جامعـة يحي فارس بالمديـة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضـوع

دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي

–دراسة حالة جامعة يحي فارس المدية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين:

- عبيد ابتسام
- عزيري خديجة

تحت إشراف الاستاذة:

- د/ قويدر لويزة

أعضاء لجنة المناقشة

د/ شريفي خيرة.....رئيسا

د/ قويدر لويزة..... مشرفا ومقررا

د/كشيدة حبيبة.....ممتحنا

السنة الجامعية: 2019/2018

شكر وعرفان

قال تعالى" :أشكروني أزدكم"

الحمد لله الذي وهب لنا نعمة العقل والعلم

الحمد لله الذي وفقنا وسهل لنا التقدم إلى الأمام

الحمد لله والصلاة والسلام على محمد أعظم الخلق.

إن واجب الوفاء والإخلاص يدعونا أن نتقدم بالشكر وبباقة امتنان وعرفان إلى

الأستاذة المشرفة" قويدر لويزة" التي أفادتنا بنصائحها وإرشاداتها، القيمة التي

كانت لنا عونا في إتمام هذه المذكرة على أكمل وجه

الشكر الجزيل والتقدير لها على جهدها المبذول.

كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة الجامعة عامة وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير خاصة ونخص بالذكر أساتذتنا المحترمين الذين تلقينا منهم مبادئ

البحث العلمي عبر كامل المشوار الدراسي.

كما نتقدم بالشكر إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة

شكرا



فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر	
اهداء	
ملخص	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الاشكال	
فهرس الملاحق	
مقدمة	
الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة	
تمهيد	02
المبحث الاول: ماهية المعرفة	03
المطلب الاول: مفهوم المعرفة	03
المطلب الثاني: خصائص المعرفة ومصادرها	05
المطلب الثالث: أصناف المعرفة	07
المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في المعرفة	10
المبحث الثاني: ماهية إدارة المعرفة	12
المطلب الأول: نشأة ومفهوم إدارة المعرفة	12
المطلب الثاني: أهمية إدارة المعرفة واهدافها	14
المطلب الثالث: مداخل إدارة المعرفة وابعادها	17
المطلب الرابع: عمليات إدارة المعرفة	19
المبحث الثالث: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة	23
المطلب الأول: الموارد البشرية	23
المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	26
المطلب الثالث: الثقافة التنظيمية	31
المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي	37
خلاصة الفصل الاول	41

الفصل الثاني: علاقة ادارة المعرفة بجودة التعليم العالي	
تمهيد	43
المبحث الأول: اساسيات حول جودة التعليم العالي	44
المطلب الاول: مفهوم التعليم العالي واهميته	44
المطلب الثاني: ماهية جودة التعليم العالي	47
المطلب الثالث: دواعي الاهتمام بالجودة في التعليم العالي	49
المطلب الرابع: أساليب ومعايير تقييم جودة التعليم العالي	51
المبحث الثاني: إدارة المعرفة في التعليم العالي	57
المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة في التعليم العالي	57
المطلب الثاني: مبررات ومجالات تطبيق الجودة في التعليم العالي	59
المطلب الثالث: سمات وممارسات إدارة المعرفة في التعليم العالي	63
المطلب الرابع: عوامل نجاح تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي	70
المبحث الثالث: أثر إدارة المعرفة على الجودة في التعليم العالي	72
المطلب الأول: تحسين جودة الخدمات الادارية	72
المطلب الثاني: تحسين جودة المناهج والبرامج	74
المطلب الثالث: تحسين جودة الأساتذة والطلبة	74
المطلب الرابع: تحسين جودة البحث العلمي	79
خلاصة الفصل الثاني	84
الفصل الثالث: واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي في جامعة يحي فارس بالمدية	
تمهيد	86
المبحث الاول: تقديم عام عن جامعة يحي فارس المدية	87
المطلب الاول: نبذة عن الجامعة	87
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي	89
المطلب الثالث: احصائيات عن الجامعة للفترة مابين 2019/2010	90
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	95
المطلب الاول: منهج وعينة الدراسة	95
المطلب الثاني: أدوات الدراسة	9

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان	98
المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية	104
المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة	104
المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لمتغيرات الدراسة	110
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية	121
خلاصة الفصل الثالث	126
خاتمة	128
قائمة المراجع	134
الملاحق	141

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.	04
2-1	العوامل المؤثرة في المعرفة.	11
3-1	المداخل الأساسية لإدارة المعرفة.	17
4-1	عمليات إدارة المعرفة.	22
5-1	إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	31
1-3	الهيكل التنظيمي للجامعة	89
2-3	تمثيل تطور عدد الطلبة والمقاعد البيداغوجية ما بين 2010 /2019	91
3-3	تمثيل عدد الاساتذة ونسبة التأطير 2019/2010.	92
4-3	تمثيل تطور عدد الطلبة المتخرجين لسنة 2019/2010.	93
5-3	تمثيل عدد الطلبة المتخرجين ليسانس	94
6-3	يوضح التمثيل النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	104
7-3	يوضح التمثيل النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	106
8-3	يوضح التمثيل النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الأكاديمية	108
9-3	يوضح التمثيل النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العلمية	109

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	المقارنة بين المعرفة الصريحة والضمنية.	09
2-1	الخصائص المميزة للثقافة التنظيمية.	36
1-2	أسباب تبني إدارة المعرفة	61
1-3	تطور عدد الطلبة والمقاعد البيداغوجيا في الفترة ما بين 2010 و2019	90
2-3	عدد الأساتذة ونسبة التأطير:2019/2010	91
3-3	تطور عدد الطلبة المتخرجين: 2019/2010	92
4-3	عدد الطلبة في السنة النهاية للتخرج حسب الكليات 2018/2017.	93
5-3	الخيارات المكونة لمقياس ليكارث الثلاثي	97
6-3	اختبار كلمجروف-سميرنوف لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	98
7-3	معاملات الارتباط سبيرمان بين درجات العبارات والدرجة الكلية لمجالات متغير إدارة المعرفة	99
8-3	معامل ارتباط سبيرمان للرتب بين درجات العبارات والدرجة الكلية لمتغير جودة التعليم العالي	101
9-3	قيم معامل ثبات (ألفا كرونباخ) لكل متغير وللاستبانة ككل	103
10-3	خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الجنس	104
11-3	خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الفئات العمرية	105
12-3	خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية حسب متغير المؤهل العلمي	106
13-3	خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الرتبة الأكاديمية	107

14-3	خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الخبرة العلمية	108
15-3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مجالات إدارة المعرفة	110
16-3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مجالات متغير جودة التعليم العالي.	115
17-3	نتائج تحليل التباين المتعدد (اختبار F لفحص فرضيات الفروق)	121
18-3	نتائج تحليل التباين المتعدد (اختبار F لفحص فرضيات الفروق)	123
19-3	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للأثر المباشر لإدارة المعرفة على جودة التعليم العالي.	124

الرقم	العنوان
01	الاستبيان المقدم لعينة الدراسة
02	قائمة الاساتذة المحكمين للاستبيان
03	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي
04	نتائج اختبار ثبات محاور الاستبيان
05	نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الشخصية
06	نتائج اختبار المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير إدارة المعرفة
07	نتائج اختبار المتوسطات والانحرافات لمتغير جودة التعليم العالي
08	نتائج تحليل اختبار التباين المتعدد
09	نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط

مستخلص:

تمحور هدف الدراسة إلى بيان مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين منظومة التعليم العالي تطبيقا على جامعة يحي فارس بالمدية، والتعرف على واقع مفهوم إدارة المعرفة، وتوضيح المرتكزات الأساسية التي تقوم عليها من عمليات ومتطلبات تطبيقها، والعمل على الاستفادة منها بتطبيقها في جامعة يحي فارس بالمدية، كما سعت إلى التعرف على مفهوم جودة التعليم العالي وتوضيح أهم الأساليب والمعايير المعتمدة في ذلك، بالإضافة إلى أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.

وصولا إلى نتائج وتوصيات تسهم في تطبيق هذا المفهوم في جامعة يحي فارس بالمدية بصفة خاصة، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة يحي فارس في المدية، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية، وبقدر حجمها (60) حيث تم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات الأولية، ووزِعت الاستبانة على العينة، تم استرجاع (51) استبانة مكتملة البيانات وللحصول على نتائج دقيقة تم استخدام برنامج التحليل لتنفيذ الأشكال البيانية المطلوبة . Excel وبرنامج SPSS, الإحصائي عولجت الدراسة في ثلاث فصول هما:

الفصل الأول والثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية، بجانب مقدمة الدراسة التي احتوت على خطة البحث والدراسات السابقة.

خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:

1 إدارة المعرفة حقل جديد نسبيا لم يتم طرقه بصورة كافية حتى الآن بجامعة المدية مما يتطلب مزيدا من الدراسات.

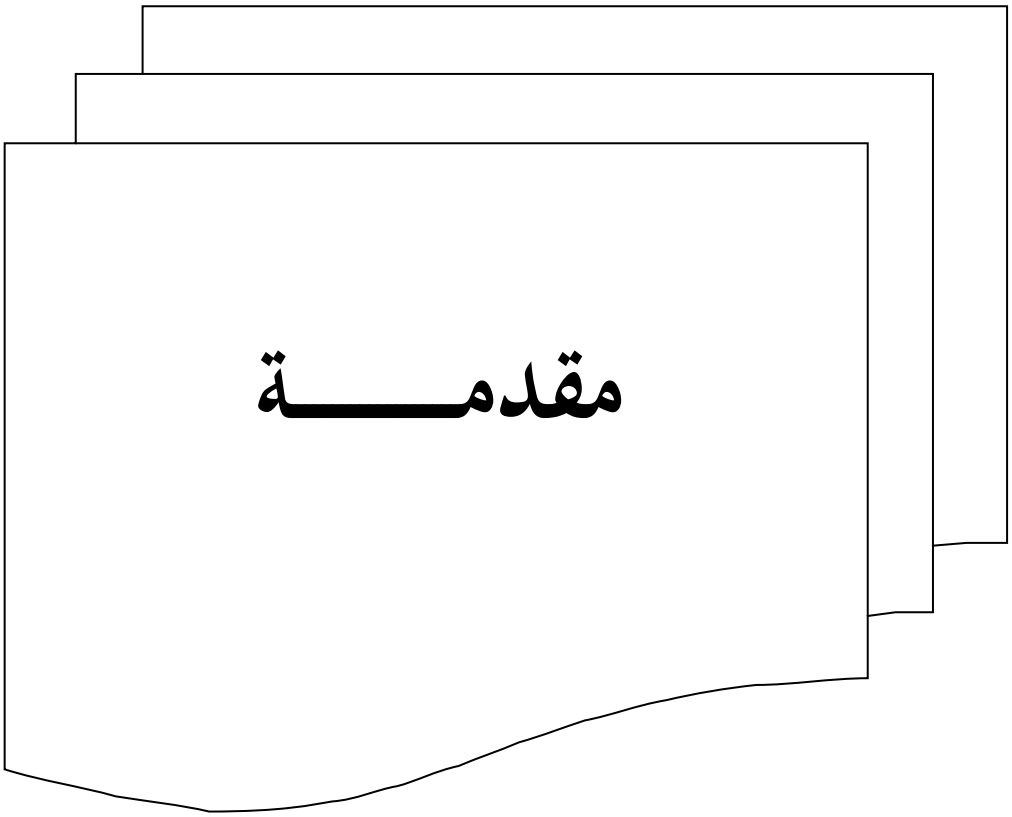
2 أن إدارة المعرفة تسهم في تخفيض كلفة الأبحاث من وقت وجهد وأموال وإجراءات إدارية على الباحثين.

3 أن الدراسة التي قمنا بها قامت بتوضيح الدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

4 وجود تجانس كبير بين إجابات عينة الدراسة المتمثلة في هيئة التدريس بالجامعة حول متوسط عبارات كل مجالات المتغير التابع "إدارة المعرفة " والمتغير المستقل "جودة التعليم العالي" مما يدلل على الأثر المتبادل بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

أما التوصيات كالآتي:

1. ضرورة تشجيع عملية التفاعل بين الكليات ومراكز البحث العلمي الدولية لتحقيق جودة التعليم العالي والرقي بها إلى مستويات أفضل.
2. وضع مصالح خاصة بإدارة المعرفة في الجامعة لمساعدة الأساتذة والطلبة على الحصول على المعرفة المطلوبة.
3. تكثيف مراكز تعليم اللغات الأجنبية على مستوى الجامعة وخاصة اللغة الإنجليزية لأن أغلب البحوث العلمية هي باللغة الإنجليزية.
4. الاهتمام بجلب كفاءات أجنبية لإقامة ملتقيات داخل الجامعة للاستفادة من خبراتهم.


مقدمـــــــة

مقدمة

نعيش في عصر أصبحت فيه المعرفة مصدرا اساسيا للنمو ومحركا فاعلا لجميع الأنشطة الاقتصادية، فقد أضحى تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر أكثر فأكثر بدرجة امتلاكها لمصادر المعرفة وقدرتها على انتاجها بعدما تأكد عدم جدوى امتلاك الموارد المادية لوحدها.

تعد المعرفة العنصر الحقيقي لبقاء المنظمات اليوم ووسيلة هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات العصر، اذ ان المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والابداع في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في اطارها العديد من المفاهيم الفكرية كالعولمة والخصخصة وثورة المعلومات واتساع رقعة المجتمعات المختلفة.

ويعدّ التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز الاقتصاد المتطور ومجتمع المعرفة، حيث تسهم مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثا واستخداما وتطبيقا من خلال ممارسة وظائفها من تدريس(نشر المعرفة)، وبحث علمي (إنتاج المعرفة)، وخدمة المجتمع (تطبيق المعرفة)، إلا أن نجاح هذه المؤسسات، في إعداد رأس المال البشري المؤهل للإنتاج، وتطوير قدراته الإبداعية والرفع من مستوى تأهيله لتلبية مختلف حاجات المجتمع من التنمية المستدامة، في جميع المجالات الاجتماعية، الاقتصادية، والثقافية، يتطلب الاهتمام بقضية ضمان الجودة في التعليم العالي، خاصة وأن النجاح في تطبيقها مفهوما وممارسة يشكل اللبنة الأساسية لتطبيق منهج إدارة المعرفة والوصول نحو الإعتمادية العلمية.

ورغم انتشار مفهوم إدارة المعرفة وتطبيقاتها على نطاق واسع في قطاع الأعمال التجارية، مازالت البحوث والتجارب والتطبيقات لهذا المفهوم في مؤسسات التعليم العالي والمنظمات غير الربحية ومنظمات المجتمع الخدمية على اختلاف أنواعها محدودة وغير كافية.

وانطلاقا من هذا الواقع وباعتبار أن مؤسسات التعليم العالي هي مصدر المعرفة والاستثمار فيها، فهي أكثر المنظمات ملاءمة لتبني إدارة المعرفة، وفي إطار التوجهات السالفة الذكر ومحدودية الدراسات العلمية الهادفة إلى مناقشة تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى المحلي، نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي، الأسئلة الفرعية التالية:

- فيما تتمثل إدارة المعرفة؟ وما هي متطلبات تطبيقها؟
- فيما تتمثل جودة التعليم العالي؟ وماهي معايير تقييمها؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير إدارة المعرفة يعود إلى عملياتها؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير جودة التعليم العالي تعود إلى مجالات تطبيق ادارة المعرفة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة داخل جامعة المدية؟

فرضيات الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

- إدارة المعرفة طريقة تمكن الافراد في المؤسسات التعليمية من تطوير الممارسات لجميع المعلومات.
- تطبق الجامعة محل الدراسة عمليات إدارة المعرفة مما انعكس إيجابا على جودة التعليم العالي فيها.
- كلما كانت كفاءات هيئة التدريس عالية أدى ذلك إلى جودة العملية التعليمية والعكس صحيح.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير إدارة المعرفة تعزى الى عملياتها.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير جودة التعليم العالي تعزى إلى مجالات تطبيق إدارة المعرفة.
- يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة داخل جامعة المدية.

أسباب اختيار الموضوع: يعود اختيار هذا الموضوع للأسباب التالية:

- الرغبة الشخصية في التعرف على موضوع إدارة المعرفة.
- أهمية قطاع التعليم العالي وما يشهده من تغيرات من شأنها تحقيق التطور في المجتمعات.
- الرغبة في تعزيز ثقافة الجودة في مؤسسة التعليم العالي بجامعة المدية.
- نقص الدراسات والأبحاث النظرية والتطبيقية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- أن يكون هذا الموضوع بداية لدراسات وبحوث ميدانية أخرى تثري وتتعمق في مختلف جوانب ضمان الجودة وتقييمها في مؤسسات التعليم العالي.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى تقديم إطارا فكريا لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مبنيا على الدراسات النظرية والأدبيات البحثية التي قام بها الباحثون في هذا المجال.

أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من خلال تناولها لموضوعين هامين ومنفصلين ومحاولة الربط بينهما وهما ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي وتوضيح مدى تأثير ادارة المعرفة على جودة التعليم العالي.

- الدور الهام الممارس من قبل مؤسسات التعليم العالي في المجتمع كونها تطمح لتخريج طلبة ذوي كفاءات عالية تساهم في تنمية اقتصاد الدولة.

- محاولة التعرف على مدى تطبيق مفاهيم ادارة المعرفة على مستوى جامعة المدية ومدى مساهمتها في تحسين جودة التعليم العالي على مستوى الجامعة.
- كما نأمل ان تكون هذه الدراسة كإضافة لدراسات سابقة عل مستوى مكتبة الكلية تتعلق بطرق تفعيل إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وما لها من دور في تحقيق جودة التعليم العالي.

منهج الدراسة: نظرا لطبيعة الموضوع محل الدراسة سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لتأصيل المفاهيم المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة وعملياتها ومساهمتها في تحقيق جودة التعليم العالي بالاعتماد على أحدث الادبيات في هذا المجال.

كما سيتم استخدام أسلوب دراسة حالة (المنهج الاحصائي) بالاعتماد على الاستبيان لتدعيم الجانب النظري بإحصائيات تساعد على فهم الواقع واستخراج النتائج.

صعوبات الدراسة:

واجهتنا عدة صعوبات في إعداد هذه الدراسة باعتبار حداثة الموضوع، فقد وجدنا صعوبة في الحصول على المراجع المتخصصة في مجال جودة التعليم العالي.

كما واجهتنا صعوبات فيما يتعلق بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة المتمثلة في هيئة التدريس، حيث وجدنا صعوبة في توزيع الاستبيان واسترجاعه.

صعوبة تعميم النتائج المتحصل عليها على مستوى الجامعة لمحدودية حجم العينة.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات المتوفرة بالمكتبات والتي تدور حول موضوع إدارة المعرفة، جودة التعليم العالي، أما الدراسات التي تناولت موضوع "إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي" فحسب حدود اطلاعنا تتمثل في:

دراسة ربا جزا جميل المحاميد 2008 "إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في الجامعة الأردنية الخاصة " رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية والمالية بقسم إدارة الأعمال، بجامعة الشرق الأوسط الأردن.

حاولت الباحثة في هذه الدراسة تسليط الضوء على أثر إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بالجامعات الأردنية الخاصة، بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات.

- **رسالة ماجستير من إعداد "غزازي زينب" تحت عنوان دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع بالمؤسسة بجامعة المدية سنة 2010/2009**. والتي تحدثت فيها عن ماهية إدارة المعرفة والإبداع بالمؤسسة والعلاقة التي توجد بينهما. وتوصلت نتائجها إلى أن الجامعة لا تكتسب هذه العبارة والتي هي إدارة المعرفة كما توصلت إلى وجود علاقة بين إدارة المعرفة والإبداع.

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

Applying corporate knowledge management practices in higher education.

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

أما دراستنا فكانت حول دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة يحي فارس بالمدية من خلال اثبات وجود او عدم وجود علاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

حدود الدراسة: شملت هذه الدراسة الحدود التالية:

1. **الحدود الموضوعية:** تناولت هذه الدراسة دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة يحي فارس بالمدية بمختلف كلياتها ومدى إمكانياتها من استخدام المعرفة لتحقيق الجودة في التعليم العالي ودرجة ممارسة عينة الدراسة لعمليات إدارة المعرفة.
2. **الحدود المكانية:** جامعة يحي فارس المدية.
3. **الحدود الزمانية:** غطت دراستنا الفترة الممتدة من سنة 2010 الى غاية سنة 2019.

مصطلحات الدراسة:

المعرفة: المعرفة هي رأس مال فكري، وقيمة مضافة تتحقق عند استثمارها بشكل فعلي.

إدارة المعرفة: تعرف إدارة المعرفة بأنها مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنشر وتستخدم المعرفة وتستخدمها وتنشرها من قبل الممارسين، لتزودهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات وتنفيذها.

الجودة: تعرف الجودة بانها" استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم، مستمدة طاقة حركتها من المعلومات التي يمكن في اطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي، لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة.

التعليم العالي: هو كافة أنواع الدراسات أو التدريب على البحوث التي تقدمها على مستوى ما بعد الثانوي جامعات أو مؤسسات تعليمية أخرى، تعترف السلطات المختصة في الدول بأنها مؤسسات التعليم العالي.

الهيكل العام للدراسة:

قسم موضوع الدراسة إلى مقدمة وثلاثة فصول، اثنان منهما نظري والثالث تطبيقي، ثلاث مباحث في كل فصل وأربعة مطالب في كل مبحث وخاتمة وهذا وفقا للمعلومات المتاحة.

شمل الفصل الأول عرض مفاهيمي لإدارة المعرفة حيث تناولنا في المبحث الأول ماهية المعرفة، نشأتها، مفهومها، أهميتها، خصائصها، مصادرها.

أما المبحث الثاني فتضمن المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة، نشأتها، مفهومها، أهميتها، أبعادها، عملياتها...

والمبحث الثالث تضمن مختلف متطلبات تطبيق إدارة المعرفة (موارد بشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي).

والفصل الثاني شمل الجودة في التعليم العالي وإدارة المعرفة حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى أساسيات جودة التعليم العالي (مفهومه، أهميته، أساليب تقييمه).

فيما تضمن المبحث الثاني المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة لمنظمات التعليم العالي (مفهومها، أهدافها، مبرراتها، ومجالات تطبيقها...).

بالإضافة للمبحث الثالث الذي شمل أثر إدارة المعرفة على الجودة في التعليم العالي (جودة الخدمات الإدارية، جودة المناهج والبرامج، جودة الطلبة والأساتذة، جودة البحث العلمي).

أما الفصل الثالث تضمن دراسة استطلاعية لدور إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي بجامعة يحي فارس بالمدية حيث تطرقنا في المبحث الأول للمحة حول جامعة يحي فارس بالمدية.

أما المبحث الثاني فشمل المنهجية المتبعة في الدراسة وعرض ومناقشة أراء وإجابات أفراد العينة.

والمبحث الثالث شمل أهم النتائج والاقتراحات المتحصل عليها.

بالإضافة الى مقدمة اشتملت على الاشكالية والفرضيات ...وخاتمة منهجية تطرقنا من خلالها الى خلاصة بحثنا والاجابة على الفرضيات وابراز مجموعة من النتائج والاقتراحات.

الفصل الأول:

الإطار النظري لإدارة المعرفة

تمهيد

يعتبر مصطلح" إدارة المعرفة "مصطلحا حديثا، إلا أن إدارة المعرفة في مضمونها مفهوم قديم وقيمة حرصت عليها الحضارات عبر عصور التاريخ المختلفة، لذا فإن تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات المعاصرة قد فتح لها أفاقا واسعة نحو تعزيز مكانتها وإمكاناتها وقدراتها التنافسية، لأنها أداة فاعلة تساعد المؤسسات المعاصرة على الدخول في عصر المعرفة والمعلوماتية.

إننا في هذا الفصل سعينا إلى تبيان مفهوم" إدارة المعرفة "كمصطلح معاصر يعبر عن توجه استراتيجي لإدارة المؤسسات الحديثة.

المبحث الأول: ماهية المعرفة.

لقد أصبحت المعرفة تشكل أولوية خاصة في الاقتصاد الحديث باعتبارها المورد الأساسي لإنشاء الثروة ومصدر التميز للمنظمات.

المطلب الأول: مفهوم المعرفة.

يلزم الأمر قبل الخوض في توضيح المقصود بالمعرفة، أن يتم توضيح الخلط الذي قد يبدو بينها وبين مفهومي البيانات والمعلومات، نظرا للارتباط الوثيق بينهم، وهذا ما يوضحه التالي:

أ–البيانات: إن كلمة البيانات مفردها بيان وهي المادة الخام :مثل بيانات البطاقة الشخصية وقراءات أجهزة القياس السلكية واللاسلكية وأيضا المدركات التي ندركها بحواسنا مثل الإيماءات ولغة الجسد مثل حركة الرأس والعينين[1].

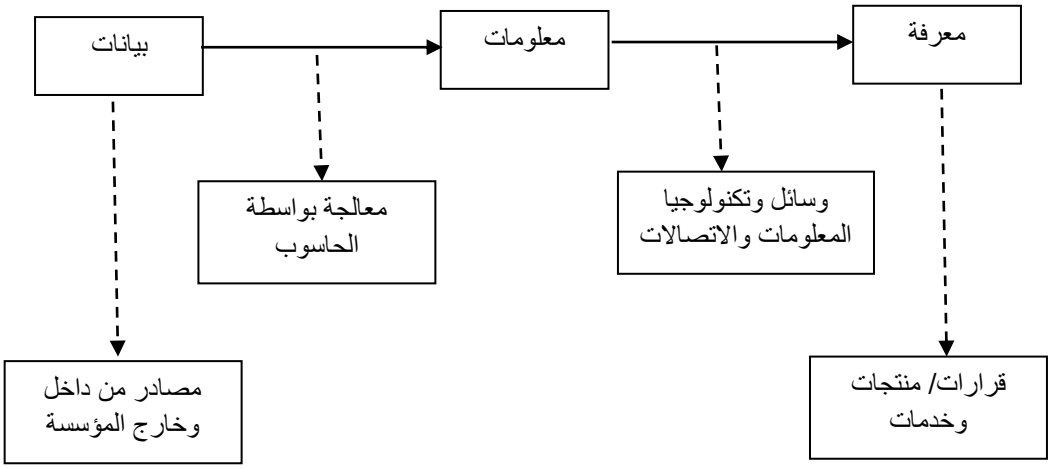
ب–المعلومات: إن المعلومات هي ناتج معالجة البيانات من خلال إخضاعها لعمليات خاصة بذلك مثل التحليل والتركيب من أجل استخلاص ما تتضمنه البيانات من مؤشرات وعلاقات ومقارنات وغيرها، فهي إذن البيانات التي خضعت للمعالجة.[2]

ج–المعرفة: يعتبر مفهوم المعرفة مفهوما واسع النطاق والحدود يجعل من الصعب تحديد تعريفا لها. لذا سنعرض بعض وجهات النظر اتجاهها.

[1]– إبراهيم الخلوف الملكاوي، **إدارة المعرفة، الممارسات والمفاهيم، مؤسسة** الوراق للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2006، ص21.

[2]– حسيبة سليم إبراهيم، **نظم المعلومات الإدارية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 1998، ص37.

الشكل رقم (1-1) العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.



المصدر: عامر إبراهيم القنديلجي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص37.

المعرفة هي مجموعة من الحقائق التي يحصل عليها الإنسان من خلال بحوثه حسب طرق البحث العلمي المنطقية، أو من خلال تجاربه السابقة خاصة العملية التي تراكمت لديه، التي قد توصله الى درجة الخبرة ومن ثم الحكمة، وتوجد المعرفة على شكل تعاريف ونظريات او فرضيات ونماذج وقياسات وعلاقات وحسب رباعية المعرفة الأنفة الذكر، والمعرفة هي عملية انتقال من بيانات الى معلومات فمعرفة فحكمة التي تقود الى حسن التقدير والقرارات الأكثر عقلانية ورشاده.[1]

المعرفة هي كل شيء ضمني او ظاهري يستحضره العاملون لآداء أعمالهم بإتقان، او لاتخاذ قرارات صائبة، والوصول الى الاهداف التي يريدونها عبر تكامل عمليات ادارة المعرفة من اكتساب وتمثيل ومشاركة توظيف للمعرفة.[2]

[1]- ابراهيم الخلوف الملكاوي، **ادارة المعرفة، الممارسات والمفاهيم**، مرجع سبق ذكره، ص31.

[2]- ليث عبد الله القهيوي، استراتيجية **ادارة المعرفة والاهداف التنظيمية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013، ص17.

والمعرفة هي المورد الاكثر اهمية بالنسبة للمنضمات التي ترغب في ضمان تحقيق نجاح متواصل في عالم اليوم المليء بالتنافس.[1]

كما ان المعرفة هي معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة او هي معلومات مفهومة، محللة ومطبقة.[2]

المطلب الثاني: خصائص المعرفة.

ان المعرفة نتاج عملي انساني فكري يمتاز بالسمو والرقي حيث ميز الله الانسان بصفات خاصة تميزه عن باقي المخلوقات، والتي من أهمها القدرة على التفكير والتأمل والتبصر التي يقوم بها العقل البشري الذي يعتبر بحق الصانع الاول للمعرفة وتوريثها للأجيال، وبهذا الصدد يمكن الاشارة الى عدد من الخصائص الاساسية للمعرفة نذكر منها ما يلي:[3]

1. امكانية توليد المعرفة: وتشير هذه الخاصية الى حركة المعرفة من خلال عمليات البحث العلمي التي تتضمن الاستنباط والاستقراء والتحليل والتركيب، والتي تسهم بدرجة كبيرة في توليد المعرفة اذ يقوم الاشخاص المبتكرون الذين لديهم الخصوبة الفكرية والقدرة على التحليل والتركيب والتمحيص واستخلاص النتائج.
2. امكانية موت المعرفة: وتشير الى المعلومات الساكنة او الراكدة الموجودة بين طيات الكتب الموضوعة على رفوف المكتبات او الموجودة في رؤوس من يمتلكونها ولم يعلموها لغيرهم فماتت بموتهم.

[1]- مؤيد السالم، **ادارة المعرفة التنظيمي**ة، دار الكتاب الجامعي، ط1، عمان، 2014، ص20.

[2]- نجم عبود نجم، **ادارة المعرفة المفاهيم والعمليات الاستراتيجيات**، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005، ص26.

[3]- ابراهيم الخلوف الملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص32

3. امكانية امتلاك المعرفة: من قبل اي فرد، فهي ليست محصورة بفرد او مقتصرة على جهة معينة دون غيرها، والطريقة الاكثر شيوعا لاكتساب المعرفة هي التعلم، ومن ثم يمكن تحويل هذه المعرفة الى طرق عملية أو براءة اختراع أو أسرار تجارية تدر دخلا على الشركات أو الأفراد مالكيها، مثلا الطبيب الجراح صاحب الخبرة الطويلة.
4. إمكانية تخزين المعرفة: إذ كانت في السابق تخزن على الورق ولازالت لغاية الآن ولكن التركيز الآن ينصب على تخزينها باستخدام الطرق الإلكترونية التي تعتمد على الحاسوب بدرجة كبيرة وهو ما يسمى بقواعد المعرفة.
5. إمكانية تصنيف المعرفة: وذلك حسب مجالات متعددة كما مر سابقا، مثل المعرفة الضمنية والظاهرية والإجرائية...إلخ.
6. المعرفة لا تستهلك بالاستخدام بل على العكس فهي تتطور وتتولد بالاستخدام وعكس ذلك تموت.
7. إمكانية تقاسم المعرفة والخبرات العملية وتشير أيضا إلى إمكانية نشر المعرفة والانتقال عبر العالم إذا توافرت الوسائل والسبل اللازمة لذلك.

ثانيا: مصادر المعرفة.

يعرف مصدر المعرفة على أنه ذلك المصدر الذي يحوي أو يجمع المعرفة، ويمكن تقسيم مصادر المعرفة الى مصدرين أساسيين:[1]

1) **مصادر داخلية:** تتمثل المصادر الداخلية في خبرات الأفراد بالمنظمة المتراكمة حول مختلف الموضوعات وقدرتها على الاستفادة من تعلم الأفراد والجماعات والمنظمة ككل وعملياتها والتكنولوجيا

[1]- ابراهيم الخلوف الملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص44

المعتمدة ومن الأمثلة: المؤتمرات الداخلية، المكتبات الإلكترونية، الحوارات، العمليات الداخلية للأفراد عبر الذكاء والعقل والخبرة والمهارة، أو من خلال التعلم بالعمل أو البحوث وبراءات الاختراع الداخلية.

2) **مصادر خارجية:** هي تلك المصادر التي تظهر في بيئة المنظمة، والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المنظمات الأخرى الرائدة في الميدان او الانتساب إلى التجمعات التي تسهل عليها عملية استنساخ المعرفة ومن أمثلة ذلك: المكتبات، الأنترنت، القطاع الذي تعمل فيه المنظمة، المنافسون الموردون، الزبائن، الجامعات ومراكز البحث العلمي.

المطلب الثالث: أصناف المعرفة.

هناك صنفان للمعرفة هما:

1. **المعرفة الضمنية:** وهي المعرفة الخفية وتتضمن العمليات الشاملة وقد تكون كبيرة أو صغيرة، وتشير الى المهارات الموجودة في عقل كل فرد والتي من الصعب نقلها أو تحويلها إلى الآخرين، وتمثل أيضا العادات والتقاليد والثقافة وهذه غير مكتوبة والتي تنعكس على السلوك، وهذه المعرفة يصعب إدارتها والتحكم فيها لأنها موجودة في رؤوس مالكيها فقط، ولكن يمكن استثارتها من خلال بعض الممارسات الخاصة بذلك وتعريضها لمنبهات معينة.[1]
2. **المعرفة الظاهرة:** وتتعلق هذه بالمعلومات الظاهرة الموجودة والمخزنة بالأرشيف مثل الكتب والأشرطة المضغوطة، وباستطاعة الجميع الوصول إليها واستخدامها ويمكن تقاسمها من خلال الندوات والمؤتمرات، اللقاءات والكتابات ...الخ، وهذا يؤكد أن الإنسان يعرف أكثر مما يقول وقد يعود السبب

[1]– محمد عواد الزيادات، **إتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، ص38.

في ذلك إلى محدودية القدرة على التعبير بكلمات محددة وواضحة عن المعلومات والمعارف المختزلة داخل العقل البشري خاصة إذا كانت المعرفة تتعلق بمهارة فنية مثل التقنيات وقد يكون السبب السرية النابعة من رغبة الفرد بالمحافظة على المعلومات.[1]

وقد يكون من المهم التفرقة بين المعرفة الظاهرة والمعرفة الضمنية حيث تشير الأولى إلى أفكار واضحة ومحددة يمكن نقلها وترميزها ويتعامل معها الجميع، بينما المعرفة الضمنية حدسية وفنية وتقنية من الصعب التعبير عنها لفظيا وهي أيضا فردية يمتلكها المختصون الخبراء وبالغالب يصعب إيصالها للأخرين وهي أيضا من الممتلكات التي تحافظ عليها المؤسسة لكسب الميزة التنافسية.[2]

وهناك من صنف المعرفة ذاتها إذ يتدرج هذا التصنيف من المعرفة الإجرائية إلى المعرفة الموصلة إلى الأغراض كما يلي:

- معرفة الكيف: وتتعلق بكيفية عمل الأشياء أو تطبيق إجراءات معينة توصل لشيء ما مثل الفك والتركيب لأداة معينة.
- معرفة لماذا: وتذهب الى الأشياء وتسمى أيضا بالمعرفة السببية وتتضمن فهما أعمق للعلاقات البينية والسببية عبر مجالات المعرفة، وهذه المعرفة تفيد في مجال الإدارة في عملية اتخاذ القرارات خاصة في الظروف البيئية المعقدة التي يسودها الغموض وحالة عدم التأكد، واستخدام المعرفة هنا يتطلب بناء واستخدام المنظور النظمي وبناء إطار للمعرفة.
- معرفة من: وتشير هذه إلى معرفة الأفراد ذوي المعرفة والقدرات والمهارات والخبرات.

[1]- نعيم إبراهيم الظاهر، **إدارة المعرفة**، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع وجدار للكتاب العالمي للنشر، ط1، عمان، 2009، ص16.
[2]- إبراهيم الخلوف الملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص40.

- معرفة الأغراض: وتشير هذه إلى الأسباب التي تدعو للمعرفة والبحث عنها وتوجيه الخيارات الاستراتيجية ومقارنة التكلفة بالعائد ذات العلاقة.

إلى جانب ذلك هناك العديد من التصنيفات الأخرى للمعرفة ولكن الأكثر شيوعا هي المعرفة الظاهرية والضمنية والتي تمت الإشارة إليها سابقا.[1]

الجدول رقم(1-1): المقارنة بين المعرفة الصريحة والضمنية.

أوجه المقارنة	المعرفة الصريحة(الظاهرة)	المعرفة الضمنية
الخصائص الرئيسية	-الموضوعية والتقنين -التخزين -القابلية للنقل والتعميم -سهولة التغيير، والتداول العملي.	-الطابع الشخصي -الإرتباط بسياق معين. -صعوبة الصياغة. -صعوبة التجميع، والنشر والتداول
المصادر	-الأدلة الإرشادية. -السياسات والقوانين. -الإجراءات واللوائح التنظيمية. -قواعد البيانات. -التقارير المنشورة.	-العمليات والإتصالات غير الرسمية في بيئة العمل. -الخبرات الشخصية. -الفهم التاريخي.

المصدر: أبراهيم القندلجي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص39.

[1]- ابراهيم القندلجي، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص39.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في المعرفة.

المقصود بها مجموعة العوامل التي تؤدي إلى اكتساب المعرفة وتوليد معارف جديدة في المجلات المختلفة، ومن أبرزها ما يلي:[1]

1-مدى توفر مراكز البحث والتطوير: وتشير هذه الى عدد ونوع المراكز البحثية في البلد المعني وكيفية انتشارها وأوقات عملها ومدى المرونة في ذلك، فإذا كانت المراكز متوفرة ولكنها تفتح أبوابها لساعات محددة ولفئة معينة تكون الفائدة هنا محدودة، وبالتالي فإن الأصل أن يكون هناك مراكز بحثية متعددة ومتنوعة ومنتشرة في جميع المناطق وتفتح أبوابها على مدار الساعة لجميع المهتمين، وبالتالي فإن المراكز البحثية من العوامل المؤثرة إيجابيا في إنتاج وتوليد المعرفة وكذلك معرفة كيفية استخدامها وتطبيقها.

2-مدى توفر الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على إجراء التجارب والقيام بالأبحاث العلمية: كلما كان هناك عدد كافي من الأفراد المؤهلين علميا وعمليا القادرين على إجراء التجارب والقيام بالأبحاث العلمية كانت هناك عملية إنتاج وتوليد المعارف بشكل أكبر، وتشير هذه أيضا إلى قيام الدولة بإجراءات معينة من شأنها أن تعمل على جذب الكفاءات المهاجرة.

3-مدى توفر الدعم المالي اللازم: هناك علاقة طردية بين نوعية وعدد الأبحاث والتجارب العلمية ومدى توفر الدعم المالي اللازم مع بقاء العوامل الأخرى ذات العلاقة ثابتة، فكلما زاد الدعم المالي، زادت كمية الأبحاث والتجارب العلمية وتحسنت نوعيتها حيث يؤثر الدعم المالي على توفير وتدريب الكوادر البشرية وتوفير المعدات اللازمة والإنفاق على التجارب العلمية والأبحاث.[2]

[1]- إبراهيم الخلوف الملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص51.

[2]- ابراهيم الخلوف الملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص53.

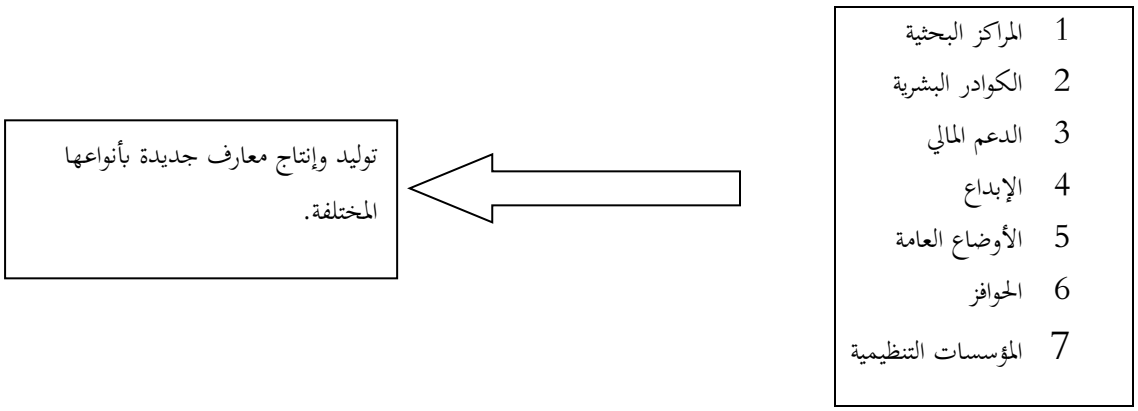
4-الحوافز بشقيها المادي والمعنوي: حيث أن توفرها يؤثر إيجابا على توليد وإنتاج المعارف الجديدة، كما تسهم أيضا بجلب الكفاءات المهاجرة وتشجعها على العودة إلى موطنها الأصلي والعمل فيه.

5-الإبداع: حيث أنه مطلب ضروري لإنتاج المعرفة والوصول إلى الابتكارات الحديث، فلا بد من إيجاد الخطط اللازمة التي من شأنها أن تسهم في تربية الإبداع وإنتاج المبدعين.

6-المؤسسات التعليمية بجميع أنواعها ومراحلها: بما تحتويه من خطط دراسية ومناهج ومقررات دراسية وطرق تدريس ونوعية مدرسين وطلبه، إذ تحتاج هذه إلى منظومة تنقل التعليم من مرحلة نقل المعلومات إلى معرفة تطبق في مجالات الحياة العملية المختلفة.

7-الأوضاع العامة، السياسة والاقتصادية والاجتماعية، حيث أنها تحتوي على مضامين من شأنها أن تسهم في دعم المعرفة وتقدم التسهيلات اللازمة، يمكن تمثيل ذلك في الشكل التالي: [1]

الشكل رقم (1-2): العوامل المؤثرة في المعرفة.



المصدر: إبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم ص55

[1]- ابراهيم الخلوف الملكاوي مرجع سبق ذكره، ص53.

كما هو واضح من الشكل فإن ممارسة التأثيرات الإيجابية على هذه المتغيرات ذات العلاقة من شأنها أن تسهم وبفاعلية في إنتاج وتوليد المعارف الجديدة بأنواعها المختلفة.

المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة.

بدأت المنظمات تركز على نحو متزايد على المعرفة باعتبارها العنصر الأساسي الذي يميز المنظمة الناجحة عن غيرها من المنظمات، فالتحول إلى الأعمال القائمة على المعرفة لم يعد عملا معزولا أو مغامرة غير محسوبة النتائج، وانما هو اتجاه واسع وعميق أصبح يغطي مجالات الحياة المختلفة في الكثير من المجتمعات المعاصرة لذا يهدف هذا المبحث إلى التعرف على نشأة وتطور إدارة المعرفة ومفاهيمها واهميتها وعملياتها المختلفة.

المطلب الأول: إدارة المعرفة النشأة والمفهوم.

تزايد التركيز على مفهوم إدارة المعرفة خلال العقدين الأخيرين، إلا أنه بقي غموض حولن شأته وتطوره، مما أدى إلى ظهور العديد من الآراء التي تختلف باختلاف تخصصات الباحثين واختلاف وجهات نظرهم، لذا يحاول هذا المطلب تبيان نشأة إدارة المعرفة ومفاهيمها المتعددة.

أولا: نشأة إدارة المعرفة وتطورها.

تعتبر إدارة المعرفة قديمة وجديدة في الوقت نفسه، فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ ألاف السنين، ولكن الاهتمام بعلاقة المعرفة بهيكلية أماكن العمل هي جديدة نسبيا ومن المؤكد ان الكثير قد كتب عن هذه العلاقة ولكن معظمه كان خلال السنوات القلائل الماضية، ومنذ مطلع التسعينات من القرن المنصرم في عام 1980م وفي المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي أشار ادوارد فراينبوم Edward

Freignebaum الى عبارته الشهيرة " المعرفة قوة Knowledgeis power "[1] ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد اطلق عليه "هندسة المعرفة Knowledge Engineering ومع ولادته استحدثت سيرة وظيفية جديدة هي مهندسي المعرفة، وفي عام 1997م ظهر حقل جديد اخر نتيجة لإدراك التطور تغيير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع من بينها كمثال: تغيير عنوان مجلة، تغيير وإعادة هندسة إدارة الاعمال الى إدارة ومعالجة المعرفة من المواضيع الساخنة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة.

ثانيا: مفهوم إدارة المعرفة.

إن المعرفة هي القدرة على خلق الأفكار وتحقيق مستويات عالية من الجودة والإبداع التقني بل هي ضرورية لتنفيذ الأنشطة الإدارية بكفاءة وفعالية، وفق هذا المفهوم للمعرفة فهي كل ما تمتلكه المنظمة من معلومات في أنشطتها الداخلية والمهارات والقدرات العقلية للعاملين تشكل بمجموعها مورد للمنظمة إذا ما تم استخدامه بشكل علمي.

إن إدارة المعرفة هي العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتحقيق رافعتها في الشركة فهي تشير بهذا المعنى إلى المعرفة الخاصة بعمل الأشياء بفاعلية وبطريقة كفؤة لا تستطيع الشركات الأخرى تقليدها او استنساخها لتكون المصدر الرئيسي للربح[2].

وقد عرف البعض إدارة المعرفة بأنها عملية تعريف وتخزين واسترجاع ونشر وتطبيق رأس المال الفكري الظاهر والضمني لمنفعة أفضل للأفراد والسوق والمجتمع وقد عرفها أخرون بانها (توظيف للحكمة المتراكمة لزيادة سرعة الاستجابة والابتكار)[3].

[1]– ربحي مصطفى عليان، **إدارة المعرفة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص123.

[2]– نجم عبود نجم، **ادارة المعرفة المفاهيم والعمليات الاستراتيجيات**، مرجع سبق ذكره، ص96.

[3]– محمد عواد الزيادات، **إتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة**، مرجع سبق ذكره، ص 58.

إدارة المعرفة هي اخر صراعات منتجي تقنية المعلومات والاستشاريين بهدف بيع حلولهم المبتكرة الى رجال الاعمال المتلهفين لأنه أداة يمكن ان تسهم في تحقيق الربحية والتقدم التنافسي[1].

ان إدارة المعرفة هي نشاط انساني بالدرجة الأولى تتعلق بالعمليات العقلية الداخلية لخلق ونشر المعرفة واستخدامها، وهي بذلك أكثر من شيء تقني او له علاقة بالتقنيات والحاسبات بالدرجة الأولى، ولكنه يستخدم هذه التقنيات للمساعدة حيث توفر بالوقت والجهد، وعليه فان إدارة المعرفة هي العمليات التي تربط بين الباحثين عن المعرفة ومصادرها لنقلها[2].

كما يعرفها دافت (DAFT)" بانها الجهود التي يبذلها المديرون من اجل تنظيم وبناء راس مال المنظمة من الموارد المعلوماتية او ما يمكن ان نسميه براس المال الفكري الذي تمتلكه المنظمة"[3].

مما سبق يمكن القول ان إدارة المعرفة تعني الاستغلال الأمثل لمعارف المنظمة سواء الظاهرة والتي يمكن تخزينها في ذاكرة المنظمة، او الضمنية الموجودة في عقول الكفاءات، كما يمكن تعريفها على أنها استقطاب المعارف والتنسيق فيما بينها من أجل قيمة مضافة للمنظمة.

المطلب الثاني: أهمية إدارة المعرفة وأهدافها.

ان أهمية المعرفة لمنظمات الاعمال ليس في المعرفة ذاتها، وانما فيما تشكله من إضافة قيمة لها أولا، في ظل انتشار نظم الاتصالات الحديثة واتساع شبكة المعلوماتية مما يسهل انتشار المعرفة وتبادلها، وكذلك تساهم في رفع مستوى أداء المنظمات وتحقيق الأهداف المرغوبة.[4]

[1]- ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص 136.

[2]- إبراهيم الخلوف الملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 72.

[3]- مؤيد سعيد سالم، إدارة المعلومات والمعرفة، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص41.

[4]- محمد عواد الزيادات، مرجع سبق ذكره، ص 59.

أولا: أهمية إدارة المعرفة.

تكتسب إدارة المعرفة أهميتها من خلال الأهداف التي تسعى لتحقيقها وان الهدف الأساسي لإدارة المعرفة هو توفير المعرفة للمنظمة بشكل دائم وترجمتها الى سلوك عملي يخدم اهداف المنظمة بتحقيق الكفاءة والفعالية من خلال تخطيط جهود المعرفة وتنظيمها بصورة تؤدي الى تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

يمكن اجمال أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية:[1]

1. تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
2. تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
3. تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
4. تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار راس المال الفكري من خلال جعل الوصول الى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الاخرين المحتاجين اليها عملية سهلة وممكنة.
5. تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية.
6. تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.

ثانيا: اهداف إدارة المعرفة.

تكمن اهداف إدارة المعرفة في النقاط التالية:[2]

[1]- محمد عواد الزيادات، مرجع سبق ذكره، ص60.

[2]- خيضر مصباح إسماعيل الطبطي، **إدارة المعرفة، التحديات والتقنيات والحلول**، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، ص45.

1. دراسة الأوضاع الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والأنظمة ذات العلاقة في البلدان التي تؤثر على فاعلية مبادرات إدارة المعرفة.
2. العمل على تنمية العوامل الاجتماعية والثقافية التي تشجع الافراد على المشاركة في المعرفة.
3. المساهمة في النقاشات الخاصة بالسياسات الحكومية والإجراءات المتعلقة بإدارة وتطوير البنية التحتية لمجتمع المعرفة.
4. العمل على زيادة عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول الى الحسابات الالية والانترنت ذات العلاقة في البلدان المختلفة مما يزيد من تداول المعرفة استخدامها الاستخدام الأمثل في إدارة المنظمة.
5. تطوير معايير تأهيل واسس تستند عليها في حقل إدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المتخصصين في إدارة المعرفة.

ويشير (HOLSAPPLE & SINGH) الى الأهداف التالية لإدارة المعرفة:[1]

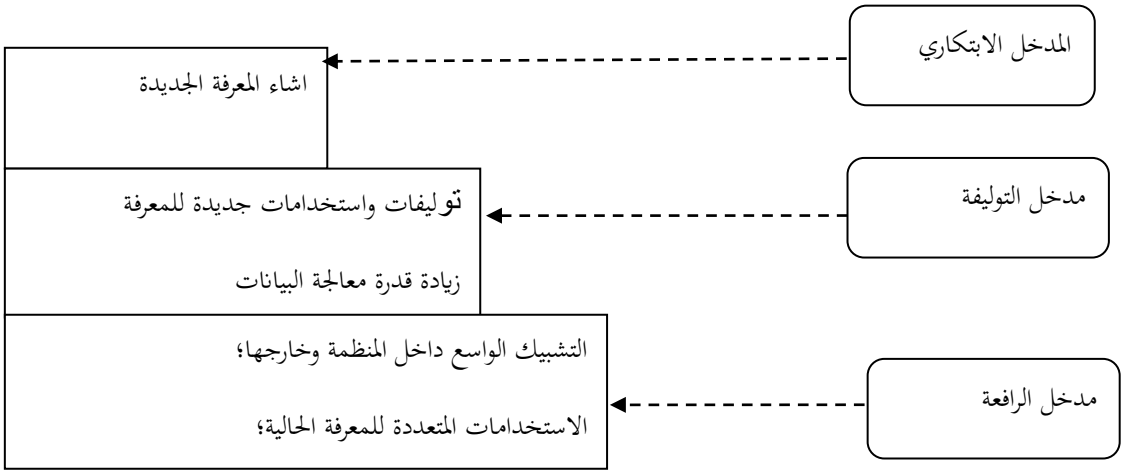
1. توليد المعرفة اللازمة لتحويل المعرفة وتحقيق عمليات التعلم.
2. العمل على تجديد وتطوير المعرفة بشكل مستمر.
3. حفظ المعرفة أي تخزينها بالأماكن المخصصة لها.
4. تسهم المعرفة بتغيير السلوك تجاه الأفضل.
5. تعتبر إدارة المعرفة دليل العمل الجيد.
6. تسهل عملية تقاسم المعرفة.
7. السعي الى إيجاد القيادة القادرة على بناء النظام المعرفي.

[1]- ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص158.

المطلب الثالث: مداخل إدارة المعرفة.

من خلال الاهتمام المتزايد بإدارة المعرفة تعددت ابعادها وتنوعت مداخل المنظمات لإدارتها.

الشكل رقم (1–3) المداخل الأساسية لإدارة المعرفة.



المصدر: نجم عبود نجم، إدارة المعرفة الاستراتيجيات المفاهيم العمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2005، ص 118.

إن الاهتمام المتزايد بالمعرفة بوصفها من اهم أصول المنظمة والمصدر الأكثر حيوية في انشاء واستمرار الميزة التنافسية في المنظمات القائمة على المعرفة، أدت الى تنوع مداخل المنظمات، ونعرض فيما يلي بعض المراحل الأساسية لإدارة المعرفة بما يقدم صورة واضحة عن الابعاد التي تركز فيها إدارة المعرفة والوظائف التي تنبثق عنها في كل مدخل من هذه المداخل:[1]

[1]- نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص ص 112 122.

1. مدخل الرافعة:

هذا المدخل هو المدخل القياسي الذي يقوم على أساس المعرفة القياسية ويساوي بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات تحت تأثير الامكانيات الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات المتمثلة في:

-القدرة الفائقة لتكنولوجيا المعلومات على جمع وتصنيف ومعالجة وخزن واسترجاع المعلومات بسرعة.

-التشبيك الفائق القائم على الحاسوب والتشارك الشبكي حيث ان التشبيك هو السمة الأساسية لعمل الشبكات داخل الشركة وخارجها.

ولابد ان نشير الى انه في مدخل الرافعة حجم المعلومات والبيانات يتزايد بشكل كبير وان مجموعة الإجراءات القياسية للاستفادة من هذا الحجم المتزايد تتزايد أيضا بطريقة التوازي والتكرار من مجال لأخر. حيث ان البنية التحتية لهذا المدخل تتمثل في الوثائق، قواعد ونستودع البيانات، وشبكة الحاسوب في المنظمة.

2. مدخل التوليفة:

هو المدخل الذي يعمل على توظيف المعرفة المتاحة في بعدها الصريح والضمني من اجل إيجاد توليفات وخدمات واستشارات جديدة في مجالها الحالي او المجالات الأخرى، والواقع ان هذا المدخل هو الحالة الوسطية بين إدارة المعرفة كإدارة قائمة على الوثائق وقواعد البيانات وفق مدخل الرافعة وبين إدارة المعرفة القائمة على الافراد ومبادراتهم لإنشاء المعرفة الجديدة وفق المدخل الابتكاري، ومدخل التوليفة هو اقرب الى مدخل التحسين وذلك بإدخال التعديلات الجزئية الصغيرة في رصيد المعرفة للاستجابة المحسوبة لبعض الحالات التي تتم بالقدر العالي من القياسية والقدر المحدود من التنوع.[1]

[1]- نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص120.

3. المدخل الابتكاري:

يقوم هذا المدخل على انشاء المعرفة وفيه تكون إدارة المعرفة أكبر من تكنولوجيا المعلومات، وهي حسب حلزونية المعرفة أكثر نت الة معالجة المعلومات القياسية وفن اليات الطبيعة المادية للدماغ.

وحسب ما قدمه ماتورانا وفاريلا(Maturana&varela) وهما بيولوجيان قدما المعرفة كعمل مثمر، حيث اننا نأتي لننشئ العالم بطرق تكون فريدة لأنفسنا. وبالتالي فإن المعرفة ليست قياسية ولا عالمية وانما هي شخصية بدرجة عالية وليست سهلة التقاسم مع الاخرين، وان التعبير الأكثر تمثيلا لها هو ان انشاء المعرفة الجديدة هو التحدي الأساسي على مستوى الفرد وعلى إدارة المعرفة وممارساتها وليست المحافظة على الروتينيات المعرفية السابقة.

المطلب الرابع: العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة.

يجب ان تدرس دورة الحياة الكاملة لإدارة المعرفة عمليات الحصول على المعرفة من مصادرها الداخلية والخارجية وتصنيفها وتقييمها وخزنها وإتاحة الوصول اليها والاستفادة منها، فالمعرفة المشتقة من المعلومات ومن تلك المصادر لا تعني شيئا دون تلك العمليات التي تغذيها.

ان عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر عدد من الباحثين هي كالتالي:[1]

أولا: تشخيص المعرفة.

يعد تشخيص المعرفة من الأمور المهمة في أي برنامج لإدارة المعرفة وعلى ضوء هذا التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى فعملية التشخيص امر حتمي لان الهدف منها هو اكتشاف معرفة

[1]- محمد عواد الزيادات، مرجع سبق ذكره، ص ص92 103.

المنظمة وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم، كذلك تحدد لنا مكان هذه المعرفة في القواعد، كما تعد أيضا عملية التشخيص من اهم التحديات التي تواجه منظمات الاعمال لان النجاح في مشروع إدارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص، وفي هذا الصدد نشير الى ان المنظمة الامريكية عندما بدأت بتطبيق برامج إدارة المعرفة واجهت تحديين رئيسيين، الأول يتمثل في كيفية تشخيص المعرفة الداخلية لها، والثاني هو كيفية اسر هذه المعرفة. ومن أهدافها أيضا توفير مبدا الملائمة مع الغايات الموضوعة للمشروع الذي يكتنفه الغموض.

ثانيا: تحديد اهداف المعرفة.

تدرك المنظمات ان المعرفة وادارتها ليست هي الهدف، بل هي وسيلة لتحقيق اهداف المنظمة، وتدرك أيضا ان لهذه الوسيلة أهدافا معينة وبدون تحديد تلك الأهداف تصبح مجرد تكلفة وعملية مربكة، وفي ضوء اهداف المعرفة المحددة تعتمد الأساليب للعمليات المعرفية الأخرى مثل التوليد والخزن والتوزيع والتطبيق.

والجانب المهم في اهداف المعرفة هو العمق والسعي لتبني التحولات الجذرية والغايات الواسعة وتحقيق القفزات، وهذا يدور حول تحقيق الجودة الفائقة وإنتاج السلع والخدمات والحلول غير التقليدية.[1]

ثالثا: توليد المعرفة.

الشراء او الابتكار او الامتصاص او الاكتشاف جميع هذه العمليات تشير الى التوليد والحصول على المعرفة، ولكن بأساليب ومن مصادر مختلفة فالشراء يشير الى الحصول على المعرفة عن طريق الشراء المباشر او عن طريق عقود الاستخدام والتوظيف، والامتصاص يشير الي القدرة على الفهم والاستيعاب للمعرفة الظاهرة والابتكار يشير الى توليد معرفة جديدة غير مكتشفة والاكتشاف يشير الى تحديد المعرفة المتوافرة.

[1]- محمد عواد الزيادات، نفس المرجع السابق، 100.

ان عملية توليد المعرفة تبدأ بفكرة يقدمها الفرد الذي حصل عليها او ابتدعها، واعلى درجة من المعرفة تكمن من عقول المستخدمين، لكن من الممكن ان يتم توليد المعرفة من خلال اقسام البحث والتطوير وتعلم الدروس والتفكير الإبداعي.[1]

رابعا: تخزين المعرفة.

المنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الافراد الذين يغادرونها لسبب او لآخر وبأن تخزين المعرفة والاحتفاظ بها مهم جدا لاسيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل التي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة لتوليد المعرفة فيها لان هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم أما الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها.

ويرى الباحث ان التوثيق طريقة ملائمة في المحافظة على المعرفة الظاهرة بعد ترميزها وخزنها وان التدريب والحوار ملائمان للاحتفاظ بالمعرفة الضمنية.

خامسا: توزيع المعرفة.

المعرفة بوصفها موجودا تزداد بالاستخدام والمشاركة وبتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأشخاص تنمو وتتعاظم لدى كل منهم، لذا سعت المنظمات الى تشجيع المشاركة.

وقد حدد (باداركو، 1993) أربعة شروط لنقل المعرفة وهي:[2]

- ✓ يجب ان تكون هناك وسيلة لنقل المعرفة وهذه الوسيلة قد تكون شخصا او قد تكون شيئا اخر.
- ✓ يجب ان تكون هذه الوسيلة مدركة ومتفهمة تماما لهذه المعرفة وفحواها وقادرة أيضا على نقلها.

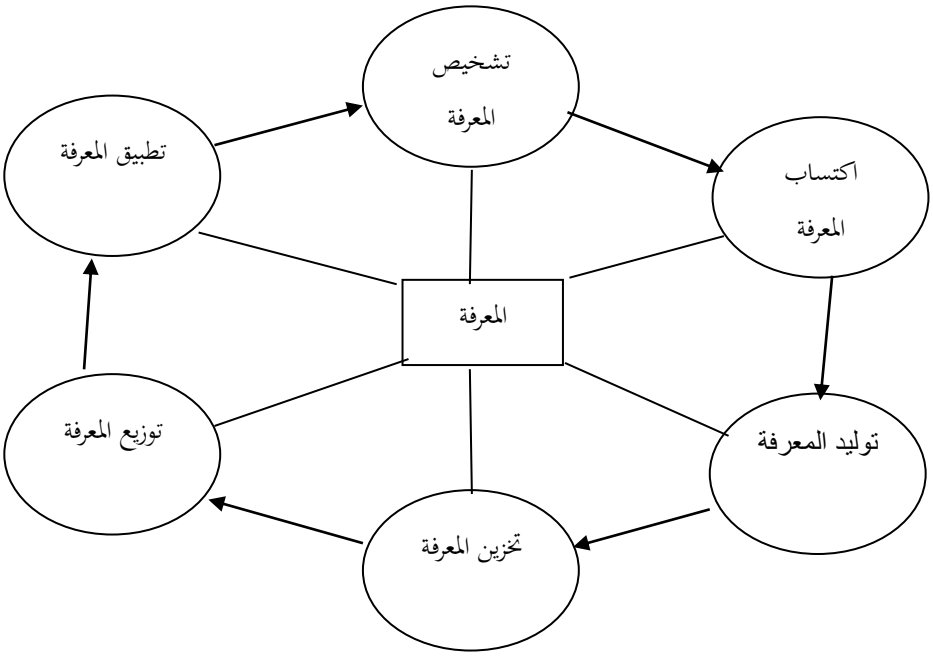
[1]- عامر خضير الكبيسي، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2004، ص49.
[2]- نفس المرجع السابق، ص50.

- ✓ يجب ان تكون لدى الوسيلة الحافز للقيام بذلك.
- ✓ يجب ان لا تكون هناك معوقات تحول دون هذا النقل المعرفي.

سادسا: تطبيق المعرفة.

ان تطبيق المعرفة هو غاية إدارة المعرفة وهو يعني استثمار المعرفة وتجسيدها للقيام بالأعمال، فالحصول عليها وخزنها والمشاركة فيها والمهم هو تحويل هذه المعرفة الى التنفيذ، وان نجاح اية منظمة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياسا لما هو متوافر لديها.

الشكل رقم(1–4) عمليات إدارة المعرفة.



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على العمليات المقدمة.

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة.

يتطلب تبني وتطبيق مفهوم إدارة المعرفة توافر مجموعة من المقومات والمتطلبات الأساسية بالمنظمة.

المطلب الأول: الموارد البشرية.

إدارة المعرفة تستلزم توفر موارد بشرية مبدعة وقادرة على توليد المعارف وتبادلها مع الآخرين، وبالأخص مع شيوع استخدام فرق العمل في إنجاز المهام التنظيمية، فعالم المعرفة يتطلب من العاملين في المنظمة امتلاك القدرة على استخدام المعلومات خارج إطار الأساليب المعيارية، الأمر الذي يتطلب امتلاك قدرة تحديد المعلومات المطلوبة أولا واستخدام تلك المعلومات بشكل دقيق ثانيا، وفهم نتائج الاستخدام.[1]

أولا: مفهوم الموارد البشرية.

يمكن تحديد مفهوم الموارد البشرية على أنها كافة القدرات والإمكانيات المرتبطة بالسكان، والتي يمكن أن تسهم في إنتاج السلع والخدمات، أو تسهم في التحفيز على هذا الإنتاج، من أجل توفير الإشباع للرغبات والاحتياجات المختلفة فردية أو اجتماعية.[2]

الإنسان هو مصدر المعرفة والمعلومات، ولذلك فإن إدارة المعرفة تعتمد أساسا على العنصر البشري، وتنفق المؤسسة مبالغ طائلة من أجل التطوير البشري وإدخال الحواسيب في المؤسسة وقد تفقد المؤسسات جزءا كبيرا من مواردها المعلوماتية والمعرفية بسبب العامل البشري وقدم المعلومات، وعدم دقتها أو سوء إدارتها.[3]

---

[1]- احمد الخطيب، خالد ريغان، **ادارة المعرفة ونظم المعلومات**، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، 2009، ص ص 13 14.

[2]- نفس المرجع السابق، ص19.

[3]- جمال يوسف بدير، **اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة والمعلومات**، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص221.

كما تعتبر من اهم مقومات وأدوات إدارة المعرفة وعليها يتوقف نجاح إدارة المعرفة في تحقيق أهدافها، وهم ما يعرفون بأفراد المعرفة التي تقع عل عاتقهم مسؤولية القيام بالنشاطات اللازمة لتوليد المعرفة وحفظها وتوزيعها بالإضافة إلى القيام بالبرمجيات اللازمة لذات العلاقة.[1]

ثانيا: صفات أفراد المعرفة.

يحتاج كافة الأفراد داخل منظمة ما وأكثرهم القادة على اكتساب نظام للمعرفة العميقة لكي يصبح بإمكانهم العمل بنجاح منها: [2]

-الحرص والدقة والمبادرة بالعمل.

-الرؤيا الواضحة لتنفيذ البرامج.

-السرعة في الإنجاز.

-الإبداع وإنتاج الأفكار الجديدة وتطوير ما هو موجود.

-القدرة على استخدام التكنولوجيا المتطورة.

-المشاركة في إدارة التغيير.

-خلق البيئة المناسبة لنشر المعرفة والتشارك فيها.

-نشر قوة المعرفة الداخلية بشؤون العمل لاستخدامها في التغلب على نقاط الضعف.

-التأكد من أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يدعم خلق المعرفة، والتشارك في تنفيذها.

[1]- ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص168.

[2]- السيد عليوة، **تنمية مهارات مديري الادارات**، ايتراك للنشر والتوزيع، ط1، 2001، ص52.

-تصنيف الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والأموال وحسن تنظيمها.

-دعم وتشجيع العمل الجماعي.

-جعل الأداء التنظيمي يتجه لتحقيق الأهداف مباشرة.

رابعا: إدارة المعرفة وادارة الموارد البشرية.

إن إدارة المعرفة هي عملية إدارية تغطي استحداث واكتشاف المعرفة والربط بينها ونشرها وتجديدها وتخزينها ونقلها داخل أو خارج الجامعة أي بين المؤسسات والجامعات، ويمكن للمؤسسات تعظيم وظيفة الموارد البشرية في إدارة المعرفة والتدفق المعرفي من خلال:[1]

1. يمكن لإدارة الموارد البشرية أن تشارك في إيجاد وخلق المعرفة التنظيمية داخل المؤسسة التي تعمل بها من خلال التدريب والتطوير والتغذية المرتدة لنظم تقييم الآداء والاختيار والترقية والتعويضات وغيرها، فمن خلال استقطاب المهارات والكفاءات المتميزة للعمل بالمنظمة يمكن القول بأن إدارة الموارد البشرية تدعم وجود رأسمال فكري متميز من الخبراء والمبدعين والمبتكرين وغيرهم للعمل بالمنظمة.
2. تساهم إدارة الموارد البشرية في بناء ثقافة المنظمة والذي بدوره يساهم في نقل وتدفق المعرفة بسهولة إلا أن بعض الثقافات التنظيمية في مؤسسات أخرى لا تسهل من عملية نقل المعرفة أي الاحتفاظ بها مثل الثقافة اليابانية، فعلى المؤسسات أن تقرر إذا كانت تتبنى ثقافة نقل المعرفة والمشاركة فيها او ثقافة ادخار المعرفة والاحتفاظ بها.

[1]- عبد الرحمن الجاموس، **ادارة المعرفة في منظمات الاعمال وعلاقتها بالمداخل الادارية الحديثة**، دار وائل للنشر، سوريا، ط1، 2013، ص237.

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

تتعد عناصر التكنولوجيا ومحتوياتها، ومن هذه العناصر، المعرفة، المهارة، التقنيات، الأدوات والأساليب وكيفية عمل الأشياء وصناعتها وكيفية المساهمة في الاستخدام الأفضل للموارد المتاحة وكيفية التعامل مع عناصر الإنتاج ككل، ويمكن تصنيف التكنولوجيا ضمن عدة تصنيفات مثل: التقارير الفنية والخرائط الهندسية، والعدد و اللوازم ,والتي يطلق عليها التكنولوجيا الملموسة، ومن جانب آخر هناك تكنولوجيا البرمجيات مثل: الأساليب الإدارية، ومعرفة كيف نعمل والتقنيات التنظيمية والتسويقية والتمويلية والتكنولوجيا الأولية ,وهي كل المحتوى الصناعي المملوك من قبل الأفراد و المنظمات، وأخيرا هناك محتوى آخر للتكنولوجيا يتضمن كل ما هو متاح للجمهور من خلال الأجهزة و المعدات المسوقة ,والأدبيات المنشورة والخدمات المتاحة.[1]

أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

هي التقنية التي قوامها الحاسوب والبرمجيات الخاصة بذلك مثل: البرمجيات ومحركات البحث الالكتروني وكافة الأمور ذات العلاقة، وهذه تشير بطريقة او بأخرى ال تكنولوجيات المعلومات وأنظمة المعلومات.[2]

الباحثين والمهتمين في مجال المعرفة وإدارة المعرفة يرون أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال عنصر حاكم في خلق المعرفة وبالتالي دعمها أمر وعنصر ضروري من عناصر إدارة المعرفة، حيث عرفوها على أنها كافة الأمور التي تتضمن الحواسيب بأنواعها المختلفة المخصصة لمعالجة البيانات والمعلومات بكافة أشكالها وكافة المراكز

[1]- شوقي ناجي جواد، هيثم علي حجازي، **ادارة الاعمال الدولية**، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011، ص363.
[2]- ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص167.

والوظائف المتعلقة بالتكنولوجيا وخدماتها في الأنظمة والمنظمات إضافة الى البرامج التي تستخدم في أداء الأعمال والوظائف والتسويق للمنتجات والخدمات وكل ما يتعلق بذلك من أجهزة وبرامج ومعدات.[1]

ثانيا: إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات.

لضمان التنفيذ الناجح لإدارة المعرفة، لابد من التعاون مع قسم تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أجل تحقيق الأهداف بأن تصبح قادرة على تقديم خدمات جديدة تؤثر على آداء المنظمة، فلتكنولوجيا المعلومات والإتصال قيمة إيجابية يمكن إظهارها من خلال العلاقات الداخلية التي يقيمها مدير المعلومات، كذلك إدارة المعرفة في المنظمة، حيث يجب ربط أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالاستراتيجية العامة للمنظمة المرتبطة بالمنافسة الخارجية أو التغيير في بيئة الأعمال.[2]

إضافة إلى ذلك لقيت نظم تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تقدم الدعم إلى عمليات إدارة المعرفة ومجالات الإستفادة منها باهتمام كثير من الباحثين، وذلك لإن هذه التكنولوجيا تتعامل بشكل فريد ومباشر مع وظائف التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، فنظم عمل المعرفة، نظم الذكاء الصناعي، نظم مساندة القرارات الجماعية، ونظم أتمته المكاتب، لها خصوصية في مجال إدارة المعرفة، لأنها تركز على دعم العمل المعرفي وعلى التعريف بقواعد المعرفة المنظمية و اقتناصها، كل ذلك لتعزيز قاعدة المعرفة، وفيما يلي بيان لهذه النظم وما تقدمه لعمليات إدارة المعرفة:[3]

[1]- توفيق صراع، **ادارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، 2014، ص41.

[2]- أحمد الخطيب، خالد زيغان مرجع سبق ذكره، ص14

[3]- سليمان مصطفى الدلاهمة، **أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص327.

1) نظم إنشاء المعرفة (نظم عمل المعرفة): هي نظم متطاولة من البيانات والمعلومات تساعد ما يتطلب عمله بالتفكير والإستخدام المكثف للمعرفة لإيجاد الحلول المناسبة لتطوير منتجات وخدمات المنظمة، يزود عمال المعرفة بمحطات عمل حاسوبية مرتبطة بالشبكة للتواصل فيما بينهم، ومحمل عليها برامج تطبيقية مكتبية، تهدف هذه الأنظمة إلى مساعدة المنظمة في دمج المعرفة داخل المنظمة والمساعدة في التحكم بالمعلومات لصالحها.

2) نظم الحصول على المعرفة (نظم الذكاء الصناعي): هو حقل علم الحاسوب المهتم بتصميم نظم حاسوب ذكية تعرض خصائص الذكاء في السلوك الإنساني أو هو ذلك العلم الذي يمكّن الآلات من تنفيذ الأشياء التي تتطلب ذكاء إذا ما تم تنفيذها من قبل الإنسان، باختصار الذكاء الصناعي أو الإصطناعي هو علم وتكنولوجيا يستند على حقول وتخصصات دقيقة مثل علوم الحاسوب، الفلسفة، علم الرياضيات، علم النفس، اللسانيات وعلم الهندسة وغيرها.[1]

3) نظم خزن المعرفة: وهي نظم تسمح بتخزين وحفظ المعرفة بطريقة تسهل الوصول إليها ومن أمثلتها، قواعد البيانات وقواعد المعرفة:

- قواعد البيانات: تمثل مجموعة مترابطة من الملفات ذات العلاقة ويكون ترتيبها على شكل هرمي لتسهيل عملية الوصول إليها واسترجاعها عند الحاجة.[2]
- قواعد المعرفة: تضم مجموعة من المعارف والخبرات المرتبطة بمجال معرفي معين حيث تم تطوير قاعدة مستقلة للمجال المعرفي لتمثل الخبرة التي اكتسبت من العمل والبحث على أن تتضمن القاعدة أكبر قدر من المعرفة الممكن الحصول عليها في مجال معين.[3]

[1]- سعد غالب ياسين، **سياسات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات**، نفس المرجع السابق، ص117.

[2]- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، **العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات**، اثراء للنشر والتوزيع، ط1، الشارقة، 2008، ص52.

[3]- سعد غالب ياسين، **تحليل وتصميم نظم المعلومات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، الأردن،2000، ص36.

4) نظم توزيع المعرفة: من أهم العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة توزيع المعرفة وتبادلها، لذلك أوجدت مختلف النظم والتكنولوجيات التي تيسر ذلك من أمثلتها: [1]

1. الأنترنت: تعتبر الأنترنت شبكة عملاقة تضم ملايين الحواسيب والشبكات المرتبطة مع بعضها حول العالم لتزويد المستخدمين بخدمات كثيرة وتعمل على مدار الساعة بدون توقف، وهي مستمرة في التوسع والانتشار في كل أنحاء العالم وذلك بإضافة شبكات جديدة ومستخدمين جدد كل يوم، العلماء والخبراء مستمرون في تحديث وتطوير وإدارة هذه الشبكة العالمية بشكل ذاتي معتمد على بناء فريق العمل.

2. البرمجيات الجماعية: عبارة عن منظومات معلومات حاسوبية وتفاعلية لتسهيل عملية تقديم حلول المشكلات غير الهيكلية وشبه الهيكلية ولدعم عمل فريق صنع القرار من المديرين وغيرهم، وذلك عن طريق استخدام كل من:

- العصف الذهني الإلكتروني: الذي يصمم للمساعدة في جمع الأفكار والتعليقات بطريقة غير روتينية.
- خلق الأفكار: وهي وحدة برمجية تستخدم لتنشيط العملية الذهنية في توليد الأفكار المبتكرة وتحديد القدرات الفكرية للمشاركين في طرح الحلول غير المطروقة للمشكلة موضوع الحل.
- دعم التصويت: عند مناقشة الحلول والمفاضلة بينها.
- برمجيات دعم أخرى مثل مخطط المجموعة، منظم الأفكار، قاموس المجموعة...الخ.

3. الأنترانت: وهي شبكة خاصة بمنظمة ما، تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الإستفادة من خدمات الشبكة ولا تسمح لأي مستخدم من خارج المنظمة من الإستفادة من خدمات هذه الشبكة،

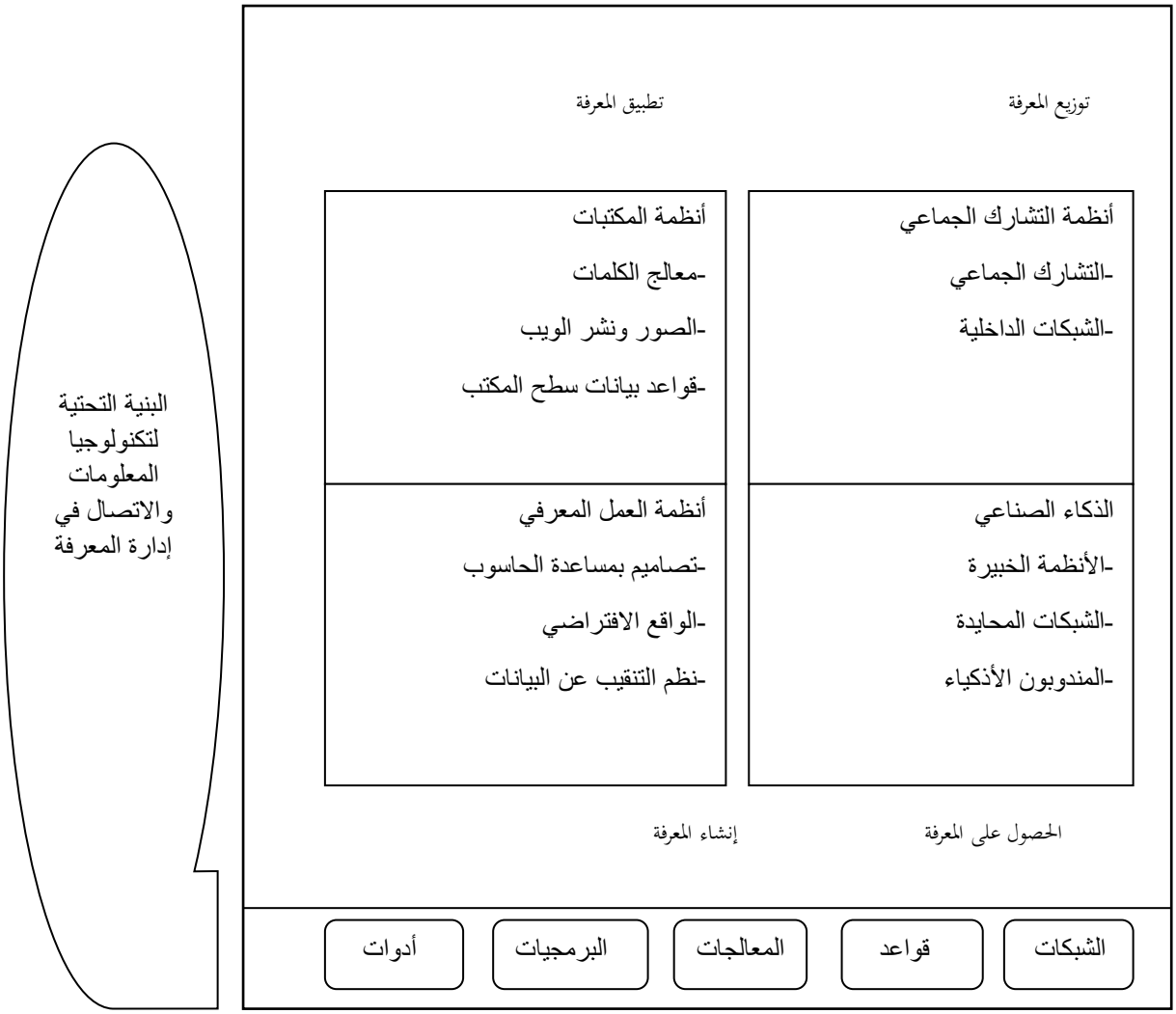
[1] – فايز جمعة صالح النجار، **نظم المعلومات الادارية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط2، 2007، الاردن، ص 26.

مع حمايتها من عبث أي فرد من خارج المنظمة وتمثل الشبكة الداخلية التي تربط أفراد المنظمة، فهي تكنولوجيا أساسية لدعم تبادل المعارف ونشرها والمشاركة فيها بين أفراد المنظمة،

4. نظم تطبيق المعرفة: تمكن تكنولوجيا المعلومات والإتصال من تطبيق المعرفة والتي هي غاية المعرفة من خلال بعض التكنولوجيات نذكر منها:

- نظم دعم القرار: تقع هذه الأنظمة ضمن المستوى الأعلى للمنظمة وهي أنظمة معلومات مبرمجة تعتمد على الحاسوب ونماذج قرارات وقواعد بيانات متخصصة لدعم صناعة القرار في المنظمة.
- نظم المعلومات الإدارية: هذه أيضا تقع ضمن المستوى الأعلى للمنظمة، فهي تعمل على تحقيق التفاعل بين الأفراد والحواسيب، وتتطلب هذه الأنظمة أفراد متخصصين وحواسيب مبرمجة بطريقة تحفظ البيانات، إضافة إلى الحواسيب الأخرى لكي تعمل بالشكل الصحيح، أي أنها نظام مخصص للحصول على صياغة وتكييف ومعالجة البيانات كمعلومات وتقديمها للمديرين عندما يحتاجون وإن هذا النظام يزود هذه المعلومات من خلال استخدام نوعين من البرمجيات هما: برمجية كتابة التقرير والنماذج الرياضية.

الشكل(1–5) إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.



المصدر: نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم والإستراتيجيات والأسس، مرجع سابق ص 104.

المطلب الثالث: الثقافة التنظيمية.

تشكل الثقافة عقل وقلب إدارة المعرفة، لا يمكن للمعرفة أن تزدهر في ثقافة لا تؤمن بها وتدعو إلى نشرها فكرا وممارسة، ويعني ذلك أن العلاقة بين المعرفة والثقافة علاقة قوية يصعب الفصل بينهما بشكل كبير ونرى أنه من أجل أن تكون الثقافة داعمة للممارسات المعرفية لا بد أن تمتلك عدد من النقاط ذات العلاقة بالمعرفة من بينها:

- أفراد لديهم توجه إيجابي نحو المعرفة.
- أفراد لا يمتنعون عن المشاركة بالمعرفة خوفا من أن يفقدوا وظائفهم في المنظمة.
- أفراد يشعرون أنهم جزء من المنظمة وليسوا غرباء فيها.

أولا: مفهوم الثقافة التنظيمية.

لم يأخذ مفهوم الثقافة التنظيمية بعده الحقيقي الا في بداية الثمانينات من القرن الماضي، لكن الجدل حول المفهوم الحقيقي لازال قائما بين الباحثين لأسباب عديدة منها الإتساع الكبير لموضوع المعرفة أساسا والتنوع الضخم لمنضمات الأعمال والتطور السريع الذي يمر به هذا العلم حاليا، وعلى هذا الصياغ نتطرق الى بعض التعاريف قصد إيجاد إطار متكامل لمفهوم الثقافة التنظيمية من بينها:[1]

حسب شين: هي مجموعة من الافتراضات الضمنية التي يعتنقها الأفراد داخل المنظمة والتي تحدد كيفية تصرفهم واستجابتهم في ظروف معينة.

حسب ديلونغ وفاهيي:" أنها القيم الأساسية والمعتقدات التي تجسد التفضيلات التي يبديها العاملين بخصوص الأشياء التي يتوجب أن تسعى المنظمة إلى تحقيقها وكيف يجب أن تتحقق".

أما بالنسبة لووترمان وبتراس: "أنها تمثل المعاني والقيم المشتركة السائدة في المنظمة، وأما كيندي وديل فيعرفانها على أنها تتعلق بتماسك وانسجام القيم والأساطير والبطولات والرموز التي تنتجها المنظمة".

ومن خلال هذه التعاريف يستنتج أن "الثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم والمعتقدات والأحاسيس الموجودة داخل المنظمة والتي تسود بين العاملين كطريقة تعاملهم مع بعضهم البعض، وتوقعات كل فرد من الآخر ومن المنظمة، كيفية تفسيرهم لتصرفات الآخرين".

[1]- ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص168.

ثانيا: أهمية الثقافة التنظيمية.

تنبع اهمية الثقافة التنظيمية من كونها توفر إطارا ممتازا لتنظيم وتوجيه السلوك التنظيمي، فهي تؤثر على العاملين وتشكل أنماط سلوكهم المطلوب منهم أن يسلكوها داخل التنظيم الذين يعملون فيه، كما وتمثل الثقافة التنظيمية جانبا مهما من البيئة الداخلية لأي تنظيم كان، فهي التي تحافظ على وحدة التنظيم وتكامله، والتي تتمثل باتفاق العاملين على عناصر محددة، وكلما حظر موظفا جديدا عليه الالتزام بثقافة المنظمة أي أن يقبل بقيمها ومعتقداتها وأعرافها، فالجميع ملتزم بها.[1]

وتكمن أهمية الثقافة التنظيمية في الأوجه التالية:[2]

1) هي إطار فكري يوجه أعضاء المنظمة الواحدة وينظم أعمالهم، علاقاتهم وإنجازاتهم.

2) الثقافة القوية تعتبر عنصرا فاعلا ومؤيدا للإدارة، ومساعدا لها على تحقيق أهدافها وطموحاتها، وتكون الثقافة قوية عندما يقبلها غالبية العاملين بالمنظمة ويرضون قيمها وقواعدها وأحكامها.

3) تعتبر ثقافة المنظمة عاملا هاما في جذب العاملين الملائمين، فالمنظمات الرائدة تجذب العاملين الطموحين، والمنظمات التي تبني قيم الإبتكار والتفوق وتستهوي العاملين المبدعين، والمنظمات التي تكافئ التميز والتطور، ينظم إليها العاملون المجتهدون الذين يرتفع لديهم دافع ثبات الذات.

4) ترتبط ارتباطا مباشرا بدورات العمل، فإذا وجدت الثقافة التنظيمية كان هناك حفاظا على القيم المؤسسية، كما تعتبر الثقافة التنظيمية عنصر أساسي من عناصر التحرك في التنظيم وهي عمل مستقل قائم على القيم وله دور مهم في عملية التطوير والإبداع.

---

[1]- ابراهيم محمد علي الجزراوي، **تحليل السلوك التنظيمي**، دار زهران للنشر والتوزيع، ط1، عمان،2006، ص398.

[2]- جمال الدين المرسي، **الثقافة التنظيمية والتغيير**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2006 ص13.

5) إن وجود ثقافة تنظيمية قوية في المؤسسة قد يكون بديلا قويا للوائح وإجراءات وقواعد العمل، كلما تمكنت الثقافة من التوغل في أذهان وتصرفات العاملين كلما قل احتياج الإدارة لاستخدام قواعد وإجراءات عمل رسمية لتوجيه سلوكياتهم الوظيفية.

ثالثا: عناصر الثقافة التنظيمية.

تعتبر الثقافة التنظيمية نظاما يتكون من مجموعة من العناصر أو القوى التي لها تأثير شديد على سلوك الأفراد داخل المنظمة، وهنا نذكر مختلف عناصر الثقافة التنظيمية وأهمها:

1) القيم التنظيمية: تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، وتعتبر قلب الثقافة التنظيمية، فهي قوة محركة ومنظمة للسلوك، بحيث يلجأ إليها الفرد في تقييمه للمواقف، كما أنها تؤدي دورا مهما في الحفاظ على هوية المنظمة، وتدعم وجودها وتؤثر في أنشطة العاملين بها.[1]

2) المعتقدات التنظيمية: وهي عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية إنجاز العمل والمهام التنظيمية، ومن هذه المعتقدات أهمية المشاركة في عملية صنع القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية.[2]

3) الأعراف التنظيمية: هي معايير يلتزم بها العاملين في المنظمة، وهي ما تم التعرف عليه داخل أي منظمة عمل دون الحاجة لكتابة تلك الأعراف.[3]

4) التوقعات التنظيمية: تتمثل بالتعاقد السيكولوجي غير المكتوب والذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها أو يتوقعها الفرد أو المنظمة كل منهما من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المنظمة.

---

[1]- هدى جواد محمد بدر، **واقع الثقافة التنظيمية وانعكاساتها في فاعلية بلديات محافظتي الخليل وبيت لحم**، جامعة فلسطين،2011، ص28.

[2]- محمود سلمان العميان، **السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال**، دار وائل للنشر ،2002، ص312.

[3]- ابراهيم محمد عل الجزراوي، **تحليل السلوك التنظيمي**، مرجع سبق ذكره، ص400.

رابعا: مدى مساهمة الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة المعرفة.

تعتبر الثقافة التنظيمية من العوامل المهمة المؤثرة في مدى نجاح أو فشل إدارة المعرفة وقد يعتبرها البعض إحدى المعوقات الأساسية لإدارة الأصول الفكرية في المنظمات فالثقافة بما تحمله من قيم وأعراف ومفاهيم وممارسات تؤثر في سلوكيات الأفراد في التعامل مع إدارة المعرفة.[1]

الثقافة التنظيمية تؤثر في تقدم إدارة المعرفة وتدفق المعرفة في المنظمات، وفي النتائج المتوقعة من إدارة المعرفة، مما يؤكد أهمية وجود ثقافة تنظيمية تشجع على التشارك بالمعرفة وحث الأفراد صناع المعرفة على نقل معرفتهم للآخرين.[2]

كما تعتبر الثقافة التنظيمية من أهم وأكثر العناصر وجوبا لتطبيق إدارة المعرفة، إذ أن الثقافة التنظيمية هي المحرك والدافع الأقوى لقرارات إدارة المنظمة وسلوك العاملين، إذ يتطلب من المنظمات الراغبة في تطبيق إدارة المعرفة أن تحدث تغييرا على ثقافة موظفيها إلى الأفضل بعيدا عن الأنانية والكسل، وتغير الثقافة التنظيمية ينحصر تحت ثلاثة أمور أساسية هي:[3]

- تهيئة الموظفين لتزويدهم بالمعرفة الخاصة بهم.
- الإستعداد في إستثمار إدارة المعرفة.
- الإستعداد في إستقبال معرفة الآخرين.

---

[1]- علي عبد الهادي مسلم، **ادارة المعرفة مفهومها وعملياتها وتحدياتها واثارها على النواتج التنظيمية**، المتمر الدولي للتنمية الادارية نحو اداء متميز في القطاع الحكومي معهد الادارة العامة، جامعة الرياض، 2009، ص19.

[2]- سامي عبد الله المان واخرون، **قياس أثر عوامل الثقافة التنظيمية في تنفيذ ادارة المعرفة في مجموعة اتصالات اردنية**، مجلة الادارة والاقتصاد، بغداد، 2010، ص ص 115 116.

[3]- عبد الله وليد المدلل، **تطبيق ادارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الاداء**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في ادارة اعمال، غزة، 2010، ص33.

ولتوضيح الخصائص المميزة للثقافة التنظيمية الملائمة لتطبيق إدارة المعرفة، نقارن بين الثقافة التنظيمية الأقل إدراكا ووعيا للمعرفة وبين الثقافة التنظيمية الأكثر إدراكا ووعيا بالمعرفة وعملياتها والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (1–2): الخصائص المميزة للثقافة التنظيمية.

ثقافة تنظيمية اقل وعيا بالمعرفة	ثقافة تنظيمية أكثر وعيا بالمعرفة
– توزيع محدود للمعلومات	– توزيع المعلومات على نطاق واسع
– العديد من المستويات الإدارية	– مستويات إدارية قليلة
– تفاوت المسؤوليات	– المسؤولية المشتركة
– الاعتماد على القواعد	– الاعتماد على المبادئ
– بناء تنظيمي رسمي	– بناء تنظيمي غير رسمي
– تجنب المخاطرة	– القدرة على تحمل بعض المخاطرة
– التدريب اقتضائي (عند الحاجة)	– التعلم المستمر
– تركيز أكثر على الوظيفة المالية	– التركيز على كافة الوظائف
– سياسية	– منفتحة
– الاحتفاظ بالمعرفة	– تشارك المعرفة والاستفادة منها

المصدر: محمود سلمان العميان، مرجع بق ذكره، ص305.

من خلال ما أرى من الجدول أن الثقافة التنظيمية الأكثر وعيا بالمعرفة هي الأنسب للمنظمة وللأفراد لأنها تعطي أهمية للمورد البشري وتعمل على إحساسه بالإنتماء للمنظمة وهذا يكون لديه ولاء للمنظمة، وبالتالي فإنه سيعمل على تبني ثقافة المنظمة ولا يقاومها ويقدم ما لديه من معارف ويسعى إلى تحقيق أهدافها

المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي.

إضافة إلى الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والإتصال والثقافة التنظيمية، هناك الهيكل التنظيمي حيث يعتبر من المتطلبات المهمة في تطبيق إدارة المعرفة، فالهيكل التنظيمي يعد أفضل وسيلة تستخدمها الإدارة لتحديد الكيفية التي يتوجب أن توزع المهام ومن المسؤول أمام من، وماهي آليات التنسيق وأنماط التفاعلات الواجب إتباعها، لان عدم قدرة الإدارة على تصميم و اختيار الهيكل التنظيمي الذي ينسجم مع متطلبات إدارة المعرفة التنظيمية سيقود بالنهاية إلى سوء أو فشل عملية التطبيق، وفي عصر المعلومات لا بد أن يكون لدينا هياكل تنظيمية جديدة تتلاءم مع مفردات هذا العصر و خصائص المنظمات المتعلمة.

أولا: مفهوم الهيكل التنظيمي.

رغم كل الدراسات والبحوث حول هذا الموضوع إلا أن مفكرو الإدارة والتنظيم لم يصلوا إلى المعنى الحقيقي لمصطلح الهيكل التنظيمي، وهذه بعض التعاريف المطروحة:[1]

حسب ستونار: الهيكل التنظيمي يعبر عن الآلية الرسمية التي يتم من خلالها إدارة المنظمة عبر تحديد خطوط السلطة والإتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.

وحسب فريمان: فيعتبر الهيكل التنظيمي على أنه الطريقة التي يتم بها تقسيم أنشطة المنظمة وتنظيمها وتنسيقها.

يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تقيد الحرية بالعمل وإطلاق الابداعات والعمل بحرية لاكتشاف وتوليد المعرفة، حيث تتحكم بكيفية الحصول عل المعرفة والتحكم بها

[1]- محمود سليمان العميان، مرجع سبق ذكره، ص205.

وادارتها وتخزينها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها وتجديد الإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات الازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة وكفؤة من اجل كسب قيمة اقتصادية.[1]

ومنه نستنتج أن الهيكل التنظيمي نظام رسمي يتكون من مجموعة العلاقات التي توحد وتجمع الأنشطة والفعاليات التي ستمارس من قبل الأفراد بقصد تحقيق غايات ذلك النظام، وبالتالي فإن الهيكل يعكس حالة الاستقلالية النسبية لمهام كل فرد، وفي الوقت نفسه يضمن التكامل والتوحيد بين تلك المهام لتحقيق المخرجات المقصودة للمنظمة، ذلك أن التنظيم يعكس ضرورة التعاون بين الأفراد جميعا لتحقيق هدف المنظمة.[2]

ثانيا: أنواع الهياكل التنظيمية.

تستند عمليات تقسيم الهيكل التنظيمي إلى كيفية تنظيم وترتيب الفعاليات والأنشطة، وتوفير الأفراد المناسبين لأداء الأعمال الموكلة إليهم انحدارا من أعلى هرم المنظمة ووصولا إلى أصغر وحدة أو مجموعة عمل مسؤولة عن أحد أنشطة المنظمة، وقد تختلف الحالة هذه سواء كانت المنظمة صغيرة أو كبيرة بالحجم:[3]

1. التقسيم الوظيفي: الوظائف التي تمارس في المنظمة هي أعمال وواجبات تسعى هذه المنظمة إلى تحقيقها من خلال الأفراد مثل الإنتاج، المالية، التسويق ويقصد بالتقسيم الوظيفي تجميع الأفراد انطلاقا من تخصصهم وخبرتهم في استخدام الموارد المتاحة للمنظمة عند آداء مجموعة الأعمال الموكلة لهم، وهو أكثر الأنواع شيوعا وانتشارا في العالم.

[1]- ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص168.
[2]- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص76.
[3]- نفس المرجع السابق، ص ص 67 70.

2. التقسيم الجغرافي(المكاني): يعتمد هذا التقسيم من قبل المنظمات التي لها مواقع عمل متعددة وموزعة على رقع جغرافية متعددة، فمثلا تحتاج بعض المنظمات إلى هذا التقسيم مثل: مؤسسات البريد والهاتف، المصارف التجارية، الشركات متعددة الجنسيات، لمعايشة البيئة ومعطياتها لتتمكن من تصريف أعمالها بالشكل السليم.
3. التقسيم على أساس المنتج أو الخدمة: تولد المنظمة وتنمو وتكبر وتتطور وأحد أشكال هذا التوسع هو في إقامتها لخطوط إنتاج متعددة أو لتقديمها خدمات متنوعة، أي أن تنشأ في المنظمة أقساما ذات اكتفاء، فكل قسم من المنظمة يصبح قادرا على تصميم وإنتاج سلعته أو تقديم خدمته بعيدا إلى حد ما عن الأقسام الأخرى مثل: شركات الغزل والنسيج حيث تلجأ إلى إيجاد قسم للغزل وآخر للحياكة والثالث للطباعة وهكذا.
4. التقسيم المصفوفي: ويطلق عليه أيضا تقسيم المشروع، إذ أن المهمة التي تقع على عاتق المدير هي مهمة تنشد التنسيق بين الفعاليات والأنشطة التجارية بين الأقسام المتعددة والمدير الوظيفي والمدير الفني لتشاركها في آداء عمل يكمل بعضه بعضا.[1]

ثالثا: أهمية الهيكل التنظيمي في إدارة المعرفة.

إن للهيكل التنظيمي دورا أساسيا في إدارة المعرفة، فقد يكون عنصرا معاونا لإدارة المعرفة، كما أنه قد يؤدي إلى نتائج غير مقصودة ويمثل عقبة أمام تعاون وتقاسم المعرفة داخل المنظمة، وعلى سبيل المثال فإن التنظيم الذي يشجع على المرونة والمبادرة والإبداع وعدم المركزية في اتخاذ القرارات الأساسية ويعتمد الإتصالات الجانبية والعمودية ويشجع العمل الفرقي فإن العاملين سيكونون أكثر قدرة على المشاركة في المعلومات والتغلب على المشاكل الناجمة عن خصوصية الوظائف والأقسام الفرعية. إن من شأن هذه الهياكل المرنة تشجيع التعاون

[1]- مزهر شعبان العاني، مرجع سبق ذكره، ص 70.

والتشارك في المعرفة داخل المنظمة، وعلى العكس من ذلك فإن الهياكل التنظيمية الميكانيكية تحجم من سلوكية العاملين وتقيد من تصرفاتهم، وترفض كل مقترح يدعو إلى الخروج عن الأمور الإدارية المألوفة.[1]

[1]- مؤيد السالم، ادارة المعرفة التنظيمية، مرجع سبق ذكره، ص176.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التعرض الى مفهوم المعرفة على انها المزيج من التعلم والخبرة المتراكمة، وتتجلى اهميتها في كونها مورد اساسي ومصدر للميزة التنافسية، حيث تعددت تصنيفاتها واختلفت مصادرها منها ما هو نابع من المنظمة ومنها ما هو في البيئة المحيطة بها، كما تسعى المنظمات الى الحصول على المعرفة من خلال بيئة معرفية يضمنها تبني ادارة المعرفة التي تعددت واختلفت تعاريفها وركزت معظمها على العمليات التي تغطيها، ولهذا قدمت عدت عمليات لإدارة المعرفة محاولة فهم وتحديد انشطتها، كما اتبعت مناهج معرفية تؤدي الى تحصيل موجودات معرفية لتحقيق اهدافها، حيث شملت ايضا عدة مداخل وابعاد.

بالإضافة الى ان ادارة المعرفة تستطيع ان تسهم في ارساء المجتمع المعلوماتي، من خلال تبادل أفضل للأفكار مما يتيح استفادة أكبر من الموارد الذهنية المتاحة وامكانية أحسن للابتكار والسعي نحو التعلم المستمر وتحقق للمنظمة ميزة المعرفة والتعلم.

الفصل الثاني:

علاقة إدارة المعرفة بجودة التعليم العالي

تمهيد:

يعد التعليم العالي من أبرز القطاعات والتي يتطلع اليها أي مجتمع في سعيه لتطوير نمط الحياة، ومن خلال التحديات التي تواجه قطاع التعليم العالي سعت الدول الى تبني مختلف نظم تحقيق الجودة حتى تتمكن منظماتها من مواجهة تلك التحديات، ومن بين هذه النظم التي تدعم جودة التعليم العالي نجد إدارة المعرفة، والتي تعتبر إطار فكري يمكن افراد المنظمات التعليمية من جمع وتقاسم المعلومات والمعارف، وبذلك تحسين الخدمات والمخرجات وتحقيق الأهداف المرجوة. فالتعليم العالي من أهم ميادين الحياة التي تستأثر الجودة فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي بصفة عامة والنمو الإقتصادي بصفة خاصة، ومن هذا المنطلق سنسلط الضوء في هذا الفصل على جودة خدمة التعليم العالي و إدارة المعرفة، باعتباره من بين أهم الخدمات العامة التي تسعى الدولة الجزائرية إلى تحقيق الجودة فيها، حيث سنناقش من خلاله مختلف المفاهيم المتعلقة بخدمة التعليم العالي و الجودة في التعليم العالي وكذا إدارة المعرفة في التعليم العالي، ليتيسر لنا في الفصل الموالي مناقشة موضوع واقع تطبيق إدارة المعرفة لتحقيق الجودة في التعليم العالي بجامعة يحي فارس بالمدية.

المبحث الأول: أساسيات حول جودة التعليم العالي.

يعتبر التعليم العالي من أهم المرتكزات الأساسية لتحقيق التنمية من خلال مساهمته في تطوير المعرفة واستخدامها من خلال البحث العلمي، ويعتبر أيضا أداة رئيسية لنقل الخبرة العلمية للمجتمع، وسنحاول في هذا المبحث عرض لأهم النقاط التي تشمل التعليم العالي.

المطلب الأول: مفهوم التعليم العالي وأهميته.

التعليم العالي هو ذلك التعليم الذي يقوم على التوجيه والإرشاد وصقل مواهب الطالب وملكيته المعرفية أو بناء شخصيته وتنمية قدراته ومساعدته على إبراز واستخدام كل ما لديه من إمكانيات في الترشيد والتطوير والابتكار.

أولا: مفهوم التعليم العالي.

من بين المفاهيم التي قدمت للتعليم العالي نذكر:

ان التعليم العالي ليس تكملة للمرحلة ما بعد الثانوية، بل هو تكملة للجهود الإنسانية بغرض الرقي بالإنسان وتثقيفه، وتحقيق طموحاته المعرفية، فضلا عن كونه يسد حاجات المجتمع من خبرات ومهارات معينة بغرض التنمية والتطور.[1]

[1] – الهروشي خطاب، شرارة وليد، **المقاربات النظرية وجودة التعليم العالي**، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي حول معايير ضمان الجودة وتطوير الياتها بمؤسسات التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، يومي 11و12 جوان 2013، ص 02.

وهو المسؤولية الجامعية التي يتحملها الجامعيون عبر البحث الأكاديمي والبحث التخصصي، وان يكون هذا البحث ملفتا للطلبة عبر التعليم العالي عن طريق نشر الكتب والمقالات، ولذلك يصر ويلزم ان يكون مستوى الدروس عاليا جدا، هذا ما يتطلب عملا شاقا وعميقا، فحسب هذا هو يساعد في تطوير العلوم.[1]

يقصد بالتعليم العالي؛ التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي فهو كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي نقبل السلطات الرسمية للدولة.[2]

التعليم العالي هو صيغة متقدمة في التعامل مع العلم وفق معايير محددة ومعروفة، ومن خلال تحويل الجهد العلمي والمهارات الإنسانية في النظم والبحوث العلمية الى نواتج مادية لكي تسهم في تحقيق الرفاهية المادية وتوظيف التكنولوجيا وتطويرها وتحديثها. او هو الذي يقوم على التوجيه والإرشاد وصقل مواهب الطالب وملكيته المعرفية، وبناء شخصيته، وتنمية قدراته، ومساعدته على ابراز واستخدام كل ما لديه من إمكانيات في الترشيد والتطوير والابتكار.[3]

بعرف بشكل عام على انه" تزويد الافراد بحصيلة معينة من العلم والمعرفة، حيث يهتم بالمعارف كوسيلة لتأهيل الفرد للدخول في الحياة العلمية من حيث زيادة المعلومات العامة ومستوى الفهم للبيئة الكلية

[1]– أيمن يوسف، **تطور التعليم العالي**: الإصلاح والافاق السياسية –دراسة ميدانية لمجموعة من الأساتذة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في علم الاجتماع السياسي، الجزائر، جامعة يوسف بن خدة، 2008، ص 16.

[2]– نوال نمور، **كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي** –دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012، ص14.

[3]– محمد بلبية، **تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي** –دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على أطروحة دكتوراه في إدارة المنظمات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016، ص55.

التي يتلقى فيها المتعلم تعليمه منها، فهو يهدف الى تطوير الملكيات الفكرية واكتساب المعارف العامة او الخاصة للحصول على كفاءة مهنية.[1]

وعليه يمكن القول بأنه" حصيلة معرفية تساهم في تطوير وتنمية مهارات وقدرات الأفراد التي تكون وفق برامج تعليمية واضحة لاكتساب معارف علمية تهدف إلى تطوير نوعية الكفاءات وتنميتها ".

ثانيا: أهمية التعليم العالي.

تكمن أهمية التعليم العالي في تكوينه لرأس المال البشري المؤهل والمكيف مع احتياجات التنمية الاقتصادية، والقادر على الاستجابة لمتطلباته والتغيرات المستمرة، سواء كانت محلية أو عالمية.

لقد أصبح التعليم العالي ركيزة أساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويرتبط بتقدم الأمم وبقدرتها على توظيف العلم في خدمة الفرد والمجتمع، وأصبح العمل على تطوير أنظمة التعليم العالي لتلائم الأهداف والمصالح العامة العليا من الأولويات الوطنية، ومجال الاهتمام الرئيسي للحكومات والمنظمات التعليمية والمتخصصة. " ويعتبر التعليم العالي مصنع اعداد القيادات الفنية والإدارية والاخصائية في المجتمعات المتقدمة وفي الدول النامية، يتسم بالطابع الأكاديمي الذي يتجه نحو اعداد القوى البشرية اللازمة لحاجات المجتمع".[2]

وتمثلت دراسة التعليم ولاسيما التعليم العالي، أهمية بالغة من حيث تقدمها ودرجة الوعي والرقي والتحضر فيها، كما أن التعليم العالي والبحث العلمي يعدان من القطاعات الأولى وأهمها على الإطلا ق في سياسات الدول، لهذ تعمل مختلف الحكومات على تطويرهم باستمرار في ظل مراقبة شديدة من اجل الوصول

[1]- حرنان نجوى، **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي**، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص21.

[2]- محمد بلية، **تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي**، مرجع سبق ذكره، ص57.

إلى التقدم والتطور، أما المجتمعات التي لاتعطي أهمية لهما لا يمكنها أن تساير التطور وستظل تابعة للمجتمعات المتعلمة التي تبحث باستمرار عن بديل أفضل لواقعها، من خلال تطويرها للعلوم والمعارف وتوظيف الاختراعات بغية ترقية مجتمعها.[1]

المطلب الثاني: ماهية جودة التعليم العالي.

يشكل تحديد مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي تحديا كبيرا بذاته، إذ يصعب تحديد تعريف محدد له أو النظر إليه من زاوية واحدة، فالنظرة يجب أن تكون شمولية وتلبي متطلبات وتوقعات الجمهور ذوو العلاقة (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، أرباب العمل، المجتمع). وفي هذا السياق، تشير أدبيات البحث في مجال الجودة في التعليم العالي إلى أنّه يمكن تعريفها من عدة مداخل على النحو الآتي:

أولا: مفهوم جودة التعليم العالي

فيما يتعلق بمفهوم الجودة فقد اختلفت رؤية المؤسسات والمهتمين حول تعريف مفهوم الجودة ولكن أفضل تلك المفاهيم ما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس في أكتوبر(1998) والذي ينص على" أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلاب، والمباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي، والتعليم الذاتي الداخلي، وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً. "وهو ما ينطبق على التعليم بشكل عام، فيما تم الاتفاق على تعريف الجودة في الاردن على أنه" :العملية التي

[1]– نجوى حرنان، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، مرجع سبق ذكره، ص 21.

يتم فيها الإقرار بجودة أداء المؤسسات التعليمية وسلامة إجراءاتها وتمامها وجودة مُخرجاتها، بشكل يجعل المجتمع الأكاديمي والتربوي والعام يثق بها[1]".

ان جودة التعليم العالي تعني" مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة،" إننا نعرف جيدا أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوي الذي نسعى جميعا لبلوغه.[2]

ثانيا: أهمية جودة التعليم العالي

تعتبر جودة التعليم العالي امرا ضروريا وهاما لعدة أسباب منها:[3]

1 تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية؛

2 تساعد على تحسين جودة الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية؛

3 تساعد على صنع القرار المتعلق بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة؛

[1]- المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، المؤتمر السنوي السابع، **أثر الجودة والاعتماد في التعليم**، يومي 7و8 2015، الدار البيضاء، المملكة المغربية، ص 02.

[2]- منصور بن عمارة، **الابداع والابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي**، ورقة بحثية مقدمة الى الملتقى الدولي حول الابداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية يومي 18و19 ماي 2011، جامعة باجي مختار عنابة، ص 4.

[3]- حرنان نجوى، مرجع سبق ذكره، ص29.

4 تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضي، لأن المخرجات لا تلقى الطلب الفعال في سوق العمل، تقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي؛

المطلب الثالث: دواعي الاهتمام بالجودة في التعليم العالي

ان مؤسسات التعليم العالي مدعوة باستمرار للاستجابة لحاجيات التنمية للبلاد، هذا ما يجعلها تهتم بنوعية الشهادات المسلمة للطلبة حتى يتمكنوا من خوض مجال التشغيل بمؤهلات وتنافسية هاذان الشرطان هما مرادفان للجودة في مجال التعليم العالي، رغم ان هذا الانتقال كان محل اهتمام مسيري مؤسسات التعليم العالي. يبقى ان العولمة أحدثت تغييرا جذريا في نمط تسيير المؤسسات الجامعية والتي لم يكن المسيرون مستعدين لها هذا ما جعلهم يبحثون دائما عن أنجع الطرق والسبل لتحقيق البعد النوعي في مهام المؤسسة بل وجعلها مهمتها الرئيسية.[1]

وتعود أسباب الاهتمام إلى ما يلي:[2]

1) الزيادة في فرص التعليم الأساسي والثانوي الأمر الذي أدى إلى الضغط من أسفل ووصول أعداد متزايدة من الطلبة إلى مرحلة التعليم العالي.
2) زيادة طلب المجتمع المستمر للتعليم العالي بأشكاله المختلفة والمتطورة.

[1]- بداري كمال واخرون، **ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي**، اعداد وانجاح التقييم الذاتي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص30.

[2]- حرنان نجوى، مرجع سبق ذكره، ص26.

3) اتساع سوق العمل وازدياد احتياجاته المتغيرة باستمرار التخصصات الجديدة والمتنوعة، الأمر الذي استدعى إلى توفير التدريب المستمر في مجالات مهنية وتكنولوجية وإدارية حديثة، يترتب على مؤسسات التعليم العالي تحديث أساليبها وأنشطتها وبرامجها التعليمية.

4) الانفجار العلمي المتواصل الذي أدى إلى تطور وتنوع التخصصات الأكاديمية، وظهور تخصصات فرعية جديدة نتيجة التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وانسجامها الكامل مع وظائف التعليم العالي واحتياجاته.

5) وجود المنافسة الشديدة الحالية والمتوقعة فيظل العولمة بين المؤسسات التعليمية.

6) إيجاد ثقافة تنظيمية تتوافق مع مفاهيم الجودة مما أدى إلى الحاجة لتحقيق أداء عال في العملية التعليمية.

7) امتداد الحاجة المستمرة في التعليم وتحصيل المعرفة إلى ما بعد التخرج (التعلم مدى الحياة)، مما يتطلب تعليم الطلاب في كيفية الاعتماد على النفس في تحصيل المعرفة.

كما توجد جملة من الأسباب التي تدفع منظمات التعليم العالي للاهتمام بالجودة، ويمكن القول ان هناك فجوة بين الإنتاج الوطني والتعليم الجامعي نذكر ما يلي:[1]

1. العجز التعليمي: والمقصود به استثمار في التعليم دون العائد نظرا لان المخرجات التعليمية والنواتج التربوية لا تلق الطلب الفعال في أسواق العمل بالدرجة المطلوبة فيتحول الطلب الى العمالة الوافدة.
2. معدلات البطالة المرتفعة: فالإنتاج لا يوفر عدد الوظائف الكافية والمناسبة للمخرجات التعليمية او العكس.

[1] – محمد عوض الترتوري، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص149.

3. اتساع الفجوة بين الإنتاج والتعليم: حيث تظهر الحاجة لبعض المهن والوظائف التي لا يوفرها التعليم الحالي او العكس، فلا تجد بعض التخصصات التعليمية الفرص المناسبة بعد التخرج.
4. ارتفاع تكلفة التعليم: في جميع مراحل التعليم فالظاهر ان التعليم مجاني والحقيقة انه ذو تكاليف متزايدة.
5. انخفاض العائد على الاستثمار التعليمي: بسبب ارتفاع تكاليف التعليم مع انخفاض الأجور المتوقعة، حيث ان التدفقات النقدية الخارجة لتغطية نفقات التعليم أكبر من القيمة المتوقعة الاجمالية للتدفقات الداخلة بعد التعليم.
6. التعليم يركز عل المعارف والمعلومات ولا يهتم بالسلوكيات والمهارات بسبب الأساليب والمواد والهياكل التنظيمية والمناهج والمنظمون.
7. أصبح العديد من خريجي الجامعات يعملون في وظائف غير التخصصات العلمية، أي ان التعليم أصبح وجاهة اجتماعية في بعض التخصصات. والدروس الخصوصية أصبحت الوسيلة للتعليم مما اوجد الدافع لدى البعض لإنشاء جامعات خاصة في السنوات الأخيرة.[1]

المطلب الرابع: أساليب ومعايير تقييم جودة التعليم العالي

على الرغم من التطور الذي حدث على المقاييس المستخدمة في مجال جودة الإنتاج فمازالت عملية قياس الجودة في قطاعات الخدمات غاية في الصعوبة.

[1]- محمد عوض الترتوري، المرجع سبق ذكرهص150.

أولا: أساليب تقييم جودة التعليم العالي

إن عملية قياس جودة التعليم العالي ضرورية جدا للحكم على نجاعة نظام التعليم وجودته أو فشله . وفيما يلي بعض الطرق المتبعة لقياس جودة التعليم العالي:

1. **قياس الجودة بدلالة المدخلات:** وفق هذه الطريقة يتم قياس جودة التعليم العالي من خلال المادة العلمية المقدمة للطلبة من طرف هيئة التدريس، حيث يستند مؤيدي هذه المقاربة إلى فكرة مؤداها أن المدخلات أو الموارد هي جوهر التعليم وجودته فغالبا ما تقاس جودة التعليم بحسب تعبير الأخصائي الكبير في اقتصاديات التعليم بواسطة طريقة تكلفة المدخلات؛ إذ تفرض هذه المقاربة أن المؤسسة التعليمية **Psacharopoulos** التي يكون فيها معدل الإنفاق لكل متعلم اكبر من المؤسسات التعليمية لأخرى يجب أن تكون ذات جودة اعلى من باقي المؤسسات.[1]
2. **قياس الجودة بدلالة العمليات:** في هذا النوع يتم قياس جودة التعليم العالي من خلال الإجراءات والممارسات المتبعة لتوصيل المادة العلمية حيث يركز أصحاب هذه المقاربة بشكل أساسي على العمليات اللازمة للعملية التعليمية من كل جوانبها وذلك من خلال تتبع السبب والنتيجة، وقد تباين تطرق، معايير قياسهم باختلاف توجهاتهم وتخصصاتهم العلمية والفكرية وقد خطا هذا المدخل بجودة التعليم خطوات كبيرة إلى الأمام.[2]

[1]- ضيف الله نسيمة، **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره عل تحسين جودة العملية التعليمية**، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة الحاج لخضر، باتنة1، 2017، ص60.

[2]- ضيف الله نسيمة، نفس المرجع السابق، ص61.

3. قياس الجودة بدلالة المخرجات

هذا المدخل لقياس جودة التعليم العالي يتم من خلال الخريجين كل سنة ومدى تقبل سوق العمل لهم، حيث يعتمد في هذه المقاربة على العديد من المؤشرات التي تؤخذ كمقياس للجودة، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: نسبة المتخرجين من أي مستوى تعليمي بالنظر لنسبة المقيدين، نسب النجاح أو الرسوب في أي مستوى تعليمي والإنتاج العلمي للمؤسسة التعليمية.[1]

4. قياس الجودة وفق ا لآراء الخبراء

وفقا لهذا النوع تم العودة إلى الخبراء واخذ آرائهم من أجل الحكم على جودة التعليم العالي إذ يعد هذا المدخل من المداخل التقويمية المعتبرة للجودة؛ إلا انه يؤخذ عليه الكثير من العيوب لعل أهمها ما يلي: التحيز، غالبا مالا يتوفر للمحكمين المعلومات الوافية التي تؤهلهم لاتخاذ أحكام خاصة بجودة البرامج في المؤسسات التي لا يعملون فيها أو يتعاملون معها، كما أن هذا المدخل يفرز أكثر من ترتيب للجودة خاصة الترتيب التنازلي بدلا من تحديد مدى الجودة وفق المقياس المعياري، إضافة إلى أن المعايير المستخدمة تعد محدودة جدا وأخيرا أهملت دراسة جودة البرامج دون الدراسات العليا .

5.قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية

وفق هذا المدخل توضع عناصر موضوعية من اجل الحكم الموضوعي البعيد عن الذاتية والعناصر الشخصية. يؤخذ على أصحاب هذا المدخل الكثير من العيوب لعل أهمها: إغفالهم جميعا وعلى اختلاف مدارسهم لبعد المخرجات، الإغفال الكبير وربما التأمل علاقات" السبب–النتيجة "وعمومية بعض الخصائص المستنبطة.

[1]– ضيف الله نسيمة، مرجع سبق ذكره، ص61.

6.المنظور الشمولي في قياس الجودة

هذا المدخل يتوافق مع مدخل قياس جودة الخدمة من خلال المقاربة بين اراء الطالب وكذا الأستاذ؛ إذ يقوم على نموذج (مدخلات، عمليات ومخرجات) ما جعل الطالب الجامعي وتحصيله يدمجان ويحسبان ضمن المخرجات التي ستقدم إلى سوق العمل.

من خلال سرد الطرق المختلفة لقياس وتقويم جودة التعليم العالي نتوصل إلى أهمية المنظور الشمولي في إعطاء تقييم شامل للعملية التعليمية من جهة ومن جهة أخرى الأخذ بمختلف الآراء أساتذة، طلبة، إداريين والمتعاملين (الاقتصاديين) سوق العمل.

ثانيا: معايير تقييم جودة التعليم العالي

يعرف المعيار بانه مجموعة من الأسس والبنود التي يثبت البحث انها كافية لإصدار الحكم على تحقيق اهداف معينة او عدم تحقيقها. والمعيار اما ان يكون نوعي او كمي ويعبر عنه بوزن ولكل معيار خصائص بالتطبيق ومتطلباته أيضا.[1]

كما يمكن القول انه اراء محصلة من الابعاد السيكولوجية والاجتماعية والتربوية والعلمية يمكن من خلال تطبيقها التعرف على الصورة الحقيقية للموضوع المراد تقويمه، او الوصول الى احكام على الشيء الذي نقومه.

ان نجاح العملية التعليمية مرهون بتحقق مجموعة من المعايير الموضوعة، تم تلخيصها فيما يلي:[2]

1. **معايير جودة تطوير المقررات الدراسية:** ان انتاج مواد تعليمية ذات مستوى أكاديمي وفني رفيع ترضي الطلبة وفئات أخرى، يعتبر من اهم أولويات الجامعات وانجازاتها العلمية وهذا الهدف لا يتحقق

[1]- بلبية محمد، مرجع سبق ذكره، ص99.

[2]- ضيف الله نسيمة، مرجع سبق ذكره، ص68.

الا بتحقيق إجراءات خاصة بالجودة، فعملية انتاج وتطوير المقررات الدراسية تمر بعدة مراحل، تشكل في مجموعها نظاما متكاملا واي خلل يصيب مرحلة من هذه المراحل سيؤدي الى احداث خلل للمراحل الأخرى، حيث تقاس جودة المقررات الدراسية ب:

- مدى توفر سياسات واجراءات مناسبة لبناء البرامج الجديدة لدى المنظمة التعليمية،
- مدى مساعدة سياسات وإجراءات مناسبة لفحص وتقويم البرامج القائمة لدى المؤسسة التعليمية،
- مدى مساعدة محتويات برامج الاعداد العام على التحفيز الفكري لدى الطلاب.
- مدى كفاءة وانسجام البرامج التعليمية مع اهداف المؤسسة التعليمية.
- مدى كفاءة تقديم المكتبة خدمات جديدة للهيئة والطلاب.

2. **معايير جودة عملية التدريس:** لقد تطورت عملية توصيل المادة العلمية والياتها مع تطور التعليم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودخول الحاسب الالي، فبقاء الوسائل التقليدية في التعلم العالي يعني المساهمة في اتساع الفجوة بين المؤسسات الجامعية وعصر المعلومات. حيث يرتبط أسلوب التعليم العالي نظام لتقييم تحصيل الطلبة مؤلف من عدة وسائل تؤدي دورا مهما في قياس تحصيل الطالب ومعرفة مدى اتقانه للمهام التعليمية ونظرا للأهمية البالغة لنظام التقويم في اعتمادية التعليم العالي وتعزيزه فانه يتوجب الاخذ بعين الاعتبار جملة من المعايير لتحقيق فعالية هذا النظام من حيث الاعداد، التصميم والتطبيق، والتسريبات والاختبارات بأنواعها وغيرها.[1]

3. **معايير الهيئة التعليمية**

تكمن معايير جودة هيئة التدريس في:

- مدى ملائمة الإجراءات والسياسات الحالية لتقويم أداء الهيئة التعليمية

[1]- ضيف الله نسيمة، المرجع سبق ذكره ،ص68.

- مدى تحقيق البرامج الراهنة المتعلقة بتحسين التدريس وتطوير الهيئة التعليمية لأهدافها.
- مدى تقبل السياسات والإجراءات الحالية المتعلقة بشؤون الهيئة التعليمية.
- مدى التعليمة مرتبات الهيئة العلمية للمناقشة.
- مدى كفاءة الأداء الوظيفي للهيئة التعليمية.

4. **معايير جودة العملية الاكاديمية:** تشكل العملية الاكاديمية أحد العناصر الأساسية التي يتوقف عليها نجاح او فشل نظام التعليم العالي بصفة عامة والعملية الاكاديمية بصفة خاصة، وانطلاقا من هذا الدور الحيوي للعملية الاكاديمية، فانه لابد من وجود اليات وجودة نوعية لتنظيم عملية التعليم والمحافظة على فعاليتها ومصداقيتها، حيث تكمن معايير جودة العملية الاكاديمية في مؤسسات التعليم العالي في:[1]

- مدى اهتمام القيادة الإدارية في المؤسسات التعليمية بالتخطيط.
- مدى تكوين علاقات عمل فعالة بين المدير والاداريين في المؤسسة التعليمية.
- مدى ضمان السياسات والإجراءات الإدارية الفعالية إدارة المؤسسة التعليمية.
- مدى توفر الإجراءات والسياسات المناسبة لتقويم أداء الإداريين وتطويرهم مهنيا.

5. **معايير جودة تعلم الطلبة:** تكمن معايير جودة عملية تعلم الطلبة في مؤسسات التعليم العالي في:

- مدى تمكنهم من المادة وكيفية توظيفها في حياتهم اليومية والمهنية.
- القدرة على اتخاذ القرارات وحل المشاكل.
- مساعدة الطالب على ان يكون أكثر فعالية وقادر على التقييم الذاتي والتوجيه.
- مدى اسهامه في تطور المجتمع.

[1]- ضيف الله نسيمة، مرجع سبق ذكره، ص61.

المبحث الثاني: إدارة المعرفة في التعليم العالي

لتكوين إدارات ومؤسسات تعليم عالي صالحة أو ناجحة فإننا نحتاج إلى ما هو أهم من رأسمال، نحتاج إلى إدارة مبدعة وذات استعمال ذكي للتكنولوجيا التي تكون العامل الحاسم فيها، تعتبر إدارة المعرفة المدخل الرئيسي في نجاح هذه المؤسسات بتحويلها إلى مؤسسات تصنع المعرفة ويتعاظم دورها بعد ما تبين أن الميزة التنافسية تعتمد أساسا على الموجودات الفكرية وتحديدا على الأصول المعرفية.

المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة في التعليم العالي وأهدافها

قد تعددت مفاهيم تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي بتعدد وجهات نظر الباحثين، كون التعليم العالي مجال جديد لتطبيق إدارة المعرفة.

أولا: مفهوم إدارة المعرفة في التعليم العالي

عرفت إدارة المعرفة بأنها العمليات النظامية التي تساعد المنظمات التربوية على توليد المعرفة، وإيجادها، تنظيمها، استخدامها، نشرها وإتاحتها لجميع منسوبي المنظمة والمستفيدين من خارجها.[1]

كما عرفت إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بأنها جميع الأنشطة والممارسات الإنسانية والتقنية الهادفة الى الربط بين الأفراد من مختلف المستويات التنظيمية والإدارات والأقسام بالمؤسسة التعليمية، في شكل فرق او جماعات تنشأ بينها علاقات وثقة متبادلة، مما ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة وتبادل، لما يمتلكه

[1]- إبراهيم سعيد البيضاني، مرجع سبق ذكره، ص42.

هؤلاء الأفراد من موارد ذاتية (معلومات، معارف، مهارات، خبرات وقدرات) مما يدعم عمليات التعلم الفردي والجماعي ومن ثم تحسين وتطوير الأداء الفردي والتنظيمي.[1]

ويشير مفهوم إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي بشكل عام إلى عمليات المشاركة في تداول وتوزيع المعرفة التي تتم داخل المؤسسات الأكاديمية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.[2]

ثانيا: أهداف تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

بعد الإطلاع على العديد من المراجع والدراسات يمكن توضيح أهداف تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي فيما يلي:[3]

1 تحديد وجمع المعرفة وتوفيرها بالشكل المناسب والسرعة المناسبة، لتستخدم في الوقت المناسب.

2 بناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة إليها مما يسهل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع المتعلمين، مما يؤدي إلى تحسين عملية صنع واتخاذ القرارات، من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب، مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج.

3 تشجيع العمل بروح الفريق، وتحقيق التفاعل الإيجابي بين مجموعة العمل وذلك من خلال الممارسات والأساليب المختلفة المتبعة لتبادل المعرفة ومشاركتها، مما يسهم في حل المشكلات التعليمية وخفض التكاليف ورفع الجودة والتحول إلى اقتصاديات المعرفة.

[1]- عبد الرحمن ادريس البقيري ارجلح، **دور ادارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي**، اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال، جامعة السودان، 2013-2015، ص65.

[2]- نضال محمد الزطمة، مرجع سبق ذكره، ص51.

[3]- شيماء سمير محمد خليل، **ادارة المعرفة**، رؤى وتطبيقات، مجلة التعليم الالكتروني، 2015، ص30.

المطلب الثاني: مبررات ومجالات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

تسعى منظمات التعليم العالي بشكل عام إلى تطبيق إدارة المعرفة بشكل كامل ومكثف في إدارتها وخدماتها.

أولا: مبررات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

تعد البيئة التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي وخاصة الجامعات، من أكثر البيئات مناسبة لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة، بل تكاد تكون الأكثر احتياجا لتطبيق المفهوم مقارنة بغيرها من المنظمات، وذلك إنطلاقا من طبيعة الدور المناط بها في المجتمع، إذ أن مؤسسات التعليم العالي بمختلف أنواعها وأنماطها هي المسؤولة عن إعداد وتهيئة الكوادر البشرية المؤهلة و المدربة، والتي تعد العنصر الحيوي لجميع عمليات التنمية المجتمعة شاملة، سواء على مستوى القطاع الحكومي أو الخاص، مما يستلزم ضرورة الإهتمام بتبني المفاهيم والأساليب و الممارسات الإدارية الحديثة، التي تسهم في الرفع من مستوى الأداء (التعليمي، البحثي والإبتكاري)، ويؤدي إلى الإرتقاء بمستوى جودة مخرجاتها.[1]

وقد كشفت نتائج دراسة أجريت لبحث قضايا وأبعاد تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات، بأن البيئة الجامعية تبدو وبطبيعتها والدور المناط بها، من أنسب البيئات لتطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة، وقد حدد الباحثان مجموعة من المبررات لذلك وهي ما يلي:[2]

1 تمتلك الجامعات عادة بنية تحتية معلوماتية حديثة.

[1]– إيمان سعود ابو خيضر، **تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي**، أفكار وممارسات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز بالقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، السعودية، ط1، 2009/11/4، ص14.

[2]– نضال محمد الزطمة، **ادارة المعرفة واثرها على تميز الاداء**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة فلسطين، 2011، ص55.

2 إن مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمرا طبيعيا جدا بين أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والطلاب بصفة عامة.

3 إن أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب للوصول إليها من خلال التحاقهم بالجامعة هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.

4 يتوافر بالجامعات عادة مناخا تنظيميا يتسم بالثقة، فلا يتردد أو يخاف أي عضو من نشر وتوزيع ما لديه من معرفة.

5 في ظل التشابه الكبير بين الجامعات الحديثة ومنظمات قطاع الأعمال في العصر الحالي، ذلك من ناحية توجه الجامعات نحو تقديم العديد من الأنشطة والخدمات التعليمية والبحثية والإستشارية لذا فإن أي أسلوب أو طريقة تحت إطار ما يسمى لقاء مقابل مادي.

ومن ناحية أخرى قد بينت نتائج دراسة مسحية أجريت بواسطة مجلة إدارة المعرفة وشركة البيانات الدولية (2001) أن أكثر الأسباب أهمية لتبني إدارة المعرفة موضحة في الجدول التالي:[1]

[1] - kidwell and others , knowlledege management application in higer education , intellectual framework, 2000, p28

الجدول رقم: (2-1) أسباب تبني إدارة المعرفة

الأسباب	النسب
الإبقاء والمحافظة على الخبرات	51.9
زيادة رضا العملاء	43.1
تحسين الأرباح والعوائد	37.5
تقصير دورة تطوير المنتجات	23
دعم المبادرات	24.7
تقديم منتجات وخدمات الكترونية	11.7

المصدر: ايمان سعود ابو خيضر، مرجع سابق، ص14.

ثانيا: مجالات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

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

وعلى هذا الأساس فإن تطبيق أفكار إدارة المعرفة قد يشمل كافة العمليات الإدارية والأكاديمية للمنظمة التعليمية، ومن ناحية أخرى ينبغي أن يظهر توجه المنظمة التعليمية (الجامعة، الكلية والمعهد) في تطبيق إدارة المعرفة في رؤيتها ورسالتها، بل قد يخصص هدفا إستراتيجيا من ضمن أهدافها الإستراتيجية يتعلق

بتبني إدارة المعرفة، وهناك خمسة مجالات لتطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي: البحث العلمي، تطوير المناهج والبرامج التعليمية، الخدمات الطلابية و الخريجين والخدمات الإدارية.

كما أن أهم المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها إدارة المعرفة هي مجال دعم قرارات إدارة المنظمة التعليمية وتحسين جودة العملية التعليمية، وبالرغم من ضرورة تبني منظمات التعليم العالي لإدارة المعرفة في كافة أنشطتها، إلا أن هناك مجالات تكون أكثر ملائمة من غيرها، فيما يتعلق بتطبيق أفكار ومبادئ وطرق إدارة المعرفة، ومن تلك المجالات:[1]

- ✓ عملية تسجيل الطلاب عن بعد باستخدام الأنترنت.
- ✓ دعم عملية تهيئة الطلاب الجدد عبر الموقع الإلكتروني وذلك من خلال معلومات عن المنظمة التعليمية وأقسامها ولوائحها وسياساتها، خرائط لموقع المنظمة التعليمية، معلومات عن مكتباتها، الخدمات المقدمة للطلاب، وغيرها من المعلومات المفيدة للملتحق بهذه المنظمات حديثا.
- ✓ دعم عملية تعلم الطلاب من خلال توفير كل ما يحتاجه الطالب من معلومات ومعارف ذات علاقة ببرنامجه الدراسي ومقرراته، إضافة إلى توفير التمارين والأنشطة والتدريبات وأساليب التقييم وغيرها.

في الأخير يمكن القول ان تبني وتطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي لا يقتصر على مجال محدد من المجالات، وإنما قد توظف في كافة المهام والأنشطة والعمليات التي تتم في منظمات التعليم العالي ويشمل ذلك: التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع، التخطيط والخدمات الإدارية، الشؤون والخدمات الطلابية،

[1]- ايمان سعود أبو خيضر، مرجع سبق ذكره، ص ص 18 19.

خدمات الإرشاد الأكاديمي، أعمال القبول والتسجيل، خدمات المكتبات ومصادر المعلومات، شؤون أعضاء هيئة التدريس، قياس وتقويم الأداء المؤسسي، تطوير أعضاء هيئة التدريس، تطوير المناهج والبرامج وغيرها.[1]

المطلب الثالث: سمات وممارسات إدارة المعرفة في التعليم العالي.

اتسمت إدارة المعرفة في التعليم العالي بمجموعة من السمات حددت من قبل الرجال القائمين على الإدارة، إضافة إلى مجموعة من الممارسات التي تقود للحصول إلى المعرفة وتطويرها ونشرها على أفراد المجتمع ككل، وذلك ليتسنى لهم استخدامها والعمل بها.

أولا: سمات إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي

لقد تم تحديد مجموعة من السمات الخاصة بإدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي نوجزها فيما يلي:[2]

1) الإدارة التعليمية بعيدا عن الورق: ويشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا يستخدم بكثافة، بحيث يوجد الأرشيف الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

2) الإدارة التعليمية دون التقيد بالمكان: حيث يمكن الاعتماد على نظم المؤتمرات الإلكترونية ومؤتمرات الفيديو في جعل متخذي القرار على الاتصال الدائم والمستمر بالإدارة والقدرة على التفاعل مع منظمات التعليم العالي.

[1]- توفيق صراع، **ادارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي**، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في ادارة الموارد البشرية، 2014، ص108.

[2]- ياسر الصاوي، **ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2007، ص ص74 75.

3) الإدارة التعليمية دون التقيد بالزمان: خاصة مع اتساع رقعة المكان الجغرافي واختلاف مواعيد الإجازات بين المجتمعات مما يحتم على متخذي القرار العمل بشكل متواصل ومستمر وبلا زمن محدد في الإدارة والاتصال مع الآخرين.

4) الإدارة التعليمية دون التقيد بالتنظيمات الجامدة: تعتمد المنظمات التعليمية الناجحة على إدارة المعرفة وصناعتها ونشرها بلا القيود الجامدة التي تعمل على التقليل من الآثار الإيجابية لتطور المعرفة داخل المجتمعات وضرورة تغيير النظم الإدارية البالية التي تعمل على دعم تدفق المعرفة بين الأفراد.[1]

ثانيا: ممارسات إدارة المعرفة في التعليم العالي

إن الممارسات المتعلقة بإدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي تتجسد وفق للعلاقات المتبادلة بينها من خلال نمطين أساسين هما على النحو التالي:

1. **ممارسات إيجابية وداعمة:** ويقصد بها جميع الممارسات التي تصدر من الأفراد العاملين في منظمات التعليم العالي وتحقق التمكن من المعرفة، إنشاءها، نشرها، تقسيمها والتشارك فيها، تتمثل فيما يلي:

1.1. **تحديد فجوة المعرفة** :ظهر في حقل إدارة المعرفة مصطلح أطلق عليه فجوة المعرفة، وقد أخذ الاهتمام بهذا المصطلح يتزايد نظرا للآثار السلبية التي يخلفها وجود هذه الفجوة، وتظهر فجوة المعرفة من خلال حدوث فجوة بين المعرفة الموجودة والمعرفة المطلوبة للتعامل مع المواقف، فمثلا قد تتولد فجوة من خلال العلاقات بين مختلف الأطراف، كأن يكون لدى أحد الأطراف معرفة متفوقة في حين أن الأطراف الأخرى تملك معرفة أقل، وقد تحدث فجوة معرفة بين الدول حينما تكون إحدى الدول على درجة من التعليم أعلى من الأخرى، أو عندما تكون القاعدة التكنولوجية لدى شعب أفضل منها لدى

[1]- ياسر الصاوي، **ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، مرجع سبق ذكره، ص75.

شغب آخر، كما تحدث فجوة المعرفة بين صانع المعرفة وبين العمل حينما يتطلب العمل توافر مهارة معينة لا يمتلكها صانع المعرفة وهكذا.

إن المنظمة عندما تركز على استخدام المعرفة الصريحة فقط، فهي لا تعمل إلا بالجزء البسيط من معرفتها الكلية، باعتبار أن معرفة المنظمة تتشكل من جزأين، جزء ظاهر والآخر ضمني وهو الأكبر دائما هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن المنظمة عندما تعمل من أجل تحقيق التميز على المنافسين فإنها قد تعمل بمعرفة أكبر من ذلك، ولكنها تضل دائما تعمل بمعرفة أقل من معرفتها الكلية، ويمكن تقسيم فجوة المعرفة إلى قسمين:[1]

1. فجوة المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية: وتعني أن المعرفة الصريحة (الظاهرة) التي تتمثل في مجموعة إجراءات وقواعد وأنظمة المنظمة أقل بكثير من المعرفة الضمنية (الكامنة) التي هي عبارة عما هو متاح من معرفة لدى الأفراد وفرق العمل في المنظمة.
2. فجوة المعرفة والعمل: وتشير إلى أن الفرد أو المنظمة تعمل بقدر من المعرفة أقل مما تعرف، وهذا من منطلق كون المعرفة الضمنية تعني أن الفرد يخبر أقل مما يعرف، فالإشكال القائم هو كيفية نقل المعرفة إلى العمل، والمعرفة لا تكون ذات فائدة ما لم تؤدي إلى تحقيق قيمة في العمل.

وتحدث هذه الفجوة في منظمات التعليم العالي عندما تعجز المعرفة الموجودة عن الوصول إلى المعرفة المطلوبة وإلى التعامل مع ما تواجه هذه المنظمات من مواقف.

[1]- نجم عبود نجم، **ادارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، مرجع سبق ذكره، ص60.

2.1. تحديد وتطوير أنظمة الإتصال: تعتبر هذه الأنظمة داخل منظمات التعليم العالي من أهم الوسائل التي تساعد على نشر المعرفة ونقلها وتداولها وتوزيعها والتشارك فيها داخل المنظمة وخارجها، وتعتبر الموجودات التكنولوجية من أكثر الموجودات أهمية لإدارة المعرفة، ومن أبرز الممارسات التي تدعم هذا المجال:[1]

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

3.1. تعزيز ثقافة المعرفة: ويتحدد هذا المجال في جميع الوسائل التي تستخدمها منظمات التعليم العالي لاكتشاف سلسلة السلوك الممكن والتي ستتبع فعلا بما يساهم في تكوين آراء واتجاهات وتوقعات تهيئ رؤية دقيقة عن بيئة منظمات التعليم العالي ونوع الإختيار الإستراتيجي المعزز لبقائها، وعندما تنجح المنظمات التعليمية في جعل المعرفة معلومة واضحة للجميع سيكون من السهل خزنها وإشاعتها ونقلها ومن ثم إعادة استخدامها، ويتم ذلك من خلال الممارسات التالية:

- إيجاد منظمة تعتمد سياسة الباب المفتوح، وتمكن من تدفق المعرفة
- عقد الندوات والمؤتمرات وإشراك المنظمات والإفراد فيها.
- تفعيل ثقافة المعرفة وغرس الرؤية المعرفية لدى الأفراد حول هذا المفهوم

4.1. التحفيز على إنشاء المعرفة ونشرها وتداولها: إن إنشاء المعرفة بشكل فكرة محورية لدى إدارة منظمات التعليم العالي وهي تعادل الإبتكار أو الإختراع المستمر مما يؤدي إلى خلق القيمة، لذلك يتحتم على

[1]- نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص112.

إدارة منظمات التعليم العالي دعم هذا الإتجاه وتقديم الحوافز للأفراد العاملين من الإستفادة من معرفتهم الضمنية وتوظيفها فبما يخدم توجيهات منظمات التعليم العالي، ومن أهم الممارسات في هذا المجال:[1]

- استخدام التحفيز كعنصر أساسي في عمليات إدارة المعرفة.
- تنظيم المعرفة وتقييمها.
- حث الأفراد على التجريب والتعلم والملاحظة وتشجيع مثل هذه الأنشطة.
- الإعتناء بالمبدعين وقبول أفكارهم وتشجيعهم.

5.1. توظيف المعرفة وتفعيلها والإستفادة منها: إن توظيف المعرفة في منظمات التعليم العالي يساهم في إيجاد مجتمع معرفي جديد قوامه أفراد المعرفة وأدوات الإنتاجية والإبتكار، وجميعهم يباشرون الأنشطة المعرفية وهي المصدر الحقيقي للقدرة التنافسية فيها مما يجعل ممارستها أكثر توافقا مع المتغيرات الحديثة، ومن أهم الممارسات في هذا المجال ما يلي:

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

3. **ممارسات سلبية ومعيقة:** ويقصد بها جميع الممارسات السلبية التي تصدر من المديرين والعاملين بمنظمات التعليم العالي والتحول دون التمكين من المعرفة ونشرها وإنشاءها وتقاسمها والتشارك فيها وتتمثل فيما يلي:

[1]– علي السلمي، **الادارة بالمعرفة**، مجلة دولية للعلوم الادارية، مجلد 2، العدد 2، القاهرة، 1998، ص161.

1.2. **القيادة وأساليب الرقابة التقليدية:** في المنظمات التقليدية تكتسب المعرفة بشكل مجزأ وذلك عن طريق برنامج تدريبي معين، أو إجراء بحوث ودراسات معينة ولكن هذه المعرفة المكتسبة لا يتم نشرها أو تداولها، وتعجز القيادات الإدارية في منظمات التعليم العالي عن توظيفها والإستفادة منها وتصبح المنظمات التعليمية خليطا من الأفراد الذين يتمتعون بمعرفة متطورة ولكنهم في عزلة عن بعضهم البعض، وعن الجسد الرئيسي للإدارة، إن من أبرز الممارسات المعيقة في هذا المجال ما يلي:[1]

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

2.2. عدم قبول التغيير (رفض التغيير): التغيير والتطوير من أهم سمات المنظمات المعاصرة ولكن من أخطر ما تواجه المنظمات وخاصة منظمات التعليم العالي، عدم قبول الأفراد لهذا التغيير وذلك لعدة أسباب تتعلق بمعطياتهم الثقافية، الاجتماعية، الوظيفية والنفسية، إن من أبرز الممارسات المعيقة هنا هي:

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

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

3.2. غياب الثقافة التنظيمية: إن وجود الثقافة التنظيمية التي تدعم المعرفة وإنشاءها والتشارك فيها عنصر أساسي لبناء الصرح المتعلم والحافز و المحرك نحو التغيير و التطوير ولكن غياب هذه الثقافة يحول دون التقدم في مجال المعرفة، مما يجعل منظمات التعليم العالي عاجزة عن تحقيق الأهداف المتوخاة منها، ومن بين الممارسات المعيقة ما يلي:

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

4.2. قصور أنظمة الإتصال: تكتسي أنظمة الإتصال أهمية بالغة في استقطاب المعرفة ونشرها وتداولها والتشارك فيها، ولكن بالمقابل فإن أي قصور في هذا المجال يعيق التمكين من المعرفة ويعكس أثرا سلبيا على منظمات التعليم العالي، ومن أبرز هذه الممارسات المعيقة ما يلي:[1]

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

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

- عدم وجود برامج تدريبية تتعلق بإدارة المعرفة

[1]- زكية بنت ممدوح، مرجع سبق ذكره، ص 123.

[2]- علي السلمي، **الادارة بالمعرفة**، مرجع سبق ذكره، ص125.

- تقسيم العمل الوظيفي مما يؤدي إلى عدم تعاون الأفراد والجماعات.
- عدم تنظيم وتفعيل أنظمة الإتصالات داخل المنظمة وخارجها.
- إهمال التكامل بين نشاطات المنظمة المتعلقة بإدارة المعرفة وتعزيز عمليات الإكتساب والتنظيم والإستخدام.

المطلب الرابع: عوامل نجاح تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي

توصلت دراسة علمية بعنوان (knowledge management succes factours and modeles) إلى قائمة مكونة من 12 عاملا تساعد على تحقيق النجاح عند تطبيق إدارة المعرفة، وقد تم التوصل إلى تلك العوامل بعد دراسة و مراجعة و مقارنة وتقييم ل (78)مشروعا، ودراسة حالة، طبقت نظام إدارة المعرفة، وفيما يلي عرض لتلك العوامل مرتبة حسب درجة تكرارها في الدراسات النظرية و المشاريع التطبيقية.[1]

1. وجود إستراتيجية لإدارة المعرفة تحدد: المستخدمين، المصادر، العمليات، إستراتيجية الحفظ والتخزين للمعرفة، والوصلات التي تصل المعرفة بنظام إدارة المعرفة.
2. دافعية وإلتزام المستخدمين، ويشمل ذلك الحوافز والتدريب المقدم لهم.
3. توفير بنية تقنية تحتية متكاملة، تتضمن: الشبكات، قواعد المعلومات، ومستودعات الحفظ، أجهزة الحاسب الآلي، البرامج، وخبراء في أنظمة إدارة المعرفة.
4. ثقافة تنظيمية، وبناء تنظيمي يدعم التعلم والمشاركة في المعرفة وإستخدامها.
5. بناء معرفي واضح ومعروف وسهل الفهم والإستخدام على مستوى التنظيم ككل.
6. دعم الإدارة العليا ويتضمن ذلك توفير الموارد اللازمة والقيادة الفاعلة للنظام، وتوفير التدريب.

[1]- ايمان سعود ابوخيضر، مرجع سبق ذكره، ص30.

7. أن تتصف المنظمة بكونها منظمة متعلمة.

8. وجود أهداف وأغراض واضحة لنظام إدارة المعرفة.

9. وجود مقاييس أو معايير لتقييم أثر إستخدام نظام إدارة المعرفة والتحقق من أن المعرفة التي تم إكتسابها وإيجادها هي المعرفة الصحيحة المطلوبة لتحسين الآداء التنظيمي.[1]

10. إن وظائف البحث والإسترجاع والتصور التي يقوم بها نظام إدارة المعرفة تدعم سهولة الحصول على المعرفة وإستخدامها.

11. تصميم التنظيم للعمليات المختلفة بحيث تتكامل مع عمليات إكتساب المعرفة وإستخدامها

12. وجود نظام لحماية وأمن المعرفة.

يجب الأخذ بالصعوبات في الإعتبار عند التخطيط لتطبيق إدارة المعرفة ومحاولة إيجاد الآليات لتلاقيها أو التقليل من تأثيرها، لأن ذلك سيسهم بدرجة كبيرة في تحقيق النجاح لمشروع إدارة المعرفة.

[1]- ايمان سعود أبو خيضر، مرجع سبق ذكره، ص 31.

المبحث الثالث: أثر إدارة المعرفة على الجودة في التعليم العالي

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

المطلب الأول: تحسين جودة الخدمات الإدارية

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

أولا: الخدمات الإدارية

يجب ان تهيئ منظمة التعليم العالي مناخا علميا وبحثيا مناسبا، كما ينبغي ان تسهم ادارة منظمات التعليم العالي فيما يلي:[1]

1 الاعتماد على التخطيط وتحديد اولويات العمل وتنشيط دور الكليات والاقسام في جوانب التخطيط ورسم السياسة العامة في إطار السياسة التعليمية.

2 بناء منظومة عمل متكاملة بدءا من القسم العلمي مرورا بالكلية وانتهاءا بالمنظمة التعليمية لتامين انسيابية عمل جيدة وخلق نظام تسوده القيم والمبادئ التعليمية السليمة.

3 امتلاك رؤية علمية وتعليمية واهداف واضحة ومحددة لمنظمة التعليم العالي.

[1]- داخل حسن جريو، مرجع سبق ذكره، ص11.

ثانيا: مساهمة ادارة المعرفة في مجال الخدمات الادارية

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

- رفع القدرة الإدارية للمنظمة التعليمية فيما يتعلق باتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع القواعد العامة والخطط العريضة لتحقيق الانسام في الإجراءات المتبعة في كافة إدارات المنظمة التعليمية واقسامها وإعطاء الصلاحيات للكليات والاقسام بالتصرف وفق ما تراه ضمن إطار القواعد العامة للتصرف.[1]

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

المدخلات المتمثلة في: الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، الهيئة الإدارية، الأنظمة والقوائم والسياسات.

العمليات والتي منها على سبيل المثال: العمليات الإدارية وتشمل التخطيط، التعليم، التوجيه، الرقابة والعمليات الاكاديمية مثل التدريس، البحث العلمي، التدريب.

المخرجات والمتمثلة في الخرجين، الاعمال العلمية، الابتكارات، والاكتشافات، التي تقدمها منظمات التعليم العالي والخدمات المقدمة للمجتمع.

وقد تكون هذه التأثيرات الإيجابية لتطبيق إدارة المعرفة على عناصر النظام التعليمي غير مباشرة فتستطيع القول ان تأثير إدارة المعرفة على مستوى الخريجين قد يكون تأثيرا غير مباشرا من ناحية ان تحسن

[1]- حسن حسين البيلاوي، مرجع سبق ذكره، ص491.

مستوى الخريجين ناتج عن تحسين وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس وتطوير المناهج وتحسين الخدمات الإدارية بالمنظمة ومن ناحية أخرى نستطيع القول ان لإدارة المعرفة تأثيرات مباشرة على الطلاب من جانب توفير المعرفة والمعلومات والخدمات المطلوبة للطلاب بأسرع وقت واقل جهد ممكن وفي أي مكان كانوا من خلال استخدام البوابة الالكترونية التي تخصصها منظمات التعليم العالي لإدارة المعرفة.

المطلب الثاني: تحسين جودة المناهج والبرامج

يعتبر المنهج أحد المكونات الأساسية للنظام التربوي، ووسيلة تحقيق أهدافه داخل المجتمع، وقد زاد الإهتمام بالمنهج في السنوات الأخيرة من حيث تخطيطه وتطويره وتنظيمه بازدياد نظرت التربويين للدور المناط به في إعداد وتنشئة الأجيال الصاعدة، جيل عصر التكنولوجيا والعولمة والمعلوماتية واقتصاد المعرفة حيث يعتبر الإهتمام بجودة المناهج في العملية التعليمية أحد أهم العناصر الهادفة إلى الإرتقاء بجودة التعليم العالي بشكل عام.

أولا: مفهوم المناهج

يعود مفهوم المنهج في الأصل إلى كلمة لاتينية (curriculum) وتعني ميدان أو حلبة السباق، إلى أن استعمالها تطور كغيرها من الكلمات وأصبحت تستخدم في ميدان التعليم بمعنى مقرر دراسي تدريبي، بل وأصبحت كلمة منهج تطلق على جميع المقررات الدراسية أو المحتوى الخاص بالمواد الدراسية.[1]

تطور مفهوم المنهج إلى أن أصبح يعني الخبرة التي يزود المتعلم بها سواء تم ذلك داخل الجامعة أو خارجه، وقد تعد الأمر إلى التخطيط المسبق للخبرات التي يزود بها الطالب.

[1]- حامد عبد الله طلافحة، **المناهج تخطيطها تطويرها تنفيذها**، الرضوان للنشر والتوزيع، الاردن، ط1، 2013، ص25.

وقد أكد تايلور (tayler)ذلك بنظرة أوسع وأكثر تطورا عندما أكد أن المنهج المدرسي هو جميع الخبرات التعليمية التي يكتسبها الطلبة والتي يتم تخطيطها والإشراف على تنفيذها من جانب المدرسة لتحقيق أهدافها التعلمية.

جاء جونسون(Johnson)في بداية السبعينات من القرن العشرين عندما أخذ المنهج شكل من أشكال التخطيط للبرامج التعلمية وتنفيذها حيث عرف المنهج على أنه الإهتمام بالغايات النهائية أو نتائج الموقف التعليمي التعلمي.

وعرف بيكر (beker)المنهج على أنه جميع النواتج التعليمية التي تعتبر الجامعة مسؤولة عنها وأن المنهج يشير إلى النتائج المرغوبة للعملية التعليمية التعلمية.[1]

هذا التعريف بقي يؤكد على نقل المعارف من جيل إلى جيل وتنظيمها بما يتناسب مع حاجات وميول واهتمامات الطلاب مع الأخذ بعين الإعتبار خصائص النمو عندهم وارتباطها مع المجتمع

ثانيا: عناصر المنهج

المنهج كما هو معلوم يقوم على أربعة عناصر مترابطة ومتكاملة تؤثر في بعضها البعض وتشكل معا ما يعرف بعناصر المنهج وهي الأهداف، المحتوى، الأنشطة وطرق التدريس، التقويم ,وتعمل هذه العناصر جميعا معا وهي في حالة تكامل دائمة فلا يمكن أن نجد هدفا بلا محتوى يمثله أو محتوى بلا طريقة لتنفيذه ولا قياس بلا تقويم، بل إنها تعمل معا بشكل متكامل فكل عنصر يؤثر في بقية العناصر، والعناصر مجتمعة تؤثر في العنصر الواحد.[2]

[1]- حامد عبد الله طلافحة، مرجع سبق ذكره، ص ص26 31.

[2]- نفس المرجع السابق، ص ص 139 182.

1. **الأهداف:** تمثل أهم عنصر من عناصر المنهج حيث أنها تؤثر في بقية العناصر وترتبط بها ويتم إختيار بقية العناصر في ضوء الأهدا، وتمثل الخطوة الأساسية الأولى والأهم بالنسبة لمخططي المنهج.

أن تحديد الأهداف مع بداية عملية التخطيط إنما تمثل أهمية في عملية البناء لإعتماد بقية العناصر حيث عليها وإرتباطها به وفي إقامة العملية التعليمية وفي تحسين المنهج وتطويره وهي المعايير التي يتم في ضوئها إختيار المواد وتنظيم محتواها وإعداد أساليب التدريس ووسائل التقويم.

2. **إختيار المحتوى:** تعني كلمة المحتوى المادة التعليمية بشكل عام بكل ما تتضمنه من معلومات ومهارات والتي يتم إختيارها بهدف تحقيق الأهداف المنشودة عند الطلبة، كما ويعرف بأنه مجموعة من الخبرات التي تقدم من خلال المقررات الدراسية لتحقيق التنمية الشاملة للمتعلم من خلال ما يكتسبه من المعلومات والمفاهيم والمهارات والإتجاهات والقيم التي يحتاج إليها ليتوافق مع مجتمعه في مجالات الحياة المختلفة والتي تعدها المؤسسة التربوية للمتعلمين من أجل دراستها.
3. **الأنشطة و الخبرات وإستراتجيات التدريس:** كان المعلم ومزال يلعب دورا كبيرا في العملية التعليمية التعلمية، ويعد من أهم عوامل تحقيق الأهداف التربوية، ويقع تنفيذها على عاتقه، فهو المنفذ الحقيقي للمنهج ومن هنا تأتي أهمية المعلم في إنجاح العملية التعليمية، فوجود المعلم الجيد يضمن أن الجهود المضنية التي بذلت في تخطيط وبناء المنهج وتحديد الأهداف، قد أصبحت في أيدي أمينة قادرة على إيصال ما نريده من أهداف، والقيام بالمهمات الصعبة المطلوبة منه بما يمتلكه من المعلومات والمهارات تمكنه من القيام بذلك، ورغم كل الظروف التي تمر على أستاذنا ممّا أثر على مكانته الاجتماعية إلا أنه سيبقى الأقدر والأصلح لتمثيل أهدافنا وتقديمها للطالب بأفضل طريقة ممكنة.
4. **التقويم:** هو عنصر من عناصر المنهج وقد ارتبطت به العملية التربوية لمعرفة ما تحققه الجهود التربوية من نتائج، وقد ارتبط مفهوم التقويم بمفهوم القياس وتطور بتطور الفلسفة التربوية فشمل مفهوم التشخيص

والعلاج والوقاية وتنوعت وسائل التقويم ووظائفه وأصبح يستند إلى أسس نظرية تتمثل في نماذج علمية تربط بين عناصر العملية التعليمية.

"التقويم عملية تشخيصية تعاونية مستمرة تهدف لإصدار الأحكام عما إذا كان النظام التربوي قادر على تحقيق الأهداف لدى الطلبة، وتستخدم من أجل ذلك كافة البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها حول النظام التربوي من أجل تصحيحه أو تعديل مساره منى أجل بلوغ الأهداف التربوية".

ثالثا: مساهمة ادارة المعرفة في مجال جودة المناهج والبرامج

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

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

[1] – بشرى ميداوي، حنان بوشنافة، **أثر ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي**، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في ادارة اعمال،2018، ص73.

المطلب الثالث: تحسين جودة الأساتذة والطلبة

أولا: جودة الأساتذة

يمثل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما يلقى البرامج التعلمية عن الجودة فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها اذا لم ينفذها أساتذة اكفاء ومؤهلين في نفس السياق يركز معظم المهتمين بمجال جودة الخدمة التعليمية على انه اذا كان تحسن جودة التعليم العالي يعتمد على النظر لمدخلات ذلك التعليم فانه من اهم تلك المدخلات الهيئة التدريسية التي هي عصب التعليم وهذا بالنظر الى مختلف الأدوار التي يقوم بها اتجاه الطلبة من تدريس، تقييم، ارشاد، توجيه واشراف على البحوث والرسائل والدراسات واعداد المواد التعليمية او اتجاه مؤسسة التعليم العالي من خلال المشاركة في وضع السياسات والدراسات والخطط والمشاركة أيضا في الاجتماعات والنشاطات المختلفة.[1]

ثانيا: جودة الطلبة

يعتبر الطالب اهم عناصر العملية التعليمية، وهو العميل الذي يتلقى الخدمة التعليمية، ولتحقيق جودة الطالب لابد من توفر عدة متطلبات نذكر منها:[2]

1. توفر الخدمات التي تقدم الطالب.
2. اكتساب الطلبة مهارات قيمة تسهل انخراطهم في سوق العمل.
3. تعزيز دافعية الطلبة واستعدادهم للتعليم.
4. زيادة مشاركة الطلبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤونهم.

[1]- فضيل دليو، **إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية**، منشورات جامعة قسنطينة، ط1، الجزائر، 2001، ص ص79 80.
[2]- نفس المرجع السابق، ص121.

5. شمولية عملية التقييم والتقويم للطالب، وهذا بالأخذ بعين الاعتبار جميع الجوانب الشخصية والقرارات العقلية المتنوعة دون الاقتصار على الجانب المعرفي فقط.
6. تعزيز صلة الطالب بالمكتبة.
7. تعريف الطلبة برسالة الجامعة وبرامجها ومرافقها.

ثالثا: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة الأساتذة والطلبة

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

1. تحقيق مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبات، المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلاب، إضافة الى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالمنظمة التعليمية.
2. ان تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائيا الى الرفع من مستوى خريجي منظمة التعليم العالي.
3. تحسين كفاءة وفعالية جهود الاشراف الطلابي وذلك من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزأة حاليا بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل: موظفي شؤون الطلاب وغيرهم.

المطلب الرابع: تحسين جودة البحث العلمي

يرتبط تحقيق التقدم في مجال العلم والمعرفة، وفي مجالات التنمية الإقتصادية والإجتماعية وغيرها بدرجة الإيمان بالبحث العلمي أسلوبا ووسيلة ومنهاجا، من خلال البحث العلمي يمكن للدول والأفراد حل الكثير من المشكلات وتحقيق الرفاهية والسعادة على مستوى الأفراد والشعوب.

[1]- صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، آفاقه ومعوقاته**، دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم العالي في الشرق الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، 2014، ص 65.

أولا: مفهوم البحث العلمي

مصطلح البحث العلمي يتكون من كلمتين:[1]

- البحث: لغة مصدر الفعل الماضي(بحث) ومعناه اكتشف، سأل، تتبع، تحرى، تقصى، حاول، طلب.
- العلمي: كلمة منسوبة إلى العلم والعلم يعني المعرفة والدراية وإدراك الحقائق وهو المعرفة المنسقة التي تنشأ من الملاحظة والتجريب.

لتحديد مفهوم البحث العلمي scientificresearch نتناول فيما يلي بعض التعاريف التي أوردها الكتاب للبحث العلمي:[2]

حيث يعرفه جون ديوى بأنه الدراسة الفكرية الواعية التي يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها إلى أن يصل إلى نتيجة معينة.[3]

وقد ذكر بدر 1977 أن البحث العلمي هو إستقصاء منظم يهدف إلى إضافة معارف يمكن التحقق من صحتها عن طريق الإختبار العلمي الشامل والدقيق لجميع الشواهد والأدلة التي يمكن التحقق منها.[4]

كما أورد رشوان 1989 تعريفا له بأنه طريقة أو منهج معين لفحص الوقائع وهو يقوم على مجموعة من المعايير والمقاييس تسهم في نمو المعرفة ويتحقق البحث حين تخضع حقائقه للتحليل والمنطق والتجربة والإحصاء، مما يساعد على نمو النظرية.[1]

---

[1]– عصام احمد حسن الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، **البحث العلمي اسسه ومناهجه**، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص15.

[2]– احمد عبد الله اللحلح ومصطفى محمود ابوبكر، **البحث العلمي تعريفه خطواته مناهجه والمفاهيم الاحصائية**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، ص31.

[3]– عصام احمد الدليمي، مرجع سبق ذكره، ص16.

[4]–عصام احمد حسن الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، نفس المرجع السابق، ص16.

ومن خلال العرض السابق للتعاريف يمكن القول أن كل تعريف منها تناوله من زاوية معينة ولكنها في مجملها تعطي صورة واضحة لمفهوم البحث العلمي.

ثانيا: أهمية البحث العلمي

يستمد البحث العلمي اهميته من كونه: [2]

يهدف العلم إلى البحث عن حقائق الأشياء، ويقصد هنا بالبحث السعي للإجابة على التساؤلات وحل المشكلات، ومن هنا نجد أن البحث العلمي يمثل الوسيلة المستخدمة للوصول إلى حقائق الأشياء ومعرفة الصلات والعلاقات التي تربط بينها.

تعتبر الحقائق في البحث العلمي نسبية غير مطلقة، حيث أنه لو إعتبرنا الحقائق التي نتوصل إليها في البحث حقائق مطلقة فإن هذا من شأنه أن يعوق عملية البحث والإبداع والإبتكار والتطوير في العلم فالحقيقة النسبية هي التي تكون قابلة للتطوير أو التغيير عندما تتواجد معلومات تثبت قصورها أو عجزها عن تفسير الظاهرة موضوع البحث العلمي.

ويتيح البحث العلمي للباحثين التوصل إلى إجابات لتساؤلاتهم وإلى تفسير للظواهر التي يقومون بدراستها بطريقة علمية منظمة وبأسلوب منهجي بعيد عن الظن أو التخمين، حيث يعتمد البحث العلمي على المعلومات والحقائق المتوافرة لاكتشاف الظواهر وتفسيرها والتنبؤ بما يمكن أن يحدث في المستقبل ومن ثم الاستعداد له والتعامل الفعال معه.

ثالثا: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة البحث العلمي

[1]- عصام احمد حسن الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، مرجع سبق ذكره، ص16

[2]- احمد عبد الله اللحلح ومصطفى محمود ابوبكر، مرجع سبق ذكره، ص32.

تعد مسألة البحث العلمي ركن وعنصر أساسي من العناصر المهمة لتحقيق إقتصاد مستدام قائم على المعرفة بما له من أهمية في تحقيق النمو والتطور والإتجاه نحو إنتاج المعرفة وبناء مجتمع المعرفة وبالتالي فإن هذا الأمر يحتاج إهتماما كبيرا ببرامج التعليم ونظم التعليم والإهتمام بالبحث العلمي وإمتلاك التطورات التكنولوجيا وإعطاء التعليم العالي والبحث العلمي مساحة أكبر من الإهتمام والإنفاق.

يستحسن وضع إستراتيجية البحث العلمي التي تتوافق مع رسالة المؤسسة كما يجب على أعضاء هيئة التدريس أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ومناسبة حتى يضمن بقائهم وتطلعهم على المستجدات الحالية في مجال تخصصهم مع توفير الأجهزة اللازمة للعمليات البحثية.[1]

كما تسهم إدارة المعرفة في مجال البحث العلمي في تحقيق التواصل الفعال فيما بين الكليات وأقسامها المختلفة، والتفاعل بينها وبين المؤسسات التنموية والخدمية بالمجتمع، مما يسهم في التغلب على الفجوة الواضحة بين البحث التربوي وتطبيقه، مما قد يسهم في أخذ سبيله إلى حيز التطبيق.

كما تسهم إدارة المعرفة في تخفيض كلفة الأبحاث من وقت وجهد أموال وإجراءات إدارية على الباحثين، مما يوفر لهم الوقت للعمل البحثي الجاد بدلا من إضاعته في البحث عن المعلومات.

كما يعمل تطبيق إدارة المعرفة في مجال البحث التربوي على تقليل الأعباء الملقاة على كاهل عضو هيئة التدريس بالجامعة، بتمكينه من إجراء أبحاثه، والإشراف على البحوث التي يجريها طلابه بالدراسات العليا.[2]

[1]- ابراهيم سعيد البيضاني، ناهدة حسين علي الاسدي، **اهمية البحث العلمي ودور الجامعات في ادارة المعرفة والتنمية المستدامة**، دار الايام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2017، ص ص 06 07.

[2]- محمد خميس حرب، **تطبيق ادارة المعرفة بالجامعات لتحقيق التميز في البحث التربوي**، كلية التربية، جامعة الاسكندرية، ص ص45 46.

وفي الأخير نرى أن تطبيق إدارة المعرفة تطبيقا جيدا في مجال البحث العلمي، تمكن كل باحث من استحداث المعلومات والمعرفة وتقاسمها مع الباحثين الآخرين، وتوظيفها توظيفا جيدا، وتسخير كامل إمكاناتهم في النهوض بالبحث والإرتقاء به، فإدارة المعرفة اليوم هي أساس التنمية البشرية، إذا توافرت الأبعاد الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والثقافية للثورة المعلوماتية.

خلاصة الفصل

تلعب ادارة المعرفة دورا هاما بالنسبة للمنظمات التعليمية في تحقيق جودة التعليم العالي، وهذا راجع للأهمية الكبيرة والدور الفعال الذي تلعبه ادارة المعرفة في منظمات التعليم العالي، كما تم توضيح مفهوم ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي، وابراز اهم الاهداف الرئيسية التي تساعد الطالب والاستاذ في قياس جودة التعليم العالي، حيث ينبغي على المنظمة تطبيق ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من اجل الاستمرارية والمحافظة على جودة التعليم العالي وتطويرها من خلال العمل على معرفة حاجاتهم ورغباتهم، وتقديم خدمات تفوق ما يتوقعون الحصول عليه ومنحهم الثقة من خلال الاخذ بآرائهم والتحاور معهم.

الفصل الثالث:

واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي بجامعة يحي فارس بالمدية

تمهيد:

حتى تكون دراستنا شاملة ومتوازنة توجب علينا تدعيمها بفصل تطبيقي الذي يعتبر الحلقة الواصلة بما جاء في الفصلين السابقين من مفاهيم و مبادئ ومدى مطابقتها مع واقع التعليم العالي ، وانطلاقا مما ذكر آنفا من أن منظمات التعليم العالي هي معقل المعرفة والمكان الأمثل للاستثمار فبها وانتهاجها، فسيتم التطرق في هذا الفصل إلى واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي بجامعة يحي فارس بالمدية، ومن أجل ذلك استعملنا الإستبانة كأداة للدراسة ولعرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتمت معالجة بيانات هذه الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي spss كما تمت الاستعانة بمجموعة من الأدوات الإحصائية.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية وهي:

المبحث الأول: تقديم عام عن جامعة يحي فارس بالمدية

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الأول: تقديم عام عن الجامعة.

تعتبر جامعة المدية من مؤسسات التعليم العالي التي تسعى إلى تطوير ذاتها وهو مواكبة العصر من خلال إنشاء الكليات في عدة تخصصات وكذا إدخال عدة أساليب إدارية لتحسين الخدمة التعليمية أهمها إعتماد فلسفة الجودة في التعليم العالي وهذا في إطار برنامج وزارة التعليم العالي.

المطلب الأول: نبذة عن الجامعة.

انطلق التعليم العالي بالمدية خلال السنة الجامعية 1988/1989 بموجب المرسوم رقم 49/48 المؤرخ في 1989/04/11، بالهياكل الإدارية التي احتضنت المعهد الوطني للتعليم العالي في الالكترو تقني عندما كان معهدا تكنولوجيا تابعا لإكماليه" الفارابي " من أجل توفير التعليم العالي في الشعب التالية:

-جذع مشترك تكنولوجيا

-تكوين في المدى القصير في الإلكترو تقني

وفي شهر جويلية من سنة 2000 وبمقتضى المرسوم رقم 2000/198 المؤرخ قي 2000/07/25 وفي المعهد الوطني للتعليم العالي إلى مركز جامعي فقد ازداد تطورا حيث عرف المركز فتح أربعة معاهد:

- معهد العلوم والتكنولوجيا .

- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- معهد العلوم القانونية والإدارية

- معهد الآداب واللغات

وقد تم ترقية المركز الجامعي يحي فارس إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10/09/المؤرخ في 07 محرم 1430هـ الموافق ل 04جانفي 2009، فيما حددت كليات الجامعة حسب نفس المرسوم كما يلي:

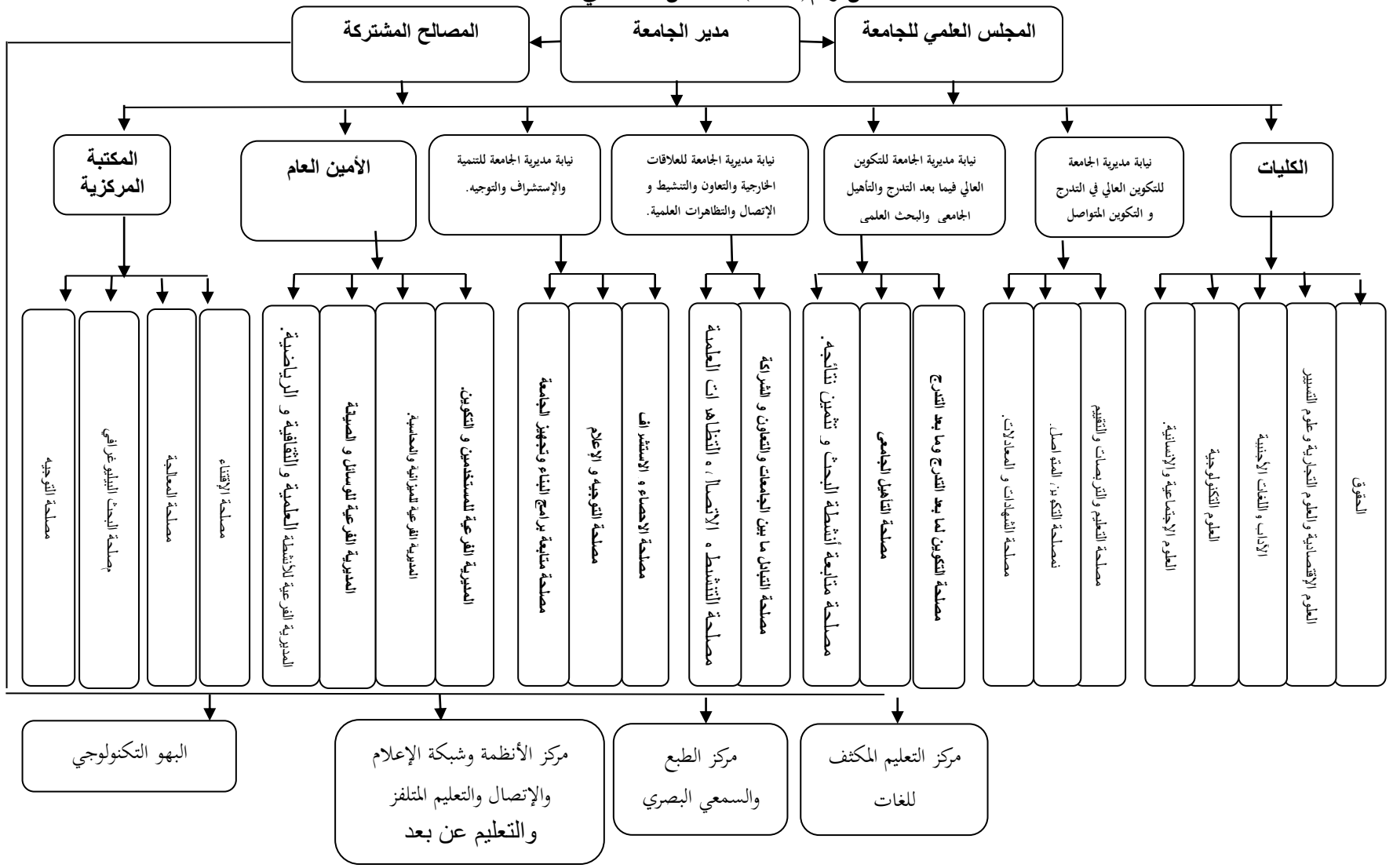
- كلية الأداب واللغات والعلوم الإنسانية والإجتماعية.

- كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

- كلية الحقوق

- كلية العلوم والتكنولوجيا وفي سنة 2016 إنفصلت بعض الكليات ليصبح العدد ستة كليات.

الشكل رقم(3–1): الهيكل التنظيمي للجامعة.



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الجامعة

المطلب الثالث: إحصائيات عن الجامعة للفترة ما بين 2019/2010

1- عدد الطلبة والمقاعد البيداغوجية.

يتم توضيح ذلك في الجدول التالي:

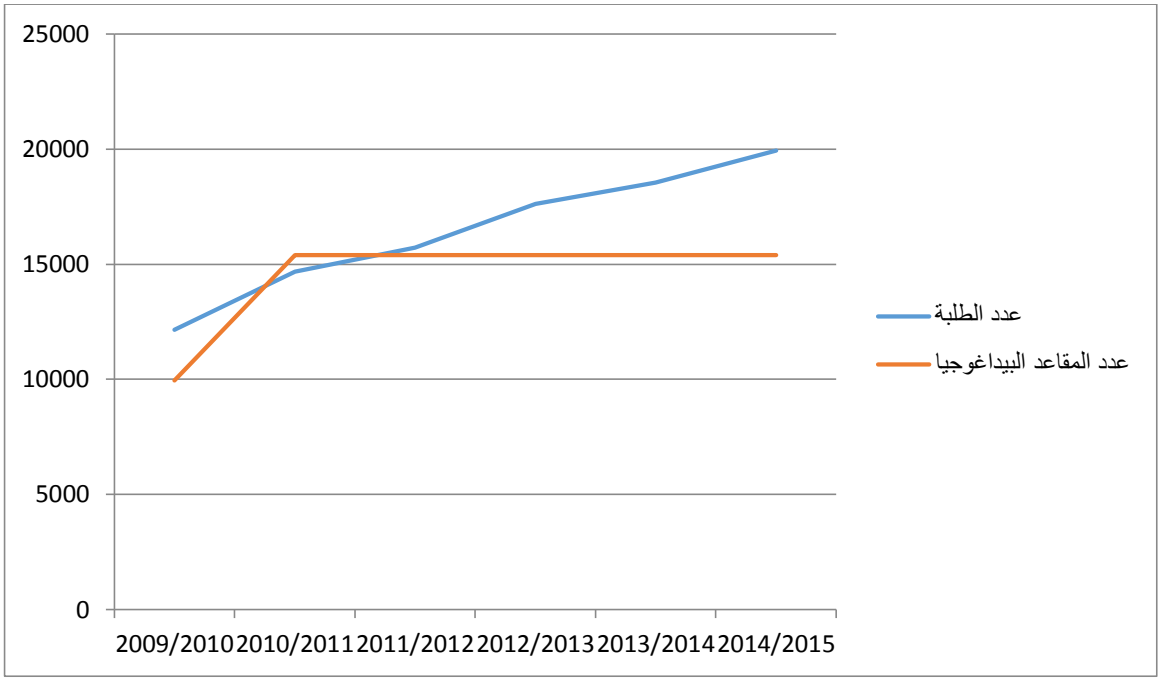
الجدول رقم(3-1): تطور عدد الطلبة والمقاعد البيداغوجيا في الفترة مآبين 2010 و2019

	/2009 2010	/2010 2011	/2011 2012	/2012 2013	/2013 2014	/2014 2015	/2015 2016	/2016 2017	/2017 2018	/2018 2019
عدد الطلبة	12141	14685	15730	17622	18556	19933	22248	22699	23877	24103
عدد المقاعد البيداغوجيا	9941	15385	15385	15385	15385	15385	15385	17000	17000	17000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الجامعة-مصلحة المستخدمين 19/04/2019

نظرا لمعطيات الجدول رقم (3-1) نرى ان التطور الذي عرفته الجامعة من حيث التوسع في فتح الكليات عامة والتخصصات خاصة ادى الى زيادة عدد الطلبة مما أدى إلى زيادة المقاعد البيداغوجية، وقد ساهم هذا التطور في انتشار المعرفة بفعل الاستثمارات المادية المرافقة لهذه الزيادة والتي تصب في تطوير المعرفة متمثلة في فتح مخابر جديدة ومعدات ومواقع الكترونية (مكتبات الكترونية) لخدمة المعرفة.

الشكل رقم(3-2): تمثيل تطور عدد الطلبة والمقاعد البيداغوجية مابين 2019/2010.



2- عدد الأساتذة ونسبة التأطير.

موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(3-2): عدد الأساتذة ونسبة التأطير:2019/2010

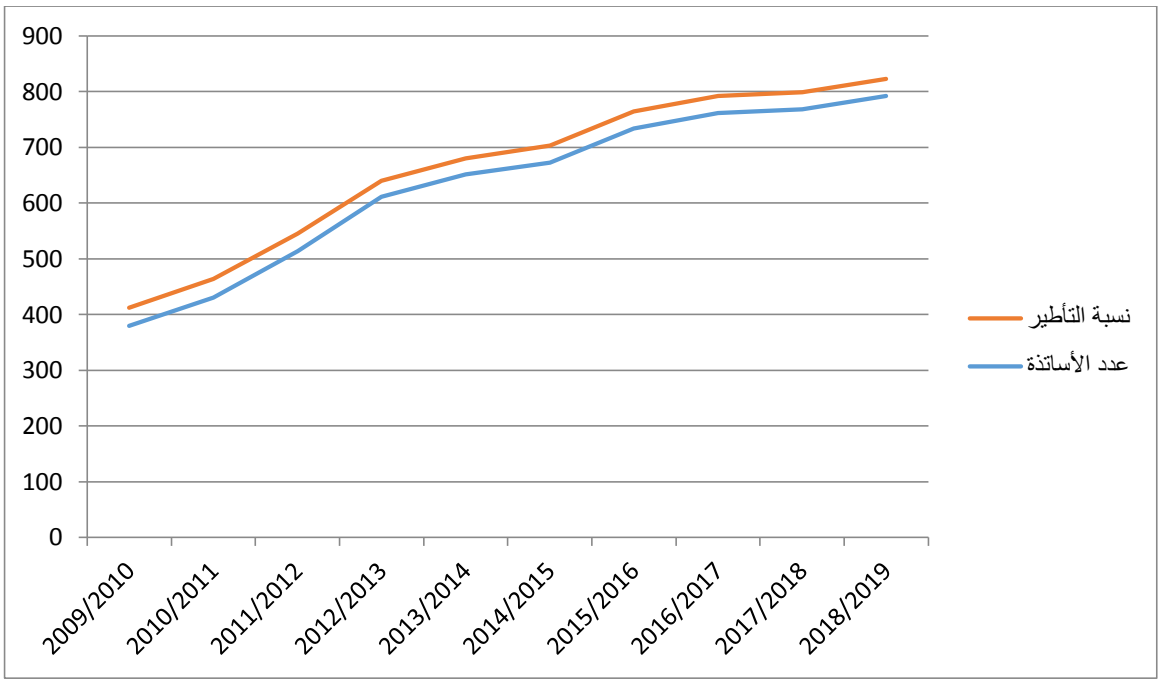
	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
عدد الأساتذة	380	430	514	611	651	673	734	762	768	792
نسبة التأطير	32	34	31	29	29	30	30	30	31	31

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المعلومات المقدمة من الجامعة مصلحة المستخدمين،2019/04/20.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(3-2) أن هناك تطور ملموس في عدد الأساتذة حيث بلغ العدد الإجمالي لهذا الموسم 792ونسبة التأطير وصلت الى 31%، وذلك لإفتتاح فروع وتخصصات جديدة ساهمت

في زيادة المعارف وتنوعها وانتقالها وتشاركها في الوسط الجامعي مما ادى الى تحسين جودة مخرجات العملية التعليمية.

الشكل رقم(3-3): تمثيل عدد الاساتذة ونسبة التاطير 2019/2010.



3-تطور عدد الطلبة المتخرجين:

وذلك موضح في الجدول التالي:

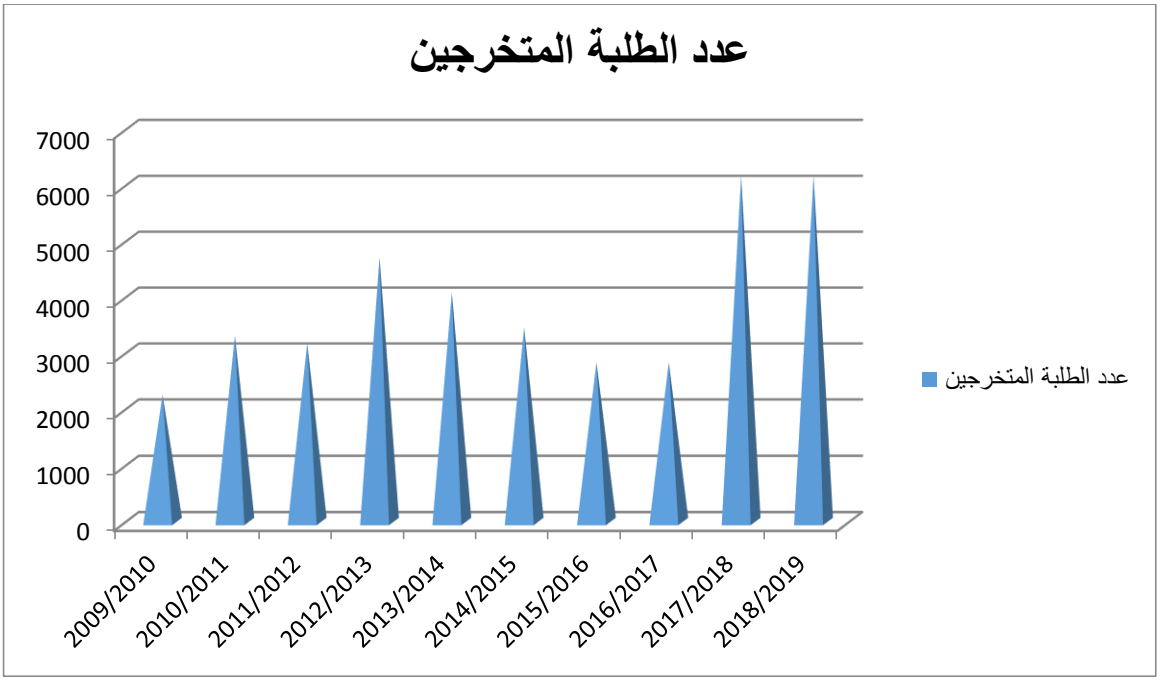
الجدول رقم(3-3): تطور عدد الطلبة المتخرجين: 2019/2010

	/2009 2010	/2010 2011	/2011 2012	/2012 2013	/2013 2014	/2014 2015	/2015 2016	/2016 2017	/2017 2018
عدد الطلبة المتخرجين	2251	3311	3173	4710	4084	3458	2832	2833	6169

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الجامعة-مصلحة المستخدمين 2019/04/20

نلاحظ في الجدول رقم(3-3) تذبذب في تطور عدد الطلبة من 2010الى 2017 بينما نشاهد تطور ملحوظ في 2018 وهذا راجع الى السياسة التي انتهجتها ادارة الجامعة بتحسين الظروف التعليمية وتوفير المستلزمات التي يحتاجها الطالب أثناء مسيرته الاكاديمية.

الشكل رقم(3-4): تمثيل تطور عدد الطلبة المتخرجين لسنة 2019/2010.



3- عدد الطلبة في السنة النهائية للتخرج

سنعرض اهم النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم(3-4): عدد الطلبة في السنة النهاية للتخرج حسب الكليات 2018/2017.

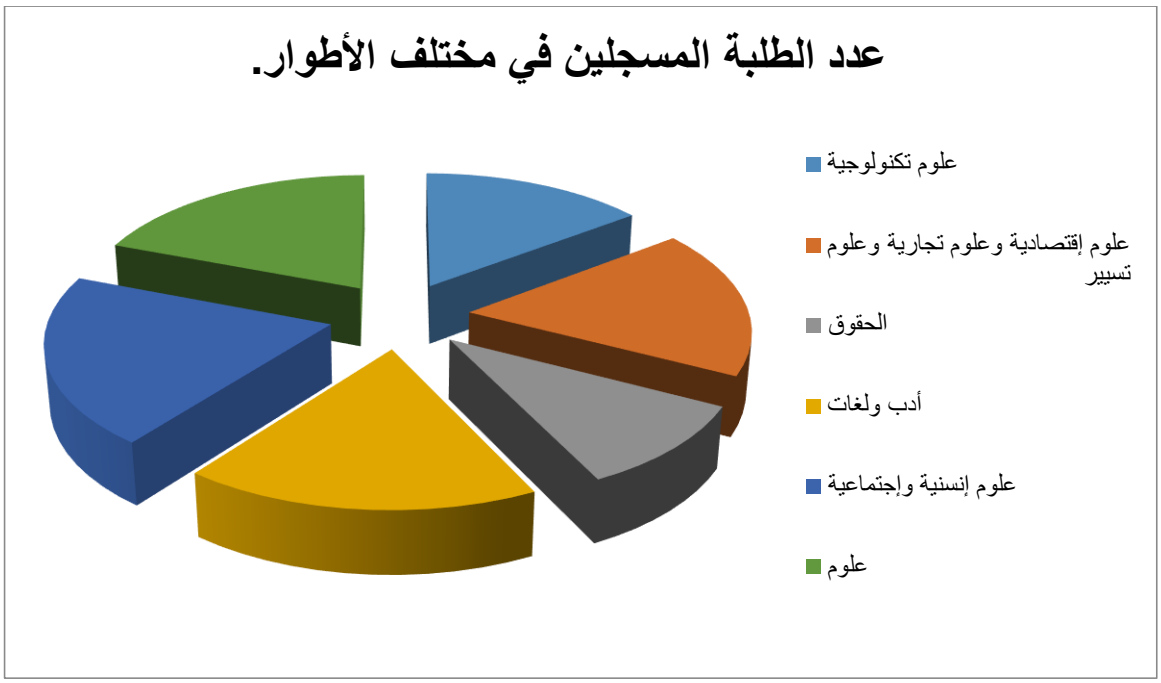
الكليات	إجمالي المسجلين لتخرج (ليسانس)	إجمالي المسجلين لتخرج (ماستر)	ما بعد التدرج	المجموع
العلوم التكنولوجية	2393	1457	209	4059
العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	2899	1224	143	4266
الحقوق	1656	739	157	2552
أدب ولغات	2878	1385	96	4359
علوم إنسانية وإجتماعية	3305	1308	53	4666
علوم	3123	1092	26	4241
المجموع	16248	7171	684	24143

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المعلومات المقدمة من مصلحة المستخدمين بالجامعة 2019/04/20.

بناءا على المعلومات المقدمة في الجدول رقم (3-4) إتضح أن إجمالي الطلبة المسجلين للتخرج في مختلف الأطوار بلغ 24143 أي أن عدد لا باس به من الشباب مسجلون في الجامعة وهذا يدفع إلى تطوير

العملية الإنتاجية لقطاع التعليم العالي حيث يمثل عدد الطلبة المسجلين في التعليم العالي أهم عنصر من مدخلات هذه العملية.

الشكل رقم(3-5): تمثيل عدد الطلبة المتخرجين ليسانس.



المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اراء افراد عينة الدراسة المتمثلة في هيئة التدريس حول دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي في جامعة يحي فارس بالمدية، بداية سنحاول تحديد المنهج المعتمد في الدراسة بعدها نتعرف على مجمع وعينة الدراسة ثم سنتطرق الى محتوى الاستبيان والاختبارات المتعلقة به وفي الأخير الاختبارات الإحصائية المستخدمة لتحليله.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة

أولا: منهج الدراسة

اعتمدت الطالبتان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لهذا النوع من الدراسات، والذي سنحاول من خلاله معرفة مدى تأثير إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة يحي فارس بالمدية.

ثانيا: مجتمع الدراسة

تم اختيار جامعة يحي فارس بالمدية ميدانا لهذه الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من هيئة التدريس في مختلف كليات الجامعة.

ثالثا: عينة الدراسة

اعتمدت الطالبتان على العينة العشوائية، حيث تم اختيار 60 عينة من هيئة التدريس (اساتذة واساتذة اداريين) موزعين على مختلف الكليات، وفي هذا الصدد وزعت 60 استبانة واسترجعت منها 51.

المطلب الثاني: ادوات الدراسة

لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة استخدمنا الاستبيان الذي يعد من أكثر الأدوات شيوعا في مجال الدراسات والبحوث المسحية، وقد قمنا بتصميمه بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والمراجع ذات الصلة بموضوع إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي بالإضافة الى استشارة رأي الأساتذة قمنا بتقسيم الاستبيان الى ثلاثة أجزاء.

أولا: مضمون الاستبيان:

احتوى الاستبيان على مقدمة مفادها تقديم موضوع الدراسة للمستقصي منهم، وتعريفهم بهدفها الأكاديمي لتشجيعهم على المشاركة في الموضوع، لذا قمنا بتقديم الدراسة على انها في إطار أكاديمي وان هدفها هو دراسة إدارة المعرفة ومساهمتها في جودة التعليم العالي، كما بينا ان جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم الا لأغراض علمية بحثيه.

كما احتوى الاستبيان على ما يلي:

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة الأساتذة قامت الطالبتين بأخذ بعض المواصفات الضرورية، كما قامتا بتخصيص الجزء الثاني لمحورين:

المحور الأول متعلق بإدارة المعرفة (المتغير المستقل) حيث اشتمل على(14) عبارة.

المحور الثاني متعلق بجودة التعليم العالي (المتغير التابع) حيث اشتمل على (18) عبارة.

واشتمل الاستبيان ككل على(32) عبارة، تمت صياغتها بالأسلوب الثابت الإيجابي وهذا حتى يمكن معالجتها وفق الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

ثانيا: المقياس المستخدم

تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي لقياس استجابة العينة على عبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من ثلاثة خيارات **موافق، محايد، غير موافق**، كما يوضحه الشكل التالي:

الجدول رقم(3-5): الخيارات المكونة لمقياس ليكارت الثلاثي

الراي	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على المعطيات السابقة.

ثالثا: الأساليب المستخدمة في الدراسة.

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها قامت الطالبتان باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. من اجل التأكد من صدق الاتساق الداخلي تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان للرتب.
2. للتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة تم استخدام اختبار كلموجروف-سميرنوف.
3. للتأكد من درجة الثبات للمقاييس المستخدمة تم الاعتماد على معامل الفاكرومباخ.
4. النسب المئوية والرسوم والاشكال البيانية لمعرفة التوزيع النسبي للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.
5. الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من اجل معرفة الأهمية النسبية للعبارات.

المطلب الثالث: صدق وثبات الإستبيان

أولا: الصدق الظاهري

للتحقق من الصدق الظاهري للمقياس تم عرض الاستبانة على خمسة أساتذة المتخصصين في علوم التسيير والمنتمين من جامعة المدية، وبناءا على التوصيات والاقتراحات وبعد إذن من المشرف استجابت الطالبتين لآراء الأساتذة المحكمين وقام بإجراء التعديلات اللازمة في ضوء مقترحاتهم.

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي للبيانات فقد استند الباحث إلى احتساب قيمة اختبار كلمجروف سمير نوف (One-**Sample Kolmogorov-Smirnov Test**) لمتغيرات الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3–6): اختبار كلمجروف–سميرنوف لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة (N=51)

متغيرات الدراسة		اختبار كلموجروف– سمينروف		
		قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة
X1_14	المتغير المستقل: إدارة المعرفة	0,92	51	0,200
Y1_18	المتغير التابع: جودة التعليم العالي	0,093	51	0,200

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

تشير النتائج المبينة في الجدول رقم(3–6) إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذ أن قيمة اختبار لجميع متغيرات الدراسة كانت أكبر من (0.05)، لذلك سنلجأ إلى الاختبارات المعلمية.

ثالثا: صدق الاتساق الداخلي

1) إدارة المعرفة

الجدول رقم (3–7) معاملات الارتباط سبيرمان بين درجات العبارات والدرجة الكلية لمجالات متغير إدارة المعرفة (N= 51).

المجال	الرمز	العبارة	الاتساق مع الدرجة الكلية للمجال	
			قيمة المعامل	مستوى المعنوية
توليد المعرفة وتخزينها	X1	تحرص إدارة الجامعة على استقطاب الكفاءات البشرية من الخارج لاكتساب معارف جديدة	0,408*	0,044
	X2	تشارك إدارة الجامعة في الندوات والمؤتمرات التي تساعد على اكتساب المعرفة.	0,710**	0,000
	X3	تعمل إدارة الجامعة على تطوير معارفها الحالية بما يتلاءم مع قوانينها وأنظمتها.	0,902**	0,000
	X4	تعمل إدارة الجامعة على توثيق الأرشيف الورقي إلى أرشيف الكتروني	0,849**	0,000
	X5	تستخدم الجامعة مختلف أنظمة الحماية للحفاظ على المعرفة المكتسبة	0,687**	0,000
	X6	تشجع إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في المؤتمرات العلمية واللقاءات للحصول على المعرفة.	0,862**	0,000
توزيع المعرفة	X7	توفر إدارة الجامعة مختلف الرسائل التقنية لنشر المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس	0,759**	0,000
	X8	تمتلك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل عملية الوصول الى المعارف.	0,843**	0,000
	X9	تفتح إدارة الجامعة المجال امام القطاع الخاص للاستفادة من مختلف الخبرات والمعارف	0,916**	0,000
	X10	تشجع إدارة الجامعة عملية التفاعل بين كليات الجامعة ومراكز البحث العلمي (داخل الجامعة او خارجها).	0,559**	0,002
تطبيق المعرفة	X11	تشجع إدارة الجامعة تطبيق طرائق تعليمية جديدة للاستفادة من المعارف المكتسبة.	0,218	0,114

	X12	توظف الجامعة المعارف المكتسبة في تطوير العملية الاكاديمية.	0,487*	0,025
	X13	تعمل الجامعة على توفير المعارف الحالية لتوليد معارف جديدة.	0,691**	0,000
	X14	توظف الجامعة المعارف الجديدة في تطوير إجراءات العمل.	0,763**	0,000

(**):دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.001)

(*): دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (3-7) يتبين أن معامل ارتباط العبارة (X11) مع مجال تطبيق المعرفة قد بلغ (0,218) وغير دال إحصائيا ($p>0.05$)، ما يعني أن هذه العبارة لا تمثل هذا المجال وبالتالي سيتم حذفها، أما باقي معاملات إرتباط العبارات الأخرى كانت موجبة ودالة إحصائيا، وهذا ما يدل على علاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمجالات متغير إدارة المعرفة، حيث قدرت أعلى قيمة لمعامل الارتباط (0,916) للعبارة (X9)، وفي المقابل بلغت أدنى قيمة لمعامل الإرتباط (0,408) للعبارة (X1)، كما أن جميع معاملات الإرتباط دالة إحصائيا عند مستوى (0,001) و (0,05)، ومنه نستنتج ان جميع العبارات تمثل مجالات متغير إدارة المعرفة وبالتالي لا يتم حذف أي عبارة.

2) **جودة التعليم العالي**

الجدول رقم(3–8): معامل ارتباط سبيرمان للرتب بين درجات العبارات والدرجة الكلية لمتغير جودة التعليم العالي (N=51).

المجال	العبارة	الاتساق مع الدرجة الكلية للمجال	
		قيمة المعامل	مستوى المعنوية
جودة الخدمات الإدارية والتخطيط	هناك سهولة في التواصل بين افراد الجامعة (أساتذة الجامعة)	0,907**	0,000
	هناك سرعة في لاستجابة للخدمات الإدارية	0,832**	0,000
	يتم تبادل المعلومات بين افراد الجامعة بشكل فعال	0,460**	0,032
	يتم الاعتماد على مبدا اللامركزية في أداء الاعمال الإدارية.	0,741**	0,000
جودة المناهج والبرامج	تلتزم الجامعة بالمعايير الدولية الخاصة بالمناهج والبرامج التعليمية.	0,936**	0,000
	تبذل إدارة الجامعة جهود لتطوير وتحديث البرامج التعليمية	0,671**	0,000
	تراجع إدارة الجامعة السياسات الخاصة بإضافة او تعديل المواد من البرامج التعليمية بشكل دوري.	0,505**	0,009
جودة الأساتذة والطلبة	تحدد إدارة الجامعة متطلبات قبول الطلبة بشكل واضح.	0,754**	0,000
	تقدم إدارة الجامعة برامج شاملة لتهيئة الطلبة الجدد وتعريفهم بواجباتهم ومسؤولياتهم.	0,703**	0,000
	توفر إدارة الجامعة مرشدين للطلبة لمساعدتهم اثناء انجاز مذكراتهم	0,207**	0,129
	يشارك أعضاء هيئة التدريس في عملية تكوين البرامج التعليمية	0,602**	0,000
	تطبيق إدارة المعرفة تمكن طلبة الدكتوراه من مناقشة بحوثهم في الآجال	0,612**	0,000

	القانونية		
	عدد طلبة الدكتوراه التابعين لجامعة المدية أكبر من الجامعات الأخرى	0,196**	0,284
جودة البحث العلمي	سهولة الوصول الى مصادر المعلومات القيمة وجمعها	0,473*	0,029
	تضع إدارة الجامعة خطط واضحة لتنمية البحث العلمي	0,123	0,234
	تشجع إدارة الجامعة التعاون بين مختلف القطاعات ومراكز البحث العلمي	0,779**	0,000
	تخصص إدارة الجامعة ميزانية كافية لتحقيق برامج البحث العلمي	0,598**	0,001
	تشمل إدارة الجامعة عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتداخلة بها	0,678**	0,000

(**):دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.001)

(*): دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.05)

المصدر: من إعداد طالبين بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال نتائج الواردة في الجدول رقم (3-8) يتبين أن معاملات ارتباط العبارات (Y10,Y13,Y15) مع المجالات التي تنتمي إليها غير دال إحصائيا (p>0.05)، ما يعني أن هذه العبارات لا تمثل هذه المجالات وبالتالي سيتم حذفها، وفي المقابل فإن جميع معاملات الإرتباط للعبارات الأخرى كانت موجبة ودالة إحصائيا، وهذا ما يدل على علاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمجالات متغير جودة التعليم العالي، وقد قدرت أعلى قيمة لمعامل الارتباط (0,936) للعبارة (Y5)، وفي المقابل بلغت أدنى قيمة لمعامل الإرتباط (0,473) للعبارة (Y14)، كما أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى (0,001) و (0,05) ومنه نستنتج أن جميع العبارات تمثل مجالات متغير جودة التعليم العالي وعليه لا يتم حذف أي عبارة .

رابعا: ثبات أداة الدراسة

جدول رقم(3-9): قيم معامل ثبات (ألفا كرونباخ) لكل متغير وللاستبانة ككل(N=51)

متغيرات الدراسة	معامل ثبات ألفا كرونباخ	
المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات
إدارة المعرفة	13	0,631
جودة التعليم العالي	15	0,701
الدرجة الكلية للاستبيان	28	0,798

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss.

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (3-9): أن معامل الثبات (ألفاكرونباخ) لمتغيرات الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان حققت جميعها قيم مقبولة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات لعبارات متغير إدارة المعرفة (0.631)، في حين بلغت قيمة المعامل لعبارات جودة التعليم العالي (0.701)، أما بالنسبة لجميع العبارات التي تمثل الدرجة الكلية للإستبيان فقد بلغت قيمة معامل الثبات (0.789).

وتشير هذه النتائج انه في حالة إعادة استجواب أفراد عينة الدراسة من هيئة التدريس مرة أخرى وفي نفس الظروف ستكون لهم نفس الإجابة على عبارات الإستبيان.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة، واختبار الفرضيات

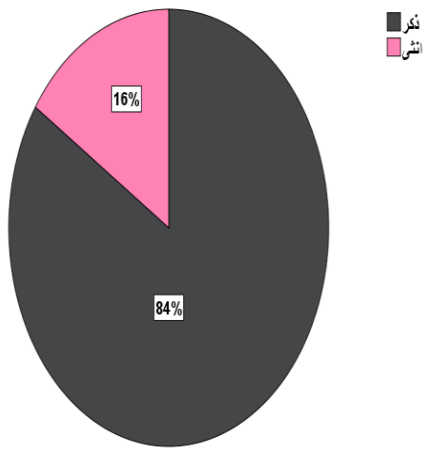
المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة

1. التوزيع النسبي لأفراد عينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (3–10): خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الجنس (N=51)

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	43	84%
انثى	08	16%

الشكل رقم (3–6) يوضح التمثيل النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح لنا الجدول رقم (3–10): أن الفئة الغالبة لأفراد عينة الدراسة الذين يمثلون أساتذة التعليم العالي في جامعة المدية حسب متغير الجنس هي فئة الذكور بنسبة (84%)، مقارنة بنسبة الإناث والمتمثلة في (16%). وعليه تبين هذه النسب ان فئة الذكور من الأساتذة الجامعيين الاداريين لهم الدور الأكبر من حيث العدد في تمثيل الجامعات محل الدراسة في حدود ما أبرزته عينة الدراسة المختارة، والشكل اعلاه يوضح ذلك.

2. التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

الجدول رقم (3-11): خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الفئات العمرية (N=51)

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
أقل من30سنة	-	-
من30الى أقل من40سنة	24	47%
من40 إلى أقل من 50سنة	21	41%
50 سنة فأكثر	06	12%
المجموع	51	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

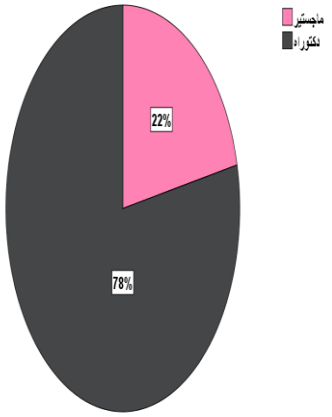
نلاحظ من الجدول رقم (3-11) ان أفراد عينة الدراسة الذين يمثلون هيئة التدريس بجامعة المدية موزعين حسب متغير الفئة العمرية على نحو أن غالبية افراد عينة الدراسة موزعة على الفئتين الثانية والثالثة، حيث أن الفئة العمرية الثانية [من30الى أقل من40سنة] كان لها أكبر تمثيل نسبي (47%)، تليها الفئة العمرية [من 40 إلى أقل من 50 سنة] بنسبة (41%)، اما أدنى نسبة (12%) فكانت للفئة العمرية [50 سنة فأكثر]، هذا و انعدمت الفئة العمرية [أقل من 30 سنة] من التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئات العمرية، وعلى ضوء هذه النتائج يمكن القول أن أبواب التوظيف مفتوحة سنويا أمام الأفراد لاعتلاء المناصب التدريسية في الجامعة وبأعداد معتبرة، والشكل التالي يبين ذلك.

3. التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي)

الجدول رقم (3–12): خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية حسب متغير المؤهل العلمي (N=51)

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
ماجستير	11	22%
دكتوراه	40	78%
المجموع	51	100%

الشكل رقم (3–7) يوضح التمثيل النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (3–12) نجد أن أغلب أفراد عينة الدراسة من هيئة التدريس من حاملي شهادة دكتوراه بنسبة (78%)، مقابل نسبة (22%)من أصحاب شهادة الماجستير، والشكل أعلاه يوضح ذلك.

4. التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الأكاديمية

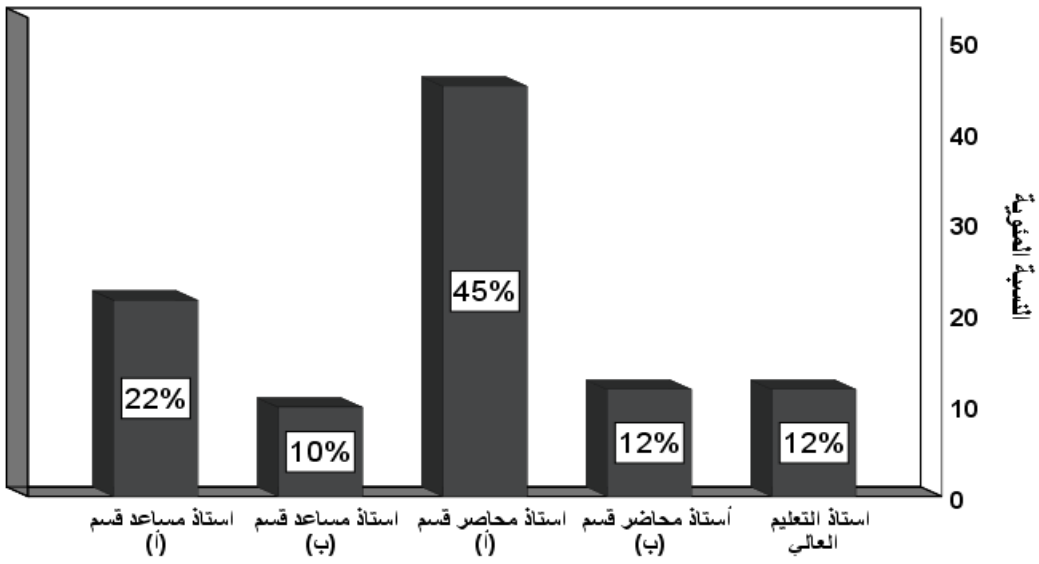
الجدول رقم (3–13): خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الرتبة الأكاديمية (N=51)

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
أستاذ التعليم العالي	06	12%
أستاذ مساعد قسم (أ)	11	22%
أستاذ مساعد قسم (ب)	05	10%
أستاذ محاضر قسم (أ)	23	45%
أستاذ محاضر قسم (ب)	06	12%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (3–13) نجد أن أعلى نسبة (45 %) من أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة الأكاديمية داخل جامعة المدية هم من رتبة أستاذ محاضر قسم (أ)، تليها رتبة أستاذ مساعد قسم (أ) بنسبة (22%)، ثم كل من رتبة أستاذ محاضر قسم (ب) ورتبة أستاذ التعليم العالي بنسبة (12%) لكل منهما، في حين أن أدنى نسبة (10%) فكانت للأفراد من ذوي رتبة أستاذ مساعد قسم (ب). والشكل التالي يبين ذلك.

الشكل رقم (3–8) يوضح التمثيل النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الأكاديمية



المصدر: بناءا على الجدول رقم (3–13)

5. **التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العلمية**

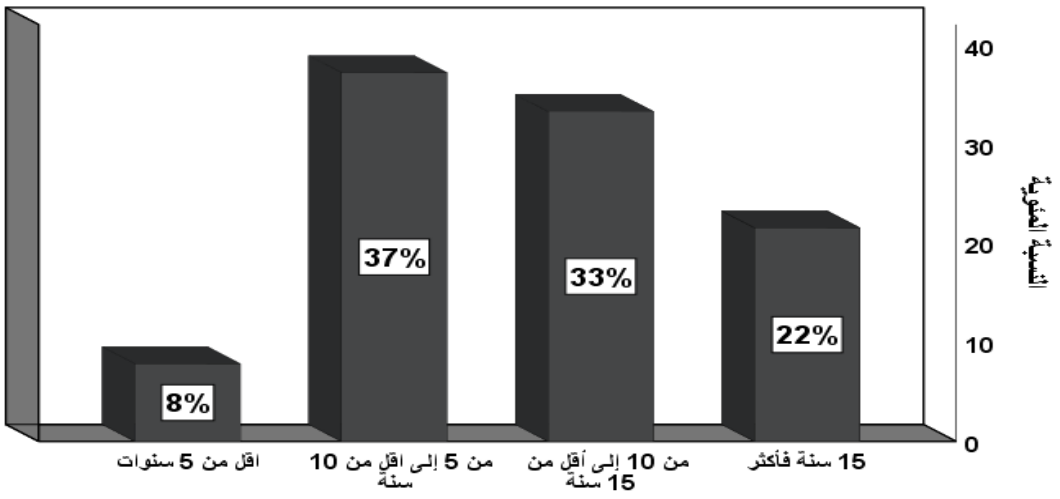
الجدول رقم (3–14): خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الخبرة العلمية (N=51)

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة العلمية	أقلمن5 سنوات	04	08%
	من5الى أقلمن10 سنوات	19	37%
	من10 إلى أقلمن 15سنة	17	33%
	15 سنة فأكثر	11	22%
	المجموع	51	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (3-14) ان أفراد عينة الدراسة الذين يمثلون أساتذة اداريين بجامعة المدية موزعين حسب متغير الخبرة العلمية على نحو: أن غالبية افراد عينة الدراسة موزعة على الفئتين الثانية والثالثة، حيث أن الأساتذة من ذوي فئة الخبرة العلمية [من5الى أقلمن10سنة] كان لها أكبر تمثيل نسبي (37%)، تليها فئة الخبرة العلمية [من10إلىأقلمن15سنة] بنسبة (33%)، أما ثالث ترتيب من حيث اكبر نسبة فقد كانت لفئة الخبرة العلمية [15 سنة فأكثر] بنسبة (22%) ،اما أدنى نسبة (08%) فكانت للأساتذة من ذوي فئة الخبرة العلمية [أقلمن5 سنوات]، والشكل التالي يبين ذلك.

الشكل رقم (3-9) يوضح التمثيل النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العلمية



المصدر: بناءا على الجدول رقم (3-14)

المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لعبارات متغيرات الدراسة

أولا: تحليل آراء واستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات مجالات متغير إدارة المعرفة داخل جامعة المدية.

الجدول (3–15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مجالات إدارة المعرفة. (N=51)

رمز العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الوزن النسبي	اتجاه العبارة
X1	تحرص إدارة الجامعة على استقطاب الكفاءات البشرية من الخارج لاكتساب معارف جديدة	4,123	0,957	1.360	موافق
X2	تشارك إدارة الجامعة في الندوات والمؤتمرات التي تساعد على اكتساب المعرفة.	4,232	0,779	1.396	موافق تماما
X3	تعمل إدارة الجامعة على تطوير معارفها الحالية بما يتلاءم مع قوانينها وأنظمتها	3,548	0,810	1.170	موافق
X4	تعمل إدارة الجامعة على توثيق الأرشيف الورقي إلى أرشيف الكتروني	4,215	0,842	1.390	موافق تماما
X5	تستخدم الجامعة مختلف أنظمة الحماية للحفاظ على المعرفة المكتسبة	4,209	,0231	1.388	موافق تماما
X6	تشجع إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في المؤتمرات العلمية واللقاءات للحصول على المعرفة	3,697	0,687	1.220	موافق
المتوسط العام لمجال توليد المعرفة وتخزينها		3,846	0,465	1.269	موافق
X7	توفر إدارة الجامعة مختلف الرسائل التقنية لنشر المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس	245،3	0,933	1.070	محايد
X8	تمتلك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل عملية الوصول الى المعارف	3,702	0,961	1.221	موافق
X9	- تفتح إدارة الجامعة المجال امام القطاع الخاص للاستفادة من مختلف الخبرات والمعارف.	3,312	1,101	1.092	محايد
X1	- تشجع إدارة الجامعة عملية التفاعل بين كليات الجامعة ومراكز	4,468	0,876	1.474	موافق

0	البحث العلمي (داخل الجامعة او خارجها).				تماما
المتوسط العام لمجال توزيع المعرفة		3,450	0,532	1.138	محايد
X12	- تشجع إدارة الجامعة تطبيق طرائق تعليمية جديدة للاستفادة من المعارف المكتسبة.	3،264	0,726	1.077	محايد
X13	توظف الجامعة المعارف المكتسبة في تطوير العملية الاكاديمية	2,975	0,991	0.981	محايد
X14	تعمل الجامعة على توفير المعارف الحالية لتوليد معارف جديدة.	4,397	0,678	1.451	موافق تماما
المتوسط العام لمجال تطبيق المعرفة		3,488	0,724	1.151	موافق
المتوسط العام لمتغير إدارة المعرفة		3,546	0,487	1.170	موافق

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (3-15) أن المتوسط العام لمتغير إدارة المعرفة جاء بدرجة موافق، حيث بلغ قيمة (3.546) وبانحراف معياري قدره (0.487) يشير إلى تجانس أراء أفراد عينة الدراسة اتجاه هذا المتغير، وفيما يأتي الوصف التفصيلي لآراء واستجابات افراد عينة الدراسة حول كل مجال من مجالات إدارة المعرفة، وعلى النحو التالي:

1. توليد المعرفة وتخزينها:

يلاحظ في الجدول رقم (3-15) أن متوسط الإجابات الخاص بمجال توليد المعرفة وتخزينها جاء بدرجة موافق، فقد بلغ قيمة (3.846) وبانحراف معياري عام مقداره (0.465) ما يشير إلى انسجام إجابات العينة اتجاه هذا المجال، كما حاز هذا المجال على المرتبة الأولى بناءا على سلم تقدير عينة الدراسة وهذا ما يدلل على الجهود المبذولة من طرف إدارة الجامعة لتوليد المعرفة لما لها من أهمية في مجال التعليم العالي.

ان العبارة (X2) التي نصت على " **تشارك إدارة الجامعة في الندوات والمؤتمرات التي تساعد على اكتساب المعرفة.**" حازت على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (4.232) وبانحراف معياري (0.779) معبرا عن عدم وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، وهذا ما يدلل على جهود الاساتذة الباحثين في مجال البحث واكتساب المعرفة.

وفي المقابل حصلت العبارة (X3) الخاصة ب "**تعمل إدارة الجامعة على تطوير معارفها الحالية بما يتلاءم مع قوانينها وأنظمتها** " على أدنى متوسط حسابي (3.548) وبانحراف معياري بلغ (0.810) ما يدل على تجانس في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، أي ان عملية اكتساب المعرفة لا تعتبر عملية جامدة وانما تسعى الجامعة دائما لتطويرها بما يتلاءم مع تطورات البحث العلمي.

ويلاحظ أيضا من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة انحصار المتوسطات الحسابية بين(4.232)-(3.548)، اذ تتجمع هذه النتائج وفقا لمقياس (Likert) بين درجة (موافق) ودرجة (موافق تماما) وهذا يدل على أن افراد عينة الدراسة المتمثلين في هيئة التدريس لديهم إنطباع إيجابي اتجاه عبارات مجال توليد المعرفة وتخزينها داخل جامعة المدية.

2. توزيع المعرفة:

يلاحظ في الجدول رقم (3-15) أن متوسط الإجابات الخاص بمجال توزيع المعرفة جاء بدرجة موافق، فقد بلغ قيمة (3.450) وبانحراف معياري عام مقداره (0.532) ما يشير إلى انسجام إجابات العينة اتجاه هذا المجال، كما وحاز هذا المجال على المرتبة الثالثة بناءا على سلم تقدير عينة الدراسة وهذا ما يدلل على أن المعرفة ليست حكرا على من يتحصل عليها فقط وانما يتم توزيعها على كافة أفراد هيئة التدريس

كما حازت العبارة (X10) التي نصت على " **تشجع إدارة الجامعة عملية التفاعل بين كليات الجامعة ومراكز البحث العلمي (داخل الجامعة أو خارجها).**" على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (4.468) وبانحراف معياري (0.876) يعبر عن عدم وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، وهذا ما يدلل على التفاعل الايجابي بين مختلف كليات الجامعة لتوزيع المعرفة ، وفي المقابل حصلت العبارة (X7) الخاصة ب "**توفر إدارة الجامعة مختلف الوسائل التقنية لنشر المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس** " على أدنى متوسط حسابي (3.245) وبانحراف معياري بلغ (0.933) ما يدل على تجانس في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة وهذا ما يدلل على جهود الجامعة لنشر المعرفة من خلال توفير مختلف الوسائل و الاستثمارات اللازمة لذلك.

ويلاحظ أيضا من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة انحصار المتوسطات الحسابية بين(4.468)-(3.245)، اذ تتجمع هذه النتائج وفقا لمقياس (Likert) بين درجة (محايد) ودرجة (موافق) وهذا يدل على أن افراد عينة الدراسة المتمثلين في هيئة التدريس لديهم انطباع إيجابي نوعا ما اتجاه عبارات مجال توزيع المعرفة وتخزينها داخل جامعة المدية.

3. تطبيق المعرفة:

يلاحظ في الجدول رقم (3-15) أن متوسط الإجابات الخاص بمجال تطبيق المعرفة جاء بدرجة موافق، فقد بلغ قيمة (3.488) وبانحراف معياري عام مقداره (0.724) ما يشير إلى انسجام إجابات العينة اتجاه هذا المجال، كما وحاز هذا المجال على المرتبة الثانية بناءا على سلم تقدير عينة الدراسة.

وعلى مستوى العبارات ساهمت العبارة (X14) التي نصت على " **توظف الجامعة المعارف الجديدة في تطوير إجراءات العمل.**" في إثراء مجال تطبيق المعرفة، فقد حازت على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار

(4.397) وبانحراف معياري (0.678) يعبر عن عدم وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، مما يسهل استغلال و استثمار المعرفة بطريقة افضل، وفي المقابل حصلت العبارة (X13) الخاصة ب "**تعمل الجامعة على توفير المعارف الحالية لتوليد معارف جديدة** " على أدنى متوسط حسابي (2.975) وبانحراف معياري بلغ (0.991) ما يدل على تجانس في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة وهذا ما يدلل على انه بالرغم من بذل جهود لاستغلال معارف جديدة الا انها غير كافية.

ويلاحظ أيضا من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة انحصار المتوسطات الحسابية بين(4.397)-(2.975)، اذ تتجمع هذه النتائج وفقا لمقياس (Likert) بين درجة (محايد) ودرجة (موافق) وهذا يدل على أن افراد عينة الدراسة المتمثلين في هيئة التدريس لديهم إنطباع إيجابي نوعا ما اتجاه عبارات مجال توزيع المعرفة وتخزينها داخل جامعة المدية.

ثانيا: تحليل آراء واستجابات موظفي عينة الدراسة حول عبارات مجالات متغير جودة التعليم العالي.

الجدول (3-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مجالات متغير جودة التعليم العالي.

(N=51)

رمز العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الوزن النسبي	إتجاه العبارة
Y1	هناك سهولة في التواصل بين افراد الجامعة (أساتذة الجامعة).	3,356	0,846	1.107	محايد
Y2	هناك سرعة في لاستجابة للخدمات الإدارية بسرعة.	2,215	0,913	0.730	غير موافق
Y3	يتم تبادل المعلومات بين افراد الجامعة بشكل فعال	3,661	0,679	1.208	موافق
Y4	يتم الاعتماد على مبدا اللامركزية في أداء الاعمال الإدارية	3,138	0,736	1.035	محايد
-المتوسط العام لمجال جودة الخدمات الإدارية والتخطيط		3,322	0,398	1.096	محايد

Y5	تلتزم الجامعة بالمعايير الدولية الخاصة بالمناهج والبرامج التعليمية	938،2	921،0	0.969	محايد
Y6	تبذل إدارة الجامعة جهود لتطوير وتحديث البرامج التعليمية	4,210	0,966	1.389	موافق تماما
Y7	تراجع إدارة الجامعة السياسات الخاصة بإضافة او تعديل المواد من البرامج التعليمية بشكل دوري	3,417	0,738	1.127	موافق
المتوسط العام لمجال جودة المناهج والبرامج		3,450	4920,	1.138	محايد
Y8	تحدد إدارة الجامعة متطلبات قبول الطلبة بشكل واضح	502،3	0,648	1.155	موافق
Y9	تقدم إدارة الجامعة برامج شاملة لتهيئة الطلبة الجدد وتعريفهم بواجباتهم ومسؤولياتهم	4,325	0,794	1.427	موافق تماما
Y11	توفر إدارة الجامعة مرشدين للطلبة لمساعدتهم اثناء انجاز مذكراتهم.	3,117	0,960	1.028	محايد
Y12	يشارك أعضاء هيئة التدريس في عملية تكوين البرامج التعليمية	3,734	0,603	1.232	موافق
المتوسط العام لمجال جودة الأساتذة والطلبة		3,401	0,58	1.122	موافق
Y14	سهولة الوصول الى مصادر المعلومات القيمة وجمعها.	3،479	825		موافق
Y16	تضع إدارة الجامعة خطط واضحة لتنمية البحث العلمي	1564,	0,786		موافق
Y17	تشجع إدارة الجامعة التعاون بين مختلف القطاعات ومراكز البحث العلمي	2,532	0,948		غير موافق
Y18	تخصص إدارة الجامعة ميزانية كافية لتحقيق برامج البحث العلمي.	419,3	7410,		موافق
المتوسط العام لمجال جودة البحث العلمي		3,574	0,696		موافق
المتوسط العام لمتغير جودة التعليم العالي		3,379	0,511		محايد

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (3-16) أن المتوسط العام لمتغير جودة التعليم العالي جاء بدرجة محايد، حيث بلغ قيمة (3.379) وبانحراف معياري قدره (0.511) يشير إلى تجانس أراء أفراد عينة الدراسة اتجاه هذا المتغير، وفيما يأتي الوصف التفصيلي لآراء واستجابات افراد عينة الدراسة حول كل مجال من مجالات متغيرجودة التعليم العالي، وعلى النحو الأتي:

1) **جودة الخدمات الإدارية والتخطيط:**

يلاحظ في الجدول رقم (3-16) أن متوسط الإجابات الخاص بمجال جودة الخدمات الإدارية والتخطيط جاء بدرجة محايد، فقد بلغ قيمة (3.322) وبانحراف معياري عام مقداره (0.398) ما يشير إلى انسجام إجابات العينة اتجاه هذا المجال، كما وحاز هذا المجال على المرتبة الأولى بناءا على سلم تقدير عينة الدراسة.

أن العبارة (Y3) التي نصت على " **يتم تبادل المعلومات بين افراد الجامعة بشكل فعال.**" حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (3.661) وبانحراف معياري (0.679) معبرا عن عدم وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، ويتم تبادل هذه المعلومات عن طريق الوسائل المسخرة من طرف الجامعة لتوزيع وتبادل المعرفة مما ينعكس بالايجاب على جودة الخدمات الادارية وفي المقابل حصلت العبارة (Y2) الخاصة ب " **هناك سرعة في الاستجابة للخدمة الإدارية** " على أدنى متوسط حسابي (2.215) وبانحراف معياري بلغ (0.913) ما يدل على تجانس في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

ويلاحظ أيضا من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة انحصار المتوسطات الحسابية بين(3.661)-(2.215)، اذ تتجمع هذه النتائج وفقا لمقياس (Likert) بين درجة (غير موافق) ودرجة (موافق) وهذا يدل على أن افراد عينة الدراسة المتمثلين في الأساتذة الجامعيين لديهم تباين اتجاه عبارات مجال جودة الخدمات الإدارية والتخطيط داخل جامعة المدية

2) **جودة المناهج والبرامج:**

يلاحظ في الجدول رقم (3-16) أن متوسط الإجابات الخاص بمجال جودة المناهج والبرامج جاء بدرجة موافق، فقد بلغ قيمة (3.450) وبانحراف معياري عام مقداره (0.492) ما يشير إلى انسجام إجابات العينة اتجاه هذا المجال، كما حاز هذا المجال على المرتبة الثالثة بناءا على سلم تقدير عينة الدراسة.

وحازت العبارة (Y6) التي نصت على " **تبذل إدارة الجامعة جهود لتطوير وتحديث البرامج التعليمية.**" على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (4.210) وبانحراف معياري (0.966) يعبر عن عدم وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، بما يتوافق مع النصوص و البرامج الوزارية مع العلم أنه يتم اعتماد بعض مقاييس بجامعتنا دون بعض الجامعات الاخرى لما له من تأثير ايجابي على جودة التعليم العالي مثل مقياس spss وفي المقابل حصلت العبارة (Y7) الخاصة ب"**تلتزم الجامعة بالمعايير الدولية الخاصة بالمناهج والبرامج التعليمية** " على أدنى متوسط حسابي (2.938) وبانحراف معياري بلغ (0.921) ما يدل على تجانس في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة،الا انه تجدر الاشارة الى أن هذه المناهج والبرامج كانت مطبقة من طرف دول اخرى

ويلاحظ أيضا من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة انحصار المتوسطات الحسابية بين (4.210)-(2.938)، اذ تتجمع هذه النتائج وفقا لمقياس (Likert) بين درجة (محايد) ودرجة (موافق تماما) وهذا يدل على أن افراد عينة الدراسة المتمثلين في الأساتذة الجامعيين لديهم تباين في أراءهم اتجاه عبارات مجال جودة المناهج والبرامج داخل جامعة المدية.

3) جودة الأساتذة والطلبة:

يلاحظ في الجدول رقم (3-16) أن متوسط الإجابات الخاص بمجال جودة الأساتذة والطلبة جاء بدرجة موافق، فقد بلغ قيمة (3.401) وبانحراف معياري عام مقداره (0.580) ما يشير إلى انسجام إجابات العينة اتجاه هذا المجال، كما وحاز هذا المجال على المرتبة الثانية بناءا على سلم تقدير عينة الدراسة.

وعلى مستوى العبارات ساهمت العبارة (Y9) التي نصت على " **تقدم إدارة الجامعة برامج شاملة لتهيئة الطلبة الجدد وتعريفهم بواجباتهم ومسؤوليهم.**" في إثراء مجال جودة الأساتذة والطلبة، فقد حازت على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (4.325) وبانحراف معياري (0.794) يعبر عن عدم وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، وفي المقابل حصلت العبارة (Y11) الخاصة ب "**يشارك أعضاء هيئة التدريس في عملية تكوين البرامج التعليمية** " على أدنى متوسط حسابي (3.117) وبانحراف معياري بلغ (0.960) ما يدل على تجانس في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة. لاسيما الاساتذة الذين شاركوا في إعداد البرامج التعليمية لمقاييس مختلف التخصصات.

ويلاحظ أيضا من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة انحصار المتوسطات الحسابية بين (4.325)-(3.117)، اذ تتجمع هذه النتائج وفقا لمقياس (Likert) بين درجة (محايد) ودرجة (موافق) وهذا يدل على أن افراد عينة الدراسة المتمثلين في الأساتذة الجامعيين لديهم إنطباع إيجابي نوعا ما اتجاه عبارات مجال جودة الأساتذة والطلبة داخل جامعة المدية.

4. جودة البحث العلمي:

في الجدول رقم (3-16) أن متوسط الإجابات الخاص بمجال جودة البحث العلمي جاء بدرجة موافق، فقد بلغ قيمة (3.574) وبانحراف معياري عام مقداره (0.696) ما يشير إلى انسجام إجابات العينة اتجاه هذا المجال، كما وحاز هذا المجال على المرتبة الثالثة بناءا على سلم تقدير عينة الدراسة.

وقد حازت العبارة (Y16) التي نصت على " **تشجع إدارة الجامعة التعاون بين مختلف القطاعات ومراكز البحث العلمي**." على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (4.156) وبانحراف معياري (0.786) يعبر عن عدم وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، وقد تحقق ذلك من خلال مختلف الاتفاقيات التي ابرمتها الجامعة مع الشركاء الاجتماعيين من ادارات ومؤسسات عمومية ومؤسسات اقتصادية وفي المقابل حصلت العبارة (Y17) الخاصة ب"تخصص إدارة الجامعة ميزانية كافية لتحقيق برامج البحث العلمي " على أدنى متوسط حسابي (2.532) وبانحراف معياري بلغ (0.948) ما يدل على تجانس في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة. حيث التمسنا من اجابات الاساتذة خاصة اجابات اساتذة كليتي العلوم والتكنولوجيا ان الميزانية المخصصة لهم تعتبر غير كافية لإعداد وانجاز بحوثهم العلمية

ويلاحظ أيضا من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة انحصار المتوسطات الحسابية بين (4.156)-(2.532)، اذ تتجمع هذه النتائج وفقا لمقياس (Likert) بين درجة (غير موافق) ودرجة (موافق) وهذا يدل على أن افراد عينة الدراسة المتمثلين في هيئة التدريس لديهم تباين في أراءهم اتجاه عبارات مجال جودة البحث العلمي داخل جامعة المدية.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

❖ **الفرضية الأولى:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير إدارة المعرفة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الفئات العمرية، المؤهل العلمي، الرتبة الأكاديمية، الخبرة العلمية).

الجدول رقم (3-17): نتائج تحليل التباين المتعدد (اختبار F لفحص فرضيات الفروق) (N=51)

مصدر التباين	إدارة المعرفة				
	قيمة F	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة
الجنس	2,361	1	0,520	0,520	0,133
الفئات العمرية	0,621	2	0,274	0,137	0,543
المؤهل العلمي	4,643	1	1,089	1,089	0,054
الرتبة الأكاديمية	1,042	4	0,919	0,230	0,398
الخبرة العلمية	0,965	3	0,638	0,213	0,419
الخطأ	-	39	8.593	0.220	-
المجموع	-	51	624.347	-	-
897,p= 0.681.(Lvene test):$_{(5,50)}$= 0					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

يلاحظ من الجدول رقم (3-17) أن اختبار التجانس لمتغير إدارة المعرفة غير دال إحصائيا (Lvene test =0.897,p>0.05) ما يعني أن تباين المجموعات متساوي، كما أن شرط التوزيع الطبيعي محقق مسبقا، وعليه فإن شروط تحليل التباين محققة وهذا ما يستلزم منا مواصلة التحليل.

بالرجوع الى النتائج الواردة في الجدول السابق نجد أن مستوى الدلالة لقيمة F أكبر من (0.05) وهذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية، وعليه نقبل

الفرضية الصفرية القائلة بأنه **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير إدارة المعرفة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الفئات العمرية، المؤهل العلمي، الرتبة الأكاديمية، الخبرة العلمية).**

❖ **الفرضية الثانية:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير جودة التعليم العالي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الفئات العمرية، المؤهل العلمي، الرتبة الأكاديمية، الخبرة العلمية).

الجدول رقم (3-17): نتائج تحليل التباين المتعدد (اختبار F لفحص فرضيات الفروق) (N=51)

مصدر التباين	جودة التعليم العالي				
	قيمة F	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة
الجنس	3,726	1	1,120	1,120	0,061
الفئات العمرية	1,886	2	1,134	0,567	0,165
المؤهل العلمي	0,274	1	0,083	0,083	0,603
الرتبة الأكاديمية	0,965	4	1,161	0,290	0,438
الخبرة العلمية	0,409	3	0,369	0,123	0,747
الخطأ	-	39	11.728	0.301	-
المجموع	-	51	699.429	-	-
652,p= 0.730.(Lvene test):$_{(5,50)}$= 0					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

يلاحظ من الجدول رقم (3-17) أن اختبار التجانس لمتغير جودة التعليم العالي غير دال إحصائيا (Lvenetest =0.652,p>0.05) مايعني أن تباين المجموعات متساوي، كما أن شرط التوزيع الطبيعي محقق مسبقا،وعليه فإن شروط تحليل التباين محققة وهذا ما يستلزم منا مواصلة التحليل.

بالرجوع على نتائج الواردة في الجدول السابق نجد أن مستوى الدلالة لقيمة F أكبر من (0.05) وهذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية، وعليه نقبل الفرضية الصفرية القائلة بانه **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير جودة التعليم العالي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الفئات العمرية، المؤهل العلمي، الرتبة الأكاديمية، الخبرة العلمية).**

❖ **الفرضية الثالثة:**

يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة داخل جامعة المدية.

الجدول رقم: الجدول رقم (3-18): ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للأثر المباشر لإدارة المعرفة على جودة التعليم العالي.

البيان	(R) الارتباط	(R^2a) معامل التحديد المعدل	(F) المحسوبة	درجات الحرية (DF)	(β) معامل الانحدار	مستوى الدلالة (sig)
جودة التعليم العالي	0.295	0.168	4.674	(1,49) 50	0.344	0.036

المصدر: من إعداد طالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss.

يوضح الجدول (3-18) النتائج المتوصل إليها في تحديد التأثير المباشر من قبل المتغير المستقل (إدارة المعرفة)، والمتغير التابع (جودة التعليم العالي).

بلغت قيمة (F)المحسوبة (4,674) وهي دالة إحصائيا عند مستوى (0.05)، مما يدل على معنوية نموذج الإنحدار الخاص بهذه الفرضية، كما أن قيمة معامل التحديد المعدل (R^2a) بلغت (0,168) مما يعني أن إدارة المعرفة تفسر بمقدار النسبة أعلاه من التغيرات الكلية المعاكسة التي تطرأ على جودة التعليم العالي، أما النسبة المتبقية والبالغة (0.932) تعود على متغيرات أخرى غير داخلة في نموذج الدراسة.

وبلغت قيمة معامل الانحدار (β) (0.344) أي أن تغير مقدار وحدة واحدة في إدارة المعرفة يؤدي إلى تغير عكسي مقداره (34.3%) في جودة التعليم العالي ويمكن توضيح ذلك من خلال المعادلة التالية:

جودة التعليم العالي = إدارة المعرفة*(0.344) + (2.471)

وبناءا على ما تقدم فإننا نقبل الفرضية القائلة: **يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة داخل جامعة المدية.**

خلاصة

لقد كان الهدف من الدراسة الميدانية هو دراسة دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية.

حيث تم استعراض الإطار الميداني كتجسيد للإطار النظري على أرض الواقع، وقد تم في هذا الصدد تصميم إستبانة واستخدام الأساليب الإحصائية، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- أضهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير إدارة المعرفة تعزى إلى المتغيرات الشخصية.
- وأظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير جودة التعليم العالي تعزى للمتغيرات الشخصية.
- كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي تعزى للمتغيرات الشخصية.
- كما أكدت الدراسة أنه في حالة إعادة استجواب أفراد عينة الدراسة من هيئة التدريس مرة أخرى وفي نفس الظروف ستكون لهم نفس الإجابة على عبارات الاستبيان.

خـــاتمة

خاتمة:

يعيش العالم المعاصر مجموعة من التغيرات التي مست مختلف جوانب المجتمع، والتي أدت إلى ظهور اتجاهات جديدة، تدل على ظهور طرق متطورة في هيكل النظام التعليمي العالمي تعتمد على إدارة المعرفة التي لها أثر كبير على التغيرات الحاصلة في المؤسسات التعليمية، مما أدى إلى العمل على تشجيع المورد البشري واستغلال قدراته وتنمية مستوى معارفه الفردية والجماعية، من أجل تحسين جودة العملية التعليمية.

وقد حاولنا في بحثنا هذا التعرف على إدارة المعرفة في الفصل الأول من خلال التطرق أولا إلى مفهوم المعرفة على أنها المزيج من التعلم والخبرة المتراكمة، وأهميتها التي تتجلى في كونها مورد أساسي ومصدر للميزة التنافسية بين المنظمات، حيث تعددت تصنيفاتها واختلفت مصادرها منها ما هو نابع من المنظمة ومنها ما هو في البيئة المحيطة بها، كما تسعى المنظمات إلى الحصول على المعرفة من خلال بيئة معرفية يضمنها تبني إدارة المعرفة التي تعني بالاستغلال الامثل لمعارف المنظمة سواء الظاهرة والتي يمكن تخزينها في ذاكرة المنظمة، أو الضمنية الموجودة في عقول الكفاءات، ولهذا قدمت عدة مداخل وعمليات لها محاولة فهم وتحديد أنشطتها، كما قمنا بإبراز اهم التطبيقات التي تهتم بها ادارة المعرفة .

كما وضحنا مدى مساهمة إدارة المعرفة في إرساء المجتمع ألمعلوماتي، من خلال تبادل أفضل للأفكار مما يتيح استفادة أكبر من الموارد الذهنية المتاحة وقدرة أكبر على الابتكار والسعي نحو التعلم المستمر، كما تحقق للمنظمة ميزة المعرفة والتعلم.

وتلعب إدارة المعرفة دورا هاما بالنسبة لمنظمات التعليم العالي في تحقيق جودته ، وهذا راجع للأهمية الكبيرة والدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي من خلال توليد المعرفة وتوزيعها...، حيث تطرقنا الى مفهوم جودة التعليم العالي ومدى ارتباطها بإدارة المعرفة من خلال إبراز دواعي الاهتمام بجودة

التعليم العالي ،حيث ينبغي على المنظمة تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من اجل الاستمرارية والمحافظة على جودة التعليم العالي بها كما ابرزنا مبررات ومجالات تطبيق ادارة المعرفة وسماتها وعوامل نجاحها وكذا اثرها على جودة التعليم العالي

كما قمنا بدراسة ميدانية هدفها ابراز دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، وتم استعراض الإطار الميداني كتجسيد للإطار النظري على أرض الواقع، وتصميم إستبانة واستخدام الأساليب الإحصائية، وبذلك فقد تمكنا من الاجابة على اشكالية بحثنا والمتمثلة في "ما مدى مساهمة ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي؟ "

نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

من خلال اختبار الفرضيات تم التوصل الى النتائج التالية:

1. حقق الفرضية الفرعية الاولى: اي انه كلما كانت كفاءات هيئة التدريس عالية كلما تحققت جودة العملية التعليمية.
2. تحقق الفرضية الفرعية الثانية: تطبق الجامعة محل الدراسة عمليات ادارة المعرفة مما انعكس ولو بشكل جزئي على جودة التعليم فيها لان مجال ادارة المعرفة ما يزال في حاجة الى المزيد من التطوير لتحقيق تحسن أكبر في جودة التعليم.
3. تحقق الفرضية الفرعية الثالثة: أي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير إدارة المعرفة ينسب إلى عملياتها.
4. تحقق الفرضية الرابعة: أي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير جودة التعليم العالي ينسب إلى مجالات تطبيق ادارة المعرفة.

5. تحقق الفرضية الخامسة: أي يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي

النتائج:

بناءا على ما تم عرضه ومناقشته في الدراسة، نستخلص ما يلي:

نتائج الدراسة النظرية:

1. أن إدارة المعرفة من الاتجاهات الإدارية الحديثة ومن أكثر المواضيع تناولا في العصر الحالي في الدول المتقدمة.

2. أن إدارة المعرفة تسهم في تخفيض كلفة الأبحاث من وقت وجهد وأموال وإجراءات إدارية على الباحثين.

3. أن الشروع في تبني مبادرات إدارة المعرفة لا يعني حتمية نجاح هذه المبادرات، لأنه توجد مجموعة من التحديات التي تعيق تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات.

نتائج الدراسة الميدانية:

1. أن الدراسة التي قمنا بها قامت بتوضيح الدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.
2. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتحسين جودة الخدمات الإدارية.
3. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتحسين جودة المناهج والبرامج.
4. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتحسين جودة مستوى الطلبة والأساتذة.
5. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتحسين جودة البحث العلمي.
6. أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير إدارة المعرفة تعزى إلى عملياتها.

7. وأظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير جودة التعليم العالي تعزى الى مجالات تطبيقها.
8. كما أكدت الدراسة أنه في حالة إعادة استجواب أفراد عينة الدراسة من هيئة التدريس مرة أخرى وفي نفس الظروف ستكون لهم نفس الإجابة على عبارات الاستبيان.
9. اغلب الأساتذة الإداريين بالجامعة يحي فارس بالمدية حاملين لشهادة الدكتوراه.
10. وجود تجانس كبير بين إجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة الإداريين بالجامعة حول متوسط عبارات كل مجالات المتغير التابع "إدارة المعرفة " والمتغير المستقل "جودة التعليم العالي" مما يدلل على الاثر المتبادل بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
11. أنه في حالة إعادة استجواب أفراد عينة الدراسة من هيئة التدريس مرة أخرى وفي نفس الظروف ستكون لهم نفس الإجابة على عبارات الاستبيان.
12. وأثناء دراستنا توصلنا من خلال المقابلة التي اجريناها مع مسؤولة خلية الجودة بجامعة يحي فارس أنه لا توجد مناشير وزارية ولكن توجد تعليمات ولجنة وطنية لتطبيق ضمان الجودة، وأن الهدف منها هو مقارنة نتائج العمل ونتائج النشاط للجامعة مع المرجعية الوطنية لضمان الجودة.
13. أن إدارة المعرفة بمفهومها الشامل مطبق في جامعة المدية لكن بشكل غير كافي مما يتطلب المزيد من الجهود للرقي أكثر بقطاع التعليم العالي.

اقتراحات:

نظرا لمراجعة الإطار النظري للدراسة وانطلاقا من النتائج المتحصل عليها من التحليل الإحصائي للبيانات فقد توصلت الطالبتين الى التوصيات التالية:

1. ضرورة تشجيع عملية التفاعل بين الكليات ومراكز البحث العلمي الدولية لتحقيق جودة التعليم العالي والرقي بها الى مستويات أفضل.
2. توفير الوسائل التقنية أكثر تطورا لنشر المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس مما سيسهم حتما في تطوير جودة التعليم العالي على مستوى جامعة يحي فارس.
3. وضع مصالح خاصة بإدارة المعرفة في الجامعة لمساعدة الاساتذة والطلبة على الحصول على المعرفة المطلوبة.
4. تكثيف مراكز تعليم اللغات الأجنبية على مستوى الجامعة وخاصة اللغة الإنجليزية لأن أغلب البحوث العلمية هي باللغة الإنجليزية.

آفاق الدراسة:

تطرقنا الى هذا الموضوع من وجهة نظرنا الخاصة لكن لمن يريد التوسع أكثر في موضوع ميادين تطبيق ادارة المعرفة المواضيع التالية:

1. إدارة المعرفة وعلاقاتها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
2. أثر إدارة المعرفة على جودة البحث العلمي.
3. دور أسلوب القيادة التحويلية في تفعيل إدارة المعرفة وأثرهما على أداء المنظمة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

1 إبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة، الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2006

2 ابراهيم سعيد البيضاني، ناهدة حسين علي الاسدي، اهمية البحث العلمي ودور الجامعات في ادارة المعرفة والتنمية المستدامة، دار الايام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2017.

3 ابراهيم محمد علي الجزراوي، تحليل السلوك التنظيمي، دار زهران للنشر والتوزيع، ط1، عمان،2006.

4 احمد الخطيب، خالد ريغان، ادارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، 2009.

5 احمد عبد الله اللحلح ومصطفى محمود ابوبكر، البحث العلمي تعريفه خطواته مناهجه والمفاهيم الاحصائية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002.

6 بداري كمال وآخرون، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي، اعداد وانجاح التقييم الذاتي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013.

7 توفيق أحمد مرعي ومحمد محمود الحيلة، المناهج التربوية الحديثة، مفاهيمها وعناصرها وأسسها وعملياتها، دار المسيرة للنشر والتوزيع، اليمن، 2001.

8 جمال الدين المرسي، الثقافة التنظيمية والتغيير، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2006.

9 جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2010.

10 حامد عبد الله طلافحة، المناهج تخطيطها تطويرها تنفيذها، الرضوان للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، 2013.

11 حسيبة سليم إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 1998.

12 خيضر مصباح إسماعيل الطبطي، إدارة المعرفة، التحديات والتقنيات والحلول، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2001.

13 ربحي عليان مصطفى، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2008.

14 سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2000.

15 سعد غالب ياسين، سياسات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2005،

16 السيد عليوة، تنمية مهارات مديري الادارات، ايتراك للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2001.

17 شوقي ناجي جواد، هيثم علي حجازي، ادارة الاعمال الدولية، دار صفا للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.

18 عبد الرحمن الجاموس، ادارة المعرفة في منظمات الاعمال وعلاقتها بالمداخل الادارية الحديثة، دار وائل للنشر، ط1، سوريا، 2013.

19 عصام احمد حسن الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، البحث العلمي اسسه ومناهجه، دار الرضوان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014.

20 فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الادارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2007.

21 ليث عبد الله القهيوي، إستراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013.

22 محمد خميس حرب، تطبيق ادارة المعرفة بالجامعات لتحقيق التميز في البحث التربوي، كلية التربية، جامعة الاسكندرية.

23 محمد عواد الزياداتّ، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2006.

24 محمد عوض الترتوري، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.

25 محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل للنشر، ط1، 2002.

26 مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات، اثراء للنشر والتوزيع، ط1، الشارقة، 2008.

27 مؤيد السالم، إدارة المعرفة التنظيمية، دار الكتاب الجامعي، ط1، عمان، 2014.

28 مؤيد سعيد سالم، إدارة المعلومات والمعرفة، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

29 نجم عبود نجم، إدارة المعرفة المفاهيم والعمليات الاستراتيجيات، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان2005.

30 نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع وجدار للكتاب العالمي للنشر، ط1، عمان، 2009.

31 هدى جواد محمد بدر، واقع الثقافة التنظيمية وانعكاساتها في فاعلية بلديات محافظتي الخليل وبيت لحم، جامعة فلسطين،2011.

32 ياسر الصاوي، ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2007.

33 عامر خضير الكبيسي، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، ط1، الاسكندرية، 2004.

34 سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007.

المذكرات والأطروحات:

1 أيمن يوسف، تطور التعليم العالي: الإصلاح والافاق السياسية –دراسة ميدانية لمجموعة من الأساتذة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في علم الاجتماع السياسي، الجزائر، جامعة يوسف بن خدة، 2008.

2 بشرى ميداوي، حنان بوشنافة، أثر ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في ادارة اعمال،2018.

3 توفيق صراع، ادارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في ادارة الموارد البشرية، 2014.

4 حرنان نجوى، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه في تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

5 زكية بنت ممدوح، ادارة المعرفة، اهميتها ومدى تطبيق عملياتها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة ام القرى، السعودية، 2006.

6 ضيف الله نسيمة، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره عل تحسين جودة العملية التعليمية، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة الحاج لخضر، باتنة1، 2017.

7 عبد الرحمن ادريس البقيري ارجلح، دور ادارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال، جامعة السودان، 2013-2015.

8 عبد الله وليد المدلل، تطبيق ادارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الاداء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في ادارة اعمال، غزة، 2010.

9 محمد بلبية، تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي –دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه في إدارة المنظمات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016.

10 نضال محمد الزطمة، ادارة المعرفة واثرها على تميز الاداء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة فلسطين،2011.

11 نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي –دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012.

الملتقيات والمؤتمرات العلمية:

1 إيمان سعود ابو خيضر، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، أفكار وممارسات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز بالقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، السعودية، ط1، 2009/11/4.

2 علي عبد الهادي مسلم، ادارة المعرفة مفهومها وعملياتها وتحدياتها واثارها على النواتج التنظيمية، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو اداء متميز في القطاع الحكومي معهد الادارة العامة، جامعة الرياض، 2009.

3 منصور بن عمارة، الابداع والابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة الى الملتقى الدولي حول الابداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية يومي 18و19 ماي 2011، جامعة باجي مختار عنابة.

4 المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، المؤتمر السنوي السابع، أثر الجودة والاعتماد في التعليم، يومي 7و8/ 2015، الدار البيضاء، المملكة المغربية.

5 الهروشي خطاب، شرارة وليد، المقاربات النظرية وجودة التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي حول معايير ضمان الجودة وتطوير الياتها بمؤسسات التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، يومي 11و12 جوان 2013.

المجلات:

1 سامي عبد الله المان واخرون، قياس أثر عوامل الثقافة التنظيمية في تنفيذ ادارة المعرفة في مجموعة اتصالات اردنية، مجلة الادارة والاقتصاد، بغداد، 2010.

2 شيماء سمير محمد خليل، ادارة المعرفة، رؤى وتطبيقات، مجلة التعليم الالكتروني، 2015.

3 علي السلمي، الادارة بالمعرفة، مجلة دولية للعلوم الادارية، مجلد 2، العدد 2، القاهرة، 1998.

المراجع باللغة الأجنبية:

-kidwell and others , knowlledege management application in higer education , intellectual framework,2000 .

الملاحق

قائمة الاساتذة المحكمين للاستبيان

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
قويدر لويزة	استاذ محاضر صنف (أ)	المدية
طهراوي حياة	استاذ محاضر صنف (أ)	المدية
العيداني حبيبة	استاذ محاضر صنف (أ)	المدية
ناجح أشرف	استاذ محاضر صنف (أ)	المدية
بوسهوة نذير	استاذ محاضر صنف (أ)	المدية