نجد 64.81% في الجدول رقم (08) من المبحوثين اكدوا بأن هناك جهد بذلته الجامعة في سبيل تحقيق التقدم العلمي من أجل المعرفة وهذا من خلال الاستعانة بالخبراء ومراقبة الاتجاهات الاجتماعية والتكنولوجية، بغية الوصول إلى المعرفة الصحيحة والمعلومة، وكذا التعاون مع المنظمات الأخرى.

في حين نجد 50% في الجدول رقم (09) ممن أكدوا على أن الجامعة تركز على مصادر لكسب المعرفة وتتمثل في أفكار وخبرات الأساتذة والطلبة إضافة إلى أفكار وخبرات الجامعات الأخرى لتبادل المعرفة من أجل تطور البحث العلمي وجودته، حيث تؤكد القراءة الإحصائية للجدول رقم (10) ونسبته 58% بأن الجامعة تفتح مجال للاطلاع على قاعدتها المعلوماتية وهذا بالنسبة لجميع الأساتذة والاداريين، من أجل الحصول على المعرفة التي يحتاجها الأستاذ والإداري وفي الأخير تصبح متاحة للطلبة، أما 58% في الجدول رقم (11) من المبحوثين الذين أشاروا بأن الجامعة تقوم بمراجعة نتائج نشاطاتها السابقة وذلك بدرجة متوسطة، أما نسبة 61.02% في الجدول رقم (12) تبين بأن الجامعة تدون الآراء والخبرات والتجارب وبالتالي يتم حفظها في قواعد بيانات مما يسمح لهم حفظها في جهاز حاسوب، بالإضافة يتم تخزينها في الأوراق والسجلات من خلال كتابتها وحفظها في المجالات و المنشورات الجامعية.

بينما نجد نسبة 62.97% في الجدول رقم (13) من المبحوثين الذين أكدوا بأن الجامعة تستفيد من معارف مواردها، وذلك من خلال تشجيع المبادرة بالرأي مما يسمح لهم بتقديم آراء واقتراحات فيما بينهم، وتستثمر في المورد البشري للاستفادة من خبراته ودراساته السابقة ومناقشته في نقاط القوة التي جعلته الجامعة تستفيد منه، يشير الجدول رقم (14) التي تقدر نسبته 77.36% أن تطبيق إدارة المعرفة بجامعة ابن خلدون خطوة إيجابية للتعلم، وذلك يتم بتقديم منتجات جديدة، لا يتم ذلك إلا من خلال توفير جو يسوده التعاون والتفاهم، من أجل تطوير ممارسات ينتج عنها تحسين مستوى المنتجات المقدمة والتي ترقى لضمان الجودة، في حين نجد نسبة 62.29% في الجدول (16) أن الجامعة تقوم بنشر وتعميم أفضل الإنجازات التي قام بها الأساتذة وذلك يتم من خلال مجالات وبالتالي يسمح للطلبة والأستاذ الجامعي والإداري بالاطلاع على هذه المعارف، وبالتالي يتم اكتسابها وتبادلها بين الأساتذة ليتم توزيعها ونزولها إلى أرض الواقع (الميدان)، بالإضافة يتم نشر المعرفة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، لتصبح متاحة للجميع وأي طالب يمكن أن يكتسب هذه المعرفة ليتم الحصول عليها بطريقة مناسبة.

تشير نسبة 56.45% في الجدول رقم (17) بأن الجامعة تستعين بأساليب وآليات لتوزيع المعرفة على الأساتذة، من خلال المشاركة في المؤتمرات والاجتماعات ليتم تبادل المعرفة، وذلك يعود إلى كون المعارف متحددة وباستمرار وهي تتطور من لحظة إلى أخرى، ولما وكبة التغيرات التي تحصل خارج محيط الجامعة محليا وعالميا لا بد من اللجوء لعدة آليات لتوزيع المعرفة على الأساتذة، بالإضافة إلى المذكرات والتقارير التي قام الأساتذة التي تؤدي إلى الجودة وتمنح الجامعة قدر أكبر على إرضاء الطلبة وتزويدهم بالمعلومات الكافية من خلال مذكرات الأساتذة، وللتأكد من صدق الفرضية تم تركيب سؤالين معاً نتج عنه جدول مركب رقم (18) يوضح العلاقة بين عقد الجامعة لنشاطات

علمية حول كيفية استخدام المعرفة واعتبار تطبيق ادارة المعرفة خطوة إيجابية للتعلم وذلك بنسبة 90.47% من مجموع 19 مفردة.

- من خلال ما تم عرضه من نتائج حول الفرضية الفرعية الجزئية الاولى فإنه يمكن ان نستنتج أن الجامعة تسعى جاهدة إلى تحفيز أعضاء هيئة التدريس من خلال تبني استراتيجية إدارة المعرفة، التي تتضمن طرق وعمليات تتمكن من خلال القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها واسترجاعها والاستثمار فيها من أجل خلقها في أسلوب جديد مما يسمح نشرها بين مختلف أعضاء ووحدات الجامعة، ومنه استخدامها بشكل يتناسب مع متطلبات خدمة التعليم العالي، وبالتالي تطوير البحث العلمي في مختلف التخصصات ومجالاته حتى تتمكن الجامعة من الوصول إلى أعلى درجات الكفاءة والفعالية، والجودة في التعليم العالي والبحث العلمي.

وفي ضوء هذا التفسير يمكن القول أنه قد ثبت صدق الفرضية الجزئية الأولى والتي مفادها: "تساهم عمليات إدارة المعرفة القائمة على تشخيص وتوليد وتخزين وتطبيق المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس بجامعة ابن خلدون-تيارت- قسم العلوم الاجتماعية".

2- نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الثانية:

تتمحور الفرضية الفرعية الثانية لهذه الدراسة حول: مساهمة الأساليب الاتصالية بالاعتماد على الانترنت وقواعد البيانات في تقليص الوقت على الإدارة الجامعية. إن جامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية -قسم العلوم الاجتماعية (محل الدراسة) تستعمل الأساليب الاتصالية في تقليص الوقت على الإدارة الجامعية، وعليه جاء هذا الطرح على المبحوثين من معرفة مدى مساهمة استخدام الأساليب الاتصالية في الجامعة، أكدت البيانات حسب ما جاءت في الجدول رقم (19) أن الجامعة لا تعتمد على شبكة الانترنت كوسيلة لعقد الاجتماعات بنسبة 68%.

ثم تليها نسبة 64% في الجدول رقم (20) الذين أكدوا على ان الجامعة لا توفر مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات الدارسين والباحثين، وهذا يعني أن الجامعة لا تخدم الطلبة والأساتذة ولا تزودها بالكتب والرسائل الجامعية، وذلك من اجل نشر المعرفة واكتسابها من قبل الطلبة، ثم تليها نسبة 60% في الجدول رقم (21) أن الجامعة لا تستطيع التخلي عن الاعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني، نظرا لعدم وجود تجهيزات إلكترونية وتكنولوجية وعدم قدرتها على مواكبة التطورات العالمية.

في حين نجد في الجدول رقم (22) والتي تقدر نسبته 73.75% الذين أشاروا على أن الجامعة تشجع الأساتذة، ويتم ذلك من خلال حضور مؤتمرات وعقد أيام دراسية لإحداث جو ملائم يسوده التعاون فيما بين الاساتذة من أجل خلق روح الإبداع وتطوير المعارف واكتساب معارف جديدة فيما بينهم.

أما نسبة 76% في الجدول رقم (23) أفروا بان الجامعة تستعين بوسائل اتصال للتنسيق بين الأقسام و الكليات وذلك يتم بطريقة رسمية، ثم تليها نسبة 62% في الجدول رقم (24) من أفراد مجتمع البحث الذين أكدوا بأن شبكة الأنترنت لا تخدم احتياجات الأساتذة في الجامعة وذلك راجع إلى نقص حواسيب شبكة الأنترنت وأنها متوفرة في بعض المكاتب فقط، وهذا راجع كذلك إلى نقص التسيير في الجامعة.

تشير نسبة 68% في الجدول رقم (25) الذين أشاروا على أن القسم لا يشترك في قواعد بيانات للمؤسسات المحلية والخارجية، في حين نجد في الجدول رقم (26) التي تقدر نسبة 58% إلى مجموع أفراد مجتمع البحث الذين أفادوا بأن الجامعة تولي الاهتمام بالمشاركة في المؤتمرات والفعالية الخارجية سعياً لإحداث التطوير.

وللتأكد من صدق الفرضية تم تركيب سؤالين معاً نتج عنه جدول مركب رقم (27) يوضح عدم اعتماد الجامعة على شبكة الأنترنت واشترائها في قواعد بيانات للمؤسسات المحلية والخارجية وذلك بنسبة 73.53% من مجموع 25 مفردة.

من خلال هذه النتائج المتوصل إليها نجد ان الجامعة لا تتوفر على أساليب اتصالية جديدة ومتطورة، ودليل ذلك هو انها لازالت لم تساهم في الفعالية الخارجية إلا أحياناً، وكذا عدم توفرها على خدمات لسد احتياجات أعضائها، بهذا فإنها لو تواكب التطورات الحاصلة حتى تتمكن من استثمار المعرفة على الصعيد الوطني والخارجي لها، وعليه فغن الأساليب الاتصالية لا تحقق في تقليص الوقت على الإدارة الجامعية.

وبهذا يمكن القول بأن الفرضية الجزئية الثانية لم تتحقق ميدانياً بشكل نسبي.

3- نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثالثة:

إن هذه الفرضية تأتي في المرتبة الثالثة من الفرضيات الجزئية للدراسة الراهنة التي مفادها:

يساهم توفير متطلبات إدارة المعرفة عن طريق تبني الأساليب الصريحة والضمنية في تنمية مخرجات التعليم العالي.

تعددت إجابات المبحوثين حسب ما جاء في الجدول رقم (29) والتي تقدر نسبته 66% الذين أفادوا على ان الجامعة لها قدرة على تخريج كفاءات تثبت قدرتها في ميدان العمل، ثم تليها نسبة 64% في الجدول رقم (31) إلى مجموع المبحوثين الذين أفروا على أن الخريج الجامعي لا يمتلك المعلومات اللازمة في مجال اختصاصه، وذلك يعود إلى أن الجامعة لا توفر معلومات كافية للطالب، والمعلومات التي تقدم للطالب تعتبر نظرياً لا تطبق ميدانياً، في حين نجد نسبة 78% في الجدول رقم (32) الذين أفادوا بان الجامعة توظف أشخاص ذوي كفاءات عالية ومهام مختلفة، لأنها تسعى للارتقاء بمستوى خدماتها الجامعية من خلال الاستعانة بالخبراء.

أما نسبة 74% في الجدول رقم (33) من مجموع المبحوثين الذين أشاروا على أن الجامعة تمتلك مهارات وخبرات متنوعة من بيئتها الداخلية والخارجية تشير نسبة 54.72% في الجدول رقم (34) الذين أفادوا بأن الجامعة لا توفر المعرفة بمتطلبات سوق العمل من التخصصات المختلفة. في حين نجد نسبة 84% في الجدول رقم (36) الذين أقرروا على أن الجامعة تحتل مراتب عالية وهذا دلالة على جودة التعليم العالي، من خلال إنجاز البحوث العلمية، وسعيها للمشاركة في الحياة الاجتماعية، بالإضافة إلى استعانة إدارات مؤهلة.

تمثل نسبة 50% في الجدول رقم (37) الذين أكدوا على نفس الإجابات حول تأكيد ونفي بأن المؤسسات تستقطب خريجي الجامعة بكثرة يدل على كفاءة وجودة التعليم، في حين نجد نسبة 56% في الجدول رقم (38) إلى أفراد مجتمع البحث الذين أقرروا على أن الجامعة لا توفر تكويناً متطوراً يواكب المناهج العالمية الحديثة. تشير نسبة 72% في الجدول رقم (39) الذين أشاروا على أن الجامعة لا تعمل على تكوين خريجها من خلال دورات مستمرة للراغبين في نجد نسبة 56% في الجداول رقم (40) إلى مجموع المبحوثين الذين أكدوا على أن الجامعة تمتلك أفراد ذوي قدرات عالية لحل المشاكل المرتبطة بأعمالها معتمدة على خبراتها لأنها تصنع ثقة بأفرادها وتشجع على المبادرة بالرأي.

في حين نجد نسبة 62% في الجدول رقم (41) إلى أفراد مجتمع البحث الذين أفادوا بأن الجامعة لديها أفراد يملكون ملكات فكرية وبراءة اختراع، وهذا لا يتم إلا بموافقة المؤسسة بتوظيف خريجي الجامعة ذوو كفاءة يثبتون قدرتهم ومهارتهم في الميدان. أما نسبة 80% في الجدول رقم (42) فأشاروا إلى وجود علاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال تداول المعرفة ونشرها وحفظها وتطبيقها أثناء العملية التعليمية وكذلك تحديث نظم التعليم والتدريس، وللتأكد من صدق الفرضية تم تركيب سؤالين معاً نتج عنه جدول مركب رقم (43) يوضح العلاقة بين توظيف الأشخاص ذوي كفاءات عالية في الجامعة واحتلال الجامعة لمراتب عالية وذلك بنسبة 86.11% من مجموع 31 مفردة. من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تفسيرها بأن الجامعة تبذل مجهودات كبيرة من أجل تفعيل نشاطاتها وكسب كفاءات وقدرات عالية إضافة إلى اعتمادها على خبراء، وكذا أفراد ينتمون إليها لديهم مهارات فكرية متنوعة وبالتالي هذا يشجع على الاستثمار فيها وتجديدها وتطويرها لتصبح معروفة ذات مستوى عالي يمكن توظيفها وكذا تبادلها بين أعضاء الهيئة داخل الجامعة وخارجها.

وفي ضوء هذا فإن الفرضية الجزئية الثالثة قد تحققت ميدانياً وهذا ما أثبتته النسب الإحصائية والنتائج المتوصل إليها.

ثالثاً: نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

توصلت الدراسة الراهنة إلى العديد من النتائج التي تتشابه في جوانب منها وتختلف في جوانب أخرى، مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة وفي هذا الإطار توصلت الدراسة الراهنة إلى صدق الفرضية العامة.

حيث ثبت إمبريقياً صدق الفرضية الجزئية الأولى والتي مفادها تساهم عمليات إدارة المعرفة على تشخيص وتوليد وتخزين، توزيع وتطبيق المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس والتي اتفقت مع دراسة ياسمينه خدنة بعنوان واقع تكوين الدراسات العليا في الجامعة الجزائرية والتي اتفقت مع فرضياتها وكان ذلك لصدقها وإثباتها، بالإضافة إلى دراسة أيمن يوسف بعنوان تطور التعليم العالي إصلاح و الآفاق السياسية والتي توصلت إلى أن الأساتذة في مجمل آرائهم حول النظام انه يزيد من تعزيز ديمقراطية التعليم العالي مع الحرص على تمكين الجزائر من ضمان تكوين نوعي يستجيب للمعايير الدولية ويوفر اندماج أفضل للمؤسسات الجامعية في محيطها الاجتماعي والاقتصادي وقد جاءت دراسة نوال نمور والتي كانت بعنوان كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثارها على جودة التعليم العالي.

وقد أقصت نتائجها إلى ما يلي:

مادام هناك ارتباط كفاءة هيئة التدريس وجودة العملية، تبقى علامة استفهام حول نوعية مخرجات الكلية، متابعة مخرجات الكلية في ميدان العمل للتأكد من متابعة الحكم عليها والمتعلقة بفعالية المخرجات في وسط العمل.

أما بالنسبة للفرضية الجزئية الثانية التي لا تثبت إمبريقياً عدم صدق الفرضية والتي مفادها: تساهم الأساليب الاتصالية في تقليص الوقت على الإدارة الجامعية واختلفت مع دراسة المحاميد ربحازا جميل بعنوان "دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي". وقد خلصت نتائجها إلى وجود علاقة بين المراتب العلمية والسعي للحصول عليها مع ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، إضافة إلى اختلافها مع دراسة إسماعيل سالم منصور ماضي حول دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي وقد امت الدراسة بوجود علاقة بين حوسبة المكتبات و ضمان تحقيق جودة التعليم العالي.

- وجود علاقة بين البنية التحتية لإدارة المعرفة تعزى للدرجة العلمية للأعضاء. فبالنسبة للفرضية الثالثة والتي تثبت صدقها إمبريقياً والتي مفادها يساهم توفير متطلبات إدارة المعرفة عن طريق تبني الأساليب الصريحة والضمنية في تثمين مخرجات التعليم العالي والتي تشابهت مع دراسة نضال محمد الزطمة والتي تمحورت حول إدارة المعرفة وأثارها على تميز الأداء والتي خلصت وجود علاقة بين متطلبات إدارة المعرفة ورضا العاملين، بالإضافة إلى تطبيق إدارة المعرفة على البحث العلمي وتطبيقها على خدمات طلابية وخدمات الخريجين وانتهت الدراسة بصدق الفرضية الرئيسية.

رابعاً: إستنتاج عام للدراسة

من خلال الدراسة التي أجريت من الجانب النظري تم استخلاص النتائج التالية:

- تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي تؤدي إلى تحقيق العديد من المزايا والفوائد مثل توفير المعرفة والمعلومات المطلوبة بأسرع وقت وأقل جهد.
- يتطلب تطبيق إدارة المعرفة توفير الوسائل المناسبة من البنية التحتية والتكنولوجيا،... إلخ
- يعتبر المورد البشري العنصر الفاعل في إدارة المعرفة، باعتباره منتج للمعرفة وهو الذي يستخدمها وفقاً لاحتياجاته.
- تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي أصبح ضرورة ملحة من أي وقت مضى.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي فتم التوصل إلى:

- نظراً لأهمية موضوع إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، فغنه يساهم كل منهما في نجاح العملية التعليمية وتطوير البحث العلمي في الجامعة، وبهذا فهو يمثل موضوع ذو قيمة عالية، خاصة فيما يخص تطبيق عملية إدارة المعرفة داخل الجامعة، باعتبارها تمثل عنصر واستراتيجية فعالة تساهم في الرقي بمستوى خدمة التعليم العالي وقيمه إلى الجودة العالمية.
- من خلال هذا فقد انطلقنا في بحثنا هذا إلى تحديد منهجية واضحة لمناقشة بعض الجوانب من أجل فهم ومعالجة العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، ومن منطلق الإشكالية العامة التي خلصت بتساؤل مركز تمثل في "كيف تساهم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية؟"، حيث تضمنت الفرضية العامة و الفرضيات الجزئية.

تمثلت الفرضية الجزئية الثالثة:

- يساهم تفعيل آليات إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.
- تمثلت الفرضية الجزئية الأولى:
- تساهم عمليات إدارة المعرفة القائمة على تشخيص وتوليد وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس.
- والفرضية الجزئية الثانية:
- تساهم الأساليب الاتصالية بالاعتماد على الانترنت وقواعد البيانات في تقليص الوقت على الإدارة الجامعية.
- وتمثلت الفرضية الجزئية الثالثة:
- يساهم توفير متطلبات إدارة المعرفة عن طريق تبني الأساليب الصريحة والضمنية في تثمين مخرجات التعليم العالي.

حيث جاءت الدراسة الميدانية لمعالجة الموضوع الراهن من خلال تحديد مدى التأثير بين كلا من المتغيرين على بعضهما البعض من خلال التحليلات الكمية و الكيفية التي استعنا بها لتفسير متغيرات الفرضيات ومؤشراتها المبوبة في الاستمارة البحثية، وصولاً إلى مناقشة النتائج التي خلصت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تقوم جامعة ابن خلدون، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية باستخدام إدارة المعرفة، ولكنها تعاني من مشكل التطبيق الفعلي لما تم التوصل إليه في مجال البحوث العلمية.
- وجود توجهات إيجابية نحو إسهام عمليات إدارة المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس.
- وجود اتجاهات سلبية تنفي وجود الأساليب الاتصالية لتقليص الوقت على الإدارة الجامعية وذلك عد توفر الجامعة على شبكة الأنترنت ونقص اتصال الحواسيب وعدم امتلاك بريد إلكتروني خاص بالأساتذة.
- وجود اتجاهات إيجابية حول مساهمة متطلبات إدارة المعرفة في تثمين مخرجات التعليم العالي.

وهذا ما يجعل أن استخدام الأمثل للمعرفة واستثمارها وتخزينها ومعالجتها والحفاظ عليها والمساهمة في نشرها، تداولها، وتفعيل نشاطات تساعد على فتح المجال للاطلاع على قاعدة المعلومات والمعارف وتبادلها. ومنه ثبت صدق الفرضية العامة نسبياً.

الأخنة

نظرا لما أفرزته التغيرات الحاصلة بسبب الانتقال إلى الإقتصاد المعرفي يمكن

القول

أن حتمية إدارة المعرفة تتجلى من خلال الخصائص التي تتمتع بها ، و الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها ، و إن الهدف الأساسي لإدارة المعرفة هو توفير المعرفة للمؤسسة الجامعية بشكل دائم وترجمتها إلى سلوك عملي يخدم أهدافها ، بتحقيق الكفاءة والفعالية ، من خلال تخطيط جهود المعرفة ، و تنظيمها بصورة تؤدي إلى تحقيق القيمة المضافة ، حيث أن المعرفة السليمة والكافية هي جوهر الحكمة و الإبداع والتي تبني إدارة مسؤولة عن تسيير المعرفة ، هو ما يمكننا من بناء قدرات معرفية ، والعمل الدائم على تطويرها و إدامتها ، وعليه فقد توصلت الدراسة الحالية إلى مجموعة من النتائج بهدف الوصول إلى الأهداف التي يسعى البحث لتعرف عليها تتمثل فيما يلي :

تقوم جامعة ابن خلدون ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، قسم العلوم الإجتماعية باستخدام إدارة المعرفة ، و لكنها تعاني من مشكل التطبيق الفعلي لما تم التوصل إليه في مجال البحوث العلمية .

- وجود توجهات إيجابية نحو إسهام عمليات إدارة المعرفة في تحفيز أعضاء هيئة التدريس

- وجود اتجاهات سلبية تنفي وجود الأساليب الاتصالية لتقليص الوقت على الإدارة الجامعية و ذلك نقص في الحواسيب الاتصالية ، و عدم امتلاك الجامعة بريد إلكتروني خاص بالأساتذة .

- وجود اتجاهات إيجابية حول مساهمة متطلبات إدارة المعرفة في تثمين مخرجات التعليم العالي في تبني أساليب الصريحة و الضمنية وهذا ما جعل يجعل استخدام الأمثل للمعرفة واستثمارها و تخزينها و معالجتها و الحفاظ عليها و المساهمة في نشرها و تداولها و تفعيل نشاطات تساعد على فتح المجال للاطلاع على قاعدة المعلومات و المعارف وتبادلها ومنه ثبتت صدق الفرضية العامة نسبيا التي تؤكد على : يساهم تفعيل إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي .

وانطلاقا من هذه النتائج يمكن تقديم بعض المقترحات :

- نشر ثقافة إدارة المعرفة بالجامعة باعتبارها جودة التعليم العالي.
- توفير الدعم من الإدارة العليا من خلال تحفيز كل الفاعلين فيها على تطبيق إدارة المعرفة .

- توفير البنية التحتية اللازمة كونها من متطلبات الأساسية في إدارة المعرفة .

- العمل على صنع الثقة المتبادلة بين الأطراف لتسهيل توزيع المعرفة .

- تحفيز الكفاءات و أصحاب الخبرة على نقل ما يخزنونه من معارف إلى الأساتذة

الجدد ، و ذلك من خلال وضع نظام للتحفيز مرتبط بممارسات و أنشطة إدارة المعرفة .

- تدريب القيادات الإدارية لتكون قادرة على تكوين فرق عمل متكاملة فيما بينها.

- الاستفادة من التجارب من الدول التي نجحت في تحقيق الجودة بجامعاتها .
- تبني معايير واضحة و قائمة على درجة عالية من الشفافية في توظيف الأفراد المؤهلين علميا و عمليا.
- عقد المؤتمرات الوطنية و الدولية التي تخص قضايا التعليم العالي للاستفادة من الخبرات و تبادل المعارف .
- إقامة عقود مع شركات اقتصادية لربط الجامعة بالمحيط الخارجي ، وتعاون الجامعات فيما بينها من خلال توفير قاعدة بيانات مشتركة ،تتيح للطلبة الاستفادة مما تمتلكه الجامعات عبر الوطن من مراجع من شأنها الإسهام في تحسين الخدمة التعليمية و تطوير مستوى الطلبة.

ملخص الدراسة

انطلقت الدراسة من نص سؤال: كيف تساهم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية بجامعة ابن خلدون تيارت ، و لتحقق أكثر تطرقنا إلى ثلاث فرضيات جزئية كإجابة مؤقتة للسؤال .

حيث تكوّن مجتمع هذه الدراسة من أساتذة قسم العلوم الإجتماعية جامعة ابن خلدون تيارت بلغ عددهم 78 أستاذ طبقنا عليهم المسح الشامل .

إستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة بإعتماد على أدوات البحث تمثلت في الملاحظة ،المقابلة ،الإستمارة

وخلصت نتائج الدراسة كالآتي :

وجود بعض الإصلاحات نحو إسهام عمليات إدارة المعرفة في تحفيز أعضاء التدريس من خلال تشخيص ، حفظ ،نشر ، تخزين ،توزيع ،تطبيق المعرفة .

وجود إتجاهات سلبية تنفي وجود الأساليب الإتصالية ، لتقليص الوقت على الإدارة الجامعية ،نقص في الحواسيب الإتصالية ،و عدم إمتلاك الجامعة بريد إلكتروني خاص بالأساتذة .

وجود إتجاهات إيجابية حول مساهمة متطلبات إدارة المعرفة في تثمين مخرجات التعليم العالي بتبني الأساليب الصريحة والضمنية .

وهذا ما يجعل إستخدام الأمثل للمعرفة و إستثمارها و تخزينها و معالجتها و الحفاظ عليها و المساهمة في نشرها ،و تداولها ، و تفعيل نشاطات تساعد على فتح المجال للإطلاع على قاعدة المعلومات و المعارف و تبادلها .

وفي الأخير توصلنا إلى إثبات صدق الفرضية العامة نسبيا التي كان مفادها : يساهم تفعيل أليات إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي .

قائمة المصادر والمراجع

الكتب باللغة العربية:

- 1- أحمد عبد السلام سليم، نبيل محمد مرسى: "الإدارة الاستراتيجية"، ط1، المكتب الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- 2- أحمد خطيب، خالد زيغان: "إدارة المعرفة و نظم المعلومات"، ط1، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009.
- 3- أحمد ماهر: "مبادئ الإدارة بين العلم و المهارة"، ط1، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2010.
- 4- أبو الرب عماد و آخرون: "ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي"، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 5- إبراهيم البيومي غانم: "مناهج البحث وأصول التحليل في العلوم الإجتماعية دليل عملي لإعداد البحوث ومهارات عرضها في الندوات العلمية"، ط1، مكتبة الشروق الدولية دون ذكر سنة النشر.
- 6- أحمد عارف العساف، محمود الوادي: "منهجية البحث في العلوم الاجتماعية الادارية المفاهيم و الأدوات"، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 7- الدرادكة و آخرون: "إدارة الجودة الشاملة"، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
- 8- الطافش حسن إسماعيل: "إدارة الجودة في صناعة الضيافة"، مكتبة النهضة المصرية، مصر، 2005.
- 9- العامري خالد: "المرجع العالمي لإدارة الجودة"، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
- 10- العربي بلقاسم فرحاتي: "تأهيل الموارد البشرية قديما وحديثا"، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 11- الحراحشة حسين محمد: "إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي"، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- 12- بوحوش عمار: "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين"، ط1، دار الغرب الإسلامي، جامعة الجزائر، 2005.
- 13- بشار الوليد: "المفاهيم الإدارية الحديثة"، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

- 14- بوحنية قوي: "تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة و مجتمع المعلومات"، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 15- جمال محمد عبدالله: "إدارة الأعمال مبادئ ومفاهيم"، ط1، دار المعنز للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 16- جلال غربول السادة: "البحث العلمي وكتابته"، ط1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 17- خضير كاظم حمود وآخرون: "إدارة الجودة في المنظمة المتميزة"، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 18- خضر مصباح الطيبي: "إدارة التغيير التحديات والاستراتيجيات للمدراء المعاصرين"، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 19- دي ديرلوق: "فكر الأعمال الطريق إلى النجاح المتكامل"، دار الراتب الجامعي للنشر، لبنان، دون سنة النشر.
- 20- رشيد زرواتي: "تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية"، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2008.
- 21- ربحي مصطفى عليان: "إدارة المعرفة"، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 22- سعيد طه محمود، أسيد محمد ناس: "قضايا التعليم العالي الجامعي"، مركز آليات للطباعة والكمبيوتر، مصر، 2003.
- 23- سعد غالب ياسين: "إدارة المعرفة المفاهيم، النظم والتقنيات"، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 24- سيد محمد جاد الرب: "الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال" كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، 2010.
- 25- طلعت ابراهيم لطفي: "علم الاجتماع التنظيمي"، ط1، دار الغريب للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 26- عبد الستار العلي وآخرون: "المدخل إلى إدارة المعرفة"، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 27- عبد الناصر جندلي: "تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2007.
- 28- علي بن محمد زهيد الغامدي وآخرون: "إدارة الموارد البشرية ودورها في التطور الإداري"، منشورات العربية للتنمية، القاهرة، 2010.

- 29- عامر سامح عبد المطلب: "استراتيجيات إدارة الموارد البشرية"، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 30- غازي عناية: "البحث العلمي منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه"، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- 31- فور سرريشر، فادية عمر الجولاني: "طرق البحث الاجتماعي"، ط3، المكتبة المصرية للنشر والتوزيع، الجيزة، 2010.
- 32- فتحي أحمد يحي العالم: "نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية دراسة علمية وتطبيقية"، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 33- كورتل فريد: "الجودة و التميز في منظمات الأعمال"، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 34- محمد رسلان الجيوسي، جميلة جاد الله: "الإدارة و علم التطبيق"، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 35- محمد علي محمد: "علم إجتماع التنظيم مدخل للتراث مشكلات الموضوع والمنهج"، د ط، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.
- 36- محمد عواد الزيادات: "اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة"، د ط، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2008.
- 37- محمد فهد الفتاح محمد: "إدارة الجودة الشاملة بمنظمة الرعاية الاجتماعية"، د ط، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
- 38- ملحم سامي محمد: "مناهج البحث في التربية و علم النفس"، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 39- محسن علي عطية: "الجودة الشاملة و المنهج"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 40- مجدي عوص مبارك: "الريادة في الاعمال المفاهيم والمناهج والمداخل العلمية"، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 41- محمود عبد الرازق: "إقتصاديات السكان و الموارد البشرية"، ط1، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2010.
- 42- محمد سرور الجريري: "الإدارة الحديثة الأسس العلمية و التطبيقية"، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 43- محدث أبو النصر: "الإدارة بالمعرفة و منظمات التعليم"، ط1، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.

- 44- مؤيد سعيد السالم: "إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي"، ط2، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 45- ناهد الخراشي: "في التواصل مع السلوكيات الصعبة"، ط2، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، 2010.
- 46- نيهال فؤاد إسماعيل: "الإتجاهات الحديثة في إدارة مؤسسات المعلومات"، د ط، دون دار النشر، مصر، 2011.
- 47- ناريمان يونس لهلوب: "استراتيجية البحث الاجتماعي، الأنتوغرافيا الأسس والطرائق"، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 48- هناء محمود القيسي: "إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم العالي"، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 49- وائل مختار إسماعيل: "إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز العلوم"، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 50- وهيبه غرارمي: "الإدارة الحديثة للمكتبات"، ديوان المطبوعات، الجزائر، 2010.
- 51- يوسف حجيم الطائي وآخرون: "إدارة علاقات الزبون"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 52- يوسف حجيم الطائي وآخرون: "التعليم الجامعي من منظور إداري"، ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 53- التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر خدمة التنمية (1962-2012) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، صدرت بمناسبة خمسينية الاستقلال.
- 54- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، إصلاح التعليم العالي، الجزائر، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، 2007.

- الكتب باللغة الفرنسية:

- 1- Cahes ely ane (ed) (2003) know ledey mangament carrent isseus eus and allenyes U.S.A I dea croppublishing.
- 2- Mary oonus abedellah, culture enrig manem en algerie etan maghreb – E Dnaspero 1969.
- 3- Gravity Madellino, lexique des sciences eociles (4eme ed), Paris, Dilley, 1998.

- المجلات و الدوريات:

- 1- الصرايرة خالد أحمد، العساف ليلى: "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق"، الأردن، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلة الأولى، العدد1، 2008.
- 2- العلجة حاجي: "جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والآفاق"، دراسة تحليلية تقييمية للإصلاحات الجديدة ل.م.د الأكاديمية للدراسات الإجتماعية و الانسانية، جامعة الجزائر، العدد 10، 2013.
- 3- بوحنية قوي: "التعليم الجامعي في ظل ثورة المعلومات، رؤية نقدية استشرافية"، جامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، العدد الثامن، 2015.
- 4- درياس أحمد سعيد: "إدارة الجودة الكلية مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانيات الاستفادة منها في القطاع التعليم السعودي"، مجلة رسالة الخديج العربي، العدد 50، 1994.
- 5- دلال سلامي، عزي إيمان: "تكوين الأستاذ الجامعي الواقع و الآفاق" مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد الثالث، ديسمبر 2013.
- 6- عادل سالم موسى معاينة: "إدارة المعرفة والمعلومات في مؤسسات التعليم العالي تجارب عالمية"، جامعة اليرموك، العدد الثالث، سبتمبر 2008.
- 7- مصطفى عبد العظيم الطيب: "ضمان جودة البحث العلمي في الوطن العربي" (دراسة تحليلية ميدانية) المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد السادس، العدد 13، 2013.

- 8- هالة عبد القادر صبري: "جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي تجربة التعليم البرامجي الخاص في الأردن" المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثاني، العدد 4، 2009.
- 9- يحيوي إلهام: "الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية"، دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة باتنة، مجلة الباحث، العدد 05، 2007.

- الرسائل الجامعية:

- 1- أيمن يوسف: "تطور التعليم العالي الإصلاح والآفاق السياسية"، دراسة ميدانية لمجموعة من الأساتذة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع السياسي، 2008.
- 2- إسماعيل سالم منصور ماضي: "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي"، مذكرة ماجستير، إدارة الأعمال، جامعة غزة، 2010.
- 3- المحاميد رباحا جميل: "إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي"، دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، مذكرة ماجستير، إدارة الأعمال، 2008.
- 4- التميمي طارق فيصل: "أساسيات إدارة المعرفة في تحسين إدارة الموارد البشرية" مذكرة ماجستير، الأكاديمية العربية المفتوحة، 2011.
- 5- بو عافية السعيد: "قياس جودة خدمات مكتبية" الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر، مذكرة ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.
- 6- بن شارف عذراء: "التسيير بالكفاءات ودورها في إدارة المعرفة بالمؤسسات الجزائرية"، دراسة ميدانية مع اختصاصي المعلومات بمؤسسة سوناطراك، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2009.
- 7- بن خلفه أحمد: "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صنع القرار الاستراتيجي بالمؤسسات"، مذكرة ماجستير، جامعة الوادي، الجزائر، 2011.
- 8- بوركوة عبد المالك: "إدارة المعرفة كمدخل لتدعيم القدرة التنافسية للمؤسسة"، دراسة ميدانية لشركة نجمة للاتصالات، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة.
- 9- جوبر محمد: "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية"، مذكرة ماجستير، جامعة عمار ثليجي الأغواط، 2010.
- 10- حسن بوزناق: "إدارة المعرفة ودورها في بناء استراتيجيات التسويقية"، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013.

- 11- دروزة: "العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثارها على تميز الاداء المؤسسي"، مذكرة ماجستير، الأردن، 2008.
- 12- سمراء كحلات: "تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية"، دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باتنة، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2009.
- 13- شاهد عبد الحكيم: "أثر إدارة المعرفة على الاداء في المؤسسة"، مذكرة ماجستير، جامعة عمار ثليجي الأغواط، 2012.
- 14- صليحة رقاد: "تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية أفاقه ومعوقاته"، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، مذكرة دكتوراه، جامعة سطيف، 2014.
- 15- علي لرقط: "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات الأساسية"، مذكرة ماجستير، جامعة باتنة، 2009.
- 16- رياض عيشوش: "مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة المعرفة"، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2011.
- 17- فتيحة حقوف: "معوقات البحث الاجتماعي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين"، دراسة ميدانية في جامعات سطيف، قسنطينة ومسيلة، مذكرة ماجستير، إدارة الموارد البشرية، جامعة فرحات عباس سطيف، 2008.
- 18- فراج الطيب: "أثر إدارة المعرفة في تحسين إدارة الموارد البشرية"، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2008.
- 19- كمال العقاب: "إدارة المعرفة في المؤسسات"، دراسة ميدانية للمؤسسات العمومية، مذكرة ماجستير، الجزائر، 2009.
- 20- محمد نزال المرمطة: "إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء"، دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، جامعة فلسطين، 2011.
- 21- منال طه بركات: "واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة"، مذكرة ماجستير، غزة، 2007.
- 22- نوال نمور: "كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثارها على جودة التعليم العالي"، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.
- 23- يسمينة خدنة: "واقع تكوين طلبة الدراسات العليا في الجامعة الجزائرية"، دراسة حالة جامعة منتوري، مذكرة ماجستير علم الاجتماع، تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسنطينة، 2008.
- 24- يزيد قادة: "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية"، مذكرة ماجستير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2012.

- الملتقيات و المؤتمرات:

- 1- أ عمر زاوي، أحمد علماوي: "الثقافة التنظيمية مدخل لتطبيق إدارة الجودة" الشاملة في منظمات الأعمال"، ملتقى وطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، جامعة طاهري مولاي سعيدة، يومي 14/13 ديسمبر 2010.
- 2- أحمد طرطار، سارة حليمي: "أثر إدارة المعرفة على وظيفة الإبداع في منظمات الأعمال"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، يومي 14/13 ديسمبر 2011.
- 3- إيمان سعود أبو خضير: "إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي"، أفكار وممارسات المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، إسم الجامعة غير مذكور، الرياض، السعودية، من 01 إلى 04 نوفمبر 2009.
- 4- بدروني هدى: "إدارة المعرفة كأحد المرتكزات الأساسية في بقاء منظمات الأعمال والرفع من كفاءة أدائها"، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، يومي 14/13 ديسمبر 2011.
- 5- بوعشة مبارك، بن منصور ليليا: "إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة"، المؤتمر الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان، 15-17 ديسمبر 2012.
- 6- بربري محمد أمين، بكيجل عبد القادر: "أسس تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية"، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، السنة لا توجد.
- 7- بن باير الحبيب وبلغوم فريد: دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011.
- 8- حنونة سامي، العوضي رأفت محمد: "تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي إطار فكري"، بحث مقدم لمؤتمر التعليم الإلكتروني، جامعة القدس المفتوحة فلسطين، 2011.
- 9- سعداوي موسى: "إدارة المعرفة وتنمية رأس المال الفكري للمؤسسة"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، يومي 14/13 ديسمبر 2011.

- 10- زيني فريدة: "أثر إدارة المعرفة على رفع كفاءة الأداء في منظمات الاعمال"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسبية بن بوعلي، يومي 14/13 ديسمبر 2011.
- 11- محمد فلاق: "عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية"، الملتقى الدولي حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج المحروقات في الدول العربية، جامعة شلف، دون ذكر السنة.

- المواقع الإلكترونية:

- المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية "دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي"
(<http://bu.ebu.ly/arabic/files/1-147.pdf>)
تاريخ الزيارة: 2017/02/12
- الفقهاء، عصام نجيب جابر عبد المطلب "معايير الاعتماد و الجودة في مؤسسات التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الجامعات العربية (دليل المرجعي)
(<http://www.projects.alesco.org>)
تاريخ الزيارة: 2017/02/17
- وفيق حلمي الآغا وإيهاب وفيق الآغا "إستراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي، 2010 (منشور على الموقع)
(<http://www.ustedu/uage/count/2008/02/4-pdf>)
تاريخ الزيارة: 2017/02/17
- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد "دليل الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي" منشور عبر الموقع:
(<http://www.heluan.edu.org/qualityunit/sample/files/guide.pdf>)
تاريخ الزيارة: 2017/02/25
- بوزيان العجال، ريما عمري
(<http://iefpedia.com/arabs/wp-content/uploads/2011/07/>)
تاريخ الزيارة: 2017/03/05

- الجريدة الرسمية:

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية رقم: 544/33، المادة: 01-
العدد 53، 2001.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية رقم: 271/01، المادة: 01-
العدد 15، 2013.

- مركز بحث:

- مركز أبوظبي للحوكمة ، أساسيات الحوكمة مصطلحات ومفاهيم ، غرفة أبوظبي للتجارة
والصناعة ، الإمارات العربية المتحدة.

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة بحث بعنوان :

ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي
دراسة ميدانية بقسم العلوم الاجتماعية
بجامعة ابن خلدون- تيارت-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية

اشراف الاستاذ

- عربات منير

اعداد الطلبة

- مصطفى خالدية

- يقدومي محمد

ملاحظة عامة

ان المعلومات الواردة في الاستمارة سرية لاتستخدم الا لاغراض البحث العلمي
الرجاء وضع علامة & امام الاجابة المناسبة

السنة الجامعية 2016_2017

الملاحق

المحور الاول : البيانات الشخصية

1 الجنس :

ذكر انثى

2 السن :

من 20 الى 29
من 30 الى 39
من 40 الى 49
50 فأكثر

3 الحالة المدنية:

غير متزوج (ة)
متزوج(ة)
مطلق(ة)
ارمل(ة)

4 الاقدمية في العمل :

أقل من 04 سنوات
من 05 الى 09 سنوات
من 10 الى 15 سنة
من 16 الى 21 سنة
أكثر من 22

5 رتبة استاذ

أستاذ مساعد أ- ب-
أستاذ محاضر أ- ب-
أستاذ التعليم العالي

المحور الثاني : الفرضية الجزئية الاولى :

تساهم عمليات ادارة المعرفة في تحفيز اعضاء هيئة التدريس

6_ هل تعقد الجامعة للأساتذة نشاطات علمية حول كيفية استخدام المعرفة لتحقيق اهداف محددة ؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم هل يتم ذلك من خلال :

الملتقيات
الندوات
المؤتمرات
أخرى تذكر

7_ هل يتم تشجيع الاساتذة على تقديم الافكار المبدعة والاتيان بالجديد في اداء اعمالهم ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم يكون ذلك من خلال :

حوافز مادية

حوافز معنوية

ترقية آلية

اخرى تذكر

8_ هل تقوم الجامعة بتوزيع المعرفة ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم كيف يتم نقلها :

فرق العمل

الاجتماعية الرسمية

شبيكات الحاسوب

العلاقات غير الرسمية

أخرى تذكر

9_ ماهو الاسلوب المستخدم لنشر المعرفة في الجامعة ؟

حلقات النقاش

مجلات دورية تصدرها الجامعة

الاجتماعات

اخرى تذكر

10_ هل تبذل الجامعة جهد في سبيل تحقيق التقدم العلمي من اجل المعرفة ؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم يتم من خلال :

الاستعانة بالخبراء

مراقبة الاتجاهات الاجتماعية والتكنولوجية

التعاون مع المنظمات الاخرى

اخرى تذكر

11_ حسب رايك ماهي المصادر التي تركز عليها الجامعة لكسب المعرفة ؟

أفكار وخبرات افراد الجامعة (الاساتذة،الطلبة)

أفكار وخبرات خبراء اخرين

أفكار وخبرات باحثين اجانب

افكار وخبرات الجامعات الاخرى

اخرى تذكر

12_ هل تقوم الجامعة بفتح المجال للاطلاع على قاعدتها المعلوماتية ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم هل هو مسموح :

لفئة معينة بتحديدات واضحة

لجميع الاساتذة والاداريين

لفئة معينة بحرية مطلقة

اخرى تذكر

13_ هل تقوم الجامعة بمراجعة نتائج نشاطاتها السابقة ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم :

بدرجة كبيرة

بدرجة متوسطة

بدرجة ضعيفة

14_ هل يتم تدوين الآراء و الخبرات و التجارب التي تمر بها الجامعة و حفظها في قواعد البيانات ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ، هل تعتمد الجامعة في ذلك على :

الحاسوب

الأوراق والسجلات

اخرى تذكر

15_ هل تسعى الجامعة الى الاستفادة من معارف مواردها ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل من خلال:

تشجيع المبادرة بالرأي

الاستثمار في المورد البشري

دعم القدرات والمهارات

اخرى تذكر

16_ هل يعتبر تطبيق ادارة المعرفة بجامعة ابن خلدون خطوة ايجابية للتعلم ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم يظهر ذلك من خلال :

تقديم منتجات جديدة

نجاح في حل المشكلات

نجاح في وضع سياسات

أخرى تذكر

17_ هل توفر الجامعة خدمة البريد الالكتروني للطلبة واعضاء هيئة التدريس ؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بلا فذلك راجع الى:

عدم قدرتها على مواكبة التطورات التكنولوجية

اعتماد التقنية القديمة تعتبر احسن

الافتقار الى المهارة

اخرى تذكر

18_ هل تقوم الجامعة بنشر وتعميم أفضل الاجازات التي قام بها الاساتذة في الجامعة ؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم هل يتم ذلك من خلال :

مواقع التواصل الاجتماعي

مجلات

افلام مرئية

تنظيم ندوات وعرض اعمالهم

اخرى تذكر

19_ هل للجامعة اساليب وأليات لتوزيع المعرفة على الاساتذة ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم فذلك الاساليب هي :

مذكرات وتقارير

البريد الالكتروني

اجتماعات عامة

المشاركة في المؤتمرات ،الملقبات

أخرى تذكر

المحور الثالث: الفرضية الجزئية الثانية :

تساهم الاساليب الاتصالية في تقليص الوقت على الادارة الجامعية

20_ هل تعتمد الجامعة على شبكة الانترنت كوسيلة أساسية لعقد الاجتماعات ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم لانها تساهم في :

اختصار الوقت

التقليل من التكاليف

تقليل الجهد

اخرى تذكر

21_ هل توفر الجامعة مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات الدارسين والباحثين ؟

نعم لا

في حلة الاجابة بنعم فهل ذلك راجع الى :

توفير قسم خاص بالاطلاع على الميكرو فيلم

توفير قسم خاص على الكتب النادرة

توفير قسم خاص للابحاث السابقة

أخرى تذكر

22_ هل تستطيع الجامعة التخلي عن جميع الاعمال الورقية والتحول الى النظام الالكتروني ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم فذلك حسب رايك يكون :

في المدى القريب

في المدى المتوسط

في المدى البعيد

23_ حسب رايك هل تشجع الجامعة الاساتذة ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم فذلك من خلال :

حضور المؤتمرات

ورش العمل

عقد ايام دراسية

ملتقيات

أخرى تذكر

24_ فيما يخص عملية التنسيق بين الاقسام والكليات هل تستعين الجامعة بوسائل اتصال اخرى ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم هل تتمثل هذه الوسائل في :

الهاتف

بطريقة رسمية

الاتصال الشفاهي

اخرى تذكر

25_ هل تخدم شبكة الانترنت احتياجات الاساتذة في الجامعة ؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بلا فهل ذلك يرجع الى :

نقص اتصال حواسيب بشبكة الانترنت

متوفرة في بعض المكاتب فقط

مركزة في مكان واحد

26_ هل تشترك الجامعة في قواعد بيانات المؤسسات المحلية الخارجية ؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم فهل بذلك تسعى الى :

- زيادة كفاءة وفعالية العمل الاداري
- حل المشاكل
- حفظ وتنظيم الملفات
- سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة

أخرى تذكر.....

27_ هل تولي الجامعة اهمية المشاركة في المؤتمرات والفعالية الخارجية سعيا لاحداث التطويرات؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بلا فهل ذلك يرجع الى :

- عدم توفر الموارد المالية
- عدم توفر الامكانيات المادية اللازمة
- ضعف التنسيق بين الجامعة والمؤسسات العلمية الخارجية

أخرى تذكر.....

المحور الرابع : الفرضية الجزئية الثالثة

يساهم توفير متطلبات ادارة المعرفة في تحكيم مخرجات التعليم العالي

28_ ماهي العناصر التي يرتبط بها نظام المكافآت في الجامعة ؟

- الكفاءة المعرفية
- الكفاءة الشخصية
- المهارة في العمل
- الانضباط في العمل

أخرى تذكر.....

29_ هل للجامعة قدرة على تخريج كفاءات تثبت قدرتها في ميدان العمل ؟

نعم لا

30_ هل تحدد مواقع وصلاحيات الاساتذة في هيكل السلطة للجامعة حسب:

- اهمية تخصصاتهم العلمية
- اهمية خبراتهم في المؤسسة
- الانضباط والولاء للجامعة

31_ هل يمتلك الخريج الجامعي المعلومات والمهارات اللازمة في مجال اختصاصه ؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بلا فذلك راجع الى أن :

- الجامعة لاتقدم معلومات كافية للطالب
- تمثل المعلومات جانب نظري لا يطبق ميدانيا

أخرى تذكر

32_ هل توظف الجامعة اشخاص ذوي كفاءات عالية ومهارات مختلفة ؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم هل يرجع ذلك الى أنها :

تسعى الى الارتقاء بمستوى خدماتها الجامعية

تجد نقص في القدرات والمهارات العالية

الاستعانة بالخبراء

أخرى تذكر

33_ هل تمتلك الجامعة قدر هائل من المهارات والخبرات المتنوعة ؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم من اين تستقطب تلك المهارات ؟

من بيئتها الداخلية

من بيئتها الخارجية

من البيئة الداخلية والخارجية

أخرى تذكر

34_ هل تتوفر لدى الجامعة المعرفة بمتطلبات سوق العمل من التخصصات المختلفة ؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم فانها تستفيد من ذلك في:

تحقيق المواءمة المهنية في العمل

وضع استراتيجيات وخطط

المساعدة على تحقيق التنمية في المجتمع

أخرى تذكر

35_ ماهي العناصر التي يتم اخذها بعين الاعتبار عند ترقية الاساتذة في الجامعة ؟

الاتقان والانضباط في العمل

الاقنمية

التعاون مع الاخرين

الكفاءة العلمية

أخرى تذكر

36_ هل احتلال الجامعة بمراتب عالية في الترتيب دليل على جودة التعليم في بلد ما ؟

نعم لا

فاذا كانت الاجابة بنعم فماهي في رايك اهم المعايير التي يجب توفرها :

الانجازات العلمية و البحوث

إطارات مؤهلة

الملاحق

المشاركة في الحياة الإجتماعية

اخرى تذكر

37_ هل استقطاب المؤسسات خريجي الجامعة بكثرة يدل على كفاءة الخريجين ؟

نعم لا

38_ هل توفر الجامعة تكوينا متطورا يواكب المناهج العلمية الحديثة ؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم ذلك يتم من خلال :

- البرنامج النوعي المعتمد
 جلب الاساتذة من الخارج
 الاعتماد على مخابر البحث
 اعتماد نظام أ.م.د.
 تبني اساليب حديثة في البحث
 تبني اساليب حديثة للتدريس
 اعتماد على التكنولوجيا المتطورة

اخرى تذكر

39_ هل تعمل الجامعة على تكوين خريجها من خلال دورات مستمرة للراغبين ؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم هل تسعى من خلال ذلك الى :

- خلق اشخاص ذو كفاءة وفعالية
 المساهمة في النهوض بمستوى المؤسسات

اخرى تذكر

40_ هل تمتلك الجامعة افراد لديهم القدرة على حل المشاكل المرتبطة باعمالها بالاعتماد على خبراتهم و كفاءتهم ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم هل يدل ذلك على انها :

- تضع ثقة في افرادها
 تشجع عملية المبادرة بالرأي

اخرى تذكر

41_ هل لدى الجامعة معرفة بالافراد الذين لديهم ملكات فكرية وبراءة الاختراع ؟

نعم لا

42_ هل هناك علاقة بين ادارة المعرفة و جودة التعليم العالي ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم او لا :

كيف ذلك