جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي

دراســـة حالة

"كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية"

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

إعداد الطالبتين:

- أسيا زاهي
- يمينة عبد الرحمان

إشراف الأستاذة :

د. نصيرة زعاف

أعضاء اللجنة المناقشة

اسم ولقب الاستاذ	الرتبة العلمية	الصفة
محمد زاهي	أستاذ محاضر صنف "أ"	رئيسا
نصيرة زعاف	أستاذ محاضر صنف "أ"	مشرفتا مقررتا
عبد العزيز بوخرص	أستاذ محاضر صنف "أ"	ممتحنا

الموسم الجامعي: 2024/2023

شكر

قال الله تعالى * لئن شكرتم لأزيدنكم* سورة إبراهيم الآية (07)

الحمد لله الذي أعاننا و عليه توكلنا ..الحمد لله الذي يسر سبيلنا و أنار دربنا

نشكر المولى عز و جل الذي أنار لنا الطريق إلى ما فيه الخير ووفقنا و أعاننا ووهبنا نعمة العلم

و عملا بقول الرسول صلى الله عليه و سلم *من لم يشكر الناس لا يشكر الله*

و نخص بالشكر الوالدين الكريمين على دعمهم المادي و المعنوي

كما نتوجه بالشكر الجزيل و الثناء العظيم للأستاذة المشرفة " زعاف نصيرة " على نصائحها

وتوجيهاتها في سبيل اتمام هذه المذكرة

و نتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة الموقرين لقبول مناقشة هذه المذكرة و تحملهم مشاق قرائتها

وتصحيح الأخطاء مما يؤدي الى تكميل الدراسة

كما نشكر كل الأساتذة المحكمين على ما منحونا من وقت لتحكيم اداة الدراسة

و أيضا نتقدم بالشكر الى كل من ساهم في انجاز هذا البحث سواءا من قريب او بعيد

ولا يفوتنا أيضا في هذا المقام أن نتقدم بجزيل الشكر الى العائلتين الكريمتين على دعمهم المادي و

المعنوي و اللتين تحملتا معنا عناء اعداد هذا البحث

شكرا جزيلا للجميع

آسيا و يمينة

إهداء

إلى هدية الرحمان إلى من شجعني على المثابرة طوال عمري إلى من كان لي الأب والسند الذي لا يميل و لا يمل إلى المضحي بنفسه لإسعادي إلى أطيب قلب واحن أب ....أبي الغالي.

إلى من كانت الدفء والحنان الى التي الجنة تحت قدميها أمي الحبيبة الغالية أطال الله في عمرها

إلى نصفي الثاني ورفيق دربي حفظه المولى ورعاه زوجي "مُحَّد"

إلى أولادي "رنيم و يوسف و ريتاج و يونس"

والى أخي مُحَّد وزوجته إكرام وأبناءه وأخواتي سمية و زبيدة وأبنائهم

إلي رفيقتي في هذا العمل "أسيا"

يـــمينة

إهداء

شيئ جميل أن يسعى الانسان الى النجاح و يحصل عليه و الأجمل أن يذكر من كان السبب في ذلك.

أهدي ثمرة عملي هذا الى من كانت سندي في السراء و الضراء .. إلى من إجتهـدت وحرصت على نشأتي و تربيتي .. الى من غمرتني بحبها و عطفها و حنانها .. الى من يعجز اللسان عن الثناء عليها .. الى التي الجنة تحت قدميها أمي الحبيبة الغالية " فطيمة " أطال الله في عمرها .

الى من أشعل مصباح دربي و أطفئ ظلمة جهلي و كان خير مرشد لي نحو العلم و المعرفة .. الى من ضحى من أجل أن ينير دربي و طريقي .. الى من زرع فينا الثقة أبي العزيز " مُحَّد " أطال الله في عمره .

الى من عشت معهم و ترعرعت بينهم ، اخوتي الأعزاء " رفيق" و " العربي " و الى زوجاتهم و أبنائهم .

و الى أختي الغالية " أمال " و أبنائها " هديل " و " وليد " .

الى رفيقة دربي في هذا العمل " يمينة "

آسيـــا

مستخلص

تناولنا في هذه الدراسة مفهوم إدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي ، و قد هدفت هذه الدراسة الى إبراز دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي ، و ذلك من خلال معالجة الإشكالية الأساسية حول مدى مساهمة إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي ، فإتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري أما الجانب التطبيقي إعتمدنا على المنهج التحليلي بإستخدام الإستبيان الذي تم توجيهه لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة الدكتور. يحيى فارس بالمدية . و هي عينة قصدية ،الذي عالجنا به فرضيات الدراسة ، و بعد تحليل النتائج و تفسيرها بالإعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS ، و تمثلت أهم النتائج في " توجد علاقة طردية بين إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي " .

الكلمات المفتاحية:

المعرفة ، إدارة المعرفة ، الجودة ، ضمان الجودة، المعوقات، الآفاق.

Abstract :

In this study, we addressed the concept of knowledge management and ensuring the quality of higher education. The aim of this study was to highlight the role of knowledge management in achieving quality assurance in higher education, by addressing the fundamental issue of the contribution of knowledge management to ensuring the quality of higher education. We followed a descriptive approach in the theoretical aspect of this study, while for the practical aspect, we relied on the analytical-inductive approach using a questionnaire directed to professors at the Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences, and Management Sciences at Dr. Yahia Fares University in Medea. This was a purposive sample, with which we addressed the study hypotheses. After analyzing and interpreting the results using the SPSS statistical program, the main findings indicated that "there is a relationship between knowledge management and the quality of higher education."

Key Words :

Knowledge, knowledge management, quality, quality assurance, obstacles, prospects,

فهرس المحتويات

الشكر
الاهداء 1
الإهداء 2
ملخص
الفهارس
مقدمة.....أ–س

الفصل الأول الاطار النظري لإدارة المعرفة

تمهيد.....2
المبحث الأول: ماهية المعرفة.....3
المطلب الأول: مفهوم المعرفة وأهميتها 3
المطلب الثاني: صفات المعرفة، خصائصها وأبعادها 6
المطلب الثالث: الأساليب الحديثة لنشر المعرفة وعملياتها.....9
المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية حول إدارة المعرفة 13
المطلب الأول:مدخل حول إدارة المعرفة.....13
المطلب الثاني: تعريف وأهمية إدارة المعرفة : 14
المطلب الثالث: قياس إدارة المعرفة: 17
المبحث الثالث: تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي.....25
المطلب الأول: مبررات تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي.....25
المطلب الثاني: ضروريات تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية الجامعية ... 27
المطلب الثالث: سمات إدارة المعرفة المرجوة في مؤسسات التعليم العالي.....29

خلاصة الفصل 32

تمهيد..... 34

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول ضمان جودة التعليم العالي 35

المطلب الأول: ماهية التعليم العالي وأهميته..... 35

المطلب الثاني: ماهية ضمان جودة التعليم العالي ودواعي الإهتمام بها 39

المطلب الثالث: أساليب ومعايير تقييم جودة التعليم العالي 43

المبحث الثاني: نظام ضمان الجودة في التعليم العالي..... 47

المطلب الأول : مفهوم نظام الجودة في التعليم العالي..... 47

المطلب الثاني: مراحل تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي 49

المطلب الثالث: محاور ومؤشرات ضمان الجودة من خلال المنظور الجامعي..... 51

المبحث الثالث: متطلبات إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي 57

المطلب الأول: عوامل نجاح تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: 57

المطلب الثاني: فوائد ومراحل تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي..... 58

المطلب الثالث: أهمية أنشطة إدارة المعرفة لنجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي 63

خلاصة الفصل 67

تمهيد:..... 69

المبحث الأول: جامعة وكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية. 70

المطلب الأول: لمحة حول جامعة يحي فارس. 70

المطلب الثالث: لمحة حول كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية..... 73

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية..... 80

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة الميدانية 83

المطلب الأول: الأدوات المنهجية للدراسة. 83

المطلب الثاني: الإختبارات الخاصة بالإستبيان 86

المبحث الثالث: مناقشة و تحليل نتائج الدراسة الميدانية..... 92

المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة..... 92

المطلب الثالث : إختبار صحة فرضيات الدراسة 105

خلاصة الفصل..... 114

قائمة الجداول

رقم	فهرس الجداول	رقم الصفحة
3-1	الرصيد الوثائقي للمكتبة	75
3-2	تخصصات الليسانس المعتمدة	77
3-3	تخصصات الماستر المعتمدة	78
3-4	الأساليب الإحصائية المستخدمة	84
3-5	مستويات الإجابة لسلم ليكرت.	86
3-6	صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول-إدارة المعرفة	87
3-7	صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني-ضمان جودة التعليم العالي	88
3-8	مدى اتساق الفقرات باستخدام معامل ألفا كرونباخ	89
3-9	يبين قيمة معامل كلمقروف	90
3-10	يمثل التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس	92
3-11	يمثل التكرارات والنسب المئوية لمتغير السن	94
3-12	يمثل التكرارات والنسب المئوية لمتغير الرتبة	95
3-13	يمثل التكرارات والنسب المئوية لمتغير سنوات الخبرة	96
3-14	مناقشة نتائج المحور الأول- واقع تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة	98
3-15	مناقشة نتائج المحور الثاني-ضمان جودة التعليم العالي	101
3-16	ملخص الفروقات للفرضية الفرعية الأولى حسب الجنس	106
3-17	ملخص الفروقات للفرضية الفرعية الأولى حسب السن	107
3-18	ملخص الفروقات للفرضية الفرعية الأولى حسب الرتبة	108
3-19	ملخص الفروقات للفرضية الفرعية الأولى حسب الأقدمية	109
3-20	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الرئيسية الثانية	110
3-21	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الاولى	111
3-22	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية	112

3-23	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	112
3-24	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية االفرعية الرابعة	113

	فهرس الأشكال	رقم الصفحة
01	النموذج المقترح للدراسة	ح
1-1	عمليات إدارة المعرفة	12
2-1	المراحل الإجرائية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي	50
2-2	مراحل نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي	51
3-1	الهيكل التنظيمي للجامعة	72
3-2	الهيكل التنظيمي للكلية	80
3-3	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	93
3-4	توزيع عينة الدراسة حسب السن	94
3-5	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة	95
3-6	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	97

مقدمـــــة

لا أحد يعارض حقيقة أننا في عصر أصبحت فيه المعرفة دالة للثروة ومصدرا أساسيا للنمو ومحركا فاعلا لجميع الأنشطة الاقتصادية، فقد أضحى تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر أكثر فأكثر بدرجة امتلاكها لمصادر المعرفة وقدرتها على إنتاجها بعدما تأكد عدم جدوى إمتلاك الموارد المادية لوحدها من هنا أصبح هناك إهتمام لإدارة المعرفة التي تعد أحد التطورات الفكرية المعاصرة ذات الأثر الفعال لنجاح الأعمال والمؤسسات التعليمية، إنطلاقا من مفهوم رأس المال الفكري لأن إدارة المعرفة تؤسس فكرة مفادها أن المؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة بكل ما تشمله من براءات إختراع المعلومات خاصة بالمجال الذي تعمل فيه، أي استغلال العنصر البشري وتحيين أدائه الذي يعتبر من الموارد التي تبنى بالتراكم ولا تتناقض بالإستخدام، وتتميز بالمعرفة التي لا تعاني من المشكلة الإقتصادية، ولا تخضع لقانون تناقص القلة أصبح على المنظمات التوجه إلى إستشراف المستقبل بأساليب علمية، وطرق متطورة ضرورة حتمية من أجل ضمان البقاء في مجتمع معرفي يتميز بطبعة سريعة التغيير.

يقوم التعليم بصفة عامة والتعليم 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 القدرات الإبداعية له، والرفع من مستوى تأهيله لتلبية حاجات المجتمع من التنمية المستدامة في جميع المجالات الاجتماعية، البشرية، الاقتصادية والثقافية، يتطلب منها ضرورة الإهتمام بقضية ضمان جودة التعليم العالي الذي يشكل تحديا في ظل التنافس العالي بين منظمات التعليم العالي كنتيجة للعولمة، وعليه أصبح لزاما على المنظمات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها، واعتمادها لتحسين السياسات التعليمية في ظل الثروات السريعة للمعرفة، وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي من أجل تعزيز القدرة التنافسية.

وقد أصبحت الجامعات الجزائرية كغيرها من الجامعات مطالبة بالإهتمام بجودة التكوين والتعليم من أجل الإرتقاء إلى الأعلى، والتصنيف في مراتب متقدمة حسب المعايير الدولية، ولعل خير معبر عن ذلك هو مشروع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منذ الموسم الجامعي 2005/2004 في إحداث مواكبة الجامعات العالمية في إطار مشروع عالمي يدعو إلى

المنافسة في امتلاك المعرفة، كما جاء هذا الإصلاح لمعالجة الإختلال الذي يعاني منه النظام الكلاسيكي سواء على مستوى المرافق وتنظيم المؤسسات أو على المستوى البيداغوجي، ولدعم مسار هذا الإصلاح، قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتنظيم كل من المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي في ماي 2008، الذي كان تحت عنوان *الحوصلة المرحلية بعد أربع سنوات من تطبيق نظام ل م د* والمؤتمر الدولي حول الجودة في التعليم العالي في جوان 2008، والذي كان تحت عنوان * ضمان الجودة في التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات* وقد شاركت فيه إلى جانب أساتذة جامعيين، خبراء من البنك الدولي، اليونسكو، الاتحاد الأوروبي والبلدان المغاربية، وقد أوصى المؤتمران بحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي (CIAQES) وذلك بهـدف دعـــم وتشجيع مؤسسات التعليم العالي على تطبيق أحسن الممارسات سواء على المستوى المؤسسي أو البرامجي.

I. إشكالية الدراسة

نظرا لأهمية دور المؤسسات التعليمية في توفير حاجيات المجتمع من الخدمات التعليمية خاصة مؤسسات التعليم العالي، فإدارة المعرفة تهتم بإستثمار الأصول المعرفية لتحقيق أكبر عائد ممكن، وتعمل عمليات إدارة المعرفة بشكل تتابعي ومتكامل فيما بينها، حيث كل منها يعتمد على سابقاتها وتدعم العملية التي تليها، إن إدارة المعرفة تلعب دورا كبيرا في ضمان جودة التعليم العالي والإرتقاء بأداء مؤسسات التعليم العالي وتحقيق أهدافها بعوائد أفضل ويعتبر الإلتزام بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة من ضروريات البقاء لمؤسسات التعليم العالي كيانا وسمعة، في وقت لم يعد فيه عدد الخريجين وحدة مقياس الكفاءة ومعيار الأداء.

مما سبق، وبإعتبار المعرفة في مؤسسات التعليم العالي هي مصدر جودة التعليم العالي، فقد وقع إختيارنا على كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية – لإجراء الدراسة الميدانية بغية الإجابة على إشكالية البحث المعبر عنها بالتساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية؟

من خلال الإشكالية الرئيسية للدراسة يمكننا صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\propto \leq 0.05$ في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى للمؤهلات الشخصية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\propto \leq 0.05$ بين تطبيق إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي؟

II. فرضيات الدراسة

بناءا على الأسئلة الفرعية للدراسة تم صياغة فرضياتها على النحو التالي:

1- الفرضية الرئيسية الأولى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية تعود إلى متغيرات الخصائص التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس (أفراد العينة).

لغرض إختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى أربعة فرضيات فرعية، وإختبار كل فرضية على حدى، كما يلي:

- **الفرضية الفرعية الأولى** : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية تعود إلى متغير الجنس .
- **الفرضية الفرعية الثانية** : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية تعود إلى متغير العمر .
- **الفرضية الفرعية الثالثة** : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية تعود إلى متغير الرتبة .

- **الفرضية الفرعية الرابعة** : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية تعود إلى متغير سنوات الخبرة .

2- الفرضية الرئيسية الثانية :

توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية.

لغرض إختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى أربعة فرضيات فرعية، وإختبار كل فرضية على حدى، كما يلي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية $\propto \leq 0.05$.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية $\propto \leq 0.05$.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توزيع المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية $\propto \leq 0.05$.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية $\propto \leq 0.05$.

III.أهمية موضوع الدراسة

تبرز أهمية دراستنا من أهمية متغيراتها، وكذا العلاقة بين هذه المتغيرات (إدارة المعرفة ، ضمان جودة التعليم العالي) و التي نوضحها كمايلي :

- ❖ تعتبر المعرفة هي المحرك للإنتاجية والنهوض بالنمو والتنمية، وهي السمة البارزة في المرحلة الحالية والقادمة من الحضارة الإنسانية ومن يمتلكها سيتحكم في مصادر الريادة.
- ❖ تعتبر المعرفة من الموارد التي تمكن المؤسسة من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة يصعب تقليدها، رغم هذا فإن أغلب المؤسسات الجزائرية لا تولي الإهتمام الكافي لإدارة المعرفة.
- ❖ يعتبر التعليم العالي ركيزة أساسية من ركائز التنمية الإقتصادية والإجتماعية لأي مجتمع في عصر التغيير المستمر.
- ❖ تعتبر جودة خدمات التعليم العالي من الركائز الأساسية التي تعتمدها منظمة التعليم العالي للإرتقاء بتصنيفها عالميا.

IV. أهداف الدراسة

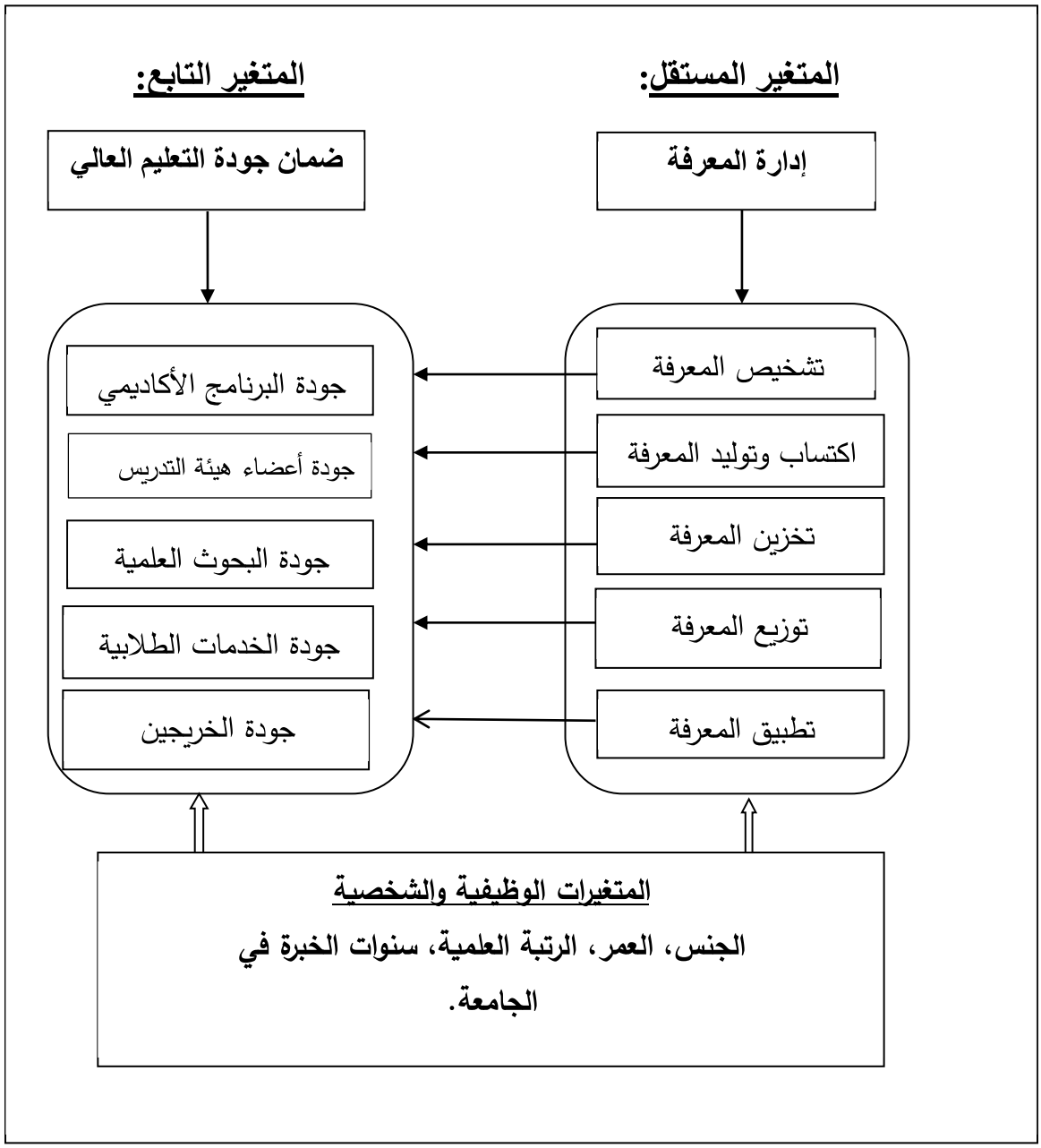
يهدف هذا البحث لحزمة من الأهداف يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ❖ إلقاء الضوء على المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي والتعرف على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي.
- ❖ معرفة مدى ممارسة كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية لأنشطة إدارة المعرفة.
- ❖ بيان أثر تطبيق إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية.
- ❖ الوقوف على معوقات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة.

7. نموذج الدراسة

يحدد النموذج الموالي الإطار العام للدراسة، ومن خلال تحديد المتغير المستقل والمتغير التابع للدراسة، والمتغيرات الوظيفية والشخصية.

الشكل رقم (01):النموذج المقترح للدراسة



من إعداد الطالبتين بناءا على الدراسات السابقة

VI. أسباب إختيار الموضوع

- ❖ من أهم الأسباب التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع نذكر منها ما يلي:
- ❖ المكانة التي تحتلها إدارة المعرفة والدور الذي تلعبه في تحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- ❖ وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي، مما يجعل من إدارة المعرفة كأسلوب لمعالجة تحسين الجودة.
- ❖ كون الموضوع ضمن مواضيع تخصصنا وهو من المواضيع الحديثة والمهمة
- ❖ لفت نظر المسؤولين إلى أهمية وضرورة إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي فهي مؤسسات معرفة.
- ❖ الرغبة في معرفة كيف يمكن لإدارة المعرفة أن تخدم قطاع التعليم كما سبق وخدمت قطاع الأعمال

VII. حدود الدراسة

كما هو معلوم من دراسة إلا ولها إطار موضوعي، بشري، زمني، ومكاني، والمتمثل في دراستنا في:

- ❖ **الحدود** الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية.
- ❖ **الحدود البشرية:** شملت الدراسة عينة من 62 أستاذا بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية.
- ❖ **الحدود المكانية:** إقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية.
- ❖ **الحدود الزمنية:** تم إجراء الدراسة التطبيقية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023-2024.

VIII. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

إنطلاقا من طبيعة هذه الدراسة وأهدافها، وبهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة وإشكالية البحث، إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث، من خلال الإعتماد على العديد من المراجع والمتمثلة في الكتب، المجلات و الملتقيات وكذا رسائل (الماجستير، الدكتوراه) وغيرها وهو ما ساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث. وأما الجانب التطبيقي فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف إسقاط الجانب النظري من هذه الدراسة على الجانب التطبيقي عن طريق الإستبيان، أين تم توزيعه على عينة من الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية للإجابة عليه، وتم تحليل المعطيات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي ومعالجتها بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS .

IX. الدراسات السابقة

سيتم ذكر بعض الدراسات التي سلطت الضوء على دراسة موضوع إدارة المعرفة بصفة مستقلة، وكذا الدراسات التي سلطت الضوء على موضوع ضمان الجودة، والتي شملت الموضوعين معا، ولذلك سيتم عرض بعض الدراسات التي تحصلنا عليها ولها علاقة بالدراسة الحالية

1. ايمان سعود ابو خيضر تطبيقات ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، افكار وممارسات المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحنو اداء متميز في القطاع الحكومي معهد للادارة العامة الرياض، السعودية 1- 2009/11/4

- ❖ هدفت الدراسة الى تقديم إطار فكري لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي مبنيا على مراجعة وفحص مجموعة من الدراسات النظرية والتجارب التطبيقية لبعض مؤسسات التعليم العالي في أنحاء متفرقة من العالم، كما هدفت الى تقديم تصور مقترح لخطوات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

وبناءا على ما تم عرضه ومناقشته في الدراسة خلصت الدراسة إلى ما يلي:

- ❖ إن إدراة المعرفة هي أحد الإتجاهات الإدارية الحديثة، والتي تتبناه المؤسسات لتحقيق العديد من الفوائد والتي منها: تحسين فعالية الأداء التنظيمي وزيادة قدرة

المؤسسة على التكيف مع تحديات ومتطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بها، والمحافظة على رأس مالها الفكري وزيادة قدرتها على الإبتكار وتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها وغيرها من الفوائد

- ❖ الأفراد هم العنصر الأساسي في إدارة المعرفة، فهم الذين ينتجون المعرفة ويديرونها وليست الأنظمة، ولكن تستطيع المؤسسات وضع سياسات وممارسات تساعد الأفراد على تبادل ومشاركة المعرفة وإدارتها.
- ❖ إن مؤسسات التعليم العالي ولطبيعة الدور المناط بها والمسؤوليات الملقاة على عاتقها في تنمية مجتمعاتها والوظائف التي تمارسها، في حاجة ملحة لتطبيق إدارة المعرفة.
- ❖ ليس هناك مدخل موحد لتبني تطبيقات إدارة المعرفة، وتختلف المداخل باختلاف طبيعة المؤسسة وإمكانياتها وما يتوفر لديها من موارد.

أما دراستنا فخلصت إلى مايلي :

– تمثل المعرفة الأساس المهم في تحقيق الإبتكارات والإكتشافات والإختراعات التكنولوجية والتي ينجم عنها تكوين رأس المال المعرفي ، كما تعتبر المعرفة المورد الوحيد الوافر الذي يبنى بالتراكم ولا يتناقص بالإستخدام كما أنها تتعرض للتغيير المستمر أي أنها غير ثابتة بتغير المعلومات التي تتصل بها.

– تهتم إدارة المعرفة بإستثمار الموارد المعرفية بالتركيز على الجزء الأهم من هذه الموارد وهو رأس المال الفكري ، ويتطلب قيام إدارة المعرفة دعائم تهيئ بيئة المؤسسة لها والتي تتمثل في الأنظمة التكنولوجية والموارد البشرية كما ولا بد من خلق ثقافة المشاركة المعرفية بين أفراد المؤسسة ويعتبر دعم الإدارة العليا في غاية والأهمية لتطبيق إدارة المعرفة كما يجب تبني طرق تحفيزية كالمكافآت والتمييز .

2. دراسة صليحة رقاد بعنوان (تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية) أفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري

هدفت هذه الدراسة إلى عرض مناقشة المفاهيم والأفكار المرتبطة بمفهوم ضمان جودة التعليم العالي الذي يعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي والإطلاع على تجارب بعض الدول هذا النظام في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وكذا التعريف بالتجربة

الجزائرية في مجال ضمان جودة التعليم العالي والتعرف على مختلف المعوقات التي تحول دون تطبيقه في الجزائر وعوامل إنجاح تطبيق الجودة والمساهمة في إنجاح تطبيق هذا النظام قصد الأخذ به ومحاولة التوصل الى نتائج وإقتراحات تساعد متخذي القرار على إيجاد الأليات المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح في مؤسسات التعليم العالي وتجاوز مختلف معوقات تطبيقه.

أما دراستنا فخلصت إلى مايلي :

- تطرقنا إلى معايير ضمان الجودة في التعليم العالي ، و قدمنا بعض التجارب الرائدة في هذا المجال .

3. دراسة شفاف خديجة عبد الحميد مهري وبلخيري مراد محمد البشير الابراهيمي بعنوان (معايير ضمان جودة التعليم العالي- عرض لبعض النماذج العالمية – 2016)

تناول المقال جملة من العناصر الضرورية التي تؤسس لوضح إطار عام للجودة في التعليم العالي في تنمية المجتمعات الإنسانية، وقد هدفت هذه الدراسة الى التعريف بمختلف المحاور التي تؤدي الى فهم و استعاب فكرة ضمان جودة التعليم العالي مع تقديم بعض التجارب الدولية الرائدة في هذا المجال.

4. يوسف أحمد ابو قارة سنة 2004 تحت عنوان (دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس) دراسات تطبيقية، عمان دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2008.

هدفه من الدراسة تبيين أهمية ضمان جودة التعليم كمدخل يقود الى التبني الكامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة، من خلال إختبار واضح لضمان جودة التعليم العالي، هذا بالإضافة إلى أن جامعة القدس تركز على ضمان جودة مدخلاتها المختلفة في حين لا تركز على ضمان جودة عملياتها ومخرجاتها.

5. د/ نذير غالية – د/ يونس زين – د/ أحمد نصير

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على نظام ضمان جودة التعليم العالي الذي يعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي، وإبراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق هذا النظام في مؤسسات

التعليم العالي الجزائري إضافة الى الإطلاع على التجربة البريطانية بإعتبارها نموذج رائد في ضمان جودة التعليم العالي، ومحاولة الإستفادة من خبراتها وتجربتها والتعرف على عوامل نجاحها للإستفادة منها وتطبيقها على مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

أما دراستنا فخلصت إلى مايلي :

- تعد ضمان جودة التعليم العالي أمرا ضروريا وهاما بتقديم خدمات تتميز بمجموعة من الخصائص والمزايا الواجب توافرها من أجل تحقيق الأهداف المسطرة ويكون الحكم على ضمان الجودة من خلال مجموعة من الأبعاد محصورة في جودة البرنامج الأكاديمي ، جودة هيئة أعضاء التدريس وجودة الخرجيين.

X. صعوبات الدراسة

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

- ❖ قلة المراجع المتخصصة في ضمان جودة التعليم العالي.
- ❖ تعذر بعض الأساتذة في الإجابة على الإستبيان.
- ❖ صعوبة الوصول إلى جميع الأساتذة الموجودين في الكلية.

XI. هيكل الدراسة:

من أجل معالجة الإشكالية المطروحة وإختبار الفرضيات و الإلمام بمختلف جوانب الدراسة قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاثة فصول ، فصلين نظريين و الأخر تطبيقي كمايلي:

1-الفصل الأول : الإطار النظري لإدارة المعرفة

حيث تناولنا في المبحث الأول أدبيات حول المعرفة، تتضمن المفهوم،الأهمية ، الخصائص، المصادر، الأنواع، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى إدارة المعرفة من خلال النشأة والمفهوم، الأهداف والوظائف، ومختلف عمليات إدارة المعرفة ونماذجها،وفي المبحث الثالث تناولنا ضرورات تطبيق أداة المعرفة وسماتها.

2-الفصل الثاني: إدارة المعرفة كمدخل لضمان جودة التعليم العالي

حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية جودة التعليم العالي، ويتضمن مفهوم جودة التعليم العالي، ودوافع الإهتمام بها، أهميتها وأهدافها، وفي المبحث الثاني إستعرضنا نظام

ضمان الجودة في التعليم العالي من خلال أهداف ومراحل وطرق وكذا شروط تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي. أما المبحث الثالث فتطرقنا إلى متطلبات إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي أيضا من خلال خطوات ومراحل وكذا فوائد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وأيضا نشاطات الأساسية لهذه الأخيرة.

3-الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

تطرقنا في المبحث الأول إلى عرض عام للمؤسسة محل الدراسة، تناولنا فيه التعريف بالكلية للعلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة يحي فارس – المدية – والهيكل التنظيمي وإحصائيات الأساتذة بالكلية، وفي المبحث الثاني استعرضنا منهجية الدراسة الميدانية، من خلال حدود وأبعاد الدراسة، عينة الدراسة، الأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة، ومناقشة وتحليل محاور الدراسة، وفي الأخير إختبار الفرضيات وتحليل النتائج.

الفصل الأول :

الإطار النظري لإدارة المعرفة

تمهيد

خلال العقود الأخيرة أصبحت إدارة المعرفة من الموضوعات الأساسية والمركزية في الإدارة على مستوى أغلب دول العالم، وقد ساعد ذلك، ما أفرزته العولمة وما نجم من التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

فالمؤسسة تعمل بصورة دائمة على تحقيق النجاح والمحافظة على نجاحها وبقائها، هذا ما يجعلها تسعى باستمرار إلى تطوير وتحسين وتعديل سياساتها، إلى تطوير إمكاناتها واستخدام أدوات ووسائل متجددة، تسعى إدارة المؤسسة الحديثة إلى الاستفادة من المعارف والعلوم التي يستحدثها ويطورها العلماء ودوائر المعرفة باستمرار، وهذه الجهود تؤدي إلى إيجاد فرص جديدة، وتحقيق التقدم والتطور المستمر. حيث تم تقسيم محتوى هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: ماهية المعرفة

المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية حول إدارة المعرفة

المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

المبحث الأول: ماهية المعرفة

المعرفة هي مفهوم شامل يشير إلى الفهم و الإدراك و الوعي الذي يكتسبه الإنسان من خلال التعلم و الخبرة و التفكير،سنتطرق في مبحثنا هذا إلى مفهوم المعرفة و أهميتها خصائصها و أبعادها و أيضا صفاتها.

المطلب الأول: مفهوم المعرفة وأهميتها

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف المعرفة أولا و ذكر أهميتها ثانيا[1].

اولا: مفهوم المعرفة

إن المعرفة حقل قديم متجدد، وبرز الإهتمام منذ آلاف السنين، والواقع أن دراسة نوناكا ايكوجيرو البروفيسور بمعهد علوم الأعمال وجامعة هوتو تسوباشي اليابانية. والتي نشرها عام 1991 حول المؤسسات الخلاقة للمعرفة كانت هي البداية الرسمية للإهتمام الواسع بإدارة المعرفة و المؤسسات القائمة على المعرفة التي تحقق ميزتها من قدرتها على توليد المعرفة الجديدة وتحويلها إلى تكنولوجيات ومنتجات جديدة.

ويرى نوناكا ايكوجيرو " أنه في الإقتصاد حيث المؤكد الوحيد هو عدم التأكد فإن المعرفة تكون هي المصدر الأخير للميزة التنافسية. فعندما الأسواق تتطور والتكنولوجيا تتكاثر والمنافسون يتزايدون والمنتجات تصبح متقادمة بين ليلة وضحاها، فإن المؤسسات الناجحة هي تلك التي تنشئ بشكل متسق وتنشرها على نطاق واسع في جميع أنحاء المؤسسة وتجسدها بسرعة في تكنولوجيات ومنتجات جديدة وهذه الأنشطة هي التي تحدد المؤسسات الخلاقة للمعرفة".

فماذا نعني بالمعرفة؟

[1]- د. هيثم علي حجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص45.

1-تعريف 01:

يعرفها Wig بأنها جسم من المفاهيم والتعميمات والأفكار المجردة التي نحملها معنا على أسس دائمة أو شبه دائمة، ونستخدمها لتفسير العالم المحيط بنا، وإدارته. ولذلك فإن المعرفة تتطور فتمتد إلى مفاهيم أوسع وأشمل[1].

2- تعريف 02:

ويشير Harris and Henderson إلى أن المعرفة تشكل أحد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات Signals وتتدرج إلى البيانات Data ثم إلى المعلومات Information ثم إلى المعرفة Knowledge ثم إلى الحكمة Wisdom التي تعد أساسا فاعلا[2]للإبتكار (Innovation) ويتضح أن المعرفة الفاعلة والسليمة والكافية هي جوهر الحكمة والإبداع و الإبتكار [3].

3- تعريف 03:

هي حصيلة إستخدام البيانات والمعلومات والتجربة التي يتم الحصول عليها عن طريق التعلم والممارسة وهي التي تمكن من يملكها من التجاوب مع المستجدات التي تواجهه، وتجعله أكثر قدرة على الوصول إلى حلول أفضل للمشاكل التي تقع في مجال المعرفة[4].

4- تعريف 04:

المعرفة هي الإستخدام الكامل والمكثف للمعلومات والبيانات والتي ترتبط بقدرات الإنسان الأصلية والمكتسبة والتي توفر له الإدراك والتصور والفهم من المعلومات التي يتم الوصول إليها عن طريق البيانات الخاصة بحالة معينة، أو مجال معين، أو مشكلة معينة وقد تتحقق المعرفة هذه من خلال الملاحظة المباشرة للأحداث والوقائع، وتوفر القدرة على فهم وإدراك

[1]د. احمد يوسف أبو فارة، العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة و الأداء، المؤتمر العلمي الرابع لإدارة المعرفة، جامعة الزيتونة الأردنية عمان، الأردن، 2004، ص 05.

[2]د. هيثم علي حجازي، مرجع سابق، 2014، ص 46

[3]د. احمد يوسف أبو فارة، العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة و الأداء، المؤتمر العلمي الرابع لإدارة المعرفة، جامعة الزيتونة الأردنية عمان، الأردن، 2004، ص 05.

[4]د. نعيم ابراهيم الظاهر، إدارة المعرفة جدار للكتاب العالمي عالم الكتاب الحديث، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص 10 د. فليح حسان خلف اقتصاد المعرفة جدار للكتاب العالمي، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن، 2007، ص 09

طبيعة الأحداث والوقائع هذه وما يرتبط بها، ومن ثم فإن المعرفة هي القدرة على الإدراك والفهم والتعلم والمعلومات والبيانات والملاحظة المباشرة والخبرة[1].

ولتحقيق صورة أكثر وضوحا وعمقا لمفهوم المعرفة فإنه لابد من التمييز بين المعرفة وبين مفهوم ومصطلح المعلومات، حيث أن مصطلح المعلومات يتضمن ويعبر عن حقائق وبيانات منظمة تشخص موقف محدد أو ظرف محدد أو تشخص تهديدا ما، أو فرصة محددة، والمعلومات هي المخرجات الأساسية للبيانات وفقا للمدخل النظمي. أما المعرفة ما هي إلا تجميع المعلومات ذات المعنى ووضعها في نص للوصول إلى فهم يمكن الفرد من الإستنتاج.

وعند الحديث عن المعرفة فإن الحديث يتشعب ويتناول مجالات متعددة وما يهم المؤسسة الحديثة بصورة جوهرية وأساسية هي المعرفة بالعمل والأعمال وهذه المعرفة تعبر عن قدرة الأفراد و المؤسسات على الفهم والتصرف بصورة فاعلة في بيئة العمل. وهذه المعرفة عادة ما يقوم بإدارتها المديرون والأفراد ذو القدرات المتميزة وصناع المعرفة وزملاء العمل. وهؤلاء يكونون مسؤولين عن تحقيق بقاء المؤسسة في بيئة العمل التنافسية، ويعمل كل من هؤلاء على بناء أفضل معرفة ممكنة في كل جانب من مجالات المؤسسة.

ثانيا: أهمية المعرفة.

إننا نعيش اليوم مجتمع قواعد المعرفة لأنها تمثل مصدر القوة للجودة العالية، لأن عالم اليوم يتميز بالتغير فيما يتعلق بالأسواق والمنتجات والتكنولوجيا والمنافسين والتنظيمات، حيث أن هذا التغيير يتم بصورة سريعة ومن ثم فهناك إبتكارات مستمرة، والمعرفة هي التي تعطى القوة للإبتكارات أن تصبح مصادر مهمة لمزايا تنافسية مستدامة[2].

ومن هنا فإن المتخصصين يعتبرون المعرفة والقدرة على الخلق والإستخدام لتلك المعرفة أنها أصبحت من أكثر المصادر أهمية لإستمرارية المزايا التنافسية للمؤسسة. بالإضافة إلى أن الإستغلال الأمثل للموارد البشرية يعتبر من أهم السبل الضرورية للخروج من الأزمة الإقتصادية التي تعيشها معظم البلدان والتي من مظاهرها العجز في ميزان المدفوعات والديون الخارجية والركود السائد في الأسواق، ذلك أن هناك طاقات بشرية هائلة يمكن استغلالها في المجال

[1] د. فليح حسان خلف، اقتصاد المعرفة، جدار الكتاب العالمي، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن، 2007،ص 09.
[2] ممدوح عبد العزيز الرفاعي، إدارة المعرفة، دار الكتب والوثائق القومية، ط3، 2006، ص 10

الصناعي عن طريق إيجاد فرص عمل، لأن العقل البشري هو الذي يقوم بعملية خلق وتوليد المعرفة، مما يؤدى إلى استنباط التكنولوجيا الحديثة والتي تسعى إلى الإستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية المتاحة مما يؤدى إلى التطوير والتنمية المستدامة.

المطلب الثاني: صفات المعرفة، خصائصها وأبعادها

المعرفة تتميز بصفات وخصائص و أبعاد متعددة تجعلها أداة محورية في حياة الإنسان وتطوره.

أولا: صفات المعرفة

لابد من معرفة الصفات الواجب توافرها في المعرفة المطلوبة. ونذكر منها ما يلي:

1- **التمامية:** ويقصد بها المعرفة التامة الكاملة عن موضوع معين، ويتوجب علينا وضع معيار يحدد درجة التمامية الخاصة بقاعدة المعرفة.

2- **الترابط:** أي أن تكون ذات علاقة أو ارتباط بموضوع معين.

3- **الإنسجام:** يفترض أن تكون المعرفة التي تمتلكها المؤسسة أو الفرد أو الموجودة في قاعدة المعرفة تتصف بالإنسجام فيما بين مكوناتها، بحيث تكون جميع الحقائق والمفاهيم ووجهات النظر والقيم والأحكام في حالة اتساق وتطابق.

4- **المنظور والهدف:** من المنطقي أن نمتلك المعرفة لهدف معين، وبغية استخدامها إستخداما محددا.

5- **المعرفة النوعية:** أغلب المعارف التي تمتلكها المؤسسات والأفراد هي معارف نوعية وليست ذات طابع كمي.

ثانيا: خصائص المعرفة

تملك المعرفة العديد من الخصائص التي تجعلها مصدرا للثروة، وسنحاول من خلال السطور الموالية التطرق لأهم هذه الخصائص[1]:

[1] ممدوح عبد العزيز الرفاعي، مرجع سابق، ص 50.

1- **إمكانية توليد المعرفة:** إن بعض المؤسسات لديها خصوبة ذهنية تجعلها قادرة على توليد المعرفة الجديدة. وهذا ما يمثله الأفراد المبتكرون في الشركة الذين يتم التعويل عليهم في عملية إستدامة الإبتكار وتوليد المعرفة.

2- **إمكانية موت المعرفة:** كما تولد المعرفة فإنها تموت أيضا إن القليل جدا من المعارف التي تتكون خلال تجاربنا هي التي تسجل. وإن ما يكتب منها في الكتب والدوريات هو القليل جدا من معرفتنا. لهذا فإن الغالبية العظمى من المعارف تموت مع الشخص. ومع ذلك فإن فكرة موتها ذات خصوبة فبعض المعارف تموت بموت الشخص والبعض الآخر يمت بإحلال معارف جديدة محل القديمة لتتقاعد عن الإستخدام[1].

3- **إمكانية إمتلاك المعرفة:** من قبل أي فرد فهي ليست محصورة بفرد أو مقتصرة على جهة معينة والطريقة الأكثر شيوعا لإكتساب المعرفة هي التعلم، ومن ثم يمكن تحويلها إلى طرق علمية أو براءة إختراع أو أسرار تجارية.

4- **إمكانية تصنيف المعرفة:** وذلك حسب مجالات متعددة ضمنية صريحة....).

5- **إمكانية تخزين المعرفة:** كانت تخزن في السابق عن طريق الورق أما الآن فيتم استخدام الطرق الإلكترونية.

6- **إمكانية إستهلاك المعرفة:** المعرفة لا تستهلك بالاستخدام بل تتطور وتولد وعكس ذلك فإنها تموت.

7- **إمكانية تقاسم المعرفة:** يمكن تقاسم المعرفة والخبرات العملية كما يمكن نشرها ونقلها عبر العالم.

ثالثا: أبعاد المعرفة

لتوضيح أبعاد المعرفة ومضامينها فإنه يمكن النظر إليها من خلال الأبعاد التالية:

[1] د. ربحي مصطفى عليان إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، ص 95

1. المنظور الهرمي: وتبدأ الهرمية وفق هذا المنظور من البيانات وتتدرج إلى المعلومات والتي هي عبارة عن بيانات، معالجة تليها المعرفة وهي ناتج المعلومات والتجربة والتعليم التدريب.

ومن خلال هذا المنظور يتضح لنا أن المؤسسات تقوم بجمع كمية من البيانات ليتم معالجتها والإستفادة منها، لتصبح معلومات مفيدة تساهم في سير العمل، ومع تراكم هذه التجارب تتولد المعرفة التي تعطي متخذ القرار ميزة تنافسية عن الآخرين الذين لا يملكون المعرفة.

2. منظور المعرفة المرمزة: ويقوم هذا المنظور على أساس نمذجة المعرفة بشكل قياسي، وذلك بتمثيلها مجموعة قواعد لكي يتسنى الإستفادة منها في النظم المبنية على المعرفة (كالنظم الخبيرة) ويركز على أن المعرفة هي تلك التي ترمز في شكل قواعد، فمثلا عند تشخيص إحدى الآلات في المؤسسة فإنه يمكن أن تكون القاعدة كالآتي: إذا ضغطت على زر التشغيل ولم تعمل الآلة فقم بالتأكد من وصول التيار الكهربائي إليها[1].

وهذا المنظور يستبدل معايير العصر الصناعي بمعايير عصر المعلومات و تكنولوجيا المعلومات، ويستبدل الوثيقة التقليدية بالوثيقة الرقمية الإلكترونية والذكاء الإنساني بالذكاء الصناعي.

3. المنظور الإنساني: يركز هذا المنظور على تقاسم المعرفة بين الأفراد، والمعرفة هنا تشمل كل المعلومات والبيانات والإحصاءات والأرقام التي يتم الحصول عليها من مصادر موثوقة ومحدثة، من ثم بناء جماعات أي فرق عمل من صناع المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس إبتكارات صناع المعرفة والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فعالة من العلاقات بين الأفراد ودعم روح الفريق في العمل فيما بينهم، وكذلك عن طريق تأسيس

[1]- د. فليح حسان خلف، اقتصاد المعرفة، مرجع سابق، ص 86.

ثقافة تنظيمية داعمة، فهذا المنظور يقوم على التشارك في الحصول على المعلومات والتشارك في إستخدامها بطريقة تعاونية[1].

المطلب الثالث: الأساليب الحديثة لنشر المعرفة وعملياتها

تطورت أساليب نشر المعرفة و عملياتها بشكل كبير في العصر الحديث بفضل التقدم التكنولوجي و الرقمي ، لم تعد المعرفة محصورة في الكتب و المقالات التقليدية ، بل أصبحت تنتقل بطرق متعددة و سريعة .

أولا: الأساليب الحديثة لنشر المعرفة

لقد زودت عملية نشر المعرفة بوسائل جديدة بفضل التطور الحاصل في مجال التكنولوجيات الحديثة، وذلك من خلال[2]:

1- تقنيات الصوت والصورة (الوسائط المتعددة).

2- تحديث وتعديل المعلومات وإيجاد مصادرها.

3- بناء بينات جاهزة للإستخدام.

4- تقليل الأعطال.

5- تحسين نظم المراقبة.

6- الوصلات الفائقة المستخدمة في نقل الوثائق.

7- مراجعة المقالات الحديثة.

8- تقديم أنواع مختلفة من المعلومات.

ثانيا: عمليات إدارة المعرفة

تختلف عمليات إدارة المعرفة من مؤسسة لأخرى، لكن بصفة عامة، فإنّ إدارة المعرفة تتسم بالعمليات الجوهرية التالية:[3]

---

[1] عصام نور الدين إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 80.

[2] المرجع نفسه، ص 82.

[3] توفيق صراع، مر2 (إدارة المعرفة و دورها في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير الجزائر، 2014 ص 25.

1- **تشخيص المعرفة:** تهدف هذه العملية إلى تحديد الفجوة المعرفية بين ما هو موجود وما هو مطلوب، وتشمل موجودات المعرفة على كمية المعرفة وأنواعها وجودتها وأهميتها، والتي تمتلكها المنظمة في أصولها ومكوناتها المادية والبشرية. وتعتبر عملية تشخيص المعرفة من أهم العمليات في أي برنامج لإدارة المعرفة، وعلى ضوء نتائج هذا التشخيص يتم تحديد سياسات وملامح وبرامج العمليات الأخرى[1].

2- **إكتساب المعرفة:** تأتي بعد عملية تشخيص المعرفة، حيث يتم إكتساب المعرفة من مصادر مختلفة، وقد تكون مصادر داخلية مثل مستودعات المعرفة أو من خلال المشاركة في الخبرات والممارسات، والحوار والإتصال بين جماعات العمل والزبائن، وينتج عن ذلك إبداع المعرفة التنظيمية. وقد تكون من مصادر خارجية تتولى إدارة المعرفة إحضارها من الحدود التنظيمية أو المشاركة فيها، ويساعدها في ذلك التطورات التكنولوجية، كما تحصل المنظمة على المعرفة من خلال الإستخبارات التسويقية وتحليلها ومن الخبرات والمختصين في مجال الصناعة وإستقطاب العاملين الجدد وخاصة المتميزين منهم، فنظرية إكتساب المعرفة هي مجموعة منطقية لكيفية إيجاد المعرفة والإحتفاظ بها و إستخدامها[2].

3- **توليد المعرفة** : توليد المعرفة يعني إبداع المعرفة، وذلك من خلال مشاركة فرق العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة إبتكارية مستمرة، كما تزود الشركة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية، ومن هنا يتضح أنّ المعرفة والإبتكار عملية مزدوجة ذات إتجاهين: فالمعرفة مصدر للإبتكار، والابتكار عندما يكون يصبح مصدرا لمعرفة جديدة[3]. كما يأتي توليد المعرفة من الإبداع المستمر والعمل الخلاق والتعلم.

---

[1] عبد الله وليد المدلل تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء دراسة تطبيقية على مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء - رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية كلية التجارة غزة، فلسطين، 2012، ص 36

[2] عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 41 .

[3] د. ربحي مصطفى عليان (إدارة المعرفة) دار الصفاء للنشر والتوزيع الطبعة 1 عمان الاردن ص 196.

4- **تخزين المعرفة:** وتعني الإحتفاظ بالمعرفة التي تمتلكها المؤسسة بطريقة تسهل عملية الوصول إليها في الوقت والطريقة المناسبة تعتبر من أهم المراحل اللازمة للمحافظة على المعارف المكتسبة، وذلك من خلال الإحتفاظ بالمعرفة الجديدة وتخزينها وتوثيقها بكافة الطرق سواء من خلال الملفات الورقية أو الإلكترونية وتحديثها بشكل مستمر وجعلها معلومات ذات قيمة يمكن الإستفادة منها[1].

5- **توزيع المعرفة:** ويقصد بها نشر ونقل المعرفة و المشاركة بها، وتدفقها بين مختلف أفراد وفروع المؤسسة بحرية وسهولة تامة[2]. أي هي تبادل الأفكار والخبرات بين العاملين وتتطلب أن يقوم العاملون بالإتصال ببعضهم البعض، واستعمال ما يعرفونه لحل المشكلات على نحو مبدع، فالمعرفة حقيقة تنمو عندما يتم تقاسمها و إستعمالها، وقد أصبح توزيع المعرفة أمرا أكثر سهولة بإستخدام التقنيات المتطورة كالأنترنت وشبكات الإتصال المتطورة[3].

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

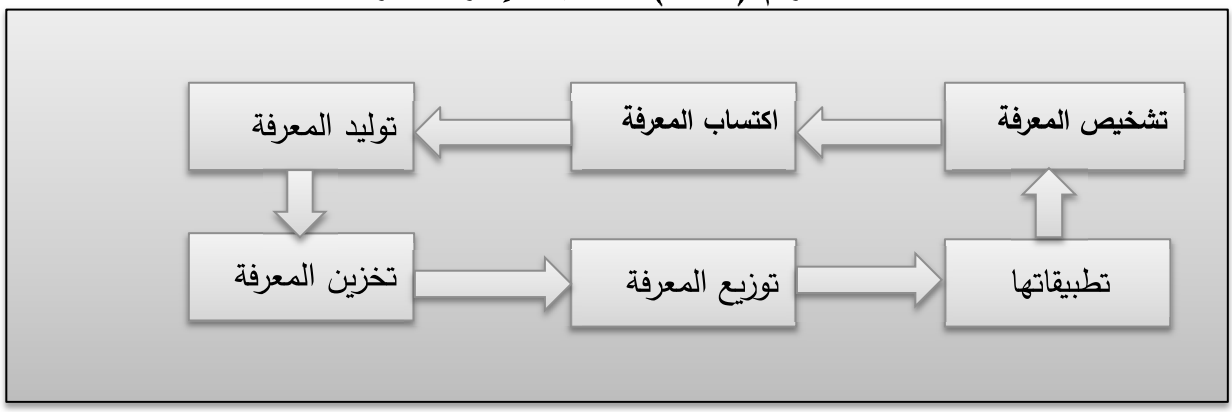
ويمكن توضيح عمليات إدارة المعرفة في الشكل التالي:

[1] عبد الله وليد المدلل، تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء دراسة تطبيقية على مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء مرجع سبق ذكره، ص .36

[2] واضح فواز ونويري مجدي، إدارة المعرفة أسلوب متكامل للإدارة الحديثة مجلة اقتصاديات المال والأعمال العدد 1، الجزائر، مارس 2017، ص 234.

[3] محمد إبراهيم المدهون ولميس منصور عبد الجواد، واقع تطبيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية في فلسطين"، مجلة كلية فلسطين التقنية العدد 3 ، دير البلح فلسطين 11 سبتمبر 2016، ص 180.

الشكل رقم (1-1): عمليات إدارة المعرفة



المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا للدراسات السابقة(د. ربحي مصطفى عليان (إدارة المعرفة) دار الصفاء للنشر والتوزيع الطبعة 1 عمان الأردن)

المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية حول إدارة المعرفة

إن المؤسسات المعاصرة التي تعتمد في إدارتها على المعرفة نجدها قادرة على إكتساب ميزة تنافسية من أجل البقاء والإستمرار، فتستخدم المعرفة في مجالات مختلفة، ولهذا فإن المؤسسات التي تقوم إدارتها بلا معرفة أو تعيش على أرصدتها المعرفية القديمة دون تطويرها تنهار قدرتها التنافسية وتفقد ميزتها وسيطرتها أمام منافسيها.

المطلب الأول:مدخل حول إدارة المعرفة

نظرا لطبيعة موضوع إدارة المعرفة ومحاولة منا للوصول إلى كافة تطلعاته، كان لزاما علينا التطرق إلى تطور إدارة المعرفة ومفهومها وكافة الجوانب المتعلقة بها.

أولا : نشأة وتطور إدارة المعرفة

في عام 1980، وفي المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الصناعي، أشار إدوارد فراينبوم Edward Freignebaum إلى عبارته الشهيرة " المعرفة قوة " ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد اطلق عليه " هندسة المعرفة " ومع ولادته استحدثت سيرة وظيفية جديدة هي مهندس المعرفة[1]. وفي عام 1997 ظهر حقل جديد آخر نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو إدارة المعرفة Knowledge Managment وقد تبع هذا التطور تغير في العناوين والدوريات المتعلقة بالموضوع من بينها تغيير عنوان مجلة تغيير و إعادة هندسة إدارة الأعمال " إلى " إدارة ومعالجة المعرفة"[2].

وفي النصف الاخير من التسعينات أصبح موضوع المعرفة من المواضيع الساخنة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة. لقد تبع إصدار الكتابين الأكثر شهرة في المجال من قبل نوناكا تاكيوشي 1995 وليوناردو بارتون 1995 مجموعة كبيرة من المؤلفات. الرسالة الأساسية لهذه الأعمال هي أن الميزة الوحيدة المساندة للمؤسسة تأتي مما تعرفه إجمالا وكيف تستخدم ما تعرفه بفاعلية، وكم هي جاهزة لإكتساب وإستخدام المعرفة الجديدة[3].

---

[1] علي حسين السمير، تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية، المؤتمر الدولي الأول لجمعية المكتبات الأردنية المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة، عمان، الأردن، 29-31 أكتوبر 2013، ص 11.

[2] فلاح محمد عامر بشير أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة سعد دحلب البلية، الجزائر، ص 05.

[3] الحمزة منير، واقع تفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية مطلب واقعي أم استباق للأحداث مجلة RIST، مج 19، العدد 2، ص36

ويرى البعض أن عبارة الإشتراك بالمعرفة أفضل من إدارة المعرفة لقد حققت شركة معدات تكساس Texas Instruments أرباحا عالمية من خلال الاشتراك بأفضل الممارسات بين حقولها المختلفة. وكذا الحال بالنسبة لمؤسسة هاوليت باكارد (HP) حيث نجحت في التسريع بطرح منتجاتها في الأسواق وتحقيق ميزة التنافس من خلال الإشتراك بالخبرة المتوفرة لديها فعلا مع الشركة التي يفتقد فريق التطوير فيها لتلك المعرفة. ويرى البعض الآخر إرتباط إدارة المعرفة بالتعلم فقد إستخدمت شركة النفط البريطانية فرق العمل الإفتراضية بإعتماد مؤتمرات فيديوية لتسريع حلول مشكلات العمليات الحرجة ولكن تبقى مسألة المشاركة بالمعرفة مرتبطة بتحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة وتجدر الإشارة أنه في الولايات المتحدة الأمريكية دفعت يقارب 1.5 بليون دولار للإستشارات في مجال إدارة المعرفة خلال العام 1996 ليصل المبلغ إلى 5 بليون دولار خلال عام 2001.

المطلب الثاني: تعريف وأهمية إدارة المعرفة :

للتعرف على إدارة المعرفة سنتطرق في السطور الموالية لبعض التعاريف الخاصة بها بالإضافة إلى أهميتها داخل المنظمات.

أولا: تعريف إدارة المعرفة

كانت التعاريف لإدارة المعرفة كثيرة رغم تشابه معظمها ولكن الإكثار منها كان طريقة جيدة لتوسيع المدارك للإستيعاب الأفضل لمعنى هذا النوع من الإدارة وما يلي عبارة عن مجموعة تعاريف لعدة متخصصين:

1-تعريف 01:

هي عملية تجميع ، خلق، رصد ، تنظيم و إستعمال الأصول الفكرية للمؤسسة[1].

2-تعريف 02:

كما تم تعريفها على أنها إنتاج نشاط وعمل العقل الإنساني حيث يمثل فيها ويطلق عليها برأس المال الفكري[2].

[1] Bill Wolf, Introduction to Knowledge Management, 2001, p05.

[2] د. علي السلمي إدارة التميز نماذج وتقنيات الادارة في عصر المعرفة، دار الغريب القاهرة، 2002، ص .202.

3-تعريف 03:

أماScott فيعرفها بأنها تجميع منظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها، وتحليلها وتفسيرها وإستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات في المنظمة وتحقيق تحسين الأداء والإرتقاء على المستويات أعلى من الإنجاز سواء بالنسبة لإنجازات المنظمة ذاتها في فترة سابقة أو قياسا إلى إنجازات المنافسين[1].

4-تعريف 04:

في حين هناك من عرفها بأنها مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنشر وتستخدم المعرفة من قبل الممارسين لتزودهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات وتنفيذها[2].

5-تعريف 05 :

ومنه ومما سبق يمكن تعريف إدارة المعرفة على أنها العمليات والنشاطات التي تساعد المؤسسة على توليد والحصول على المعرفة من حيث إختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المؤسسة وتوظيفها بما يخدم عملية اتخاذ القرارات والتخطيط الإستراتيجي. ويمكن تلخيص أهم وظائفها في[3]:

- الإهتمام بالعنصر البشري (أفراد المعرفة) من حيث جلبهم وإستقطابهم ورعايتهـــم.
- الإهتمام بالثقافة التنظيمية الداعمة للمعرفة من حيث توليدها وتقاسمها واستخدامها.
- توفير الوسائل الإبداعية اللازمة لأفراد المعرفة.
- الإهتمام بالجوانب القانونية والأخلاقية للمعرفة بجميع عملياتها بحيث تكون قانونية وأخلاقية.
- إعداد البنية التحتية اللازمة للمعرفة من حواسيب وبرمجيات ووسائل إتصال لازمة.
- وضع نظام خاص للحوافز أو الإسهام بذلك.

---

[1] بن وسعد زوينة مباركي سمرة، المعرفة في البنوك الجزائرية الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات المعرفة الركيزة الجديدة للتحدي التنافسي للمؤسسة الاقتصادية بسكرة، 12-13/11/2005، ص367.

[2] عوشة زكي راتب أخلاقيات الوظيفة في الادارة العامة، مطبعة التوفيق، مصر، ص 74.

[3] ابراهيم خلوف الملكاوي، مرجع سبق ذكره، من 65، 66.

ثانيا: أهمية إدارة المعرفة

تلعب إدارة المعرفة دورا هاما في منظمات الأعمال حاليا، خاصة ونحن في ظل إقتصاد يعتمد وبشكل كلي على المعرفة وبالتالي بات ضروريا وجود هذه الإدارة بمختلف أنواع المنظمات، وتبرز أهميتها في:

- تساعد على تخفيض التكاليف وزيادة موجوداتها الداخلية لتوليد إرادات جديدة.
- زيادة معدل الإحتفاظ بالعاملين عن طريق إدراك وفهم قيمة معرفة وخبرات العاملين وتشجيعهم ومكافاتهم على ذلك.
- تعمل على تنسيق أنشطة المؤسسة المختلفة في إتجاه تحقيق أهدافها.
- توفير الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمؤسسات.
- تعد أداة المؤسسات الفاعلة لإستثمار رأس المال الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة ممكنة.
- تحسين خدمة العملاء عن طريق إنسيابية العمل وسرعة وقت الإستجابة وتحسين الجودة
- الخدمات والمنتج واشباع إحتياجاتهم.
- تساعد على تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- زيادة قدرة المؤسسة على الإحتفاظ بالأداء المؤسسي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه[1].

هذا ويمكن أن نضيف إلى كل ما سبق أن إدارة المعرفة تعمل على تكريس المعرفة المؤسسية، حيث أن إدارة المعرفة تنفذ إستراتيجية تجعل من الممكن أن يسهم كل قسم بالمنظمة بإنتاج المعرفة حسب ما يهمه لتوضع في وثيقة واحدة وتطبق في جميع أجزاء المؤسسة وتعود بالنفع العام عليها.

[1] د. محمد عواد الزيات اتجاهات معاصرة في إارة المعرفة، دار الصفاء، ط1 عمان، الأردن، 2008، ص 60.

المطلب الثالث: قياس إدارة المعرفة:

رغم ما كتب عن إدارة المعرفة في بحوث ودراسات إلا أن قياس قيمة المعرفة وآثارها على الجوانب المختلفة للمنظمة ما زال يمثل أحد المشاكل الأساسية للمؤسسات والمهتمين بإدارة المعرفة.

وسنحاول تسليط الأضواء على بعض نماذج قياس موجودات المعرفة فيما يلي:

أولا: مفهوم قياس إدارة المعرفة

أكبر تحد واجهته إدارة المعرفة في بداية ظهورها هو صعوبة قياسها، حتى إن بعضهم أنكر شيئاً إسمه إدارة المعرفة، منطلقاً من أن ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته والصعوبة في القياس متأتية من أننا نتعامل مع موجودات غير ملموسة، وهذا أوجد ثغرة بين النظرية والتطبيق في إدارة المعرفة[1] 19.

وقد جرت محاولات جادة لقياس إدارة المعرفة حصل بعضها على نتائج جيدة وقبول المراكز المرموقة في هذا المجال، فمثلاً البنك الكندي للتجارة (CIBC) يقيس إدارة المعرفة لديه منخلال فهمه للمؤسسة ككونها منظومة تعليمية، وأن معيار نجاحها هو أن يكون معدل تعلم الأفراد والمجموعات والمؤسسة جميعها مساوياً أو يتجاوز معدل التغيير في البيئة الخارجية.

أما Dietrick Seeley فقد أشار إلى أنه عندما تربط مبادرة إدارة المعرفة بهدف معين للعمل وتتوافق مع مفهوم القياس الذي يناسب قيام الأداء في المؤسسة فيمكن عندئذ تقييم تأثيرها، وقدما بعض الأفكار لتطوير مقياس لأداء إدارة المعرفة يتضمن ست خطوات هي تحديد الأهداف، واختيار طريقة القياس، وتحديد مقاييس أداء خاصة، وتشكيل عملية ، ووضع مستويات أداء زمنية،والمراجعة والتعديل.

أما منظمة (American Management System (AS فقد طورت مقياساً خاصاً بها يعتمد على جمع القصص الجادة من الزبائن والمستخدمين الذين يوثقون قيمة مبادرة إدارة

[1] Filmen. A, Uriarte, jr, Introduction to Knowledge Management, Asean Fondation, Indonisia, p26.,2008

المعرفة، وتعتمد مقدار الفائدة للمشاركين الثلاثة الرئيسين في المبادرة، وهم المستخدمون والمؤسسة والزبائن وتكون هي المقياس لكل مبادرة جديدة يجري تنفيذها.

وأشار سنة Tolen عام 1999 إلى أن مشروع إدارة المعرفة ينبغي أن يحكم عليه وفقا لقيمة الإستبدالية وندرة المعرفة والقدرة على التميز والتعقيد والضعف، والقدرة على الإبداع.

وطور Gupta و Govindarajan سنة 2000 مقياساً من مجموعة أسئلة لقياس تدفق المعرفة الداخلي والخارجي بين وحدة المصدر ووحدات الهدف يقيس محددات إنتقال المعرفة من خلال مقياس ليكرت ذي السبع درجات .

وأشار كل من الباحثين Abdol Mohammad و Greenlay و Malone و Duffy إلى بعض المقاييس المالية التي تقيس فاعلية رأس المال الفكري بما فيه المعرفة، مثل العائد على الموجودات، والقيمة السوقية للسهم، والعائد على القيمة المضافة، ونسبة نفقات البحث والتطوير إلى إجمالي النفقات الإدارية، ونسبة المنتجات الجديدة إلى إجمالي المنتجات ونفقات حماية العلامة التجارية، وإجمالي النفقات التسويقية ونسبة براءات الإختراع المستثمرة لإجمالي براءات الإختراع[1].

ثانيا: أهمية قياس أثر إدارة المعرفة

إن بعض الباحثين المتخصصين في إدارة المعرفة يرون أن عملية قياس المعرفة قبل أن يتم فهم كيفية توليد المعرفة، والتشارك فيها، و إستخدامها سوف تصل بنا إلى النتائج الخطأ. أيضا فإن هؤلاء الممارسين يرون أنه لا يمكن تبرير تطوير نظم القياس حاليا بسبب إنعدام المعرفة الكافية بديناميكيات المعرفة وأثرها .

لذلك، يتطلب أن يتجه سعي المقاييس التي تطور في حقل إدارة المعرفة إلى تكميم (Quantify) وقياس رأس المال الفكري وموجودات المعرفة (Liebowitze & Sue, 2000). فقد أكد Malone (1997) على الحاجة إلى وجود مقاييس جديدة لعصر جديد، كما يعتقد Lev (1997) بأن مهنة المحاسبة تحتاج إلى معايير جديدة لقياس مقدار الإنتفاع بالموجودات غير الملموسة واستغلالها.

[1] الاتجاهات المعاصرة في إدارة المعرفة، 2012، ص 02 http://www.ouarsenis.com/vb/showthread.php

ثالثا: معايير وأبعاد قياس فعالية إدارة المعرفة

يتم قياس فعالية نظام إدارة المعرفة على عدة مستويات هي:

1-الأفراد : بقياس معدل خدمة الأفراد اتجاهات العمل، متوسط الأقدمية، عدد الأفراد الحاصلين على شهادات مهنية، عدد الأفراد العاملين في إدارة المعرفة وتكاليف التعليم والتدريب.

2-المعلومات : من خلال تحديد معدل تدفق واستخدام شبكات الأعمال معدل التحديث والتقييم الدوري للمعرفة، درجة هيكلية نظام شبكة المعلومات التنسيق والتكامل بين المعلومات الداخلية إمكانيات إدارة المعرفة ومدى تكامل مصادر المعلومات ودرجة إكتمال البيانات.

3-البيانات : وتضم حساب المعدل الزمني للإستجابة لشكاوى العملاء، عدد المقترحات المقدمة من الأفراد، درجة توفر معلومات نظامية، مدى وجود إجراءات نمطية لتوثيق المعرفة مدى وجود خطط لإدارة المعرفة ومدى توفر قاعدة بيانات المعلومات.

4-المعرفة: من خلال معدل العائد على الإبتكارات معدل استخدام وتوظيف المعرفة مدى دعم الإدارة العليا للمعرفة، درجة مشاركة المعرفة بين الأفراد، مدى ربط الدخل بالأداء ومدى استخدام الإبتكارات التكنولوجية.

رابعا: مداخل قياس أثر إدارة المعرفة

توجد العديد من المداخل التي تستخدم لقياس أثر المعرفة وإدارة المعرفة، وسنحاول عرض أهمها في السطور الموالية:

1-قياس أثر إدارة المعرفة في أداء المنظمة: إعتمد كل من O'Dell Grayson& في كتابهما If only We Knew What We Know الصادر عام 1998 على أسلوب ثنائي المحور يعمل على قياس كل من المخرجات والأنشطة.

ويركز قياس المخرجات على تحديد مدى تحقيق العملية أو المشروع للأهداف الموضوعة، فنجاح المشروع يدل على نجاح إدارة المعرفة. إذ يتم النظر إليها على أنها أداة تتكامل مع المشروع وتساهم في نجاحه. أما قياس الأنشطة فيعمل على التركيز على ممارسات معينة لإدارة المعرفة والتي تم تطبيقها كعدد مرات التي يقوم خلالها المستخدمون بالوصول إلى موارد وممارسات المعرفة التي وضعتها المؤسسة أو الإسهام فيها أو إستخدامها؟.

2- نموذج قياس Skandia: Navigator:

لقد إقترح هذا النموذج من قبل Edvinsson & Malone (1997) ويشبه نموذج بطاقة النقاط المتوازنة، فهو نموذج تقرير شامل، يقسم رأس المال الفكري للمؤسسة إلى أربعة أقسام[1]

أ- رأس المال البشري (Human Capital) ويتضمن القدرات والكفاءات المميزة Competencies القدرات والإمكانات Capabilities مهارات وخبرات العاملين.

ب- رأس المال الهيكلي (Structural Capital) ويتضمن العمليات التنظيمية، الإجراءات.

ت- والتكنولوجيات، ومصادر المعلومات وحقوق الملكية الفكرية.

ث- رأسمال الزبون Customer Capital) يمثل القيمة الناتجة عن علاقات الشركة مع الزبائن، المجهزون، وهيئات الصناعة، ومنافذ التسويق.

ج-رأس المال التنظيمي ويتألف من رأسمال الإبداع ورأسمال الزبون.

ح- ويحلل النموذج كل عنصر من عناصر رأس المال الفكري على حدة لضمان تركيز أكبر في التحليل والقياس وتغطى مؤشرات هذا المقياس خمس مناطق من النشاط والتركيز هي:

- التركيز المالي (Financial Focus) : ويضم (17) مؤشر.
- التركيز على الزبون (Customer Focus) ويشتمل على (20) مؤشر.
- التركيز على العملية (Process Focus ويغطى من خلال (19) مؤشر.
- التركيز على إعادة التجديد والتطوير : ويتألف من (35) مؤشر.
- التركيز على المورد البشري: ويضم (26) مؤشر.

3- بطاقة الأداء المتوازن Balanced Scorecard:

ويتم إعتماده بشكل واسع في مجال إدارة المعرفة وميزته أنه يربط التعلم بعملية الأداء، والتي ترتبط بدورها بالأداء الكلي للمؤسسة. وتركز بطاقات الأداء المتوازن على ربط إستراتيجية

[1] عبد الكريم محسن باقر، قياس وإدارة المعرفة ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي يومي 26-27 أفريل 2004 كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة، الأردن، ص 05.

المؤسسة بالأهداف من أجل القيام بعملية القياس من أربعة منظورات رئيسية تتمثل في المنظور المالي الزبائن العمليات التعلم والنمو. كما تسعى البطاقة إلى تحقيق التوازن بين مقاييس نتائج الأداء الموضوعية (Objective) نسبياً والمقاييس الذاتية الإجتهادية للأداء[1].

إن بطاقات النقاط المتوازنة تقيس أداء المؤسسة بمؤشرات تغطى أربع وجهات نظر منظورات هي[2] :

- **منظور التعلم والنمو:** يركز على الإهتمام نحو أفراد المؤسسة وبنائها التحتي.
- **المنظور الداخلي:** يركز على أداء العمليات الداخلية الرئيسة والتي تنشق منها أنشطة المنظمة
- **منظور الزبون** : يركز النظر إلى نشاط المنظمة من خلال الزبون.
- **المنظور المالي:** يقيس النتائج النهائية التي تحققها المؤسسة إلى حملة أسهمها.

4- قياس العائد على الاستثمار:

دورة حياة إدارة المعرفة : لقد عمل المركز الأمريكي للإنتاجية والجودة APQC على تطوير إطار أطلق عليه إسم (خارطة لنتائج إدارة المعرفة مراحل التنفيذ والهدف منها هو تزويد المنظمات بخارطة تقودها من مرحلة البدء وصولا إلى مرحلة "مأسسة" إدارة المعرفة أي تصبح جزء لا يتجزأ من المنظمة ومندمجة بداخلها. وتتضمن الخريطة المراحل التالية:

- البداية.
- تطوير الإستراتيجية.
- تصميم مبادرة إدارة المعرفة وإطلاقها .
- التوسيع والدعم.
- مؤسسة إدارة المعرفة

وتوجد مقاييس ضمنية مرتبطة بكل مرحلة من هذه المراحل.

[1] عبد الكريم محسن باقر، قياس وإدارة المعرفة، مرجع سابق، ص 06.

[2] - عبد الكريم محسن باقر، قياس وإدارة المعرفة، مرجع سابق، ص 18.

مسوحات الأفراد وتستخدم هذه الطريقة من أجل تقييم أوجه الثقافة التنظيمية، ومدى تغير أو عدم تغير آراء الأفراد، وميولهم وإتجاهاتهم وسلوكياتهم، كما تقيس مدى إدراكات الأفراد الذاتية. وقد تعكس الواقع او لا تعكسه، وكي تكون هذه المسوحات فاعلة، فمن الضروري أن يقوم بها أشخاص.
يمتلكون الخبرة الكافية لذلك.

5- نموذج مراقبة الموجودات غير الملموسة Intangible Assets Monitor):

اقترح هذا النموذج من قبل seiby سنة 1997 ويتشابه مع نموذجي (Skandia_Navigator) و (Balanced Scorecard) في أوجه عديدة، إلا أن تركيزه الأساسي ينصب على الأفراد الذين يعتبرهم المولدين الوحيدين لربح المؤسسة. ووفقاً لذلك، فإن المقدرات المميزة لهؤلاء الأفراد تكون هي التركيز الرئيس للنموذج يشبه رأس المال البشري ، النموذج الأول وتحول هذه القدرات المميزة إلى بني أو هياكل خارجية External Structures يتشابه مع رأس المال التنظيمي في النموذج الأول) وبنى أو هياكل داخلية يتشابه مع رأسمال المستهلك في النموذج الأول). وتختار الإدارة بالإعتماد على الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة المؤشرات التي تقيس خلق القيمة من الموجودات غير الملموسة بواسطة أربعة مظاهر أو جوانب هي النمو إعادة التجديد، الكفاءة والإستقرار، وعليه فقد حدد النموذج الموجودات غير الملموسة بثلاثة أنواع هي: القدرات المميزة للأفراد، والهياكل الخارجية الهياكل الداخلية. إلا أنه إعتبر الأفراد هم الممثلين الحقيقيين لنشاط الأعمال في المنظمة وأن جميع جوانب الهيكل الداخلي والهيكل الخارجي تتجسد في الأنشطة والأفعال الإنسانية للأفراد. إن قياس قيمة الأنواع الثلاثة للموجودات غير الملموسة يفسر الإختلاف بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية للشركة وبالتالي فإن الفرق بينهما ينسب ويعود لأداء القدرات المميزة للأفراد، والهيكل الخارجي، والهيكل الداخلي[1].

[1] عبد الكريم محسن باقر، مرجع سبق ذكره، ص 06.

6- نموذج مؤشر رأس المال الفكري (IC-Index) :

قدم هذا النموذج من قبل (1997) (Roos Roos, DragoneHi & Edvinsson)، يركز هذا النموذج على مراقبة التغير الحركي الذي يتحقق في رأس المال الفكري، يعتمد مؤشر قياسي واحد Single Index) مؤلف من أربعة مؤشرات قام النموذج بجمعها ضمن المؤشر المنفرد بالإستناد على علاقة الإرتباط بين التغيرات التي تحصل في رأس المال الفكري والتغيرات التي تحصل في السوق والمتغيرات الأربعة هي: رأسمال العلاقات(Relationship Capital) ورأس المال البشري، ورأسمال البناء التحتي، ورأسمال الإبداع. وبذلك، فإن تعاضد جميع المؤشرات المنفردة يمثل الخصائص المميزات والمكونات الفكرية بمؤشر واحد. إن التغيرات التي تحصل في المؤشر القياسي تربط بعد ذلك بالتغيرات التي تحصل في القيمة السوقية للشركة. وكما في النماذج الأخرى، فإن هذا النموذج يعتمد على الحكم و التقدير الشخصي في تحديد القيمة. يأخذ الأداء الماضي بنظر الإعتبار وقد يتأثر بالتحولات والأحداث الرئيسة التي حدثت للمنظمة في السنوات السابقة[1].

7- نموذج بطاقة تسجيل سلسلة القيمة (Value chain Score Board) :

اقترح هذا النموذج من قبل Lev 2002) وهو مصفوفة من المؤشرات غير المالية تتوزع بثلاث فئات وفقاً لمراحل دورة التطوير ، وهذه الفئات هي: الإكتشاف التعلم (Discovery Learning)، التنفيذ (Implementation)، ومرحلة إستغلال العوائد (Commercialization)[2].

8- نموذج ذكاء رأس المال البشري Human Capital Intellectual :

وقد طور من قبل (Fitz-Enz 1994) ، يقوم النموذج باختيار مجموعة من المؤشرات المتعلقة بقياس رأس المال الفكري، ومن ثم إستخدام تلك المؤشرات لغرض إجراء المقارنة مع قاعدة بيانات هذا المكون. إنه يشبه نموذج كلفة ومحاسبة الموارد البشرية (RCA) الذي سيرد ذكره لاحقاً[3].

[1] عبد الكريم محسن باقر، مرجع سبق ذكره، ص 08
[2] عبد الكريم محسن باقر، نفس المرجع، ص 08
[3] عبد الكريم محسن باقر، نفس المرجع، ص 08

خامسا : عملية القياس

تختلف أساليب وطرق مختلفة توضح كيفية تطوير المقاييس وتطبيق عملية القياس، وقدأوردها Rumizen سنة 2002 كما يلي:

1- إعادة النظر في الأهداف.

2- تحديد الجمهور.

3- تحديد المقاييس المنوي إستخدامها.

4- تحديد البيانات التي سيتم جمعها وكيفية جمعها.

5- تحليل المقاييس ونقلها .

6- مراجعة مجموعة المقاييس وتقييمها.

المبحث الثالث: تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي

تم التطرق سابقا لتعريف إدارة المعرفة وتبيان أهمية تطبيقها بالمؤسسة وعناصر نجاح هذا التطبيق، وسيتم من خلال هذا المبحث تحليل دور إدارة المعرفة في تطوير مؤسسات التعليم العالي ورفع كفاءتها، بتحديد أولا مبررات تطبيق إدارة المعرفة بهذه المؤسسات وتحديد مبرارات التطبيق و ضروریاتها .

المطلب الأول: مبررات تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي

عدة مبررات لإعتبار بيئة الجامعات والكليات بطبيعتها والدور المناط بها، من أنسب البيئات لتطبيق إدارة المعرفة ولضمان جودة خدماتها وهي كالتالي:[1]

أولا : تعد البيئة التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي كالجامعات والكليات، من أكثر البيئات مناسبة لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة بل تكاد تكون الأكثر إحتياجا لتطبيق هذا المفهوم مقارنة بغيرها من المؤسسات وذلك انطلاقا من الدور المناط بها في المجتمع، إذ الجامعات والكليات بمختلف أنواعها وأنماطها هي المسؤولة عن إعداد وتهيئة الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة والتي تعد العنصر الحيوي لجميع عمليات التنمية المجتمعية الشاملة، مما يستلزم ضرورة الاهتمام بتبني المفاهيم والأساليب والممارسات الإدارية الحديثة التي تسهم في الرفع من مستوى الأداء (التعليمي، البحثي، الإبتكاري) الذي يؤدي إلى الإرتقاء بمستوى جودة مخرجاتها.

ثانيا :إيجاد المعرفة وإبتكارها وإكتشافها ونشرها وتداولها هو السبب الرئيس في وجود وإنشاء الجامعات والكليات، وذلك يؤكد على أهمية بل حتمية تبنيها لإدارة المعرفة بإعتبارها مداخل للتحسين والتطوير التي تسهم بشكل فاعل في تحقيق أهدافها ورسالتها التي وجدت من أجلها.

ثالثا : تمتلك الجامعات والكليات عادة بنية تحتية ومعلوماتية حديثة.

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

خامسا :أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب للوصول إليها من خلال التحاقهم بالجامعات والكليات هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.

[1]- مهيبل وسام، دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي، دراسة حالة جامعة الجزائر 3، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، [1]- 2016-2017، ، ص ص 54، 55.

سادسا : يتوافر في هذه المؤسسات عادة مناخا تنظيميا يتسم بالثقة، فلا يتردد أي عضو من نشر وتوزيع ما لديه من معرفة.

تحول مؤسسات التعليم العالي للإهتمام بإدارة المعرفة ليس فكرة على الموضة، وإنما جاء إستجابة لعدة متطلبات ومؤثرات بيئية داخلية وخارجية، وهي محاولة لإدخال التغيير في إتجاه تحقيق نوع من التكيف مع هذه المتطلبات البيئية.

تشجع مؤسسات التعليم العالي عادة وبناءا على بيئتها التنظيمية ورسالتها العمل الجماعي والإنفتاح الذهني والموضوعية في التعليم وتكافئ المبادرة والإبتكار والإبداع، ولعل كل هذه المصطلحات من لغة المستقبل توحي بأهمية المعرفة وإدارتها فهذه المؤسسات هي مؤسسات المعرفة وهي مؤسسات المستقبل.

مؤسسات المعرفة حقل تتفاعل فيه الجمود لتبادل المعرفة والأفكار الإبداعية الخلاقة بفضل تطوير ثورة المعلومات وتكنولوجيات الإتصالات، التحول التدريجي المعروف من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات والمعرفة في ظل العولمة المتسارعة وإلى البيئات المتفاعلة والتأثير وتبادل المعرفة، فأطلق عليها مؤسسات تبادل المعرفة أو مؤسسات التعليم، ومن بين المرتكزات الضرورية التي يجب إتباعها للتحول من مؤسسات الإنتاج بعض السلع أو الخدمات إلى مؤسسات المعرفة يذكر الآتي[1]:

1- الإيمان بالتغيير والمقدرة على إدارته.

2- تشجيع المحاولة والتجريب ومشاركة أهل الخبرة.

3- نشر تجارب النجاح والفشل.

4- تسهيل التعليم من البيئة الخارجية.

5- الإفادة بمعرفة العاملين لتشجيع تبادل المعرفة.

6- مكافأة التعلم.

7- الحفاظ على ذاكرة المؤسسة.

[1]- أنظر عزاوي.ع.، عجيلة.م.، مؤسسات المعرفة وثقافة المؤسسات الاقتصادية، رؤية مستقبلية، مجلة الباحث (على الخط)، 2006، العدد 4، متاح على الموقع: http://rcweb.luedid.net، تاريخ الإطلاع: 2024/04/21، ص10.

تعتبر المؤسسات المتعلمة بأنها البيئة التنظيمية الفعالة لإدارة المعرفة، حيث تركز على توليد المعرفة الجديدة، ونقل المعرفة الموجودة، وتضمين المعرفة لمنتجاتها وعملياتها وتعزيز القدرة على إكتساب المعرفة من مصادرها المتنوعة من خلال تسهيل الوصول إلى المصادر ودعمها.

المطلب الثاني: ضروريات تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية الجامعية

يجب أن نشرح علاقة المنظمة المتعلمة بإدارة المعرفة

أولا: علاقة المنظمة المتعلمة بإدارة المعرفة

إن التعلم التنظيمي المتكامل هو الذي تتضافر فيه الجهود لإكتساب المعرفة العلمية والعملية المتخصصة وتوزيعها ونقلها وحفظها وتغذيتها وتوظيفها لتحقيق أهداف المؤسسة وأهداف العاملين فيها والمتعاملين معها، أما التميز المعرفي فيستلزم توفير المختبرات والمراكز البحثية والتطويرية لابتكار المعرفة وتوليدها وتوظيفها لتصبح قابلة للتطبيق[1]، ويمكن إعتبار عمليات خلق المعرفة تعلما، ويعرف التعلم بأنه إكتساب المعرفة أو الفهم أو البراعة من خلال الخبرة والدراسة، وتعريف عمليات إكتساب المعرفة أو خلقها بأنها تعلم يسمح لنا بالتمييز بين المعرفة كعملية والمعرفة كشيء مدرك بالحواس، أي أننا عندما نقرر إكتساب المعرفة، نحتاج لعمليات تعلم لمساندة ذلك الجهد، وتحدد غاية التعلم عندنا شكل معرفتنا وتتطلب أنواع المعارف المختلفة عمليات تعلم مختلفة، فالمعرفة المعتمدة على المهارة مثلا إستيفاء بيانات إستمارة قد تتطلب فقط عرضا توضيحيا وقليلا من الممارسة، أما المعرفة النظرية فيكون التعلم فيها أكثر كثافة وتحتاج لعمليات بحثية ودراسية معمقة ومناقشة نقدية مع الخبراء، وكذلك العلاقة المتبادلة بين المعرفة والعمل تعني أنه عندما تتغير خبرتنا بشيء يتغير العمل كذلك[2].

ثانيا: ضرورة تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية الجامعية

إن الجامعات بشكل عام هي بحاجة إلى تطبيق إدارة المعرفة بشكل كامل ومكثف في إدارتها وخدماتها ويعود ذلك للأسباب التالية:[3]

1- الأعداد الكبيرة من المنتسبين إليها وتشعب إرتباطاتهم وحاجاتهم إلى اتصالات سريعة.

---

[1]- صلاح الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية لتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، المجلد 01، 2005، ص30.

[2]- عبد الرمان توفيق، الإدارة بالمعرفة تغيير مالا يمكن تغييره، ط2، دار المسيرة، الأردن، 2004، ص203.

[3]- ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 72.

2- تنوع الأنشطة الجامعية وتنوعها.

3- كثرة وتنوع وترابط الجهات تتطلب متابعة سريعة ودقيقة، مثل قاعات التدريس، وسائل المواصلات، المختبرات، المستودعات.

4- الحد من إزدواجية وجود قاعدة بيانات مركزية يمكن للأشخاص المخولين فقط من الوصول إلى أجزاء منها وفق احتياجات الجامعة.

5- وصول التغييرات في البيانات إلى مواضعها حال إعتمادها.

6- توحيد أسلوب العمل الإداري داخل الجامعة.

ومما سبق نرى أن إستخدام إدارة المعرفة في مجال الإدارة الجامعية يعد أساسي وذلك لدعم وتقدم هذه الإدارة وذلك لدعم وضع إستراتيجيات تحسين الإنتاجية الأكاديمية داخل الجامعة، ويعد النشر الالكتروني للأوراق والدراسات العلمية في مقدمة إهتمامات الجامعات لأن ذلك سيسرع التوزيع ويخفض من التكاليف وستعتمد الجامعة من خلال مجتمع المعرفة في إدارتها على الجوانب الرئيسة الآتية:

1- التخطيط ووضع استراتيجيات التعليم وسياساتها .

2- الإدارة والتنظيم.

3- العمليات التنفيذية المتعددة المراحل.

ولهذا ستحتاج إدارة الجامعة إلى نظام معلومات يزود مخططي سياسات التعليم ومتخذي القرار وكذلك المسؤولين التنفيذيين وأعضاء هيئة التدريس والباحثين، للمعلومات اللازمة لإنجاح ما هو منوط بهم من الأعمال ومهام، ويشمل هذا النظام أربعة أنظمة فرعية فيما يخص:

1- إنتاج المعلومات.

2- تخزين المعلومات.

3- إعداد المعلومات .

4- توزيع المعلومات.

لكن الإستفادة الكاملة من مثل هذا النظام لا تتحقق إلا إذا حظي بتقدير حقيقي لدوره الفعال في خدمة الجامعة، الأمر الذي يتطلب من الجامعة أن تقوم بحملات نوعية بهذا الشأن.

كما ستحتاج الجامعة في ظل حرصها على تطبيق إدارة المعرفة داخلها إلى إنشاء وتصميم نظام معلومات مكون من عدد من قواعد البيانات مثل:

1- قاعدة بيانات البرامج العلمية.

2- قاعدة بيانات البحوث العلمية.

3- قاعدة بيانات العاملين.

4- قاعدة بيانات الطلاب.

5- قاعدة بيانات الشؤون المالية والإدارية والقانونية.

المطلب الثالث: سمات إدارة المعرفة المرجوة في مؤسسات التعليم العالي

تتميز إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بسمات خاصة تساعد على تعزيز الابتكار و الجودة في التعليم و البحث نتطرق إليها فيما يلي:[1]

أولا: أوجه إدارة المعرفة بمؤسسة التعليم العالي

و هي كالتالي :

1- **الإدارة التعليمية دون التقيد بالورق:** تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا يستخدم بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

2- **الإدارة التعليمية دون التقيد بالمكان:** حيث يمكن الإعتماد على نظم المؤتمرات الإلكترونية ومؤتمرات الفيديو في جعل متخذي القرار على الإتصال الدائم والمستمر بالإدارة والقدرة على التفاعل مع المؤسسة الجامعية.

3- **الإدارة التعليمية دون التقيد بالزمان:** أصبح الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم و365 يوما في السنة، خاصة مع إتساع رقعة المكان الجغرافي وإختلاف مواعيد الإجازات بين

[1]- ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 75.

المجتمعات مما يتحتم على متخذ القرار العامل بشكل مستمر وبلا زمن محدد في الإدارة والاتصال مع الآخرين.

4- الإدارة التعليمية دون التقيد بالتنظيمات الجامدة: تعتمد المنظمات الناجحة على إدارة المعرفة وصناعتها ونشرها بلا قيود جامدة تعمل على التقليل من الآثار الايجابية لازدهار المعرفة داخل المجتمعات وضرورة تغيير النظم الإدارية البالية التي تعمل على دعم تدفق المعرفة بين أفراد المجتمع المعرفي.

وتعد المعرفة هي الناتج النهائي لنشأة البيانات التي يتم تحليلها لإستخراج المعلومات التي تقودنا إلى حصول المعرفة، ويحدث ذلك كله في إطار دورة لإدارة المعرفة، حيث لابد للمعرفة من حدوث لنشأتها تطويرها ومن ثم تنظيمها، كي يتم تقاسمها ونشرها على أفراد المجتمع المعرفي كله، كي تتاح لهم القدرة على استخدامها.

كما تعد تكنولوجيا المعلومات الفاعل الرئيسي المكونة لإدارة المعرفة، في المجتمع المؤسسي يهدف إلى التقدم والنمو والإزدهار، حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا فعالا في تحسين وتطوير إنشاء المعرفة وتنظيمها وتقاسمها وتطبيقها، في إطار حرص الإدارة المؤسسية في دعم وإنشاء إدارة المعرفة.

ثانيا: عناصر إدارة المعرفة:

وعلى ذلك يمكن إيجاز عناصر إدارة المعرفة فيما يلي:[1]

1- المحتوى: وهو الذي يحدد المعلومات التي يمكن إدراجها ضمن العناصر الفكرية والمبنية على المعرفة ذات الدور البارز في عملية تطوير أداء المؤسسات.

2- التكنولوجيا: وتقوم بتطوير عناصر الحاسوب الآلي والبرامج التي ستستعمل على إيصال المهام المطلوبة.

3- العمليات: وتقوم برسم الإجراءات التي تحتاج إلى تحدث وتطوير، للتأكد من أن إدارة المعرفة تتماشى مع احتياجات المستخدمين من حيث النوعية، والكمية ومدى صلتها بالموضوع المطروح.

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

4- الأفراد: تقوم المؤسسات بتشجيع القوى البشرية على تموين المعرفة ومشاركتها واستخدامها.

خلاصة الفصل

إن المنظمات أصبحت ترتبط وبشكل وثيق بوفرة المعلومات وطريقة التعامل معها وإدارتها بشكل مناسب، حيث يتيح ذلك للمسؤولين إدراك الفرص واستغلالها لضمان نجاح المؤسسة في إدارة مختلف مواردها وضمان بقاءها في السوق.

ونجد أن لإدارة المعرفة في المؤسسة مكانة هامة حيث لا يمكن الإستغناء عنها فهي التي تساعد على اتخاذ القرار الإداري السليم والمكان المناسب. حيث أن المعرفة التي تلتقطها المؤسسة من بيئتها الداخلية والخارجية أصبحت تشكل رأس مال وهي الأداة الأولى والمحرك الأساسي لعملية الإنتاج التي تؤثر على أداءها. ويحدث ذلك عندما يتم استخدام المعرفة في إنتاج منتجات جديدة تزيد من الأرباح والعائدات المالية للمنظمة، في حين نجد الإبتكار الذي تعتمد عليه المنظمات المعاصرة في عملية البحث العلمي وطرق التفكير.

الفصل الثاني:

إدارة المعرفة كمدخل لضمان جودة التعليم العالي

تمهيد

تجتهد مؤسسات التعليم العالي باستمرار للتميز ولضمان الجودة في خدماتها التعليمية والبحثية وفي خدمة المجتمع حتى تكون مخرجاتها متميزة ومتوائمة مع متطلبات السوق المحلي والدولي، ومن هذا المنطلق سعت معظم مؤسسات التعليم العالي إلى إنشاء نظام لضمان جودة التعليم العالي تأكيدا منها على إلتزامها بجودة التعليم لضمان جودة الخريج ومناقشته عالميا، ومن بين العوامل الرئيسية التي تسهم في ضمان جودة التعليم العالي هي إدارة المعرفة التي تعتبر أداة حيوية لتحقيق الأهداف التعليمية بشكل مستمر ومتطور.

خصص هذا الفصل لعرض تعريف، أساسيات ومستلزمات تطبيق برنامج ضمان الجودة في التعليم العالي ومساهمة إدارة المعرفة من خلال أنشطتها وتكنولوجياتها في هذا البرنامج، حيث تم تقسيم محتوى هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول جودة التعليم العالي

المبحث الثاني: نظام ضمان الجودة في التعليم العالي

المبحث الثالث: متطلبات إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول ضمان جودة التعليم العالي

أصبحت قضية ضمان الجودة في التعليم العالي قضية هذا العصر، عصر الثروة العلمية، والتكنولوجية عصر المنافسة العالمية والسوق المفتوحة، عصر التميز، وعصر التكتلات الاقتصادية ، فهي تعد مدخل هام في تحقيق الجودة ودعم الإيجابيات وتجاوز السلبيات وعلاجها، وسنحدد في هذا المبحث المفاهيم الأساسية حول التعليم العالي وحول ضمان جودة التعليم العالي.

المطلب الأول: ماهية التعليم العالي وأهميته.

التعليم العالي يأتي في قمة الهرم التعليمي، فهو أخر مرحلة من مراحل التعليم التي يمر بها الفرد وأرقامها، والتي تكسبه مؤهلات ومهارات عالية، تساعده فيما بعد في الحصول على وظيفة، كما تمنحه أيضا مكانة إجتماعية مرموقة، سنتطرق أولا إلى مفهوم التعليم العالي:

أولا: مفهوم التعليم

التعليم هو كل ما يطرأ على السلوك بفضل إكتساب أنماط إدراكية ولغوية وحركية وعقلية تنمي الخبرات التي تزيد من كفاءة الفرد على التعامل مع العالم الخارجي، والتي تظهر من خلال زيادة قدرة الفرد على تحقيق إحتياجاته ومتطلباته.

ولقد أدت التطورات في المفاهيم وخاصة مفاهيم نظرية رأس المال البشري، التي تهتم بالإستثمار في تنمية القدرات البشرية ودورها في التنمية، إضافة إلى تطور النظرة إلى التعليم، بحيث أصبح يعرف على أنه" نشاط إقتصادي عقلاني سلوكي يستهدف البناء المتوازن للفرد عقليا، سلوكيا، معنويا، إجتماعيا، فكريا وأخلاقيا، ويجب أن يتلقى الفرد التعليم بعيدا عن العشوائية التجربة والخطأ، لأنه يسعى لتنمية وزيادة المعلومات، المهارات والإتجاهات التي يحملها"[1].

[1]- رفيق زراولة، تنظيم وهيكلة الجامعة الجزائرية، ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة منتوري، قسنطينية 2004، ص94.

ويعتبر التعليم أيضا عملية تزويد الأفراد بحصيلة من العلم والمعرفة في إطار معين، فهو يهتم بتنمية وتطوير المعارف كوسيلة لتأهيل الفرد للدخول في الحياة العملية من خلال زيادة المعلومات العامة ومستوى الفهم للعالم الخارجي، ويهدف التعليم إلى رفع أداء الأفراد المتعلمين وتطوير مكانتهم الفكرية والمعرفية بما في ذلك تلك التي تهدف إلى الحصول على كفاءات مهنية معينة تؤهلهم للإلتحاق بوظائف محددة.

ثانيا: مفهوم التعليم العالي

يحظى التعليم بمكانة إجتماعية مهمة لدوره في تكوين وإعداد الكفاءات البشرية المؤهلة لشغل المناصب التنموية في الدولة، وتشير الأدبيات التربوية إلى أن مرحلة التعليم العالي، هي تلك المرحلة التالية لمرحلة التعليم الثانوي، والتي ينخرط فيها المتعلم في سن الثامنة عشر بعد قضائه اثنا عشرة سنة دراسية في التعليم قبل العالي، والتعليم العالي وفق ما إستقر في الأدبيات التربوية المعاصرة هو التعليم في الجامعات والمعاهد العليا، وكذا المعاهد الفنية والتقنية التي تلي مرحلة التعليم الثانوي، أي كل تعليم يتم بعد المرحلة الثانوية يسمى تعليم عالي[1].

كما يعرف التعليم العالي من خلال وثيقة المؤتمر العام لليونسكو في دورته السابعة والعشرون على أنه " برامج الدراسة أو التدريب على البحوث في المستوى بعد الثانوي، التي توفرها الجامعات أو المؤسسات التعليمية الأخرى المعترف بها بصفتها مؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات المختصة في الدولة"[2].

كما تعرفه منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OCDE) على أنه " مستوى أو مرحلة من الدراسة تلي التعليم الثانوي، وتباشر هذه الدراسة في مؤسسات التعليم العالي كالجامعات الحكومية وفي الكليات والمعاهد والمدارس العليا وغيرها من المنشآت التعليمية الأخرى، ومن

[1]- بدران، شبل، سليمان، سعيد (التعليم في مجتمع المعرفة، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية 2007 ص 231.232.

[2]- الربيعي، سعيد بن حمد، التعليم العالي في عصر المعرفة التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، عمان، دار الشروق، 2007ص 23.

خلال البرامج المقدمة عبر الشبكات والمواد الإلكترونية والهيئات والوكالات المضيفة العامة والخاصة[1].

مما سبق يمكن القول أن التعليم العالي مرحلة متقدمة من مراحل التعليم، حيث يعتبر أخر مراحل التعليم وأرقاها درجة، ينفرد به غالبا مجموعة خاصة من الأفراد المتميزين، ويتمثل في كل أشكال التعليم والتلقين التي تمارسها المنظمات التعليمية سواء كانت جامعات، معاهد مدارس عليا،... وذلك وفق مبدأ التخصص الأكاديمي في ميادين المعرفة، بسبب اتساع المعرفة في شتى الميادين.

ثالثا: أهمية التعليم العالي

يعتبر التعليم العالي مرحلة محورية هامة في التطور المعرفي للطلاب ويساهم بشكل كبير في النمو الإقتصادي والتنمية من خلال تعزيز الإبتكار وزيادة المهارات العالية للخريجين، ويعتبر وسيلة لتحسين نوعية الحياة ومعالجة التحديات الإجتماعية والعالمية الكبرى، وتكمن أهمية التعليم العالي في تكوينه لرأس المال البشري المؤهل والمكيف مع إحتياجات التنمية الإقتصادية والقادر على الإستجابة لمتطلباته والتغيرات المستمرة، سواء كانت محلية أو عالمية، ولإبراز أهمية التعليم العالي، سنتناول أولا وظائفه، بحيث حددت وظائف التعليم العالي في المؤتمر العالمي لمنظمة ال UNESCO، على أنها تنقسم إلى ثلاثة وظائف رئيسية وهي:

1- التعليم

"وهي أول وظيفة للتعليم العالي، فمن المتوقع أن تقوم الجامعات بإعداد الكوادر المطلوبة التي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية المهنية والإدارية ذات المستوى العالي"[2].

[1]- الربيعي، سعيد بن حمد، التعليم العالي في عصر المعرفة التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، عمان، دار الشروق، 2007ص 23.

[2]- حسين عبد اللطيف بعارة، ماجد محمد الخطابية الأساليب الإبداعية في التدريس الجامعي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص01.

2- البحث العلمي

أصبح البحث العلمي وإنتاج معرفة جديدة من أهم وظائف التعليم العالي، و الذي كان يقتصر على حفظ المعرفة القديمة، غير أن الجمع بين التعليم والبحث أدى إلى ظهور الجامعة الحديثة في سنة 60، 63 في كل من اسكتلندا وألمانيا على الترتيب، والتي اهتمت بالبحث العلمي، ويشير البحث العلمي إلى أنه عملية فكرية منظمة يقوم بها الباحث من أجل تقصي الحقائق بشأن مسألة أو مشكلة معينة موضوع البحث، بإتباع طريقة علمية منظمة (منهج البحث) بغية الوصول إلى حلول ملائمة للمعالج وإلى نتائج صالحة للتعميم على المشاكل المماثلة.[1]

يعد البحث العلمي من الركائز الأساسية للنهوض الحضاري في أي بلد، فالإكتشافات تأتي من خلال البحث والتمحيص ومتابعة الأحداث والأفكار ومحاولة تطويرها ودعمها ورعايتها.

فكثير من الإبتكارات، الإكتشافات والإختراعات ما هي إلا نتيجة للأفكار الابتكارية لأساتذة الجامعات والطلاب المتميزين، وبالرغم من أن مهمة إنتاج معرفة جديدة تقع أساسا على مؤسسات التعليم العالي، فإن معظم أعضاء هيئة التدريس لا يجرون إلا القليل من البحوث، ويرجع ذلك إلى أن معظم وقت المدرسين مخصص للتدريس مما لا يتيح لهمم مجالا للعمل الإبداعي (عبء كبير، أعداد كبيرة للطلبة) بالإضافة إلى ذلك فإن كثيرا من البحوث تتطلب أموالا وتمويلا، للإنفاق على الباحثين وتوفير المصادر اللازمة، وتسخر نتائج البحث العلمي لخدمة المجتمع بما يحقق التنمية والتطور في مجالات الحياة كافة.

3- خدمة المجتمع:

من المفروض أن تتأقلم الجامعات لتتوافق مع احتياجات المجتمع، فالجامعة في العصور الوسطى كانت تهتم أكثر بعلوم الدين وفلسفة أرسطو أكثر من التنمية الاقتصادية، وبعد الثورة الصناعية بدأت تتأقلم بشكل جزئي مع إحتياجات المجتمع، حيث بدأت سنة 1963 بتوفير

[1]- العبادى هاشم فوزي، 2008، إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

التعليم في تخصصات فرضتها الوظائف الجديدة التي ظهرت، منها العلوم، الهندسة، المحاسبة لكن فقط في القرن العشرين، أصبحت الجامعة تدرس تقريبا جميع التخصصات التي يتطلبها المجتمع الجديد بما فيها علم الإجتماع، إدارة الأعمال[1]....

المطلب الثاني: ماهية ضمان جودة التعليم العالي ودواعي الإهتمام بها

إن الجودة والتجويد مبدأ إسلامي أصيل يتمثل في الحث على الإتقان والإحسان إلا أنه اكتسب بريقا خاصا في السنوات الماضية، حيث تنبهت دول العالم إلى أهمية مجال الجودة والإعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي وبرامجها التعليمية على وجه الخصوص ودوره في حياة وتقدم الشعوب والمجتمعات، لذلك سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف الجودة على وجه الخصوص ثم تعريف ضمان الجودة على وجه الخصوص ثم تعريف ضمان الجودة وإلى الجودة في التعليم العالي ودواعي الإهتمام بها .

أولا: مفهوم الجودة

يعتبر مفهوم من المفاهيم التي يشوبها الغموض ويختلف مفهومها من سياق إلى أخر، كما أنها عرفت العديد من التطورات منذ بداية القرن العشرين، وقد تطرق إليها الباحثون في أكثر من زاوية وهذا ما أدى إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم، بحيث نذكر بعض منها وكما يلي:

- عرف أرماند فيغانباوم(armandFeigenboum)، الجودة على أنها الناتج الكلي للمنتج جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون وما يمكن إستنتاجه من هذا التعريف وهو، أن تحقيق الجودة في المنتج يتطلب وجود تكامل وتناسق بين مختلف أنشطة المؤسسة من تسويق وتصميم وإنتاج.[2]

[1]- نوال نمور، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تحت عنوان" كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي" سنة (2011-2012)ص 36، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة قسنطينة.

[2]- محمد عبد الاله العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازودي للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص15.

- عرف فيليب كروسبي (philipCrosly) الجودة على أنها المطابقة في المواصفات[1] ويشير هذا التعريف إلى أن جودة المنتج تنحصر في مدى مطابقته للمعايير الموضوعة لتحقيق مبدأ التلف الصفري.
- عرف إيشيكاوا(Ishikawa) الجودة على أنها القابلية على إشباع الزبون [2] ويشير هذا التعريف إلى أن الجودة تعني مدى قابلية المنتوج في إشباع رغبات الزبون.
- أما الباحث (Evans) يعرف الجودة بأنها تلبية وإشباع توقعات المستفيد/ الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات[3] .
- عرف (Taguchi) الجودة بأنها تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه ويتضمن ذلك الفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها[4].

تطبق الجودة في كل من المنتجات والخدمات والأفكار والسلوكيات والعلاقات الإنسانية والاجتماعية وتتنافس الشركات حول تقديم مستويات جودة مرتفعة على الإستمرار في التحسينات المستمرة من مستوى الجودة إلى أعلى مستوى وهكذا، فالتفوق ليس له نهاية، والبحث عن الأفضل من الأمور الدائمة.

ثانيا: دواعي الإهتمام بالجودة في التعليم العالي

توجد جملة من الأسباب التي تدفع منظمات التعليم العالي للإهتمام بالجودة ويمكن تصنيفها إلى أسباب خارجية وأسباب داخلية.

1- الأسباب الداخلية

من الأسباب الداخلية للإهتمام بالجودة في التعليم العالي ما يلي:

---

[1]- مأمون سليمان الدراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2006، ص (22-23).

[2]- نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان جودة التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، يومي 21/20 نوفمبر 2010، ص 70.

[3]- شاكر مجيد س، الزيادات .م.ع، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي والجامعي، الطبعة 1، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص20.

[4]- قادة ي، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص حكومة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، 2011، 2012، ص3.

أ- **تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي:** تزايد الإقبال على التعليم العالي بشكل ملحوظ في العصر الحالي خاصة في الدول النامية، وفي هذا الإطار أشار تقرير منظمة UNESCO لسنة 2010إلى أنه على الصعيد العالمي تزايد عدد الطلبة من 68 مليون طالب لسنة 1961 إلى 159 مليون طالب لسنة 2008.

أما بالنسبة لدول الشرق آسيا والمحيط الهادي، فقد تزايد عدد الطلبة من 14 مليون طالب سنة 1991 إلى 49 مليون طالب في سنة 2010، في حين بلغ عدد الطلبة في دولة الصين لوحدها 26 مليون طالب [1]

ب- **التنويع في التعليم العالي:** أدى تزايد الطلب الإجتماعي على هذا النوع من التعليم إلى تزايد الحاجة إلى تنويع منظماته وتكييف برامجه لتتماشى مع تنوع احتياجات الطلبة واحتياجات سوق العمل.

ت- **خوصصة التعليم العالي:** نظرا لضخامة حجم الموارد المالية المطلوبة للإستجابة لمختلف احتياجات التعليم العالي وعدم كفايتها، لجأت العديد من الدول التي كانت تعتبر التعليم جزءا هاما وأساسيا من المسؤوليات الوطنية للدولة إلى فتح الباب للقطاع الوطني الخاص، وفي كثير من الأحيان للمؤسسات الأجنبية للإسهام في نشاط التعليم بما في ذلك التعليم العالي[2].

ث- **التغيير في متطلبات سوق العمل:** أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والتغيرات الإقتصادية العالمية إلى حدوث تغيرات جوهرية في سوق العمل حيث إندثرت مهن وتخصصات تقليدية وظهرت مهن وتخصصات لم تكن موجودة من قبل، وتزايد الطلب على المؤهلات القادرة على التعامل مع تكنولوجيا العصر مما يفرض على منظمات التعليم العالي ضرورة الإهتمام بجودة خريجي هذه المنظمات وقدرتهم على مواكبة الجديد في مجال التخصص والتغيرات التي تطرأ في سوق العمل.

---

[1]- Martin Michaela, stella Antony, (Assurance qualité externe dans lémseignemant supérieure) : les option, UNESCO, p27.

[2]- صليحة رقاد (ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي): تصور مقترح لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، المؤتمر الدولي الثاني حول الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2012/11/10، ص08.

ج- قلة الموارد المالية: نظرا لتزايد عدد الطلبة المنتسبين إلى مؤسسات التعليم العالي وتنوع إحتياجاتهم تواجه حكومات الدول مشكلة عدم كفاية الدعم المالي المخصص لهذه المؤسسات لمقابلة هذا التزايد، وكنتيجة لذلك، عمدت العديد من مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة البرامج التي تقدمها وجهات إنفاق الموارد المتاحة لترشيد هذا الإنفاق مع تأمين الحد الأدنى من الجودة المطلوبة[1].

ح- البطالة: إرتفاع وتزايد البطالة في أعداد الخريجين وإنعدام المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل بسبب:

- تدني جودة مخرجات التعليم العالي من حيث التحصيل المعرفي وإنخفاض المستوى الثقافي، وضعف القدرات التحليلية والابتكارية، وضمور روح المبادرة وضعف الكفاءات التقنية.
- ضعف وتقادم الخطط والبرامج الدراسية وعدم مواكبتها للتطورات التي طرأت في مختلف المجالات السياسية، الإجتماعية، الإقتصادية، العلمية والمعلوماتية، التكنولوجية والإدارية.
- ضعف مساهمة مؤسسات التعليم العالي في البحث العلمي وخدمة المجتمع وإنعدام الشركة مع قطاعات الإنتاج والخدمات.
- عدم إرتباط البرامج الأكاديمية برسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها نتيجة إنفصال عمل الوحدات الإدارية عن الوحدات الأكاديمية، فالأكاديميون ينظرون إلى إدارة منظمة التعليم العالي على أنها تتصرف وكأنها غاية في حد ذاتها وليست وسيلة لتحقيق جودة البرامج الأكاديمية والإداريون ينظرون للأكاديميين على أنهم لديهم فهم محدود للشؤون الإدارية فهم غير مطالبين بتوضيح أهداف المنظمة التعليمية[2].

[1]- محمد حميدان العبادي، مجالات ومؤشرات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مجلة الإداري، سلطنة عمان، العدد 103، 2005/12، ص95.

[2]- صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص10، 11.

ثالثا:أهمية جودة التعليم العالي

تعبر جودة التعليم العالي أمرا ضروريا وهاما لعدة أسباب منها[1]

1- تساعد في التعريف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية.

2- تساعد على تحسين الجودة في الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والإلتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.

3- تساعد على صنع القرار والمتعلق بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة.

4- تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الإستثمار دون عائد مرضي لأن المخرجات لا تلقي الطلب الفعال في سوق العمل.

5-تقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصر في المدخلات والعمليات والمخرجات.

المطلب الثالث: أساليب ومعايير تقييم جودة التعليم العالي

على الرغم من التطور الذي حدث على المقاييس المستخدمة في مجال جودة الإنتاج فما زالت عملية قياس الجودة في قطاع الخدمات غاية في الصعوبة.

أولا :تقييم جودة التعليم العالي

في هذا المجال قد بذل الباحثون جهود عديدة لتقييم الجودة من أبرزها ما يلي:

1- **تقييم الجودة من منظور السمعة** Réputation view of Qualité يقوم هذا المدخل على تقييم البرامج التعليمية إعتمادا على الآراء الشخصية للخبراء مثل: العمداء ورؤساء الأقسام والرؤساء وكبار العلماء الذين حصلوا على منح دراسية من هذه المنظمات التعليمية وذلك لفهم الأقدار على إتخاذ مثل هذه الأحكام إعتمادا على سمعة المنظمة التعليمية وإنتقاءها للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والطلاب، ويؤخذ على هذا المدخل إعتماده على الذاتية، إضافة إلى أنه يصف ما كانت عليه المؤسسة من قبل وليس الوضع الراهن.

[1]- هناء محمود القيسي، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم الأساليب والممارسات)، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011 ص2020.

فهو قد يعكس تاريخ سمعته وأداء مؤسسة تعليمية ما أكثر من كفاءتها وفاعليتها في واقعها الحالي[1]

2- **تقييم الجودة من منظور المؤشرات الموضوعية** Objective indicator view of qualité وفي هذا المدخل تقييم الجودة على أساس مؤشرات موضوعية وليس عن طريق السمعة، ويتناول هذا التقييم المحاور الكلية للمؤسسة التعليمية مثل : كم الأنشطة الدراسية، حجم المكتبة، إعداد الطلبة الملتحقين ونتائج إختبارات المقررات، بالإضافة إلى النظر إلى الجوائز التي حصلت عليها المؤسسة، أو عن طريق النظر إلى خصائص الطلاب بوصفها مؤشرا لجودة التعليم العالي مثل جودة البرامج المقدمة لهم، عدد الحاصلين على درجة الدكتوراه، أو بالنظر إلى عدد ناشري الأبحاث المنتمين إلى هذه المنظمة التعليمية، ويرى بعض الدارسين أن جودة الطالب من جودة القسم فينظر إلى ما حققه الطلاب من نتائج، ومنهم من ينظر للجودة من حيث ما تحتويه الكليات من أعضاء هيئة الطلاب وبرامج وتسهيلات ..... ومن ضمن خصائص هذه المؤشرات أنها قابلة للقياس وأنها عادة ما تكون كمية وموضوعية أيضا[2].

3- **تقييم الجودة من منظور العمليات** processes view of quality: يركز هذا المدخل على العمليات بعناصرها المختلفة في علاقتها بجودة التعليم العالي إعتمادا على مسلمة مؤداها أنه إذا توفرت الظروف التعليمية و التدريسية الجيدة للطلاب زادت نسبة الطلاب الذين ينجزون عمليات علمية عليا بالإضافة إلى العمليات العلمية الدنيا وهذا من شأنه أن يؤدي إلى جودة التعليم، وقد خطا هذا المدخل بجودة التعليم خطوات إلى الأمام.

4- **تقييم الجودة من منظور المخرجات** Quteomes view of quality: يركز هذا المدخل على نواتج التعليم العالي ومخرجاته ويعد مقياسها جيدا للجودة، فهو يؤكد على أهمية ما يتعلمه الطالب بالفعل، ومن المخرجات التي حظيت بإهتمام بعض الباحثين كمقياس للجودة، وبخاصة عند مقارنة بين المؤسسات التعليمية، نسبة المتخرجين من كلية ما وإلتحقوا

[1]- ياسر ميمون عباس، (الجودة في التعليم العالي) المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن 10 12 /2011/05 ص 08.

[2] - مرجع نفسه ص09

ببرامج للدراسات العليا أو نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه إلى الخرجين، وأيضا الإنتاج العلمي وبخاصة المقالات أو الدراسات المنشورة في مجالات جيدة السمعة.

ثانيا: معايير تقييم جودة التعليم العالي

لقد أكد الزهراني على تعدد معايير الجودة في مجال التعليم العالي ومن أهمها تلك المعايير التي ذكرها الغافوري(2004) لتشمل[1]:

1- **معايير جودة عضو هيئة التدريس:** تتمثل معيار الجودة هنا في تأهيل الأساتذة عمليا وسلوكيا وثقافيا ليمكن من إثراء العملية وفق العملية التعليمية، ويجب الأخذ بعين الإعتبار حجم الهيئة التدريبية وكفايتهم ومساهمتهم في خدمة المجتمع وإحترامهم للمتعلمين (الطلبة) .

2- **معيار جودة الطالب:** تأهيل الطلبة علميا وإجتماعيا وثقافيا ليمكن إستيعاب دقائق المعرفة، مع مراعاة نسبة عدد الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة له ودافعيتهم وإستعدادهم للتعلم .

3- **معايير جودة المناهج الدراسية:** تقوم على أساس أن الطالب هو محور العملية التعليمية، تمكن جودة المناهج من مساعدة الطالب على توجيه ذاته في دراساته وبحوثه، وتكوين شخصيته وتدعيم إتجاهاتهم أو تغييرها وخلق مهارات جديدة لإثراء مهاراتهم وتحصيلهم الدراسي، ويتمثل قياس جودة المناهج في مستواها ومحتواها وأسلوبها وطريقها وإمكانية تغييرها عن الواقع، وتتماشى مع المتغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية.

4- **معايير جودة البرامج التعليمية:** يجب أن تتميز البرامج بالشمولية والتكامل والعمق والمرونة لتستوعب التطورات السريعة الحاصلة اليوم في جميع المجالات، وإلغاء الطرق التقليدية في التعليم كالتلقين وحشو أذهان الطلبة بالمعلومات والعمل على جعل الحصص الدراسية أكثر إثارة وحماسة وجعل المتعلم هو محور العملية التعليمية، وإشراكه في تقديم الدروس لتحفيزه على البحث وتقديمها.

[1]- د. شناف خديجة، د. بلخيري مراد (معايير ضمان جودة التعليم العالي) عرض البعض النماذج العالمية، مقال تاريخ النشر 2017/12/01، الجزائر ص 244.245.

5- **معايير جودة طرق التدريس:** وهي ضرورة تحقيق التكامل في عملية التدريس النظري والتطبيقي وربطها بالواقع (المشاكل البيئية)، ليتمكن الطالب من إستيعابها وفهمها وتطبيقها في تجارب حياته.

6- **معيار جودة تقويم الطلاب:** على الأساتذة أن يتنوعوا في استخدام أساليب تقويم أداء الطلبة مع إلتزام الموضوعية، الشفافية والعدالة والتدريب المستمر على التقويم والإلتزام بالتنوع في اختيار الأساليب، واختيار الأسلوب الأفضل الذي يحدد المستوى الحقيقي للطلاب وقياس مخرجات التعلم، كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم.

7- **معيار جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع:** يجب أن تكون المؤسسة التعليمية متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الإنتاجية والخدمية، وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشكلاته، وذلك بوضع تخصصات تخدم سوق العمل.

8- **معيار جودة الإمكانات المادية:** يقوم على توفير المباني والقاعات والمدرجات والتجهيزات وقدرته على تحقيق الأهداف ومدى إستفادة الطلبة من بنوك المعلومات والمكاتب وفضاء الأنترنت لأن ذلك يؤثر على جودة التعليم من حيث تنفيذ الخطط التي تم وضعها أو البرامج التي تم إعدادها.

9- **معيار جودة تقييم الأداء:** يتحقق من خلال تقييم كل المعايير السابقة، لضمان جودة التعليم وتحقيق التقدم والتميز [1].

[1] - ياسر ميمون عباس عابدين (الجودة واقتصادياتها في التربية) دار عالم الكتب، القاهرة، 2003، ص 91-97.

المبحث الثاني: نظام ضمان الجودة في التعليم العالي

سنتطرق في هذا المبحث إلى كل من مفهوم نظام الجودة في التعليم العالي وضمان الجودة إلى أن نصل إلى مفهوم نظام ضمان الجودة في التعليم العالي.

المطلب الأول : مفهوم نظام الجودة في التعليم العالي

تجتهد مؤسسات التعليم العالي بإستمرار للتميز ولضمان الجودة في خدماتها التعليمية والبحثية وفي خدمة المجتمع حتى تكون مخرجاتها متميزة ومتوائمة مع متطلبات السوق المحلي والدولي، ومن هذا المنطلق، سعت معظم مؤسسات التعليم العالي إلى إنشاء نظام لضمان جودته تأكيدا منها على التزامها بجودة التعليم لضمان جودة الخريج، وسنحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على مستلزمات نجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي ومراحل تطبيقه وكذلك محاور ومؤشرات ضمان الجودة من خلال المنظور الجامعي.

أولا: مفهوم ضمان الجودة

يمثل ضمان الجودة واحدة من المراحل المهمة في تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته وعرفت ضمان الجودة على أنها قيام المنتج أو السلعة المقدم للخدمة بالتعهد بأن السلع التي ينتجها أو الخدمات التي يقدمها تتطابق مع التصاميم والمواصفات والمعايير المقررة من ناحية الجودة وأنها تقابل متطلبات المستهلك وتشبع حاجاته ورغباته وتحقق رضاه، فضمان الجودة إذا عبارة عن نظام يشمل مجموعة من الأفعال والتصرفات والأنشطة النظامية والمخططة من أجل توفير الضمان والثقة بأن المنتوج (السلعة أو الخدمة) سوق تلبي الحاجات والمتطلبات المقررة والتعاقدية للمستفيد.[1]

عرفت المؤسسة الدولية للمواصفات والمعايير (ISO) ضمان الجودة على أنها كل الأفعال المخططة أو النظامية الضرورية لتوفير الثقة بأن المنتوج أو الخدمة سيشبع حاجات معينة، وترى المؤسسة الدولية للمعايير (ISO) بأنه جزء من إدارة الجودة يركز على توفير الثقة بأن متطلبات الجودة ستؤمن.

[1]- مهيبل وسام، دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي، دراسة حالة جامعة الجزائر 3، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، 2016-2017، ص 75.

ثانيا: مفهوم ضمان جودة التعليم العالي

توجد العديد من مفاهيم الجودة وغالبية نماذج الجودة كانت موجهة للسلع المادية وتطبيقاتها في مجال خدمة التعليم العالي ما زالت محدودة في البلدان المتقدمة، وبعض تلك التطبيقات كانت جزئية على جوانب محددة من أنشطة الجامعة.

كما أن توجه تلك الجامعات إلى الأخذ بمفاهيم الجودة وتطبيقاتها حفزته الأزمة التي مرت بها تلك الجامعات في الغرب نتيجة شدة المنافسة في المقام الأول وانخفاض الموارد المالية نتيجة إنخفاض عدد الطلبة المسجلين بها وإنخفاض دعم المؤسسات للبحوث لإنخفاض إنتاجياتها إضافة إلى عوامل أخرى شاركت في صنع الأزمة منها انخفاض مستوى الطلبة واتجاه الأساتذة إلى التراخي في تقويم الطلبة.

لم تعد جودة التعليم العالي من المسائل التي يمكن أن تتغاضى عنها أي دولة خاصة بعد أن أصبح التعليم من أهم مجالات الصراع الدولي فهي مدخل طبيعي لأي تغيير ومؤشر إلى تقدم وتطور أي مجتمع، ونظرا للنجاح الذي حققته مبادئ الجودة في المؤسسات الإقتصادية خاصة اليابانية والأمريكية في العقدين الأخيرين حيث حققته مبادئ الجودة على المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية ومنها التعليم العالي بوضع المعايير والأساليب لضمان الجودة خاصة مع توافر وتعدد الخبرات الدولية في هذا المجال[1].

أشار مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998 إلى أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل الجوانب الإدارية والتنظيمية، البرامج التعليمية، المناهج الدراسية، أعضاء هيئة التدريس وأدائهم الأكاديمي، البحوث العلمية، التمويل وإدارة الموارد المالية، التجهيزات والإنشاءات ومستلزمات الأداء الأكاديمي الطلاب، سياسات وإجراءات القبول، نظام التقييم والامتحانات، علاقة المؤسسة التعليمية بالمجتمع[2] .

[1]- مهبل وسام، أطروحة دكتوراه (دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي)مرجع سبق ذكره ص 77.
[2]- أسوان ع.ح، تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي (على الخط)، 2012، المجلد 5، العدد 10، متاح الموقع (http://www.ust.edu)، تاريخ الإطلاع 2024/02/27، ص48.

المطلب الثاني: مراحل تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي

يمر تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات بأربعة مراحل أساسية وهي:

أولا: مرحلة التحضير (التمهيد): وتشمل الخطوات التالية:

1-تبني فكرة أو فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

2- البحث عن العناصر الفعالة وتعيين ممثل الإدارة وتشكيل لجنة التوجيه.

3- تقييم وتشخيص وتحديد الإجراءات، وتعليمات العمل والوثائق الإرشادية المطلوبة.

4- إعداد ورشات عمل ووضع خطة التطبيق التفصيلية.

5-تشكيل نظام أداء متكامل مع الفرق الفرعية وتحديد مهامه.

6- الترويج والإعلان للبرنامج وتوعية العاملين.

ثانيا: مرحلة توثيق نظام الجودة (التخطيط): وتشمل على الخطوات التالية:

1- إعداد دليل كامل لكل متطلبات الجودة في المؤسسة التعليمية.

2- توثيق الإجراءات وتعليمات العمل وإعداد الاستمارات.

3- التعاون مع الهيئات المتخصصة لإعداد الوثائق الإرشادية وبرنامج جدول الأعمال وفق المدة[1].

ثالثا: مرحلة تطبيق النظام الموثق (التنفيذ): وتشتمل على الخطوات التالية:

1-تدريب العاملين والكوادر المساندة على وثائق نظام الجودة والأساسيات وفق برامج ودورات.

2- تنفيذ أساسيات نظام الجودة مع التوثيق المستمر.

3- مرحلة التدقيق الداخلي للنظام المطبق (التقويم).

4- الإستعداد الداخلي والجاهزية لتعيين المدققين الداخليين وتدريبهم.

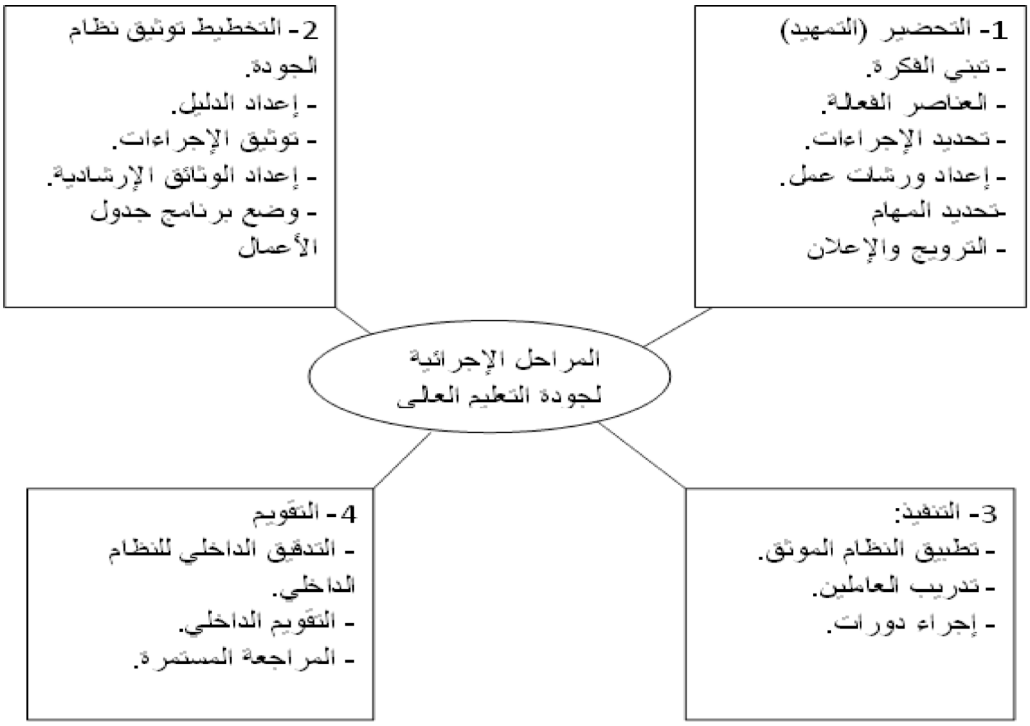
5- المراجعة المستمرة وفق التغذية الراجعة.

6- مراجعة الإدارة وفق التسلسل الأفقي والعمودي مع مراعاة الحالات المستعجلة.

[1]- باشيوة حسين، (تطبيقات الجودة في مؤسسات التعليم العالي)، مطبوعة دراسية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2016، ص46، 47.

7-تشكيل لجان أو فرق من الأساتذة والخبراء تحت إشراف المجلس الأعلى للجودة من أجل تقويم أداء الجامعة من جميع النواحي.

شكل رقم(1-2) المراحل الإجرائية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي



المصدر: نموذج مقترح من إعداد الطالبتين استنادا الى المرجع (متطلبات جودة التعليم العالي) مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل جامعة أدرار 2020ص54

ويمكن تقسيم مراحل الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي إلى ثلاث مراحل[1]:

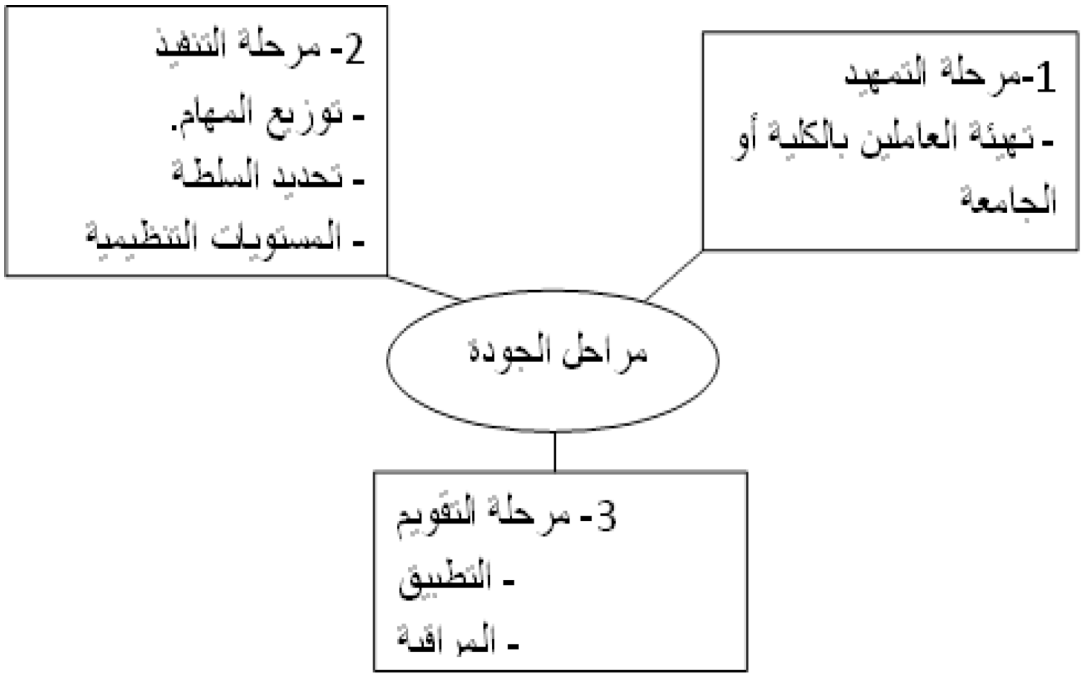
1- **مرحلة التمهيد:** ويتم فيها تهيئة العاملين بالكلية أو الجامعة لتقبل مفهوم الجودة.

2- **مرحلة التنفيذ:** من خلال توزيع المهام والمسؤوليات وتحديد السلطة المناسبة للأفراد والمستويات التنظيمية.

[1]- بوحنية قوي (تنافسية مخرجات الجامعة في ظل العولمة << تطوير فلسفة وأداء التعليم العالي في إطار نظرية إدارة الجودة الشاملة TQM مجلة الحقيقة، جامعة أدرار، العدد السادس، 2005، ص68.

3- **مرحلة التقويم** : من خلال تطبيق منهج المراقبة المستمرة الأداء من مرحلة التمهيد حتى نهاية مرحلة التطبيق.

شكل رقم (2-2) يوضح مراحل نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي .



نموذج مقترح من طرف الطالبتين

المطلب الثالث: محاور ومؤشرات ضمان الجودة من خلال المنظور الجامعي.

لقد تم حصر محاور ومؤشرات ضمان الجودة بالجامعة في ستة محاور وهي:

أولا: جودة البرنامج الأكاديمي

من العوامل المرتبطة بضمان جودة التعليم العالي أصالة برامجها وجدية منهاجها من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب وإلى أي مدى ترتبط بيئة الطالب وتغذي شخصيته وتنمي قدراته ومهاراته، حيث يكون البرنامج الأكاديمي ملائمة ومتكيفة مع حاضر الطالب ومستقبله وتراعي ميوله واتجاهاته ومشاكله واستعداداته وأن تساعد على إحداث تغيرات في سلوكه وهكذا فإن البرنامج الأكاديمي المحور الرئيسي للعملية التدريسية وجودته تضمن جودة

التعليم العالي، والتعليم العالي الجيد هو الذي يهدف إلى مساعدة الطلبة وأعضاء الهيئة على بلوغ أهداف البرنامج الأكاديمي ويرفع من قدراتهم واستعداداتهم مع الأخذ بعين الإعتبار إختلافاتهم وفروقاتهم وفيما يلي بعض المؤشرات التي تضمن جودة البرنامج الأكاديمي[1] .

ثانيا: مؤشرات جودة الموارد البشرية

حيث تتنوع هذه العناصر بين الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، أعضاء الهيئة الإدارية والتي تساهم في فعالية الموارد وتكثيف جهود الجامعة ويمكن أن نلخصها في:

1- مؤشرات مرتبطة بالطلبة: حيث يعد الطالب أهم المحاور الرئيسية للعملية التعليمية ومن أهم المؤشرات الخاصة بهذا العنصر.

أ- إنتقاء وقبول الطلبة من خلال إختبارات تبرز مدى إستعداد الطلبة ودافعيتهم للتعلم.

ب-نسبة عدد الطلبة إلى عضوية هيئة التدريس إذ يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن تحقيق فعالية العملية التعليمية.

ت- دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم، أي مدى سعي الطلبة للمعرفة وحبهم للإطلاع والاستكشاف والرغبة في القراءة وطرح الأسئلة.

ث- نسبة الطلبة الملمين بمهارات إستخدام الكمبيوتر.

ج- مدى قدرة الطالب على التواصل والمناقشة.

ح- مدى قدرتهم على التعليم الذاتي.

خ- مستوى قيمهم السلوكية والخلقية.

2- مؤشرات مرتبطة بأعضاء هيئة التدريس.

إن نجاح العملية التربوية والتعليمية مرهون بجودة أعضاء هيئتها التدريسية من خلال ما يمتلكونه من مستوى تأهيل علمي ومكانة علمية وسمعة أكاديمية ويمكن إبراز أهم مؤشرات جودة أعضاء الهيئة التدريسية في ما يلي:

أ- نسبة الحاصلين على جوائز أو شهادات تقدير محلية وعالمية .

[1]- أشواق بوخروفة (واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة العربي بن مهيدي) أم البواقي، حسب أداء أساتذة كلية العلوم الاجتماعية، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة أم البواقي، 2017، ص32-34 .

ب-حجم أعضاء هيئة التدريس ومدى كفايتهم لتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص.

ت- نسبة المستخدمين لشبكة المعلومات الدولية.

ث- الكفاءة التدريسية لأعضاء هيئة التدريس وفي القيام بمهام الإشراف على الرسائل الجامعية.

ج- نسبة الحاصلين منهم على براءة الإختراع وعلى درجة الدكتوراه من جامعات أجنبية.

ح- نسبة المشاركة في عضوية الجمعيات العلمية أو المهنية محليا وعالميا.

خ- القدرة على إدراك إحتياجات الطلبة ومدى الإلتزام بالمنهج التعليمي.

د- متوسط إنتاجية العضو من الكتب المؤلفة والبحوث والرسائل التي أشرف عليها وعدد المؤتمرات (العربية والأجنبية) التي حضرها العضو في 5 سنوات[1].

3- مؤشرات مرتبطة بأعضاء الهيئة الإدارية: وتتمثل في:

أ- مستوى مؤهلاتهم، ومدى قدراتهم على إستخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة في أداء الأعمال الإدارية.

ب- سرعة تنفيذ الممارسات الإدارية ومدى توفر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام.

ت- مدى فاعلية علاقات الإتصال بين أعضاء الهيئة الإدارية والجهات الأخرى ومدى إنخفاض عدد المشاكل في العمل.

ثالثا: مؤشرات جودة الإمكانات المادية

تتوفر الجامعة على جملة من التجهيزات المادية تتنوع من أبنية ومنشآت وتجهيزات ووسائط تكنولوجية ومكتبات ومصادر معلومات[2].

[1] أشواق بوخروفة ،واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة العربي بن مهيدي ، المرجع السابق، ص33 .
[2] مجموعة مؤلفين (الجودة في التعليم الجامعي بالعالم الإسلامي)، دار الحامد، الأردن، ط1، 2014، ص442-468.

1- مؤشرات جودة المنشآت والأبنية : وتتمثل في[1].

أ- مرونة المبنى والإمكانيات المتوفرة فيه لأداء مهمة الكلية أو الجامعة. ومدى إستيعابه لأعداد الطلبة.

ب- العمر الزمني للمباني والمنشآت الجامعية. ومدى توفر عوامل السلامة والأمان.

ت- مدى توفر برامج الصيانة الدورية للمباني وتوفر الظروف الطبيعية والمادية كعوامل التهوية والإضاءة.

ث- متوسط نصيب الطالب من مساحة الأماكن المخصصة للدراسة (قاعات، مدرجات، والأماكن المخصصة للدروس العلمية، ورشات).

ج- متوسط عضو هيئة التدريس من مساحة المكاتب والمنشآت الخاصة بهم.

2-مؤشرات جودة المكتبات ومصادر التعلم .

إذ تعتبر المكتبة مصدر أساسي للمعلومات ويجب أن تكون الكتب والدوريات تناسب أغراض التدريس والبحث، ومن أهم المؤشرات الخاصة بها نجد:

أ- مدى توفر الفهارس الحديثة والمنظمة بالمكتبة ومدى إستخدام التقنيات الحديثة .

ب-متوسط عدد الساعات اليومية للإطلاع بالمكتبة.

ت- مدى توفر عوامل السلامة والأمان للتجهيزات والوسائل التكنولوجية، ومدى توفر برامج الصيانة الدورية لهذه التجهيزات.

ث- مستوى وضوح محتويات الكتاب الجامعي، والنسبة المئوية للكتب الأجنبية، ومتوسط نصيب الطالب عن الكتب الحديثة بالمكتبة.

رابعا : مؤشرات جودة القيادة الجامعية

حيث يتطلب من القيادات الجامعية إمتلاكهم لمجموعة من المهارات حتى يتمكنوا من القيام بدورهم على أكمل وجه ويمكن إدراج مؤشرات القيادة في ما يلي:

[1] أشواق بوخروفة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة العربي بن مهيدي، المرجع السابق، ص36.

1-مؤشرات جودة عملية التخطيط: وتتمثل فيما يلي :

أ- مدى توفر التخطيط الإستراتيجي المتكامل.

ب- مدى وجود أهداف واضحة.

ت- مدى توفر معلومات التغذية المرتدة عن عمليات تقييم الأداء الجامعي.

2- مؤشرات جودة القيادة: وتتمثل فيما يلي :[1]

أ- مدى إستخدام الأساليب الإدارية الحديثة في سير العمل الجماعي.

ب- مدى قدرة القيادة الإدارية على الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وعلى توسيع دائرة العلاقات بين المؤسسات الجامعية ومؤسسات المجتمع وقطاعات الإنتاج، وبالمؤسسات الجامعية المحلية والعالمية.

خامسا: مؤشرات جودة أساليب الرقابة

وهذا من خلال:

1- مدى توفر برامج دورية ومستمرة للتقييم الذاتي للأداء داخل المؤسسة الجامعية .

2- مدى توفر معايير موضوعية ومتنوعة لتقييم الأداء الجامعي في الوحدات المختلفة.

3- مدى إشتراك العملاء في التعليم الجامعي في عملية تقييم الأداء.

سادسا: مؤشرات جودة مصادر المعلومات وقواعد البيانات

وتتضح من خلال :

1- مدى توفر سجلات وبيانات متكاملة وشاملة عن الطلبة ومستويات تعلمهم .

2- مدى توفر قواعد معلومات متكاملة عن الأداء الجامعي في مختلف مجالاته، وعن إحتياجات سوق العمل ومؤسسات المجتمع مع المتخرجين ومواصفاتهم .

3- مدى التوفر الفعال لشبكة معلومات متكاملة تربط الجامعات ببعضها البعض .

[1] أشواق بوخروفة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة العربي بن مهيدي ،المرجع السابق، ص37-38.

سابعا: مؤشرات جودة البرامج الدراسية

ويمكن تقديم أهم مؤشرات هذا العنصر في ما يلي:[1]

1- مدى قدرة البرامج الدراسية على الإستجابة السريعة والمرتبة للإحتياجات المتغيرة للطلبة، وللمتغيرات المحلية والعالمية.

2- مدى تمثل محتوى البرامج للأهداف والأغراض المعلنة والإحتياجات المحددة منها.

3- مدى توفر فرص لمشاركة عملاء التعليم العالي في وضع مخططاتها.

4- مدى قدرتها على تنمية مهارات التعليم الذاتي وإرتباط المكتبة، وعلى توظيف وتنويع مصادر التعلم .

5- مدى التوازن بين الخبرات والجوانب العملية التطبيقية.

ثامنا: مؤشرات جودة التشريعات واللوائح الجامعية

أي مجموع القواعد والإجراءات التي توضح طريقة سير العمل، كما تحدد العلاقات القائمة بين وحدات الجامعة ومن مؤشراتها:

1- مدى وضوحها وسهولة تنفيذها من قبل جميع الأشخاص .

2- مدى قدرتها على توضيح مهمة القواعد التي تحكم النشاط الجامعي في وحداته المختلفة وعلى تحقيق التوازن في أداء الوظائف الجامعية .

[1] مهدي صالح، مهدي السامرائي (إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي) الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد، ط1، 2012، ص424.

المبحث الثالث: متطلبات إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي

يعد تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي أمرا ضروريا ومهما، بإعتبار أن مؤسسات التعليم العالي هي مصدر المعرفة والإستثمار فيها، فهي بالتالي أكثر المؤسسات ملائمة لتطبيق إدارة المعرفة، إذ تم تطبيقه بنجاح سيؤدي حتما إلى ضمان جودة التعليم العالي ولقد خصص هذا المبحث لتوضيح الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وفوائد ومراحل تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي وكذا أهمية تكنولوجيا إدارة المعرفة لإنجاح تطبيق الجودة في التعليم العالي.

المطلب الأول: عوامل نجاح تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

إن من بين العوامل الأساسية التي تساعد على تحقيق النجاح عند تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ما يلي :

1- **إستراتيجية إدارة المعرفة تحدد:** المستخدمين، المصادر، العمليات، إستراتيجية الحفظ والتخزين للمعرفة، والوصولات التي توصل المعرفة .

- دافعية والتزام الأفراد العاملين، ويشمل ذلك الحوافز والتدريب المقدم لهم .
- ثقافة تنظيمية، وبناء تنظيمي يدعم التعليم والمشاركة في المعرفة واستخدامها .
- توفير بنية تقنية تحتية متكاملة، تتضمن : الشبكات، قواعد المعلومات، مستودعات الحفظ أجهزة الحاسب الآلي، البرامج وخبراء في إدارة المعرفة .
- بناء معرفي واضح ومعروف وسهل الفهم والإستخدام على مستوى التنظيم ككل.
- دعم الإدارة العليا و يتضمن ذلك توفير الموارد اللازمة والقيادة الفاعلة للنظام، وتوفير التدريب .
- أن تتصف المؤسسة بكونها مؤسسة متعلمة ووجود أهداف وأغراض واضحة لنظام إدارة المعرفة .

- وجود مقاييس أو معايير لتقييم أثر إستخدام نظام إدارة المعرفة والتحقق من أن المعرفة التي تم اكتمالها وإيجادها هي المعرفة الصحيحة المطلوبة لتحسين الأداء التنظيمي.
- إن وظائف البحث والإسترجاع والتصور التي تقوم بها نظم إدارة المعرفة تدعم سهولة الحصول على المعرفة و استخدامها.
- تصميم التنظيم للعمليات المختلفة بحيث تتكامل مع إكتساب المعرفة و استخدامها.
- وجود نظام لحماية و أمن المعرفة.
- إن الشروع في مبادرات إدارة المعرفة لا يعني حتمية نجاح هذه المبادرات لأنه عند تبني منظمات التعليم العالي لإدارة المعرفة فإنها قد تواجهها مجموعة من الصعوبات في الإعتبار عند التخطيط لتطبيق إدارة المعرفة و محاولة إيجاد الآليات لتلافيها أو التقليل من تأثيرها، لان ذلك سيساهم بدرجة كبيرة في تحقيق النجاح لمشروع إدارة المعرفة.

المطلب الثاني: فوائد ومراحل تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي

إدارة المعرفة هي عملية تنظيم و توجيه المعرفة داخل المؤسسات لتعزيز الأداء و تحسين القرارات، تتضمن فوائدها تحسين التعلم التنظيمي ، توفير الوقت و المال ، تعزيز التواصل و التعاون و التي سنتطرق إليها فيما يلي [1]:

أولا: فوائد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

إن إستخدام طرق وأساليب إدارة المعرفة بالتعليم العالي يحقق للمؤسسات التعليمية العديد من الفوائد منها[2]:

- زيادة فعالية تلك المؤسسات من خلال زيادة مستوى المعرفة المتعلقة بكيفية إدارة تلك المؤسسات.
- التشجيع والتحفيز لظهور مستوى عال من الذكاء على السطح.
- إتخاذ القرارات المتعلقة بالإستثمار وتطوير تعليم الطلبة.

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

[2]-lisapetridesthadNodine knowledge Management in Education : Delining the Iands cap op it pp25.26.

- يمكن أن يحقق تطبيق إدارة المعرفة بالتعليم العالي فوائد عديدة سواء للطلاب المتمدرسين أو الخريجين وتكون لها نتائج ايجابية للبحث العلمي، ويمكن عن طريقها تطوير المناهج والعمليات والخدمات الإدارية والتخطيط الإستراتيجي وفيما يلي عرض للفوائد المتحققة في كل من هذه المجالات[1].

1-الفوائد المتحققة في مجال البحث العلمي:

- زيادة المنافسة والإستجابة للمنح البحثية وعقود فرص إجراء البحوث التجارية.
- توفير الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث.
- تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.
- تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
- تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية.
- تخفيض التكاليف الإدارية.

2-الفوائد المتحققة في تطوير المناهج والعمليات[2]:

- تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج، من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات وتقييم المخرجات.
- تحسين سرعة مراجعة وتطوير وتحديد المناهج.
- تدعيم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة.
- تحسين الخدمات الإدارية ذات الصلة بعمليات التدريس والتعلم بإستخدام التقنية.
- تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الإستفادة من الدروس والتجارب السابقة للزملاء وتقييم الطلبة، وغيرها من المدخلات التي يمكن الإستفادة منها في تحسين الأداء.

[1]-JillidaKidvell end all (Applying coroporateKnowledege Management Practices in higher Education) educause, quarterly N4. USA.2000.p 32.
[2] - JillidaKidvell end all (prioiousopcitrefrence) pp33.

- سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة.

3- الفوائد المتحققة للطلاب وخدمات الخريجين

و هي :[1]

- تحسين الخدمات للطلاب.
- تحسين قدرة الخدمات المقدمة من طرف هيئة أعضاء التدريس.
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من الجامعة وغيرهم من المؤسسات الخارجية الذين تربطهم علاقات مع الجامعة.
- تحسين فعالية وكفاءة جهود الإشراف الطلابي وذلك من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزئة حاليا بين أعضاء هيئة التدريس، والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل موظفي قسم القبول والتسجيل وموظفي شؤون الطلبة وغيرهم.

4-الفوائد المتحققة في مجال الخدمات الإدارية:

و هي[2] :

- تحسين فعالية وكفاءة الخدمات الإدارية.
- زيادة قدرة الجامعة على تحديد جهود التحسين والتطوير في الخدمات.
- تحسين قدرة الجامعة الإدارية فيما يتعلق بالإتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع خطوط عريضة للتصرفات لتحقيق الإنسجام في الإجراءات المتبعة في كافة إدارات الجامعة وأقسامها وإعطاء الصلاحية للكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن إطار القواعد العامة للتصرف.
- تحسين درجة الامتثال للسياسات الإدارية.

[1] -JillidaKidvell end all (prioiousopcitrefrence) pp33.

[2]-JillidaKidvell end all (prioiousopcitrefrence) pp33.

5- الفوائد المتحققة في مجال التخطيط الإستراتيجي

- تحسين القدرة على دعم الإتجاه نحو اللامركزية والتخطيط الاستراتيجي وصنع القرار.
- تحسين تبادل المعلومات الداخلية والخارجية للتقليل من الجهود الزائدة، وتخفيف عبء توصيل المعلومات والتقارير التي تعد لترفع إلى جهات عديدة.
- تعزيز القدرة على وضع خطة إستراتيجية ملبية لإحتياجات سوق العمل.
- تبادل المعرفة المجمعة من مصادر متعددة، مما يساعد الجامعة في التحول إلى منظمات متعلمة، وهي المنظمة القادرة التكيف السريع مع إتجاهات السوق.

إن تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي له الأثر الإيجابي على مكوناته المتمثلة في مدخلاته الطلبة ،الأساتذة، الهيئة الإدارية، البرامج والمناهج، وعملياته الإدارية والأكاديمية، وكذلك يؤثر على مخرجاته (الخريجين، الأطروحات والرسائل)، قد يكون التأثير مباشر كما يمكن أن يكون غير مباشر، وهذا ما سيسمح لمنظمات التعليم العالي في تحسين الأداء وزيادة القدرة على التكيف مع المتغيرات البيئية المحيطية.

يرى MikulechaJaroslava et Mihsuleehy أن هناك خمس إحتمالات رئيسية لكيفية إستثمار أفكار إدارة المعرفة ومبادئها في الجامعات وهي[1]:

- تدريس إدارة المعرفة في المراجع المناسبة لذلك.
- إستخدام إدارة المعرفة في دعم قرارات الإدارة الجامعية.
- تحسين عملية إدارة الوثائق الداخلية وتوفيرها للمستفيدين.
- رفع مستوى نشر وتوزيع المعرفة داخل الجامعة وخارجها.
- إستثمار المعرفة في إحداث التغيير النوعي في العملية التعليمية.

كما يعتقد الباحثان أن أهم المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها إدارة المعرفة هو مجال دعم قرارات إدارة الجامعة، وتحسين العملية التعليمية، كما أكد أنه بالرغم من ضرورة تبني

[1]- ايمان سعود أبو خيضر (تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي) المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2009، ص 19.

الجامعة 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:

- عملية تسجيل الطلاب عن بعد بإستخدام الأنترنت.
- دعم عملية تهيئة الطلاب الجدد عبر موقع الجامعة الإلكتروني، وذلك من خلال توفير معلومات عن الجامعة وأقسامها وسياساتها، خرائط الموقع الجامعة، معلومات عن مكتباتها، الخدمات المقدمة للطلاب وغيرها من المعلومات المفيدة للطالب الملتحق بالجامعة حديثا.
- دعم عملية تعلم الطلاب وذلك من خلال توفير كل ما يحتاجه الطالب من معلومات ومعارف ذات علاقة ببرنامجه الدراسي ومقرراتها، إضافة إلى توفير التمارين والتدريبات وأساليب التقويم وغيرها.

ثانيا: مراحل تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

تتم إدارة المعرفة داخل مؤسسات التعليم العالي من مجموعة من الخطوات التي يجب أن تتبعها هذه المؤسسات عند تطبيقها لإدارة المعرفة وهي[1]:

1- **إكتشاف وفهم المعرفة التي تمتلكها المؤسسة:** حيث يوجد في كل مؤسسة مجموعة من المعارف غير المستخدمة، أو لم تستخدم بشكل صحيح، إما لعدم التمكن من الوصول إليها أو لعدم معرفة قيمها وكيفية إستعمالها.

2- **تحديد وتوقع المعرفة المطلوبة:** حيث تعمل المؤسسة على تطوير قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة لتمكين كوادرها من الوصول إليها وفق الحاجة، كما تقوم على تطوير الأنظمة التي تساعد المحتاجين للمعرفة من التعرف والوصول إلى الأشخاص الذين يملكون تلك المعرفة.

3-**التعلم من الخبرة:** تراقب المؤسسات المتعلمة خبرتها للعمل على التطوير المستمر، ليكون أداؤها الحالي أفضل من السابق، أي التعلم من أخطاء الماضي.

[1]- سمير سليمان الجمل (واقع إدارة المعرفة ومعيقات تطبيقها وسبل تطويرها كما يراها الأكاديميون في جامعتي الخليل والقدس المفتوحة في محافظة الخليل)، الملخص، منشور في الانترنت.

4- **ضمان وضوح الرؤية:** تبذل المؤسسات كل ما في وسعها لضمان وضوح الرؤية التي يشترك بها كل كادر فلابد أن يكون للعمل غرض واضح، فإذا لم يكن واضحا، فإن العاملين لن يفهموا نوعية المعرفة المهمة التي ينبغي تعلمها لتحسين الأداء.

5-**التعلم من الآخرين:** المؤسسات الذكية تجد نفسها مهتمة بوضعها خارجيا، فيمكن تحسين العمليات والممارسات الداخلية إذا حصلت على المعرفة من المؤسسات المشابهة والمنافسة لها.

6-**دمج المعرفة الخارجية:** لا تستطيع المؤسسات أن تطور كل المعرفة التي تحتاجها داخليا، إذ لابد من شراء بعض المعرفة من الخارج عبر المصادر الخارجية.

مما سبق يتضح أن تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي يعد أساسيا وضروريا لدعم تقدمها وتطورها، لإحداث نقلة نوعية في مستوى أدائها، لذلك يجب أن يكون هناك ترابط وانسجام ما بين عمليات إدارة المعرفة وأنشطة وفعاليات مؤسسات التعليم العالي، ويجب أن يشمل تطبيق إدارة المعرفة كافة المهام والأنشطة والعمليات التي تتم فيها، وينبغي أن يظهر توجه المؤسسة التعليمية في تطبيق إدارة المعرفة في رؤيتها ورسالتها وأن يكون هدفا من بين أهدافها الإستراتيجية.

المطلب الثالث: أهمية أنشطة إدارة المعرفة لنجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

تعد أنشطة إدارة المعرفة الأداة الفعالة والكفء لضمان جودة التعليم العالي والتي يستند عليها في إتخاذ القرارات وحل المشكلات والتميز على الجامعات الأخرى، وفيما يلي سيتم التطرق إلى فوائد كل نشاط من أنشطة إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي[1].

أولا:أهمية تشخيص المعرفة

يعد أول الأنشطة لإدارة المعرفة من الأمور المهمة في برنامج إدارة المعرفة سيؤدي إلى إكتشاف المعرفة وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم وكذلك يحدد مكان هذه المعرفة في قواعد البيانات والمعلومات ويحدد المعرفة الملائمة لوضع حلول للمشكلات.

[1]- مهيبل وسام (دور إدارة المعرفة فيي ضمان جودة التعليم العالي)، مرجع سبق ذكره ص89-90.

يؤدي تشخيص المعرفة بمؤسسات التعليم العالي إلى تحديد الفجوة المعرفية من خلال تحديد نوع المعرفة المتوافرة ومقارنتها بما هو مطلوب معرفته وأيضا إلى التعرف على مصادر المعرفة الضمنية والمتمثلة في الأصول الفكرية والمعرفية وإدارة الرصيد الفكري، فرأس المال الفكري أو رأس المال المعرفي يعتبر مورد لإنتاج المعرفة الجديدة والإبتكار وتبرز أهميته في كون المؤسسة التي تمتلك رأس المال الفكري يكون لها القدرة في المحافظة على مستوى متفوق للمعرفة داخل المؤسسة وتدعم الإستخدام العلمي للمعلومات، مما يؤدي إلى تعزيز الأداء المؤسسي لها.

كما سيتم من خلال تشخيص المعرفة إدارة رأس المال الهيكلي للتعرف على مصادر المعرفة الصريحة حيث يعبر هذا النوع من رأس المال عن المعرفة الصريحة التي تم الإحتفاظ بها داخل هياكل المؤسسة وأنظمتها التي تتحول وفق قواعد معينة إلى بيانات وتدابير وأساليب عمل وبرمجيات[1].

ثانيا:أهمية توليد المعرفة

يتم توليد أو خلق المعرفة أي الحصول عليها عن طريق الشراء أو الإمتصاص أو الأسر أو الإبتكار أو الإكتشاف، كما اقترح Nonaha et taheuchi نموذج (SECI) لخلق المعرفة الذي يركز على التفاعل بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة.

يتعين على مؤسسات التعليم العالي لتوليد أو خلق المعرفة التي من المعروف أنها مصدر الإبتكار إلى تنمية المواهب ورعايتها وخلق بيئة تحفز وتشجع وتعمل على إنضاج المواهب ووضعها في طريق الإبتكارات والإبداع وحثهم على التنافس المثمر وتفعيل الإتصالات بين الأفراد والمشاركة في فرق عمل وجماعات عمل داعمة لتوليد رأس المال المعرفي.

سيضمن لمؤسسات التعليم العالي جودة خدماتها نتيجة لتحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي، ومن ثم تطوير الأداء الفردي والتنظيمي

[1]- مهيبل وسام (دور إدارة المعرفة فيي ضمان جودة التعليم العالي)، مرجع سبق ذكره ص89-90

ما سيؤدي لضمان جودة مخرجاتها وتحقيق الرضا على خدماتها وهذا سيجعلها أكثر مرونة واستجابة و يجعلها أكثر إسهاما في التقدم العلمي والتقني.

ثالثا: أهمية تخزين المعرفة

يستدعى تخزين المعرفة بمؤسسات التعليم العالي ضرورة إنشاء ذاكرة تنظيمية للإحتفاظ بالمعرفة وإدامتها بصورة مستمرة ما سيوفر الوقت المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت[1].

كما يسهل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة، وتحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الإستفادة من تجارب الخبرات السابقة المخزنة ما يضمن جودة أعضاء هيئة التدريس.

يؤدي تخزين المعرفة إلى توضيح البرامج التعليمية وتحسين سرعة وجهود مراجعة وتطوير وتحديث البرامج، وبالتالي سهولة تصميم وتطوير البرامج المشتركة بين أكثر من تخصص نتيجة لتوفر المعلومات الدقيقة والواضحة وهذا ما سيضمن جودة البرامج الأكاديمية.

كما سيتم من خلال هذا النشاط لإدارة المعرفة توفير المعلومات الدقيقة للطلبة وتحسين جودة خدمتهم وعليه فتخزين المعرفة سيضمن جودة الخدمات الطلابية لتكون خلاصة هذا النشاط جودة الخريجين، كما تجدر الإشارة أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا فعالا في هذه المرحلة لضمان كفاءة تخزين المعرفة.

رابعا: أهمية نشر المعرفة

نشر ومشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمرا طبيعيا جدا بين أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والطلاب بصفة عامة ويعتمد نشر المعرفة ومشاركتها على تيسير الإتصالات الفردية من خلال الندوات، الملتقيات والمؤتمرات والإعتماد على التدريب من قبل الزملاء القدامى ذوي الخبرة مثلا، كما ولابد تطوير تكنولوجيا الإتصالات بمؤسسات التعليم العالي التي تعتبر أوسع وأشمل وسائل الإتصال الحديثة لإمكانياتها الكبيرة في تجاوز حدود المكان والزمان

[1]- مهيبل وسام، مرجع سبق ذكره، ص90، 91.

والوصول إلى ملايين الأشخاص، فالهدف من نشر المعرفة هو الوصول إلى مجتمع المعرفة وذلك بتحقيق المعرفة للجميع وهذا ما سيساهم بالتأكيد في تكوين الخريجين وإعداد الكفاءات الواعية والقادرة على إحتياجات السوق المهني خدمة المجتمع بصفة عامة[1].

خامسا: أهمية إستخدام المعرفة وتطبيقاتها

يعتبر إستخدام المعرفة وتطبيقاتها غاية إدارة المعرفة فإستثمار المعرفة وخزنها والمشاركة فيها أمور لا تعد كافية والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى التنفيذ بالشكل الذي يؤدي إلى توليد معرفة جديدة، ولقد وفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المزيد من الفرص لإستخدام المعرفة وإعادة إستخدامها في أماكن بعيدة عن مكان توليدها.

يساهم إستخدام وتطبيق المعرفة بمؤسسات التعليم العالي إلى خدمة المجتمع وضمان جودتها من خلال بناء الثقة لدى المشاركين في تحقيق جودة الأداء المؤسسي الجامعي.

[1]- مهيبل وسام، مهيبل وسام دور ادارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة الجزائر 3 مرجع سبق ذكره، ص90، 91.

خلاصة الفصل

مما سبق يتضح أن تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي يعد أساسيا وضروريا لدعم تقدمها وتطويرها لإحداث نقلة نوعية في مستوى أدائها، لذلك يجب أن يكون هناك ترابط وإنسجام ما بين عمليات إدارة المعرفة وأنشطة وفعاليات مؤسسات التعليم العالي، ويجب أن يشمل تطبيق إدارة المعرفة كافة المهام والأنشطة والعمليات التي تتم فيها، وينبغي أن يظهر توجه المؤسسة التعليمية في تطبيق إدارة المعرفة في رؤيتها ورسالتها، وأن يكون هدفا من بين أهدافها الاستراتيجية.

تعد بيئة التعليم العالي أحسن البيئات للإستفادة من إدارة المعرفة حيث تعد أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب للوصول إليها من خلال التحاقهم بالجامعات و الكليات هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع مايمكن، كما أن مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمرا طبيعيا جدا بين أعضاء التدريس والطلاب بصفة عامة.

الفصل الثالث:

واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية

تمهيد:

تعتبر مؤسسات التعليم العالي قاعدة هائلة للمعرفة المتراكمة لما تحتويه من أصول فكرية ثمينة تمثل المصدر الأهم لقوة أي بلد، وتطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي يؤدي إلى توفير معلومات دقيقة وواضحة وإنشاء قاعدة المعرفة وتوفير أدوات معالجة المعلومات والبيانات وأدوات تشارك العمل والمعرفة بهدف إستغلال الأصول الفكرية للمحافظة على مستوى متفوق للمعرفة ودعم الإستخدام العلمي للمعلومات وهذا بالتأكيد سيكون له دور في ضمان جودة البرامج وجودة أداء هيئة التدريس وجودة الخدمات المقدمة وجودة البحوث العلمية وجودة الطلبة الخرجين كأهم محاور ومؤشرات ضمان جودة التعليم العالي.

بعد تطرقنا في الفصلين السابقين للإطار النظري للدراسة، والذي تناولنا فيه أهم المفاهيم والجوانب المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة وضمان الجودة في التعليم العالي، سنحاول تدعيمها بفصل تطبيقي والذي يعتبر الحلقة الواصلة بما جاء في الفصلين السابقين ولقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث.

المبحث الاول: لمحة حول كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة يحي فارس بالمدية.

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: جامعة وكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية.

تولي الجزائر إهتماما كبيرا بقطاع التعليم العالي وذلك لما يلعبه من دور في تكوين الطاقات البشرية المؤهلة لتحقيق التكيف مع متطلبات العصر، وجامعة المدية مثل باقي الجامعات الجزائرية تسعى إلى تحقيق أهداف المجتمع وتطلعاته وذلك من خلال إعطاء منهج تعليمي ذو كفاءة وتوفير التأطير الجيد لطلبتها لمواجهة التحديات وبالتالي سنتطرق إلى لمحة تاريخية عن الكلية والتخصصات الموجودة بها وإحصائيات الطلبة والأساتذة، بالإضافة إلى المهام والهيكل التنظيمي لها.

المطلب الأول: لمحة حول جامعة يحي فارس.

تسعى جامعة يحي فارس بالمدية إلى تأهيل جيل جديد من الخريجين المؤهلين للمساهمة في تطوير المجتمع و الإقتصاد الوطني .

أولا :نشأة جامعة يحي فارس

إنطلق التعليم العالي بالمدية خلال السنة الجامعية 1988-1989 بموجب المرسوم رقم "49/48" المؤرخ في 11-04-1989 بالهياكل الإدارية التي احتضنت المعهد للتعليم العالي في الإلكتروتقني عندما كان معهدا تكنولوجيا تابعا لإكماليه "الفرابي" من اجل توفير التعليم العالي في الشعب التالية:

1- جذع مشترك تكنولوجيا.

2- تكوين في المدى القصير في الالكترو تقني.

وفي شهر جويلية 2000 وبمقتضى المرسوم رقم 198-2000 المؤرخ في 25-07-2000 رقي المعهد الوطني للتعليم العالي إلى مركز جامعي فقد إزداد تطورا حيث عرف المركز فتح أربع معاهد.[1]

[1] موقع جامعة المدية، http://www.unv-medea.dz(ar)programme-fseg تاريخ الإيداع 2024/04/21.

1- معهد علوم التكنولوجيا.

2- معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

3- معهد العلوم القانونية والإدارية.

4- معهد الآداب واللغات.

وقد تم ترقية المركز الجامعي يحي فارس إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10/9 المؤرخ في 07 محرم 1430 الموافق ل 04 جانفي 2009 فيما حددت كليات الجامعة حسب نفس المرسوم كما يلي:

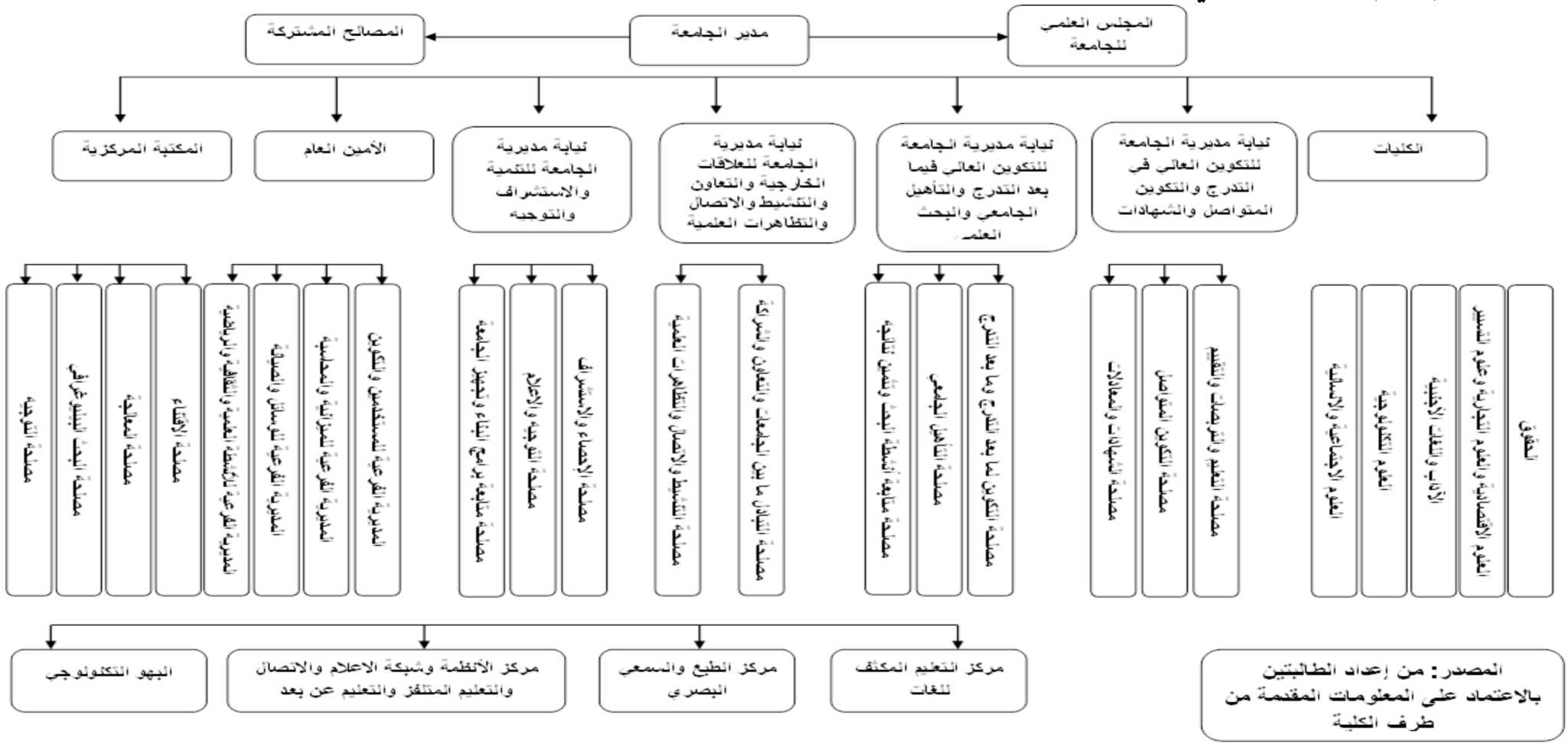
1- كلية الآداب واللغات والعلوم الإجتماعية والإنسانية.

2- كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

3- كلية الحقوق.

4- كلية العلوم والتكنولوجيا، وفي سنة 2016 انفصلت بعض الكليات ليصبح العدد 6 كليات.

الشكل (1-3) الهيكل التنظيمي للجامعة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الكلية

المطلب الثالث: لمحة حول كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية.

تعتبر كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية من المؤسسات الأكاديمية الرائدة التي تهدف إلى تأهيل الطلاب و تطوير مهاراتهم مما يؤهلهم إلى المساهمة بفعالية لمواجهة التحديات الإقتصادية الحديثة و المساهمة في التنمية المستدامة.

أولا: نشأة كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-10 المؤرخ في 07 محرم 1430 الموافق ل 04 جانفي سنة 2009، والمتضمن إنشاء مركز جامعي بالمدية، وقبله كانت شعبة علوم التسيير مجرد دائرة من مجموعة الدوائر الموجودة بالمعهد الوطني الإلكتروتقني بالمدية، حيث تم فتح هذه الشعبة مع شعبة الإعلام الآلي للتسيير المدى القصير خلال السنة الجامعية 1999/1998، ومع بداية السنة الجامعية الموالية تم فتح جذع مشترك العلوم التجارية، وخلال السنة الجامعية 2002-2003 تم فتح أيضا جذع مشترك العلوم الإقتصادية.

فمعهد علوم التسيير (سابقا) والذي تم تعديل تسميته من قبل الوزارة الوصية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 06-277 المؤرخ في 1427 الموافق ل 16 اوت 2006، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 02-198 المذكور أعلاه ليسمى **معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.**[1]

والذي تحول حاليا إلى **كلية** بالمسمى أعلاه هي بالوقت الحالي يتضمن كل الجذوع المشتركة للمدى الطويل والموجودة في الجامعات الكبرى التي تخصص إعلام الي للتسيير مدى القصير والذي تنقضي اخر دفعة به مع نهاية السنة الجامعية 2010-2011

[1] نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بطلبة المدية، الجزائر تاريخ الزيارة 2024/04/21

بالإضافة إلى نظام "ل م د" والذي جرى تعميمه مع بداية السنة الجامعية 2010-2011 وهو تاريخ التوقف عن النظام الكلاسيكي.

ثانيا: هيكل وتخصصات كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية.

العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير والذي تحول حاليا إلى كلية تضمن كل الجذوع المشتركة للمدى الطويل الموجودة بالجامعات الكبرى.

1- هياكل الكلية:

تتوفر الكلية على هياكل متعددة من شأنها أن تضمن الدراسة في ظروف مريحة للطالب والأستاذ والمتمثلة في:

أ- سبع مدرجات

ب- ثلاثون قاعة أعمال موجهة

ت- أربعة مخابر إعلام آلي

كما يتوفر بالكلية جناح مكتبة من عدة طوابق حيث يستفيد طلبة الكلية من خدماتها وهي مصلحة مهمة داخل الكلية ومركز حيوي للبحث والإطلاع، الدراسة، التعليم، لها رصيد متنوع من مصادر المعلومات(كتب، كراسات، رسائل، أقراص) موضوعة تحت تصرف الكلية والرواد غايتها توصيل المعلومات وتنمية المعارف، حيث تهتم بإقتناء الكتب التي تتعلق بمجال دراسة الكلية كهدف أساسي بالإضافة إلى الكتب الأخرى موزعة على الشكل التالي:

الجدول 01-03 الرصيد الوثائقي للمكتبة.

	العناوين	عدد النسخ
الكتب العربية	**3901**	**15120**
الكتب بالفرنسية	**532**	**1069**
المذكرات	**4781**	**1784**
المعاجم	**50**	**721**
الموسوعات	**47**	**121**
عدد الرصد الوثائقي	**6314**	**82661**

المصدر: www.unv_medea.com

وتتسع المكتبة ل 800 مقعد حيث تتوفر على:

أ-قاعدة مطالعة للأساتذة.

ب-قاعات مطالعة لطلبة ما بعد التدرج والماستر.

ت-ست قاعات بالنسبة للطلبة.

إضافة إلى ثلاث قاعات للأنترنت تحتوي 93 جهاز حاسوب مقسمة كالآتي:

أ- قاعة خاصة بالأساتذة (17 حاسوب)

ب- قاعة خاصة بطلبة ما بعد التدرج والماستر (25 حاسوب)

ت- قاعة خاصة بطلبة التدرج (51 حاسوب)

إضافة إلى مخازن للكتب وثلاثة فضاءات للإعارة.

2- التخصصات المعتمدة بالكلية لسنة 2023-2024.

سنعرض في هذا الفرع إلى التخصصات الموجودة في الكلية كالآتي:

أ- **قسم علوم التسيير:** يعد علوم التسيير النواة الأساسية لكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير باعتباره أول قسم تم فتحه بالمعهد سابقا مع قسم الإعلام الآلي

للتسيير خلال الموسم الجامعي 1998-1999، ومنذ ذلك الحين تطور عدد الطلبة سواء كان ذلك بالنسبة للجذع المشترك أو لطلبة التخصص.

ب-**قسم العلوم التجارية:** يعتبر قسم العلوم التجارية ثاني قسم من حيث التأسيس بعد قسم علوم التسيير سابقا وذلك منذ السنة الجامعية 2000-2001.

ت-**قسم العلوم الإقتصادية:** حتى تتعدد فرص الإختيار لحاملي شهادة البكالوريا الجدد وتتاح لهم نفس ما هو متوفر لزملائهم في المدن الجامعية الكبرى تم خلال السنة الجامعية 2002-2003، فتح هذه الشعبة.

3- التكوين في إطار نظام ل.م.د:

شرعت الكلية منذ السنة الجامعية 2009/2008 في تطبيق نظام ل.م.د حيث تضمن التعليم به ثلاث مراحل أساسية:[1]

أ-**مرحلة الليسانس:** حيث تدوم الدراسة لها ثلاثة سنوات يتحصل بعدها الطالب على شهادة الليسانس.

ب-**مرحلة الماستر:** يتم الإلتحاق لها وفقا لشروط معينة، وتدوم الدراسة بها لمدة سنتين.

ت-**مرحلة الدكتوراه:** يتم الإلتحاق بها وفقا لشروط قانونية محددة وتستمر لها الدراسة والبحث لمدة ثلاث سنوات تتوج بأطروحة الدكتوراه.

[1] نائب العميد، مرجع سبق ذكره.

1- الجدول رقم 2-3 تخصصات الليسانس المعتمدة

الفرع	التخصص	مفتوح/غير مفتوح
علوم التسيير	إدارة الأعمال Management	مفتوح
	إدارة مالية Administration	مفتوح
	تسيير عمومي Gestion public	مفتوح
علوم اقتصادية	اقتصاد نقدي وبنكي Economie monétaire & Bancaire	مفتوح
	اقتصاد كمي Economie quantitative	مفتوح
	تحليل اقتصادي واستشراف Analyse économique & prospective	مفتوح
علوم مالية ومحاسبة	محاسبة ومالية Comptabilité &Finance	مفتوح
	مالية البنوك والتأمينات Finance des Banques &	مفتوح

	Assurance	
علوم تجارية	تسويق Marketing	مفتوح

المصدر: مصلحة المستخدمين 2024/04/21.

2- الجدول رقم 3-3: تخصصات الماستر المعتمدة

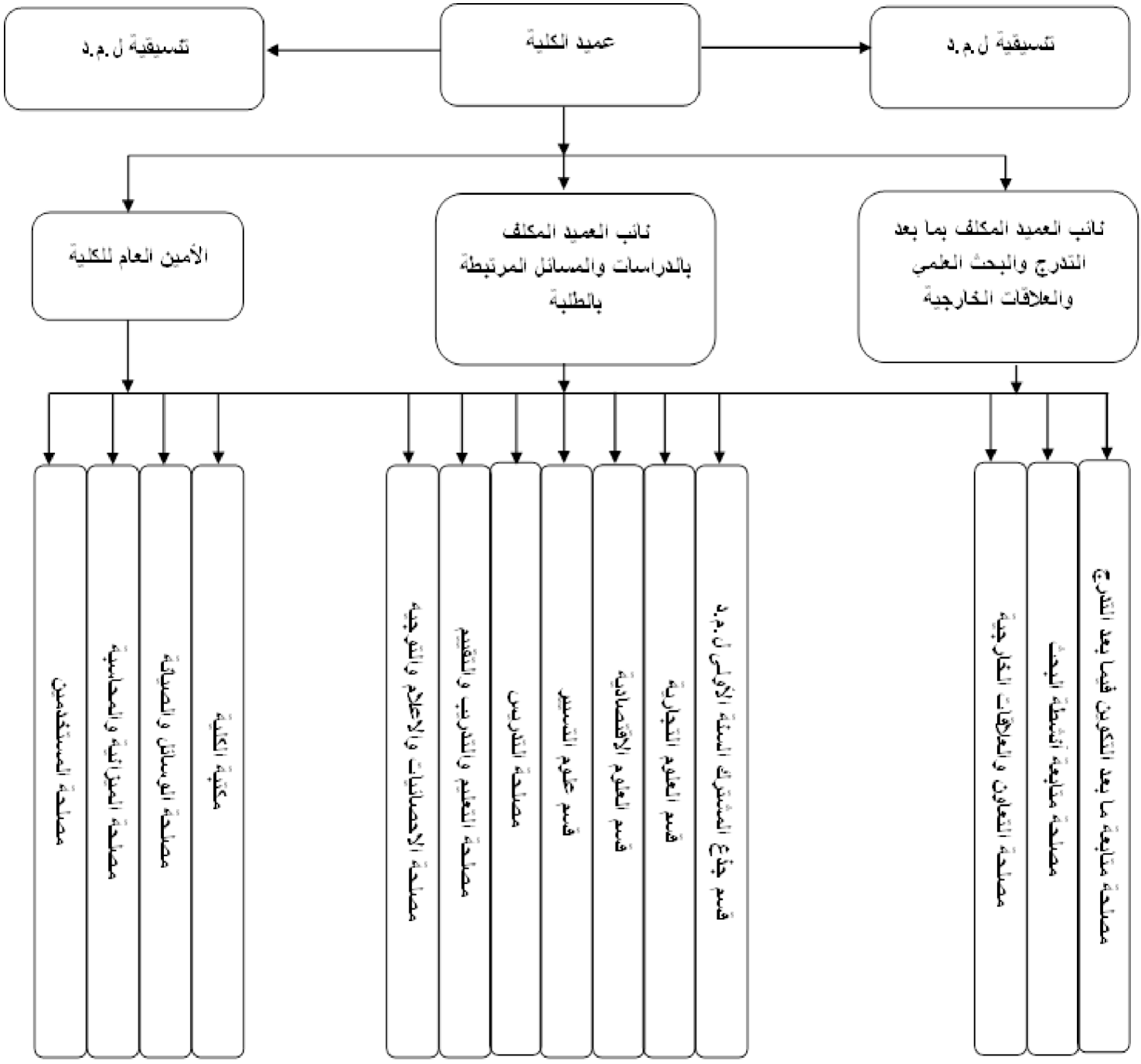
الفرع	التخصص	مفتوح/غير مفتوح
علوم التسيير	إدارة الأعمال Management	مفتوح
	إدارة مالية Administration	مفتوح
	تسيير عمومي Gestion public	مفتوح
علوم اقتصادية	اقتصاد نقدي وبنكي Economie monétaire & Bancaire	مفتوح
	اقتصاد كمي Economie quantitative	مفتوح
	تحليل اقتصادي واستشراف Analyse économique & prospective	مفتوح

علوم مالية ومحاسبة	محاسبة Comptabilité	مفتوح
	مالية المؤسسة Finance D'Entreprise	
	مالية البنوك Finance des Banques	مفتوح
علوم تجارية	تسويق الخدمات Marketing des Services	مفتوح

المصدر: 2024/04/21.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية.

الشكل رقم 2-3 الهيكل التنظيمي للكلية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الكلية

وفيما يلي سنتطرق إلى عرض مهام أهم المصالح الظاهرة في الهيكل التنظيمي للكلية.[1]

1- عميد الكلية:

هو المسؤول الرئيسي عند السير العام للكلية، حيث يعتبر ممثل الكلية، أمام القضاء وعن جميع أعمال الحياة المدنية، والمسؤول عن إتخاذ كل التدابير المتعلقة بنشاطات الكلية وتسييرها.

2- المجلس العلمي:

يهتم بالبحوث العلمية والموافقة عليها ومناقشتها وتنظيم الشكل ومحتواه، بالإضافة إلى إقتراح إنشاء أقسام أو شعب ومخابر البحث.

3- تنسيقية ل.م.د:

تقوم بالتنسيق بين جميع أقسام ل.م.د ووحدتها.

4- **الأمين العام:**

يسهر على متابعة العام وانضباطهم وتحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية الملكية وتنفيه وتسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية وتسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليها وتحضير مشروع ميزانية الكلية وتنفيه وترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المهنية لمديرية الجامعة.

5- نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة:

يشرف على عمل الأقسام ويتولى الإهتمام بمشاغل الطلبة والسهر على التسجيلات وإعادة تسجيلات الطلبة واستخراج كشوف نقاطهن وإعادة تسجيلات الطلبة واستخراج كشوف نقاطهم وإعادة بطاقية و إحصائيات حول الكلية ومتابعة شؤون الأساتذة.

[1] معلومات محصل عليها من طرف عميد الكلية تاريخ الزيارة 2024/04/21.

6- نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية:

يحرص على متابعة طلبة الماجيستر والإشراف على مناقشة المذكرات والمبادرة بأعمال من أجل تنشيط ودعم التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية، بالإضافة إلى متابعة سير المجلس العلمي والمحافظة على أرشيفه.

7- رؤساء الأقسام:

يعتبرون كإداريين بيداغوجيين (مسؤولين عن السير البيداغوجي) يتولون الإهتمام بتنظيم الأقسام (كل مسؤول حسب قيمته) وإعداد برامج دراسة وبرامج الإمتحانات والمداولات.

8- مساعد رئيس القسم المكلف بالدراسة والتعليم في التدرج:

يقوم بمتابعة عمليات التسجيل وإعادة تسجيل طلبة التدرج السهر على سير الإمتحانات وعملية مراقبة المعارف ويساعده في ذلك رئيس مصلحة التدريس.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

تم تخصيص الدراسة الميدانية لطلبة العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية، وسيتم من خلال هذا المبحث عرض أبعاد الدراسة الميدانية ومختلف الأدوات المنهجية المعتمدة والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، إضافة لوصف مجتمع وعينة الدراسة.

المطلب الأول: الأدوات المنهجية للدراسة.

سنتعرف في هذا المطلب على مجتمع الدراسة الذي سنركز عليه، وسنقدم نظرة عامة على المنهجية التي سنتبعها في الدراسة.

كما سنقوم بتوضيح الأدوات الإحصائية التي سوف نستخدمها لتحليل البيانات واستخلاص الإستنتاجات.

أولا : منهجية الدراسة

إعتمدنا في دراستنا على المنهج التحليلي الاستقرائي لتحليل نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية، بهدف دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي حيث يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة وتحليلها تحليلا شاملا ودقيقا. تم توزيع الإستبيان بين عينة من الأساتذة وتم جمع البيانات وتحليلها بإستخدام الأساليب والتقنيات التحليلية الإستقرائية، مما يتيح لنا إلقاء الضوء على العلاقات والتفاعلات بين متغيرات الدراسة وتفسير النتائج بشكل شامل وعميق.

ثانيا: مجتمع و عينة الدراسة

ويتمثل مجتمع دراستنا في أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية،.قد قمنا بتوزيع الإستبيان على 70 أستاذ و تم إسترجاع 62 إستبيان ، حيث بقية الإستبيانات لم تسترجع . من خلال عينة عشوائية متمثلة في فئة

الأساتذة، وتم قبولها جميعاعند إسترجاعها، وبعدها إعتمدنا على البرنامج الإحصائـــي spss25من أجل إدخال المعلومات وتحليلها، ومن ثم إستخراج النتائج المتعلقة بالدراسة

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

نلخص الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة في الجدول التالي :

الجدول رقم (4-3): الأساليب الإحصائية المستخدمة

الأسلوب الإحصائي	تعريفه
التكرارات والنسب المئوية	هو نسبة عدد المشاهدات الكلية التي تقع ضمن الفئة الواحدة و يهدف الى التعرف على الصفات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة و تمثيل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
المتوسطات الحسابية	يسمى أيضا الوسط الحسابي، وهو قيمة تتوسط مجموعة من الأرقام يتم حسابه بجمع تلك الأرقام وقسمة الناتج على عددها و يهدف الى حساب القيمة التي يعطيها الأفراد ومعرفة اتجاه ودرجة موافقتهم للدراسة ككل، ومن خلال قيمته يمكن الحكم على بقية قيم المجموعة
الانحراف المعياري	أفضل المقاييس لقياس مدى تفرغ أو تناغم البيانات عن المتوسط الحسابي و يهدف الى التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد العينة نحو كل فقرة، ويبين أيضا التشتت في استجابة أفراد العينة كلما اقتربت قيمته من الصفر ، 0 يعني ذلك تركز الإجابات وعدم تشتتها.
معامل بيرسون	مقياس رقمي يقيس قوة العلاقة بين متغيرين يرمز له بالرمز R و يستخدم لقيس التغير الذي يطرأ على المتغير التابع الذي يرمز له y عندما تتغير قيم المتغير المستقل X أو العكس و تتراوح قيمته بين 1+ وبين 1- حيث تدل الإشارة الموجبة على العلاقة الطردية بين المتغيرين اما الاشارة السالبة

	فتدل على العلاقة العكسية بينهما.
معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	وهو معامل الاتساق الداخلي للعبارات يأخذ قيما بين قيمة الصفر والواحد، وكلما اقترب من قسمة 01 يعني هذا ثباتا أكثر للدراسة

المصدر: عاطف خليفة، مدخل إلى الإحصاء باستخدام SPSS، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، الأردن، ص15 بتصرف

1- طريقة جمع البيانات

تمثلت أداة الدراسة في الإستبيان كأداة لجمع البيانات وتم تقسيم الإستبيان إلى ثلاثة محاور رئيسية:

- المحور الأول يتعلق بالبيانات الوظيفية والشخصية
- بينما يركز المحور الثاني على المتغير المستقل (إدارة المعرفة)
- أما المحور الثالث فيتناول المتغير التابع(ضمان جودة التعليم العالي)

وتم إستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس إتجاهات المشاركين، والذي يتألف من خمسة درجات. كما تم ترجيح هذه الدرجات بإستخدام أوزان ترجيحية متدرجة، حيث يتم تقييم آراء واتجاهات كل فرد في العينة بناءً على هذا المقياس.

الجدول رقم (5-3):مستويات الإجابة لسلم ليكرت.

الإجابة	الترجيح	مجال المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	01	180-.01
غير موافق	02	2.60-1.81
محايد	03	3.40-2.61
موافق	04	4.20-3.41
موافق بشدة	05	5.00-4.21

المصدر: عز حسن عبد الفتاح،مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام spss،دار خوارزم العلمية،المملكة العربية السعودية،ط1، 2008، ص540.

المطلب الثاني: الإختبارات الخاصة بالإستبيان

تعد جزءا مهما في عملية جمع البيانات و تحليلها في العديد من المجالات ، تهدف هذه الإختبارات إلى تقييم جودة الإستبيان من خلال التأكد من دقته و صلاحيه و موثوقيته.

أولا :صدق المحكمين

صدق المحكمين يعد عنصراً أساسياً في البحث العلمي وعملية التقييم الأكاديمي. عندما يتم توزيع الإستبيان أو مسح على مجموعة من المحكمين، يعتبر ردودهم وآراؤهم مصدراً هاماً لتقييم جودة الأبحاث أو الدراسات المقدمة. في سياقي الحالي، قمنا بتوزيع الإستبيان على مجموعة من الأساتذة بما في ذلك الأستاذ المشرف، ولقد قدموا آراء إيجابية بشأنه.

ثانيا: صدق الإتساق الداخلي

إعتمدنا على إستخدام معامل بيرسون في حساب الإتساق الداخلي للإستبيان. يُعَدُّ معامل بيرسون أحد الأساليب الشائعة والفعّالة في قياس العلاقة بين متغيرين، ويُستخدم في هذه الحالة لتحديد درجة الإرتباط بين درجات كل قسم وبين الدرجة الكلية لمحاور الدراسة.

الجدول رقم (6-3):صدق الإتساق الداخلي للمحور الأول-إدارة المعرفة

الرقم	القسم	القيمة الاحتمالية الفرضية	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	النتيجة
01	توليد المعرفة	0.05	0.76	0.00	ثابت
02	تخزين المعرفة	0.05	0.73	0.00	ثابت
03	توزيع المعرفة	0.05	0.75	0.00	ثابت
04	تطبيق المعرفة	0.05	0.62	0.00	ثابت

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على مخرجات Spss.

تظهر النتائج في الجدول أعلاه أن جميع الفقرات المتعلقة بمحور "إدارة المعرفة" (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) تتمتع بإرتباط معنوي مع المحور. هذا يتضح من خلال معاملات الإرتباط العالية (0.76، 0.73، 0.75، و0.62 على التوالي)، وجميع القيم الإحتمالية المحسوبة تساوي 0.00، وهي أقل بكثير من مستوى الدلالة الفرضي 0.05. هذا يشير إلى أن جميع الفقرات تتسم بصدق الإتساق الداخلي وتعتبر ثابتة، مما يدل على أنها مرتبطة بشكل قوي بمحور إدارة المعرفة وتساهم بشكل فعال في قياس هذا المحور.

الجدول رقم (7-3):صدق الإتساق الداخلي للمحور الثاني-ضمان جودة التعليم العالي

الرقم	القسم	القيمة الاحتمالية الفرضية	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	النتيجة
01	جودة البرامج الأكاديمية	0.05	0.60	0.00	ثابت
02	جودة اداء عضو هيئة التدريس	0.05	0.52	0.00	ثابت
03	جودة البحوث العلمية	0.05	0.66	0.00	ثابت
04	جودة الخدمات الطلابية	0.05	0.89	0.00	ثابت
05	جودة الخرجين	0.05	0.85	0.00	ثابت

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على مخرجات Spss.

توضح النتائج الواردة في الجدول أن جميع الفقرات المتعلقة بمحور "ضمان جودة التعليم العالي" (جودة البرامج الأكاديمية، جودة أداء عضو هيئة التدريس، جودة البحوث العلمية، جودة الخدمات الطلابية، وجودة الخريجين) تتمتع بإرتباط معنوي مع المحور. معاملات الإرتباط لهذه الفقرات مرتفعة (0.60، 0.52، 0.66، 0.89، و0.85 على التوالي)، وجميع القيم الإحتمالية المحسوبة تساوي 0.00، وهي أقل بكثير من مستوى الدلالة الفرضي 0.05. هذه النتائج تشير إلى أن جميع الفقرات تتسم بصدق الإتساق الداخلي، مما يدل على أن هذه الفقرات مرتبطة بشكل قوي بمحور ضمان جودة التعليم العالي وتساهم بفعالية في قياسه.

ثالثا: ثبات الأداة

تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لإختبار مدى إستقرار الإجابات في إستطلاع الرأي. يُعرف الثبات بإمكانية الحصول على نفس النتائج عند إعادة

التوزيع. قيمة ألفا كرونباخ تتراوح بين 0 و1، حيث تقترب القيمة من 1 كلما زادت ثبات الدراسة.

جدول رقم(8-3): مدى إتساق الفقرات بإستخدام معامل ألفا كرونباخ

المحور	عدد الاسئلة	الفا كرونباخ
المحور الاول: ادارة المعرفة	16	0.79
المحور الثاني: جودة التعليم العالي	20	0.78
الثبات الكلي	36	0.79

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss.

يوضح الجدول أعلاه مدى إتساق الفقرات في الإستبيان بإستخدام معامل ألفا كرونباخ، التي كانت نتائجه كما يلي:

1-المحور الأول: إدارة المعرفة، يحتوي على 16 سؤالاً، وقد بلغ معامل ألفا كرونباخ له 0.79، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الثبات والاتساق الداخلي بين الفقرات.

2-المحور الثاني: ضمان جودة التعليم العالي، يحتوي على 20 سؤالاً، وقد بلغ معامل ألفا كرونباخ له 0.78، وهو أيضًا مؤشر جيد على الثبات والإتساق الداخلي بين الفقرات.

3-الثبات الكلي للإستبيان، يتضمن جميع الأسئلة البالغ عددها 36 سؤالاً، بلغ معامل ألفا كرونباخ 0.79، مما يدل على أن الإستبيان ككل يتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية.

وبشكل عام، تُظهر هذه النتائج أن الإستبيان يمتلك إتساقًا داخليًا جيدًا في كل من محوريه وفي مجموعه الكلي، مما يجعله أداة موثوقة لجمع البيانات المتعلقة بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي. معامل ألفا كرونباخ القريب من 0.80 يعتبر ممتازًا، مما يعزز الثقة في النتائج التي سيتم الحصول عليها من خلال هذا الاستبيان.

رابعا : إختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبيان

لإختبار إعتدالية التوزيع الطبيعي سنعتمد على معامل شابيرو لان حجم العينة اقل من 50 كما نضع الفرضيات التالية

الفرضية H_0: sig≥0.05 البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 0.05

الفرضية H_1: : sig≤0.05 البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 0.05

جدول رقم(9-3): يبين قيمة معامل كلمقروف

محاور الاستبيان	معامل كلموقوروف Kolmogorov-Smirnova	مستوى المعنوية sig
المحور الأول: ادارة المعرفة	0.130	0.111
المحور الثاني:جودة التعليم العالي	0.110	0.062

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على مخرجات Spss.

يوضح الجدول أعلاه نتائج إختبار التوزيع الطبيعي بإستخدام معامل كولموغروف-سميرنوف لمستوى الدلالة الفرضي 0.05. وفقًا لهذه النتائج:

المحور الأول: إدارة المعرفة، له معامل كولموغروف-سميرنوف بقيمة 0.130 ومستوى المعنوية .0.111 (sig) نظرًا لأن مستوى المعنوية أكبر من 0.05، فهذا يشير إلى أن البيانات الخاصة بهذا المحور تتبع التوزيع الطبيعي.

المحور الثاني: ضمان جودة التعليم العالي، له معامل كولموغروف-سميرنوف بقيمة 0.110 ومستوى المعنوية .0.062 (sig) أيضًا، بما أن مستوى المعنوية أكبر من 0.05، فإن البيانات الخاصة بهذا المحور تتبع التوزيع الطبيعي.

وبناءًا على هذه النتائج، يمكننا إستنتاج أن البيانات في كلا المحورين، إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي، تتبع التوزيع الطبيعي. هذه المعلومة هامة لأنها تؤكد على إمكانية إستخدام الإجراءات الإحصائية التي تفترض التوزيع الطبيعي للبيانات.

المبحث الثالث: مناقشة و تحليل نتائج الدراسة الميدانية

من خلال هذا البحث، سنقوم بتحليل نتائج الإستبيان بعد دراسة البيانات الشخصية لأفراد العينة. سنبدأ بتحليل الإجابات بإستخدام المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري. بعد ذلك، سندرس العلاقة بين المتغير التابع والمستقل من خلال تحليل الإرتباط الثنائي .

المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة

سنتعرف في هذا المطلب إلى خصائص عينة الدراسة و المتمثلة في الجنس و الفئة العمرية و المستوى الدراسة و الرتبة المهنية و الأقدمية حيث تلعب خصائص عينة الدراسة دورًا حاسمًا في تحديد مدى تمثيلية العينة وصحة النتائج التي يتم الوصول إليها.

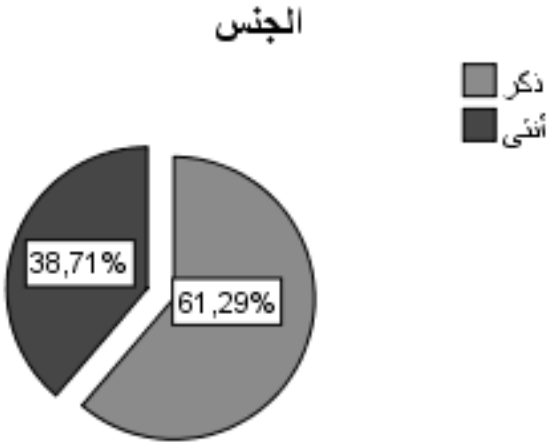
أولا: متغير الجنس

الجدول رقم (10-3) : يمثل التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس

الفئة	النسبة المئوية	التكرارات
ذكر	61,3	**38**
أنثى	38,7	**24**
المجموع	100,0	**62**

المصدر:من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

الشكل رقم (3-3): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر :من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الإستبيان على أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية،حسب متغير الجنس وتشير النتائج إلى أن عدد الذكور بلغ 38 أستاذًا، وهو ما يمثل نسبة 61.3% من العينة الكلية. بينما بلغ عدد الإناث 24 أستاذة، وهو ما يمثل نسبة 38.7% من العينة. بالتالي، يكون المجموع الكلي للعينة 62 أستاذًا وأستاذة، مما يشكل 100% من العينة.

تعكس هذه النتائج تنوعًا جيدًا بين الجنسين في العينة المستجيبة للإستبيان، مع وجود نسبة أعلى من الذكور مقارنة بالإناث. هذه النسب قد تكون مفيدة في تحليل مدى تأثير الجنس على آراء ومواقف الأساتذة فيما يتعلق بمحاور الإستبيان المختلفة، مثل إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي.

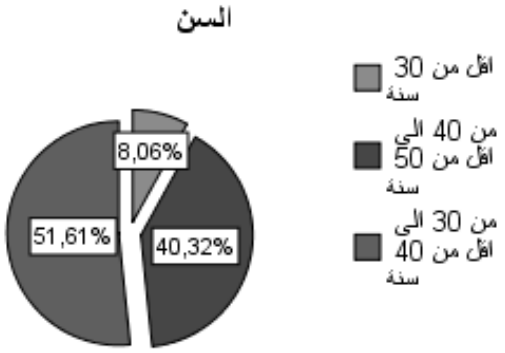
ثانيا: متغير السن

الجدول رقم (11-3) : يمثل التكرارات والنسب المئوية لمتغير السن

الفئة	النسبة المئوية	التكرارات
اقلمن 30 سنة	8,1	**5**
من 40 الىاقلمن 50 سنة	40,3	**25**
من 30 الىاقلمن 40 سنة	51,6	**32**
المجموع	100,0	**62**

المصدر :من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

الشكل رقم (4-3): توزيع عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الإستبيان على أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية،حسب متغير السن. حيث تشير النتائج إلى أن عدد الأساتذة الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة بلغ 5 أساتذة، وهو ما يمثل 8.1% من العينة الكلية. بينما بلغ عدد الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 30 وأقل من 40 سنة 32 أستاذًا، ما يمثل نسبة 51.6% من العينة. أما الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة، فقد شملت 25 أستاذًا، ما يمثل 40.3% من العينة. المجموع الكلي للعينة هو

62 أستاذًا، مما يشكل 100% من العينة. وتعكس هذه التوزيعات تنوعًا عمريًا بين الأساتذة، مما يمكن أن يؤثر على النتائج المتعلقة بآرائهم حول محاور الإستبيان المختلفة، مثل إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي.

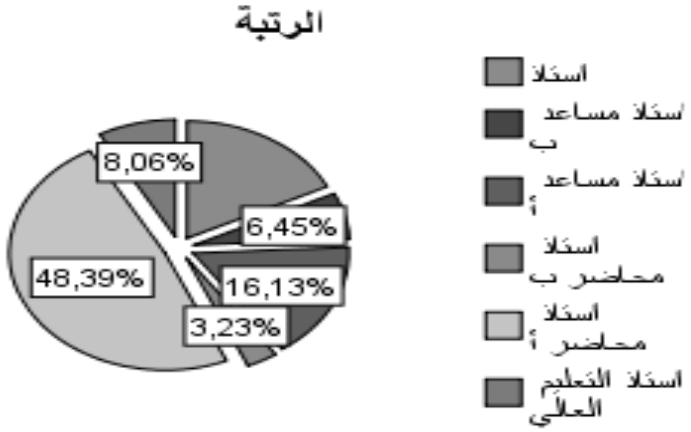
ثالثا: متغير الرتبة

الجدول رقم (12-3): يمثل التكرارات والنسب المئوية لمتغير الرتبة

الفئة	النسبة المئوية	التكرارات
استاذ	17,7	**11**
أستاذ مساعدب	6,5	**4**
أستاذ مساعدأ	16,1	**10**
أستاذ محاضرب	3,2	**2**
أستاذ محاضرأ	48,4	**30**
أستاذ التعليمالعالي	8,1	**5**
المجموع	100.0	**62**

المصدر:من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

الشكل رقم (5-3): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الإستبيان على أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية، حسب متغير الرتبة الأكاديمية. تشير هذه النتائج إلى أن الفئة الأكثر تمثيلاً في العينة هي الأساتذة برتبة "أستاذ محاضر أ" بنسبة 48.4%، يليها الأساتذة برتبة "أستاذ" بنسبة 17.7%، ثم الأساتذة برتبة "أستاذ مساعد أ" بنسبة 16.1%. بينما الفئات الأقل تمثيلاً هي "أستاذ مساعد ب" بنسبة 6.5%، "أستاذ التعليم العالي" بنسبة 8.1%، و"أستاذ محاضر ب" بنسبة 3.2%. يعكس هذا التوزيع تنوعًا في الرتب الأكاديمية بين الأساتذة المشاركين في العينة، مما يمكن أن يوفر رؤية متنوعة وشاملة حول موضوعات الإستبيان المتعلقة بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي.

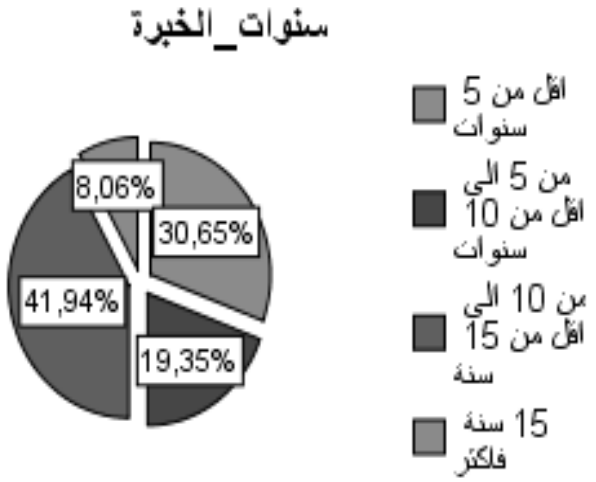
رابعا: متغير سنوات الخبرة

الجدول رقم (13-3) : يمثل التكرارات والنسب المئوية لمتغير سنوات الخبرة

الفئة	النسبة المئوية	التكرارات
اقلمن 5 سنوات	30,6	**19**
من 5 الى 10سنوات	19,4	**12**
من 10 الى 15 سنة	41,9	**26**
15سنةفاكثر	8,1	**5**
المجموع	100,0	**62**

المصدر :من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

الشكل رقم (6-3): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المصدر:من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الإستبيان على أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية، حسب متغير سنوات الخبرة. وتشير هذه النتائج إلى أن الفئة الأكثر تمثيلاً في العينة هي الأساتذة الذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 41.9%، تليها الفئة التي لديها أقل من 5 سنوات من الخبرة بنسبة 30.6%. بينما الفئة الأقل تمثيلاً هي الأساتذة الذين لديهم 15 سنة من الخبرة أو أكثر بنسبة 8.1%. يعكس هذا التوزيع تنوعًا في سنوات الخبرة بين الأساتذة المشاركين في العينة، مما يوفر رؤية متنوعة حول تأثير سنوات الخبرة على آرائهم ومواقفهم المتعلقة بمحاور الإستبيان المختلفة، مثل إدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي.

المطلب الثاني: تحليل فقرات و محاور الإستبيان

بعد إستكمال تحليل خصائص عينة الدراسة، نتوجه الآن إلى تحليل نتائج محاور الإستبيان. سنبدأ بعرض المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لكل عبارة في الإستبيان. بعد ذلك، سنقدم نتائج الأقسام والمحاور، وسنستخلص النتائج الرئيسية من هذه الأرقام.

أولا : تحليل فقرات المحور الأول- واقع تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة

جدول رقم(14-03):تحليل فقرات المحور الأول-واقع تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الاتجاه العام
--	**1 توليد المعرفة**	3.57	0.91	**موافق**
01	تشجع إدارة الجامعة إقامة الملتقيات لتبادل الأفكار والاطلاع على آخر المستجدات	4,18	0.641	**موافق**
02	تعمل إدارة الجامعة على الاحتفاظ بما يتوفر لديها من كفاءات بشرية تمتلك	3,63	0.910	**موافق**
03	المعرفة تعتمد إدارة الجامعة على عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات للحصول	3,26	1.115	**أوافق الى حد ما**
04	على ما يتوفر لديهم من معرفة تعمل إدارة الجامعة على تحويل المعرفة الضمنية و الكامنة إلى معارف معلنة وواضحة	3,21	0.977	**أوافق الى حد ما**
--	**2 تخزين المعرفة**	3.54	0.80	**موافق**
01	لدى إدارة الجامعة قواعد و بيانات تزودها	3,52	0.763	**موافق**

	بالمعلومات حول المواضيع المختلفة			
02	تقوم إدارة الجامعة بتدوين مختلف الآراء و التجارب والبحوث	3,37	0.962	
03	تستخدم إدارة الجامعة أنظمة حماية و أمان كافية للحفاظ على المعرفة المتوفرة فيها	3,55	0.739	موافق
04	تعتمد إدارة الجامعة على الأرشيف الإلكتروني	3,74	0.767	موافق
	3 توزع المعرفة	3.74	0.86	موافق
01	تعمل إدارة الجامعة على تسهيل عملية الاتصال والتواصل بين أعضاء هيئة التدريس للحصول على المعرفة ممن يمتلكها تشجع إدارة الجامعة هيئة التدريس على المشاركة في اللقاءات و المؤتمرات العلمية لتعزيز عملية المشاركة بالمعرفة	3,58	0.950	موافق
02	تستعمل الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف	3,90	0.844	موافق
03	توفر إدارة الجامعة مطبوعات و ادلة من شأنها المساعدة في نشر المعرفة	3,82	0.666	موافق
04	تعمل إدارة الجامعة على تسهيل عملية الاتصال والتواصل بين أعضاء هيئة التدريس للحصول على المعرفة ممن يمتلكها تشجع إدارة الجامعة هيئة التدريس على المشاركة في اللقاءات و المؤتمرات العلمية لتعزيز عملية المشاركة بالمعرفةبين أعضاء هيئة التدريس	3,68	0.988	موافق

	4 تطبيق المعرفة	3.35	0.92	**اوافق الى حد ما**
01	استخدام المعرفة المتوفرة في تطوير المهارات الأدائية باستمرار	3,34	0.809	**اوافق الى حد ما**
02	تشجع إدارة الجامعة تطبيق طرائق تعليمية جديدة تتوافق مع منهج إدارة المعرفة	3,19	0.920	**اوافق الى حد ما**
03	تساعد الإجراءات الإدارية المتبعة في الجامعة على توظيف المعرفة الجديدة في مجال العمل	3,24	0.862	**اوافق الى حد ما**
04	توظيف مختلف المعارف التي يمتلكها الأساتذة و إدارة الجامعة في تحقيق أهداف الجامعة	3,65	1.118	**موافق**
	المتوسط الحسابي العام	3.55	0.89	**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss.

يبين الجدول أعلاه نتائج المحور الأول المتعلق بواقع تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة، حيث تم تقييم عدة عبارات تتعلق بكل من توليد المعرفة، تخزينها، توزيعها، وتطبيقها. تظهر النتائج ما يلي:

1- توليد المعرفة : المتوسط الحسابي للعبارات المرتبطة بهذا المحور هو 3.57، مع إنحراف معياري يبلغ 0.91. يشير هذا الناتج إلى موافقة جيدة على عملية توليد المعرفة في الجامعة.

2- تخزين المعرفة : المتوسط الحسابي للعبارات في هذا المحور هو 3.54، مع إنحراف معياري يبلغ 0.80. تشير النتائج إلى موافق على عملية تخزين المعرفة في الجامعة.

3-توزيع المعرفة : المتوسط الحسابي للعبارات المتعلقة بهذا المحور هو 3.74، مع إنحراف معياري يبلغ 0.86. يشير هذا الناتج إلى موافقة جيدة على عملية توزيع المعرفة في الجامعة.

4-تطبيق المعرفة : المتوسط الحسابي للعبارات المرتبطة بهذا المحور هو 3.35، مع إنحراف معياري يبلغ 0.92. يشير هذا الناتج إلى أن هناك موافقة إلى حد ما على عملية تطبيق المعرفة، ولكن قد تحتاج إلى بعض التحسين.

المتوسط الحسابي العام : يبلغ 3.55، مع إنحراف معياري يبلغ 0.87. يشير هذا الناتج إلى وجود موافقة جيدة عمومًا على عملية إدارة المعرفة في الجامعة.

وبشكل عام، تظهر النتائج موافقة إيجابية على عملية إدارة المعرفة في الجامعة، مع إحتمالية الحاجة إلى بعض التحسين في عملية تطبيق المعرفة. و تعكس هذه النتائج أن الأساتذة في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية، يرون أن إدارة المعرفة تطبق بشكل جيد في الجامعة، مع وجود بعض المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مثل تحويل المعرفة الضمنية إلى معلنة وتطبيق المعرفة في تطوير المهارات الأدائية. بشكل عام، هناك موافقة إيجابية على معظم العبارات المتعلقة بإدارة المعرفة، مما يشير إلى تأثيرها الإيجابي على جودة التعليم العالي في الكلية.

ثانيا : تحليل فقرات المحور الثاني- ضمان جودة التعليم العالي

جدول رقم(15-3):تحليل فقرات المحور الثاني-ضمان جودة التعليم العالي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي
--	**1 جودة البرنامج الأكاديمي**	3.17	0.92	**اوافق الى حد ما**
01	التحسين المستمر لعمليات التدريس	2,90	1,003	**اوافق الى**

	والتعلم			**حد ما**
02	تسعى الجامعة لتكوين فرق عمل من أصحاب الخبرة للاستشارات العلمية . تقويم البرنامج الأكاديمي	3,32	1,068	**اوافق الى حد ما**
03	تبذل الكلية جهود معتبرة لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج	3,31	0,759	**اوافق الى حد ما**
04	يستخدم الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة	3,16	0,853	**اوافق الى حد ما**
--	**2 جودة أداء عضو هيئة التدريس**	3.65	0.83	**موافق**
01	انتهاج الأساتذة للتعليم الإلكتروني في تحقيق الأداء المتميز المؤسسات التعليم العالي	3,53	0,882	**موافق**
02	تراعي الجامعة تخصص الأساتذة ورغباتهم في توزيع التكليف البيداغوجي	3,32	0,988	**اوافق الى حد ما**
03	احرص على إعداد المواد التدريسية و مشاركتها مع الطلبة	4,03	0,677	**موافق**
04	الكفاءات والمهارات الشخصية المتكاملة القادرة على فهم حاجات الطلاب و توجيههم و تحفيز تعليمهم	3,74	0,808	**موافق**
--	**3 جودة البحوث العلمية**	2.98	1.06	**اوافق الى حد ما**
01	التمويل الكافي للبحث العلمي من طرف الجامعة	2,90	1,169	**اوافق الى حد ما**
02	تشجيع الباحثين وتلقي الدعم ممن	3,00	1,056	**اوافق الى**

	حولهم من خلال نشر إنجازاتهم و الحديث عنهم في الصحف والمجلات			**حد ما**
03	توازن و انسجام الشؤون الإدارية والشؤون البحثية	2,87	1,123	**اوافق الى حد ما**
04	سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات و جمعها و توفيرها	3,18	0,915	**اوافق الى حد ما**
--	**4 جودة الخدمات الطلابية**	3.64	0.90	**موافق**
01	على الجامعة توفير أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم متمكنين من التدريس	3,97	0,677	**موافق**
02	سهولة التواصل بين الطلبة والأساتذة	3,89	0,851	**موافق**
03	تسعى الجامعة إلى تعزيز صلة الطالبة بالمكتبة	3,55	0,970	**موافق**
04	تتناسب القاعات الدراسية مع أعداد الطلبة وهي مهيأة بالتجهيزات الملائمة	3,16	1,134	**اوافق الى حد ما**
--	**5 جودة الخريجين**	2.88	1.17	**اوافق الى حد ما**
01	يتم استضافة الخرجين في الجامعة و إجراء اللقاءات معهم من قبل المسؤولين	2,68	1,142	**اوافق الى حد ما**
02	تعمل الجامعة على تدريب خريجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين	3,08	1,232	**اوافق الى حد ما**
03	يتم تقديم منح من طرف الجامعة للخريجن قصد استكمال دراساتهم	3,15	1,143	**اوافق الى حد ما**

	العليا بالخارج			
04	تتيح الإدارة الفرصة للمتخرجين في إبداء الرأي و تقديم الاقتراحات	2,63	1,163	**اوافق الى حد ما**
--	**المتوسط الحسابي العام**	3.26	0.98	**اوافق الى حد ما**

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss.

يُظهر جدول أعلاه نتائج المحور الثاني المتعلق بضمان جودة التعليم العالي في الجامعة، حيث تم تقييم عدة عبارات تتعلق بجودة البرنامج الأكاديمي، أداء أعضاء هيئة التدريس، البحوث العلمية، الخدمات الطلابية، وجودة الخريجين. تظهر النتائج ما يلي:

1- **جودة البرنامج الأكاديمي** : المتوسط الحسابي للعبارات المرتبطة بهذا المحور هو 3.17، مع إنحراف معياري يبلغ 0.92. تشير النتيجة إلى أن هناك موافقة إلى حد ما على جودة البرنامج الأكاديمي.

2- **جودة أداء عضو هيئة التدريس** : المتوسط الحسابي للعبارات في هذا المحور هو 3.65، مع إنحراف معياري يبلغ 0.83. تشير النتيجة إلى موافقة جيدة على أداء أعضاء هيئة التدريس.

3- **جودة البحوث العلمية** : المتوسط الحسابي للعبارات المتعلقة بهذا المحور هو 2.98، مع إنحراف معياري يبلغ 1.06. تشير النتيجة إلى موافقة إلى حد ما على جودة البحوث العلمية.

4- **جودة الخدمات الطلابية** : المتوسط الحسابي للعبارات المرتبطة بهذا المحور هو 3.64، مع إنحراف معياري يبلغ 0.90. تشير النتيجة إلى موافقة جيدة على جودة الخدمات الطلابية.

5- **جودة الخريجين** : المتوسط الحسابي للعبارات المتعلقة بهذا المحور هو 2.88، مع انحراف معياري يبلغ 1.17. تشير النتيجة إلى موافقة إلى حد ما على جودة

الخريجين، المتوسط الحسابي العام يبلغ 3.26، مع إنحراف معياري يبلغ 0.98. يشير هذا الناتج إلى موافقة إلى حد ما على ضمان جودة التعليم العالي بشكل عام في الجامعة، ولكن هناك بعض الجوانب التي قد تحتاج إلى تحسين.

المطلب الثالث : إختبار صحة فرضيات الدراسة

من خلال هذا المطلب سنحاول إختبار فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها و للوصول إلى النتائج المتحصل عليها التي مفادها أنه يوجد علاقة أو أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\propto \leq 0.05$) بين متغيرات الدراسة.

أولا: الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية تعود إلى متغيرات الخصائص التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس (أفراد العينة).

ثانيا: إختبار الفرضيات الفرعية (علاقة أبعاد المتغير المستقل بالمتغير التابع تبعا للمتغيرات الشخصية)

الفرضية الفرعية الأولى

إختبار الفروق لإدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحيى فارس بالمدية تبعا للجنس.

الفرضية الصفرية(H0):لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\propto \leq 0.05$

الفرضية البديلة(H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\propto \leq 0.05$

الجدول رقم (16-3): ملخص الفروقات للفرضية الفرعية الأولى حسب الجنس

الجنس	التكرار	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	القيمة المحسوبة t	مستوى الدلالة(sig)
ذكر	38	2,9171	2,9171	11.18	0.00
أنثى	24	4,2281	4,2281		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss.

وفقاً للجدول أدناه، تم تحليل بيانات العينة التي شملت 38 ذكراً و24 أنثى. كان المتوسط الحسابي للذكور 2.9171، بينما بلغ للإناث 4.2281. أما الانحراف المعياري فكان 2.9171 للذكور و4.2281 للإناث. تم حساب القيمة t ووجدت أنها تساوي 11.18، في حين كان مستوى الدلالة (0.00 (sig، وهو أقل بكثير من المستوى المحدد 0.05.

بما أن مستوى الدلالة (0.00) أقل من 0.05، فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1)، مما يشير إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي. وهذا يعني أن الجنس له تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية

إختبار الفروق لإدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، بجامعة يحيى فارس بالمدية تبعا للسن.

الفرضية الصفرية(H0):لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\propto \leq 0.05$

الفرضية البديلة(H1): يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\propto \leq 0.05$

الجدول رقم (17-3): ملخص الفروقات للفرضية الفرعية الثانية حسب السن

الجنس	التكرار	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	القيمة المحسوبة t	مستوى الدلالة(sig)
اقل من 30 سنة	5	1,8925	0,16120	9.48	0.00
من 40 الى اقل من 50سنة	25	2,8830	0,37790		
من 30 الى اقل من 40 سنة	32	3.1821	0,33540		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة العمرية "أقل من 30 سنة" تشمل 5 أشخاص، بمتوسط حسابي 1.8925 وانحراف معياري 0.16120. أما الفئة العمرية "من 30 إلى أقل من 40 سنة" فتشمل 32 شخصاً، بمتوسط حسابي 3.1821 وانحراف معياري 0.33540، في حين تشمل الفئة العمرية "من 40 إلى أقل من 50 سنة" 25 شخصاً، بمتوسط حسابي 2.8830 وانحراف معياري 0.37790. القيمة المحسوبة t للفئات العمرية هي 9.48، ومستوى الدلالة (sig) هو 0.00، وهو أقل بكثير من 0.05. بناءً على هذه النتائج، نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1)، مما يشير إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي. وبالتالي، يمكن القول أن السن له تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة

إختبار الفروق لإدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، بجامعة يحيى فارس بالمدية تبعا للرتبة

الفرضية الصفرية(H0):لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \propto$

الفرضية البديلة(H1): يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \propto$

الجدول رقم (18-3): ملخص الفروقات للفرضية الفرعية الثالثة حسب الرتبة

الجنس	التكرار	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	القيمة المحسوبة t	مستوى الدلالة(sig)
استاذ	11	2,1216	0,28063	7.27	0.00
استاذ مساعد ب	4	2,8063	0,08260		
استاذ مساعد أ	10	2,7624	0,21456		
استاذ محاضر ب	2	3,6624	0,31541		
استاذ محاضر أ	30	2,8124	0,65124		
استاذ التعليم العالي	5	3,1846	0,45612		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss.

أظهرت النتائج أن الرتبة الأكاديمية "أستاذ" تشمل 11 شخصاً بمتوسط حسابي 2.1216 وانحراف معياري 0.28063، في حين تشمل الرتبة "أستاذ مساعد ب" 4 أشخاص بمتوسط حسابي 2.8063 وانحراف معياري 0.08260، وتشمل الرتبة "أستاذ مساعد أ" 10 أشخاص بمتوسط حسابي 2.7624 وانحراف معياري 0.21456. أما الرتبة "أستاذ محاضر ب" فتشمل شخصين بمتوسط حسابي 3.6624 وانحراف معياري 0.31541، وتشمل الرتبة "أستاذ محاضر أ" 30 شخصاً بمتوسط حسابي 2.8124 وانحراف معياري 0.65124، وتشمل الرتبة "أستاذ التعليم العالي" 5 أشخاص بمتوسط

حسابي 3.1846 وانحراف معياري 0.45612. مع قيمة t المحسوبة التي بلغت 7.27 ومستوى الدلالة 0.00، وهو أقل بكثير من 0.05، نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1)، مما يشير إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الرتب الأكاديمية المختلفة فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي، وبالتالي، فإن الرتبة الأكاديمية لها تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة

إختبار الفروق لإدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي في كلية الاقتصاد جامعة يحيا فارس تبعا للأقدمية

الفرضية الصفرية(H0):لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\propto \leq 0.05$

الفرضية البديلة(H1): يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\propto \leq 0.05$

الجدول رقم (19-3): ملخص الفروقات للفرضية الفرعية الرابعة حسب الأقدمية

الجنس	التكرار	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	القيمة المحسوبة t	مستوى الدلالة(sig)
اقل من 5 سنوات	19	2,4526	0,45683	6.45	0.00
من 5 الى اقل من 10سنوات	12	3,2094	0,18139		
من 10 الى اقل من 15 سنة	26	3.1245	0,15422		
15سنة فاكثر	5	3.1245	0,15478		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss.

أظهرت النتائج أن الأقدمية "أقل من 5 سنوات" تشمل 19 شخصاً بمتوسط حسابي 2.4526 وانحراف معياري 0.45683، بينما تشمل الأقدمية "من 5 إلى أقل من 10

سنوات" 12 شخصاً بمتوسط حسابي 3.2094 وانحراف معياري 0.18139، وتشمل الأقدمية "من 10 إلى أقل من 15 سنة" 26 شخصاً بمتوسط حسابي 3.1245 وانحراف معياري 0.15422، في حين تشمل الأقدمية "15 سنة فأكثر" 5 أشخاص بمتوسط حسابي 3.1245 وانحراف معياري 0.15478. مع قيمة t المحسوبة التي بلغت 6.45 ومستوى الدلالة 0.00، وهو أقل بكثير من 0.05، نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1)، مما يشير إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة للأقدمية فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي. وبالتالي، يمكن القول أن الأقدمية لها تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة.

ثالثا : الفرضية الرئيسية الثانية

توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية.

من أجل إختبار هذه الفرضية سنعتمد على الإنحدار البسيط

لإختبار الفرضية نقوم بصياغتها إحصائيا عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \propto$) كما يلي:

الفرضية الصفرية(H_0):لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\mathbf{0.05} \geq \propto$)

الجدول رقم(20-3): معامل الارتباط الخطي البسيط للفرضية الرئيسية الثانية

معامل الارتباط بيرصون	مستوى الدلالة الفرضي(sig)	معامل التفسير R^2	مستوى الدلالة(sig)
0.780	**0.05**	**0.760**	**0.01**

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على مخرجات Spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن هناك علاقة طردية بين إدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية، إستنادا إلى قيمة معامل بيرسون التي بلغت قيمته 0.78 عند مستوى معنوية

0.01 و هو اقل من مستوى الدلالة الفرضي 0.05 و منه نقبل الفرضية البديلة H1و نرفض فرضية العدمH0أما معامل التفسير فقد بلغ 0.76 أي أن إدارة المعرفة تفسر 76% من ضمان جودة التعليم العالي.

رابعا: إختبار الفرضيات الفرعية (علاقة أبعاد المتغير المستقل بالمتغير التابع)

تستخدم لتقييم صحة الفرضيات الفرعية

1- الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية الصفرية(H_0):لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\propto \leq 0.05$)

الفرضية البديلة(H_1): يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\propto \leq 0.05$)

الجدول رقم (21-3):معامل الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الاولى

معامل الارتباط بيرصون	مستوى الدلالة الفرضي(sig)	معامل التفسير R^2	مستوى الدلالة(sig)
0.501	0.05	0.463	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على مخرجات Spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن هناك علاقة وطردية بين توليد المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية،إستنادا إلى قيمة معامل بيرسون التي بلغت قيمته 0.501 عند مستوى معنوية 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة الفرضي 0.05 ومنه نقبل الفرضية البديلة H1و نرفض فرضية العدمH0أما معامل التفسير فقد بلغ 0.463 أي أن توليد المعرفة تفسر 46.3%من ضمان جودة التعليم العالي.

2-الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الصفرية(H_0):لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\propto \leq 0.05$)

الفرضية البديلة(H_1): يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\propto \leq 0.05$)

الجدول رقم (22-3): معامل الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

معاملالارتباط بيرصون	مستوى الدلالة الفرضي(sig)	معامل التفسير R^2	مستوى الدلالة(sig)
0.720	**0.05**	**0.663**	**0.00**

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على مخرجات Spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن هناك علاقة طردية بين تخزين المعرفة وضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية، إستنادا إلى قيمة معامل بيرسون التي بلغت قيمته 0.720 عند مستوى معنوية 0.00 وهو اقل من مستوى الدلالة الفرضي 0.05 ومنه نقبل الفرضية البديلة H1ونرفض فرضية العدمH0أما معامل التفسير فقد بلغ 0.663 أي أن تخزين المعرفة تفسر 66.3%من ضمان جودة التعليم العالي.

3-الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية الصفرية(H_0):لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\propto \leq \mathbf{0.05})$

الفرضية البديلة(H_1): يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\propto \leq \mathbf{0.05})$

الجدول رقم (23-3): معامل الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

معامل الارتباط بيرصون	مستوى الدلالة الفرضي(sig)	معامل التفسير R^2	مستوى الدلالة(sig)
0.650	**0.05**	**0.463**	**0.00**

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على مخرجات Spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن هناك علاقة وطردية بين توزيع المعرفة وضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس

المدية،إستنادا إلى قيمة معامل بيرسون التي بلغت قيمته 0.650 عند مستوى معنوية 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة الفرضي 0.05 ومنه نقبل الفرضية البديلة H1ونرفض فرضية العدمH0أما معامل التفسير فقد بلغ 0.463 أي أن توزيع المعرفة تفسر 46.3%من ضمان جودة التعليم العالي

4-الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية الصفرية(H_0):لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\propto \leq 0.05)$

الفرضية البديلة(H_1): يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\propto \leq 0.05)$

الجدول رقم (24-3): الإرتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

معامل الارتباط بيرصون	مستوى الدلالة الفرضي(sig)	معامل التفسير R^2	مستوى الدلالة(sig)
0.588	0.05	0.463	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على مخرجات Spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن هناك علاقة وطردية بين تطبيق المعرفة وضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية، إستنادا إلى قيمة معامل بيرسون التي بلغت قيمته 0.588 عند مستوى معنوية 0.00 وهو إقل من مستوى الدلالة الفرضي 0.05 ومنه نقبل الفرضية البديلة H1ونرفض فرضية العدمH0أما معامل التفسير فقد بلغ 0.463 أي أن تطبيق المعرفة تفسر 46.3%من ضمان جودة التعليم العالي.

خلاصة الفصل

لقد تطرقنا في هذا الفصل الذي تمحور حول دراسة دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير في جامعة يحيى فارس بالمدية ، في البداية الى توضيح مجتمع البحث المستهدف و المتمثل في أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ثم عرفنا بمختلف أدوات جمع البيانات المستخدمة في البحث ، و المتمثلة في كل من أداتي الإستبيان و الأدوات الاحصائية المناسبة للتحليل و إختبار الفرضيات الموضوعة و بعدها عرجنا لتحليل بيانات الاستمارة بداية بمحور إدارة المعرفة المرتبط بمفردات موضوع البحث ، ثم بيانات المحور الثاني المتمثل في ضمان جودة التعليم العالي و أبعاده محل الدراسة ثم إنتقلنا الى تحديد السياسة المناسبة لتحديد هذا المدخل من وجهة نظر المجتمع المستهدف كما حاولنا في هذا الفصل إختبار الفرضيات الموضوعة ، و قد تم التوصل للنتائج التالية :

- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية. وهذا يعني أن الجنس له تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة.
- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية. وبالتالي، يمكن القول أن السن له تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة.
- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الرتب الأكاديمية المختلفة فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم

التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية . وبالتالي، فإن الرتبة الأكاديمية لها تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة.

- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة للأقدمية فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية. وبالتالي، يمكن القول أن الأقدمية لها تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية من وجهة نظرا الأساتذة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التوزيع المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية من وجهة نظرا الأساتذة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية من وجهة نظرا الأساتذة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية من وجهة نظرا لأساتذة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

خاتمة

من خلال هذه الدراسة وانطلاقا من الأهمية المتزايدة لإدارة المعرفة وتسارع تطبيقاتها في المؤسسات لما تواجه مؤسسات التعليم العالي من تحديات.

ثم التطرق إلى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن مفهوم إدارة المعرفة والذي يعتبر نظام متكامل ومدى مساهمتها في ضمان جودة التعليم العالي .

بحيث تناولت هذه الدراسة مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وعملياتها وعلاقة إدارة المعرفة بالمنظمة المتعلمة وكذا مفهوم جودة التعليم العالي وذلك لاعتبارها أحد المفاهيم الهامة اليوم في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي لمنتجية العولمة وأشرنا كذلك إلى مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية ولهذا أصبح إلزاما على المؤسسات للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتطوير للأداء الجامعي .

نتائج الدراسة :

توصلنا من خلال دراستنا إلى النتائج التي تتمثل فيما يلي:

أولا: نتائج إختبار الفرضيات

1- الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية تعود إلى متغيرات الخصائص التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس (أفراد العينة) ، و بالتالي ننفي هذه الفرضية . حيث بعد التحليل و الدراسة توصلنا إلى أنه يوجد علاقة أو أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\propto \leq 0.05$) بين متغيرات الدراسة.

2- **الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أنه** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية تعود إلى متغير الجنس ، و بالتالي ننفي هذه الفرضية . حيث بعد التحليل و الدراسة توصلنا إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي. وهذا يعني أن الجنس له تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة .

3- **الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أنه** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية تعود إلى متغير العمر ، و بالتالي ننفي هذه الفرضية . حيث بعد التحليل و الدراسة توصلنا وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي. وبالتالي، يمكن القول أن السن له تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة.

4- **الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أنه** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية تعود إلى متغير الرتبة ، و بالتالي ننفي هذه الفرضية . حيث بعد التحليل و الدراسة توصلنا إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الرتب الأكاديمية المختلفة فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي، وبالتالي، فإن الرتبة الأكاديمية لها تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة.

5- **الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أنه** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية تعود إلى متغير الخبرة ، و بالتالي ننفي هذه الفرضية . حيث بعد التحليل و الدراسة توصلنا إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة للأقدمية فيما يتعلق بإدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي. وبالتالي، يمكن القول أن الأقدمية لها تأثير معنوي على النتائج في هذه الدراسة.

6-الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أنه توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية. و بالتالي نؤكد هذه الفرضية .حيث بعد التحليل و الدراسة توصلنا إلى أنه نعم هناك علاقة طردية بين إدارة المعرفة و ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

بجامعة يحي فارس المدية، أي أن إدارة المعرفة تفسر 76 % من ضمان جودة التعليم العالي.

7- الفرضية الفرعية الألى للفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توليد المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية $\propto \leq 0.05$. و بالتالي نؤكد هذه الفرضية . حيث بعد التحليل و الدراسة توصلنا إلى أنه نعم توجد علاقة طردية بين توليد المعرفة و جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية 0.05 ، أي أن توليد المعرفة تفسر 46.3% من ضمان جودة التعليم العالي.

8- الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية $\propto \leq 0.05$. و بالتالي نؤكد هذه الفرضية . بعد التحليل و الدراسة توصلنا إلى أنه نعم توجد علاقة طردية بين تخزين المعرفة و جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية 0.05، أي أن تخزين المعرفة تفسر 46.3% من ضمان جودة التعليم العالي.

9- الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توزيع المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية $\propto \leq 0.05$. و بالتالي نؤكد هذه الفرضية . حيث بعد التحليل و الدراسة توصلنا إلى أنه نعم توجد علاقة طردية بين توزيع المعرفة و جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية 0.05 ، أي أن توزيع المعرفة تفسر 66.3% من ضمان جودة التعليم العالي .

10- الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم

الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية $0.05 \geq \propto$. و بالتالي نؤكد هذه الفرضية . حيث بعد التحليل و الدراسة توصلنا إلى أنه نعم توجد علاقة طردية بين تطبيق المعرفة و جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة يحي فارس المدية عند مستوى معنوية 0.05، أي أن تطبيق المعرفة تفسر 46.3 % من ضمان جودة التعليم العالي .

ثانيا: نتائج الجانب النظري

1- تمثل المعرفة الأساس المهم في تحقيق الابتكارات والاكتشافات والاختراعات التكنولوجية والتي ينجم عنها تكوين رأس المال المعرفي ، كما تعتبر المعرفة المورد الوحيد الوافر الذي يبنى بالتراكم ولا يتناقص بالاستخدام كما أنها تتعرض للتغيير المستمر أي أنها غير ثابتة بتغير المعلومات التي تتصل بها.

2-تهتم إدارة المعرفة باستثمار الموارد المعرفية بالتركيز على الجزء الأهم من هذه الموارد وهو رأس المال الفكري ، ويتطلب قيام إدارة المعرفة دعائم تهيئ بيئة المؤسسة لها والتي تتمثل في الأنظمة التكنولوجية والموارد البشرية كما ولا بد من خلق ثقافة المشاركة المعرفية بين أفراد المؤسسة ويعتبر دعم الإدارة العليا في غاية والأهمية لتطبيق إدارة المعرفة كما يجب تبني طرق تحفيزية كالمكافآت والتمييز .

3- إدارة المعرفة كغيرها لها أسس تقوم عليها تتمثل في تشخيص المعرفة وتوليدها وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها.

4- صار تبني مفهوم الجودة وجودة التعليم العالي مطلب أساسي لدى منظمات التعليم العالي من اجل مواكبة التطور السريع والنهوض بخدماتها للارتقاء بها في ظل التنافس العالمي بين منظمات التعليم العالي وتلبية حاجات ورغبات كل من الأساتذة والطلبة.

5- تعتبر بيئة مؤسسات التعليم العالي بالجزائر غير مناسبة لتطبيق إدارة المعرفة فهي لا توفر بها الوسائل البشرية والمادية والمالية اللازمة التي تمكنها من إدارة معارفها.

6- تعد ضمان جودة التعليم العالي أمرا ضروريا وهاما بالتقديم خدمات تتميز بمجموعة من الخصائص والمزايا الواجب توافرها من اجل تحقيق الأهداف المسطرة ويكون الحكم على ضمان الجودة من خلال مجموعة من الأبعاد محصورة في جودة البرنامج الأكاديمي جودة هيئة أعضاء التدريس وجودة الخرجيين.

ثالثا : نتائج الجانب التطبيقي

1- بينت النتائج المتحصل عليها وبناءا على آراء أفراد العينة (أعضاء هيئة التدريس) إن العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدية تسعى لبذل جهود معتبرة لتحقيق رضائها حيث استطاعت أن تضمن جودة للبرنامج الأكاديمي وجودة للبحوث العلمية بدرجة متوسطة ولعل الخصائص الشخصية والوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة ساهمت في ذلك .

2- لم تستطع كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بالرغم من الجهود الملموسة ان تضمن جودة للخدمات المقدمة للطالب وأيضا جودة لخريجها وعليه تكون بذلك لم تضمن بعد رضا الطالب ورضا المجتمع ككل على خدماتها المقدمة.

3- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية 0.05 يبين تطبيق إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير فلقد أظهرت نتائج الدراسة انه يوجد ارتباط نسبي طردي بين مختلف أنشطة إدارة المعرفة وبينها ومحاور ضمان جودة التعليم العالي لجامعة يحيى فارس بالمدية.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين في ضمان جودة التعليم العالي التي تعزى للمؤهلات الشخصية.

رابعا: إقتراحات

من أجل النهوض بجودة التعليم العالي بالجزائر على الأطراف الوصية .

– ربط مدخلي إدارة المعرفة وضمان كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي التعليم العالي إذ أن ذلك سيحقق لتلك المؤسسات العديد من الفوائد من أهمها تحسين مستوى مخرجاتها زيادة قدرتها على التكيف على ما يحصل في محيطها من تغيرات سريعة .

– الإستفادة مما يتمتع به أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من خبرات ومهارات وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للإداريين والأساتذة وكيفية وتفعيل الأيام الدراسية والحرص على تطبيق مخرجها وتوصياتها .

– توفير بيئة مناسبة للعمل وفق معايير إدارة المعرفة من وسائل مبتكرة التجهيزات مادية وهيكلية مناسبة.

– نشر ثقافة ضمان الجودة على مستوى المؤسسة بصورة مستمرة كإصدار مجلة دورية تقني بضمان جودة التعليم العالي وفتح تخصصات بهذا المجال.

– إلتزام الإدارة العليا على اختلاف مستوياتها بعملية تطبيق نظام ضمان الجودة ومتابعة مجرياتها.

– إيجاد برامج محفزة (مادية ، ومعنوية) للبحث العلمي في منظمات التعليم العالي.

– ضرورة هيكلة خلية ادراة المعرفة على مستوى الجامعة وتوفير الوسائل اللازمة لها.

– ضرورة هيكلة خلية الجودة على مستوى كل الكليات وتوفير الوسائل اللازمة لها.غرس ثقافة المعرفة داخل منظمات التعليم العالي .

خامسا: آفاق الدراسة.

تعد إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي من المواضيع التي يمكن النظر إليها من زوايا متعددة الأمر الذي يجعل الدراسة قابلة للتطوير من وجهة أخرى طرح مواضيع جديدة تتعلق بهذين الموضوعين ويمكننا اقتراح بعض المواضيع التي من شأنها أن تكمل دراستنا ومن بينها مايلي:

- دور خلية ضمان الجودة في التعليم العالي .
- دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الخدمية .
- أثر إستراتجيات إدارة المعرفة بالتغيير التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي.

قائمة المصادر والمراجع

أولا : قائمة المراجع باللغة العربية

I. الكتب:

1- د. الربيعي سعيد بن حمد (التعليم العالي في عصر المعرفة والتغيرات والتحديات وأفاق المستقبل) عمان دار الشروق2007.

2-د. بدران شبل سليمان سعيد (التعليم في مجتمع المعرفة) الإسكندرية . دار المعرفة الجامعية 2007.

3-د. حسين عبد اللطيف بعارة ماجد محمد الخطابية (الأساليب الابداعية في التدريس الجامعي) دار الشروق للنشر والتوزيع الاردن 2002.

4-د. ربحي مصطفى عليان (إدارة المعرفة) دار الصفاء للنشر والتوزيع الطبعة 1 عمان الاردن .

5-د. شاكر مجيد س الزيادات م.ع (الجودة والإعتماد الإكاديمي لمؤسسات التعليم العالي والجامعي) ط1 عمان دار الصفاء للنشر والتوزيع 2008.

6-د. عبد الرمان توفيق (الإدارة بالمعرفة تغيير ما لا يمكن تغييره) طبعة 2 دار المسيرة الاردن 2004.

7-د. علي سلمى (إدارة التمييز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة) دار الغريب القاهرة 2002.

8-د. عوشة زكي راتب (أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة) مطبعة التوفيق مصر 2006 .

9-د. فليح حسان خلف (إقتصاد المعرفة جدار للكتاب العالمي) عالم الكتاب الحديث عمان الاردن 2007 .

10- د. مأمون سليمان الدراركة (إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء) الطبعة1 دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2006.

11- د. محمد حميدان العبادي (مجالات ومؤشرات تطبيق إدارة الجودة الشاملة) الإداري سلطنة عمان ، الطبعة1، 2005.

12- د. محمد عبد الاله العزاوي (إدارة الجودة الشاملة) دار البازودي للنشر والتوزيع، عمان 2005 .

13- د. محمد عواد الزيات (إتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة) دار الصفاء الطبعة1 عمان الاردن 2008.

13- د. ممدوح عبد العزيز الرفاعي (إدارة المعرفة) دار الكتب والوثائق القومية الطبعة3 ، 2006.

14- د. مهدي صالح مهدي السامرائي (إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي) الذاكرة للنشر والتوزيع ، بغداد ، الطبعة3 ، 2012.

15- د. هناء محمود القيسي (فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم الأساليب والممارسات) دار المناهج للنشر والتوزيع ، الطبعة1 ، الأردن 2011.

16- د. هيثم فجازي(المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات) الرضوان للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2014.

17- د. واضح فواز ونويري مجدي (إدارة المعرفة أسلوب متكامل للإدارة الحديثة) مجلة إقتصاديات المال والأعمال ، العدد1 ، الجزائر، مارس 2017.

18- د. ياسر الضاوي ، (إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات) دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2007.

19- د.بدران شبل سليمان سعيد (التعليم في مجتمع المعرفة) الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية 2007.

20- د.عصام نور الدين(دار المعرفة والتكنولوجيا الحديثة) ، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان الاردن 2009.

21- د.نعيم ابراهيم الظاهر، (إدراة المعرفة) جدار للكتاب العالمي عالم الكتاب الحديث الطبعة 1 عمان الاردن 2009.

22- مجموعة مؤلفين (الجودة في التعليم الجامعي) الذاكرة للنشر والتوزيع بغداد الطبعة1، 2012 .

2-الرسائل و الأطروحات :

1- أشواق بوخروفة (واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة العربي بن مهيدي) ام البواقي حسب أداء الأساتذة كلية العلوم الإجتماعية ، مذكرة ماستر غير منشورة جامعة أم البواقي 2017 .

2- بوحنة قوي (تنافسية مخرجات الجامعة في ظل العولمة تطوير فلسفة واداء التعليم العالي في اطار نظرية ادارة الجودة الشاملة TQM مجلة الحقيقة جامعة ادرار العدد السادس 2005.

3- توفيق صراع مذكرة تخلرج لنيل شهادة ماستر 2 ، إدارة المعرفة و دورها في تحقيق جودة التعليم العالي) دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي .

4- رفيق زراولة تنظيم وهيكلة الجامعة الجزائرية ماجيستر في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال كلية الاقتصاد جامعة منشوري قسنطينة 2004.

5- سمير سليمان الجمل واقع إدارة المعرفة ومعيقات تتطبيقاتها وسبل تطويرها كما يراها الأكاديميون في جامعتي الخليل والقدس المفتوحة في محافظة الخليل الملخص منشور في الانترنيت.

6- شناف خديجة د. بلخيري مراد (معايير ضمان جودة التعليم العالي) عرض لبعض النماذج العالمية مقال تاريخ النشر 2017/12/01 الجزائر.

7- صليحة رقاد تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية افاقه معوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري.

8- عبد الله وليد المدلل تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية واثرها على مستوى الاداء دراسة تطبيقية على مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء راسلة ماجيستر غير منشورة الجامعة الإسلامية كلية التجارة غزة فلسطين 2006.

9- فلاح محمد عامر بشير، (أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة) دراسة و تحليل تجارب وطنية ودولية، كلية العلوم الاقتصادية،

10- قادة.ي واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر تخصص حكومة الشركات جامعة ابو بكر بلقايد 2012/2011.

11- مهيبل وسام دور ادارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة الجزائر 3 اطروحة الدكتوراه في علوم التسير تخصص تسيير عمومي جامعة 3 2016 - 2017 .

12- نوال نمور مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر تحت عنوان (كفاءة اعضاء هيئة التدريس واثرها على جودة التعليم العالي سنة 2011-2012 تخصص ادارة الموارد البشرية جامعة قسنطينة .

3-المقالات و المجلات

1- الحمزة منير واقع تفصيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية مطلب واقعي أم أسباق للأحداث مجلة RIST مجموعة 19 العدد2.

2- عزاوي ع عجينة م مؤسسات المعرفة وثقافة المؤسسات الاقتصادية رؤية مستقبلية مجلة الباحث على الخط 2006 العدد 4 متاح على الموقع http//rcweb-iuedid.net تاريخ الاطلاع 2015/02/06.

3- أسوان ع ج تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة الاعتماد الاكاديمي المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي على الخط 2012 المجلد 5 العدد 10 متاح على الموقع http//www.ust.edu تاريخ الاطلاع 2024/02/27.

4- محمد ابراهيم المدهون ولمس منصور عبد الجواد واقع تطبيق ادارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية في فلسطين "مجلة كلية العدد 3 دير البلح فلسطين 11 سبتمبر 2016.

الملتقيات و المؤتمرات و الندوات :

1-إيمان سعود ابو خيضر (تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي) المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي معهد الإدارة العامة المملكة العربية السعودية 1 نوفمبر 2009.

2-علي حسن السمير تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية دراسة ميدانية المؤتمر الدولي الاول لجمعية المكتبات الاردنية المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة عمان الاردن 29 -31 اكتوبر 2013.

3- ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي تصور مقترح لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية المؤتمر الدولي الثاني حول الجودة في التعليم العالي جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة الجزائر2012.

4- بن وسعد زوينة مباركي سميرة المعرفة في البنوك الجزائرية الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات المعرفية الركيزة الجديدة للتحدي التنافسي للمؤسسة الاقتصادية بسكرة 12 ،2005/11/13.

5- نجم عبود نجم ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الملتقى الدولي الاول حول رهانات ضمان جودة التعليم العالي جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة يومي 21/20 نوفمبر 2010.

6- ياسر ميمون عباس الجودة في التعليم العالي المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي جامعة الزرقاء الأردن 2011/05/12.

7- د. احمد يوسف ابو قارة العلاقة استخدام مدخل ادارة المعرفة والاداء المؤتمر العلمي الرابع لادراة المعرفة جامعة الزيتونة الاردنية عمان الاردن 2004.

8- عبد الكريم محسن باقر قياس وادارة المعرفة ورقة مقدمة الى المؤتمر العلمي الدولي الرابع حول ادارة المعرفة في العالي العربي يومي 26-27 افريل 2004 كلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة الزيتونة الاردن.

9- د نذير غالية د /يونس زين د/ احمد نصير الملتقى الدولي حول الجامعة والانفتاح على المحيط الخارجي الانتصارات والرهانات يومي 29 و 30 افريل 2018 اليات ومداخل تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي عرض للتجربة البريطانية كنموذج رائد.

10- باشيرة حسين (تطبيقات الجودة في مؤسسات التعليم العالي (مطبوعة دراسة جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2016.

النصوص القانونية و الوثائق الرسمية

1- المرسوم التنفيذي رقم "49/48" المؤرخ في 11-04-1989.

2- المرسوم التنفيذي رقم 198-2000 المؤرخ في 25-07-2000.

3- المرسوم التنفيذي رقم 10/9 المؤرخ في 07 محرم 1430 الموافق ل 04 جانفي 2009.

4- المرسوم التنفيذي رقم 06-277 المؤرخ في 1427 الموافق ل 16 اوت 2006، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 02-198.

المواقع الإلكترونية للهيئات

- **1**- Http: // www.ouarsenis .com / vb shonthrad.php
- **2**-www.unv_medea.com
- 3-Http: //www. rcweb.Iuedid.net
- http://www.unv-medea.dz(ar)programme-fseg
- http://www.ust.edu

ثانيا : قائمة المراجع باللغة الأجنبية -

- Filmen aueiarte gn introduction to knrvledge managemnt asean foundation indoisia2008.
- Fisa petrides thad nodine knledge mangmant ineducation delining the lands eap.

- Jillida kidvll end all applying coroporate knonledge management practices inhigher education educause quarterly n4 usa 2000.
- Martim michaela stella antony assurance qualité externe dans lénseignemant supérieur les option unesco p27.

قائمة الملاحق

الملحق رقم : (01)

إستبيـــــــان

تحية طيبة و بعـــد

يسعدني أستاذي الفاضل (ة) وضع هذا الإستبيان بين يديكم ، في إطار إعداد مذكرة ماستـــر بعنـــــوان * دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي * ، يندرج هذا الإستبيان من الجزء التطبيقي للمذكرة ، الذي يهدف إلى جمع بيانات لأراء الأساتذة حول واقع إدارة المعرفة و مدى قدرة الأساتذة على تشخيص و توليد و تخزين و توزيع و تطبيق المعرفة من أجل ضمان جودة التعليم العالي بكليـــة العلوم لإقتصادية و التجارية و علوم التسيير - جامعة يحي فارس- ولاية المدية .

و في سبيل تحقيق ذلك نرجو من سيادتكم الإجابة على العبارات من خلال وضع العلامة (x) في الخانة المناسبة كما أحيطكم علما بسرية المعلومات التي تدلون بها .

القسم الأول : البيانات الشخصية و الوظيفية (تتم الإجابة بوضع علامة x بالخانة المناسبة)

1. الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن :

أقل من 30 سنة ☐ من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة ☐

من 30-إلى أقل 40 سنـــة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

3. الرتبة :

أستاذ ☐ أستاذ محاضر (ب) ☐

أستاذ مساعد (ب) ☐ أستاذ محاضر (أ) ☐

أستاذ مساعد (أ) ☐ أستاذ التعليم العالي ☐

4. عدد سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات ☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐

من 5 إلى أقل من 10 سنـــوات ☐ من 15 سنة فأكثر ☐

القسم الثاني : واقع تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة (تتم الإجابة بوضع علامة x بالخانة المناسبة)

أولا	توليد المعرفة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق إطلاقا
1	تشجع إدارة الجامعة إقامة الملتقيات لتبادل الأفكار و الإطلاع على أخر المستجدات					
2	تعمل إدارة الجامعة على الإحتفاظ بما يتوفر لديها من كفاءات بشرية تمتلك المعرفة					
3	تعتمد إدارة الجامعة على عملية الإستقطاب على أساس الكفاءات للحصول على ما يتوفر لديهم من معرفة					
4	تعمل إدارة الجامعة على تحويل المعرفة الضمنية و الكامنة إلى معارف معلنة وواضحة					
ثانيا	**تخزيـــن المعرفـــة**					
1	لدى إدارة الجامعة قواعد و بيانات تزودها بالمعلومات حول المواضيع المختلفة					
2	تقوم إدارة الجامعة بتدوين مختلف الأراء و التجارب و البحوث					
3	تستخدم إدارة الجامعة أنظمة حماية و أمان كافية للحفاظ على المعرفة المتوفرة فيها					
4	تعتمد إدارة الجامعة على الأرشيف الإلكتروني					
ثالثا	**توزيـــع المعرفـــة**					
1	تعمل إدارة الجامعة على تسهيل عملية الإتصال و التواصل بين أعضاء هيئة التدريس للحصول على المعرفة ممن يمتلكها					
2	تشجع إدارة الجامعة هيئة التدريس على المشاركة في اللقاءات و المؤتمرات العلمية لتعزيز عملية المشاركة بالمعرفة					
3	تستعمل الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف					
4	توفر إدارة الجامعة مطبوعات و أدلة من شأنها المساعدة في نشر المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس					
رابعا	**تطبيـق المعرفـــة**					
1	إستخدام المعرفة المتوفرة في تطوير المهارات الأدائية بإستمرار					
2	تشجع إدارة الجامعة تطبيق طرائق تعليمية جديدة تتوافق مع منهج إدارة المعرفة					
3	تساعد الإجراءات الإدارية المتبعة في الجامعة على توظيف المعرفة الجديدة في مجال العمل					
4	توظيف مختلف المعارف التي يمتلكها الأساتذة و إدارة الجامعة في تحقيق أهداف الجامعة					

القسم الثالث : محاور ضمان الجودة في التعليم العالي (تتم الإجابة بوضع علامة x بالخانة المناسبة)

أولا	جودة البرنامج الأكاديمي	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق إطلاقا
1	التحسين المستمر لعمليات التدريس و التعلم					
2	تسعى الجامعة لتكوين فرق عمل من أصحاب الخبرة للإستشارات العلمية و تقويم البرنامج الأكاديمي					
3	تبذل الكلية جهود معتبرة لمراجعة و تطوير و تحديث البرامج					
4	يستخدم الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة					
ثانيا	**جودة أداء عضو هيئة التدريس**					
1	إنتهاج الأساتذة للتعليم الإلكتروني في تحقيق الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي					
2	تراعي الجامعة تخصص الأساتذة و رغباتهم في توزيع التكليف البيداغوجي					
3	أحرص على إعداد المواد التدريسية و مشاركتها مع الطلبة					
4	الكفاءات و المهارات الشخصية المتكاملة القادرة على فهم حاجات الطلاب و توجيههم و تحفيز تعليمهم					
ثالثا	**جودة البحوث العلمية**					
1	التمويل الكافي للبحث العلمي من طرف الجامعة					
2	تشجيع الباحثين و تلقي الدعم ممن حولهم من خلال نشر إنجازاتهم و الحديث عنهم في الصحف و المجلات					
3	توازن و إنسجام الشؤون الإدارية و الشؤون البحثية					
4	سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات و جمعها و توفيرها					
رابعا	**جودة الخدمات الطلابية**					
1	على الجامعة توفيرأعضاء هيئة التدريس و معاونيهم متمكنين من التدريس					
2	سهولة التواصل بين الطلبة و الأساتذة					
3	تسعى الجامعة إلى تعزيز صلة الطالب بالمكتبة					
4	تتناسب القاعات الدراسية مع أعداد الطلبة و هي مهيأة بالتجهيزات الملائمة					
خامسا	**جودة الخريجين**					
1	يتم إستضافة الخرجين في الجامعة و إجراء اللقاءات معهم من قبل المسؤولين					
2	تعمل الجامعة على تدريب خريجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين					
3	يتم تقديم منح من طرف الجامعة للخريجن قصد إستكمال دراساتهم العليا بالخارج					
4	تتيح الإدارة الفرصة للمتخرجين في إبداء الرأي و تقديم الإقتراحات					

تقبلوا مني فائق عبارات التقدير و الإحترام

الملحق رقم : (02)

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

تخصص ادارة الأعمال



استمارة تحكيم الأساتذة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الامضاء
المير ابن حبيبة	أستاذ مساعد أ	حبيبة العيداني أستاذ محاضر أ
حياة طهراوي	أستاذ مساعد أ	Hayat
عليان فتيحة	أستاذ مساعد أ	د. عليان فتيحي أستاذ محاضر - أ - جامعة المدية

الطالبتين:

- يمينة عبد الرحمان
- آسيا زاهي

الأستاذة المشرفة

نصيرة زعاف

الملحق رقم : (03)

مخرجات برنامج spss

1. معامل الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
957,	36

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
887,	16

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
180,	20

الملحق رقم : (04)

2. الاتساق الداخلي

Corrélations

		x	A1	A5	A9	A13
x	Corrélation de Pearson	1	,763**	37**7,	56**7,	29**6,
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62

		y	B1	B5	B9	B13	B16
y	Corrélation de Pearson	1	00**6,	27**5,	67**6,	,891**	53**8,
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000

N	62	62	62	62	62	62

3. اعتدالية التوزيع الطبيعي

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Statistiques	ddl	Sig.
x	,130	62	111,
y	,110	62	,062

الملحق رقم : (05)

4. البيانات الشخصية

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	38	61,3	61,3	61,3
	أنثى	24	38,7	38,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 30 سنة	5	8,1	8,1	8,1
	من 40 الى اقل من 50 سنة	25	40,3	40,3	48,4
	من 30 الى اقل من 40 سنة	32	51,6	51,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

الرتبة

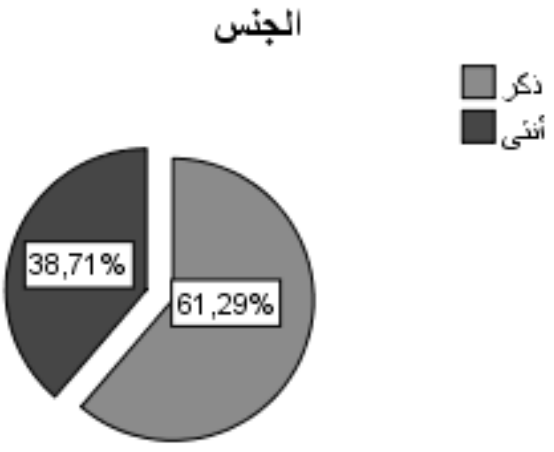
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	استاذ	11	17,7	17,7	17,7

	استاذ مساعد ب	4	6,5	6,5	24,2
	استاذ مساعد أ	10	16,1	16,1	40,3
	استاذ محاضر ب	2	3,2	3,2	43,5
	استاذ محاضر أ	30	48,4	48,4	91,9
	استاذ التعليم العالي	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

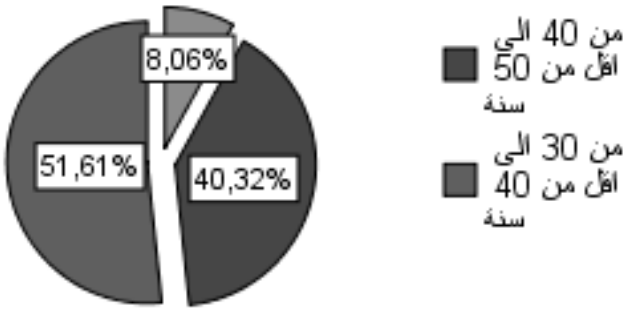
سنوات_الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5 سنوات	19	30,6	30,6	30,6
	من 5 الى اقل من 10 سنوات	12	19,4	19,4	50,0
	من 10 الى اقل من 15 سنة	26	41,9	41,9	91,9
	15سنة فاكثر	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

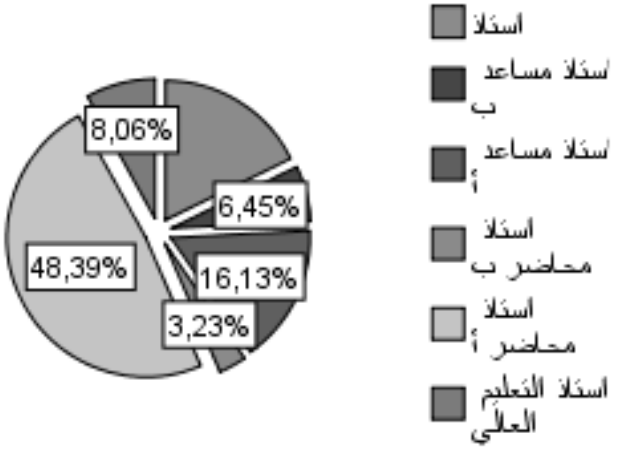
Graphique circulaire



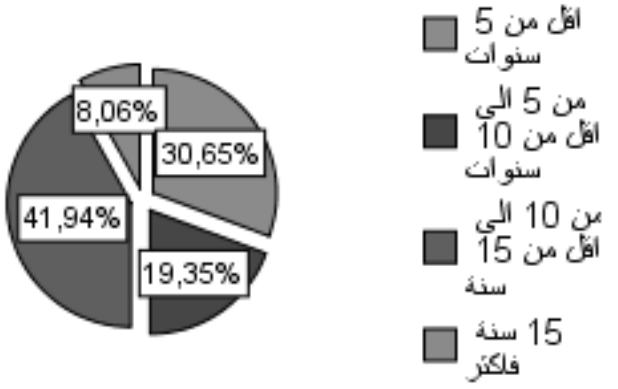
السن



الرتبة



سنوات_الخبرة



الملحق رقم : (06)

5. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
A1	62	4,18	,641
A2	62	3,63	,910
A3	62	3,26	1,115
A4	62	3,21	,977
A5	62	3,52	,763
A6	62	3,37	,962
A7	62	3,55	,739
A8	62	3,74	,767
A9	62	3,58	,950
A10	62	3,90	,844
A11	62	3,82	,666
A12	62	3,68	,988
A13	62	3,34	,809
A14	62	3,19	,920
A15	62	3,24	,862
A16	62	3,65	1,118
B1	62	2,90	1,003
B2	62	3,32	1,068
B3	62	3,31	,759
B4	62	3,16	,853
B5	62	3,53	,882
B6	62	3,32	,988
B7	62	4,03	,677
B8	62	3,74	,808
B9	62	2,90	1,169
B10	62	3,00	1,056
B11	62	2,87	1,123
B12	62	3,18	,915
B13	62	3,97	,677
B14	62	3,89	,851
B15	62	3,55	,970
B16	62	3,16	1,134

B17	62	2,68	1,142
B18	62	3,08	1,232
B19	62	3,15	1,143
B20	62	2,63	1,163
N valide (liste)	62		

الملحق رقم : (07)

6. معاملات الارتباط

Corrélations

		y	x	X1	X2	X3	X4
y	Corrélation de Pearson	1	81**7,	08**5,	20**7,	50**6,	88**5,
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62

Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
817,	637,	627,	,174

La variable indépendante est x.

Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
150,	634,	624,	,174

La variable indépendante est x.

Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
720,	636,	626,	,174

La variable indépendante est x.

Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
650,	634,	243,	,174

La variable indépendante est x.

Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
885,	634,	242,	,174

La variable indépendante est x.