

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان -



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج

مقدمة للحصول على شهادة ماستر

في شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة اعمال

من طرف: سنوسي عائشة نور الهدى ويوسف فاطمة الزهراء

بعنوان:

دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي (دراسة حالة
كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان)

نوقشت بتاريخ: 01/06/2025 أمام لجنة المناقشة المكونة من:

| | | | | |
|------------------------------|----------------------|---|--------------|--------|
| السيدة: بوجمعة فاطمة الزهراء | الدرجة أستاذة محاضرة | أ | جامعة تلمسان | رئيسة |
| السيدة: علام فاطمة | الدرجة أستاذة محاضرة | ب | جامعة تلمسان | مشرفة |
| السيدة: علام أسماء | الدرجة أستاذة محاضرة | ب | جامعة تلمسان | ممتحنة |

السنة الجامعية
2025- 2024

سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ رَبِّ السَّمَاوَاتِ السَّبْعِ وَرَبُّ الْعَرْشِ الْمَجِيدِ





الشكر والتقدير

أولاً نحمد المولى عزوجل حمداً كثيراً طيباً على توفيقه لنا وعلى نعمته التي أنعمها علينا وأن وفقنا لإنجاز هذا العمل في صورته المرجوة ثم نتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير بحيث تتوارى كلمات الشئ خجلاً تقديراً لعطائك ومجهوداتك التي كبرت وتسامت بفضل الله ثم بتعاونك.

جزيل الشكر والامتنان للأستاذة الفاضلة " علام فاطمة " على سائر جهودها المبذولة جعلها الله في ميزان حسناتها ببارك الله بعلمها وجزاها خير الجزاء كما نتقدم بجزيل الشكر للعائلة الكريمة وكل الأصدقاء الذين قدموا لنا يد العون والمساعدة





الاهداء

يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم ورحمات
الحمد لله

الذي يسر البدايات وأكمل النهايات وبلغنا الغايات الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات
الحمد لله الذي ما تم جهد إلا بعونه وما ختم سعي إلا بفضله
الحمد لله على البلوغ ثم الحمد لله على التمام مسيرتي الجامعية
إلى نور يُضيء عتمتي عندما تطفئني الأيام والظروف
إلى غيمة تظلني وتسقيني دون رغبة
إلى الأيدي التي تمد لي العون عندما أتعثر، وتدفعني لمقاومة كل هذه الأشياء التي تستدعي
السقوط
إلى من غرست في قلبي حب العلم والاصرار إلى من كانت دعوتها رفيقة دربي إلى أمي الغالية
"فتيحة" شكرا لك على دعمك الدائم

الخريجة عائشة



الاهداء



{ قد عملوا فسيري الله عملكم ورسوله والمؤمنون }

..إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك

ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك

ولا تطيب الجنة إلا برويتك

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نور الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى روح والدي الغالي الذي أحمل اسمه بكل فخر الذي علمني ورباني من رحل عن عالمنا ولكنه

معي وبقلبي إلى الأبد رحمه الله وأدخله فسيح جناته

إلى أُمي الغالية الحنونة إلى كل دنياي إلى من أنجبتني ووقفت معي بكل لحظة والتي لولاها ما

وصلت اليوم إلى ما أنا إليه حفظها ربي وأطال عمرها

إلى جزء من عائلتي وقلبي إلى من تقويني وقت ضعفي بنت خالتي وأختي بالروح لن أنسى دعمك

لي أبدأ حفظك الله لي وأتمنى لك كل النجاح في مشوارك الدراسي

إلى عائلتي الحبيبة ككل التي ساندوني في مشواري هذا حفظكم الله لي جميعا

وفي الأخير أحمد الله حمدا كثيرا طيبا ما تم جهد ولا ختم سعي إلا بفضلته اللهم انفعني بما علمتني

وانفع بي فالحمد لله على حسن الختام

الخريجة فاطمة الزهراء



فهرس المحتويات

| | |
|--------|----------------|
| أ..... | شكر وتقدير |
| ج..... | الإهداء |
| د..... | فهرس المحتويات |
| ز..... | قائمة الجداول |
| ح..... | قائمة الاشكال |
| ب..... | مقدمة عامة |

الفصل الأول: الإطار النظري

| | |
|---------|---|
| 1..... | مقدمة الفصل الأول |
| 2..... | المبحث الأول: اساسيات إدارة المعرفة |
| 3..... | المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة ومكوناتها |
| 7..... | المطلب الثاني: أبعاد وعمليات إدارة المعرفة |
| 14..... | المطلب الثالث: أهمية واهداف إدارة المعرفة |
| 15..... | المبحث الثاني: عموميات حول جودة التعليم العالي |
| 16..... | المطلب الأول: مفهوم واهمية جودة التعليم العالي |
| 18..... | المطلب الثاني: أبعاد جودة التعليم العالي |
| 22..... | المطلب الثالث: معايير ودوافع ضمان جودة التعليم العالي |
| 25..... | المبحث الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي |
| 26..... | المطلب الأول: العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي |

- 27.....المطلب الثاني: متطلبات نجاح ضمان جودة التعليم العالي
- 28.....المطلب الثالث: الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والعوائق التي تواجهها
- 31.....خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

- 34.....مقدمة الفصل الثاني
- 35.....المبحث الأول: الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة
- 41.....المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية
- 49.....المطلب الثاني: الدراسات السابقة العربية
- 51.....المطلب الثالث: الدراسات السابقة الأجنبية
- 56.....المبحث الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة
- 57.....المطلب الأول: المقارنة بين الدراسات السابقة العربية
- 59.....المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات المحلية
- 60.....المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات الأجنبية
- 61.....المبحث الثالث: مناقشة السابقة والتعقيب عليها وما يميز الدراسة الحالية
- 62.....المطلب الأول: ملخص الدراسات السابقة
- 62.....المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة وما يستفاد منها
- 62.....المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية
- 63.....خلاصة الفصل الثاني

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

| | |
|----------|---|
| 65..... | مقدمة الفصل الثالث..... |
| 66..... | المبحث الأول: منهجية الدراسة وفرضيات البحث..... |
| 67..... | المطلب الأول: فرضيات البحث ونموذج الدراسة..... |
| 67..... | المطلب الثاني: منهجية الدراسة وأدوات التحليل..... |
| 72..... | المطلب الثالث: مجتمع الدراسة..... |
| 73..... | المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة..... |
| 73..... | المطلب الأول: وصف خصائص الدراسة..... |
| 78..... | المطلب الثاني: استعراض نتائج الإحصائية..... |
| 87..... | المطلب الثالث: اختبار الفرضيات..... |
| .92..... | خلاصة الفصل الثالث..... |
| 93..... | خاتمة عامة..... |
| 96..... | قائمة مصادر والمراجع..... |
| 103..... | قائمة الملاحق..... |

قائمة الجدول

| | | |
|----|---|------|
| 55 | المقارنة بين الدراسات السابقة العربية | 1_2 |
| 57 | المقارنة بين الدراسات السابقة المحلية | 2_2 |
| 59 | المقارنة بين الدراسات السابقة الاجنبية | 3_2 |
| 68 | اوزان الإجابات حسب سلم ليكارت الخماسي | 1_3 |
| 68 | مقياس ليكارت الخماسي | 2_3 |
| 68 | فقرات البعد الأول: تشخيص المعرفة | 3_3 |
| 68 | فقرات البعد الثاني: توليد المعرفة واكتساب المعرفة | 4_3 |
| 69 | فقرات البعد الثالث: تخزين المعرفة | 5_3 |
| 69 | فقرات البعد الرابع: توزيع ونشر المعرفة | 6_3 |
| 69 | فقرات البعد الخامس: تطبيق المعرفة | 7_3 |
| 70 | فقرات البعد الأول: جودة هيئة أعضاء التدريس | 8_3 |
| 70 | فقرات البعد الثاني: جودة الخرجين | 9_3 |
| 70 | فقرات البعد الثالث: جودة البحوث العلمية | 10_3 |
| 71 | فقرات البعد الرابع: جودة البرامج الاكاديمية | 11_3 |
| 71 | فقرات البعد الخامس: جودة خدمات الطلابية | 12_3 |
| 71 | معامل الفا كرونباخ | 13_3 |
| 72 | التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق الجنس | 14_3 |
| 73 | التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر | 15_3 |
| 74 | التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي | 16_3 |
| 75 | التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة | 17_3 |
| 76 | التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة | 18_3 |
| 79 | التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الاول | 19_3 |

| | | |
|----|---|------|
| 80 | التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الثاني | 20_3 |
| 81 | التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الثالث | 21_3 |
| 82 | التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الرابع | 22_3 |
| 83 | التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الخامس | 23_3 |
| 83 | التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد التابع الاول | 24_3 |
| 84 | التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد التابع الثاني | 25_3 |
| 85 | التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد التابع الثالث | 26_3 |
| 86 | التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد التابع الرابع | 27_3 |
| 87 | التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد التابع الخامس | 28_3 |
| 88 | معامل الارتباط | 29_3 |
| 89 | تحليل الانحراف | 30_3 |
| 89 | تحليل التباين ANOVA | 31_3 |
| 90 | نتائج الاختبار | 32_3 |

قائمة الاشكال

| الصفحة | العنوان | رقم الشكل |
|--------|---|-----------|
| 10 | أبعاد إدارة المعرفة حسب GRUNDSDEIN | 1_1 |
| 13 | عمليات إدارة المعرفة | 2_1 |
| 73 | التوزيع البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس | 1_3 |
| 74 | التوزيع البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر | 2_3 |
| 75 | التوزيع البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي | 3_3 |
| 76 | التوزيع البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة | 4_3 |
| 77 | التوزيع البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة | 5_3 |

الملخص

هدفت الدراسة الى تعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة، تمثل مجتمع الدراسة في الأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في تلمسان، طبقت هذه الدراسة على عينة خاصة من قسم علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وتم تقديم 60 استبانة، استرد منها 50 استبانة أي ما يعادل 85% ونسبة عدم استرداد الباقية تمثلت في 15%، كما تم استعانة ببرنامج SPSS الاحصائي لتحليل البيانات.

توصلنا من خلال هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج تمثلت في ان إدارة المعرفة هي أداة أساسي وحيوية لتحسين جودة التعليم العالي كما ان ابعاد إدارة المعرفة لها دور في تحسين البرامج والبحوث العلمية، الخدمات الطلابية فهي ضرورة لمواكبة التطورات السريعة وهائلة.

الكلمات المفتاحية: ابعاد إدارة المعرفة، جودة التعليم، إدارة المعرفة، مؤسسات التعليم، تأثير موجب

Abstract

The Study aimed to identify the role of knowledge management in improving the quality of higher education.

The descriptive-analytical approach was used to describe and analyze the phenomenon. The study population consisted of professors at the Faculty of Economics, Business, and Management Sciences in Tlemcen. This study was applied to a special sample from the Department of Economics, Business, and Management Sciences. 60 questionnaires were submitted, of which 50 were returned, equivalent to 85%, and the non-return rate of the remaining 15%. The SPSS statistical package was used to analyze the data. Through this study, we reached a set of results, namely that knowledge management is an essential and vital tool for improving the quality of higher education. Moreover, the dimensions of knowledge management play a role in improving programs,

scientific research, and student services, as they are necessary to keep pace with rapid and tremendous developments.

Keywords : Dimensions of knowledge management, quality of education, knowledge management, educational institutions, positive impact

مقدمة عامة

في العصر الذي نحن نعيش فيه تعتبر المعلومات والمعرفة والابتكار الحجر الأساسي للمؤسسات فهو مورد استراتيجي يجب توفيره في الكوادر البشرية، مما أدى بمؤسسات التعليم الحديثة إلى تبني نظام يسمح بتنظيم وإدارة المعلومات بطرق أكثر فعالية. حيث يتمتع النظام الحالي بقدرات متطورة تتيح للطلبة والأساتذة استغلال ما لديهم من معرفة من أجل تطبيقها على أرض الواقع والاستفادة منها في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعمولة، هذا ما يؤدي إلى إعادة هيكلة المستويات العلمية بطرق تناسب مع متطلبات العصر وبجودة عالية.

وكما نعلم أن إدارة المعرفة هي عملية منهجية يتم من خلالها تحديد كيفية استخدام تلك المكتسبات والتقنيات الحديثة لتحقيق وتحسين جودة التعليم واتخاذ القرارات، حيث تلعب دور حيوي وذلك من خلال توفير بيئة غنية بالمعلومات التي قد تساعد في تطوير التكنولوجيا.

جودة التعليم العالي هو موضوع معقد نوعا ما ومتعدد الأوجه يمكن ان يلمس مجموعات متنوعة من الأشياء بما في ذلك جودة التدريس، المناهج المتبعة، وجودة الطلاب، فهو يؤثر على المجتمع ككل بما في ذلك النمو الاقتصادي، ويعمل على خلق قوة عاملة أكثر مهارة تحسن من نوعية الحياة.

وفي الأخير يمكن القول ان إدارة المعرفة هي الوسيلة التي من خلالها يمكن تعزيز وتحديد نقاط القوة والضعف لدى مؤسسات التعليم العالي فهي تنير طريق أعضاء التعليم.

طرح الإشكالية:

بناء على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية التالية:

- ما مدى مساهمة ابعاد المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي؟

تبعاً لهذه الإشكالية يمكننا صياغة التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة بين تطبيق ابعاد إدارة المعرفة وتحقيق جودة التعليم العالي في جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان؟

- هل هناك أثر لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي؟

مقدمة عامة

- ما هي متطلبات تحقيق جودة التعليم العالي؟

فرضيات الدراسة:

- يوجد تأثير موجب لأبعاد إدارة المعرفة على تحسين جودة التعليم العالي

دوافع اختيار الموضوع

يعود اختيارنا للموضوع للأسباب التالية:

- الميول الشخصي للمواضيع المتعلقة بإدارة المعرفة.
- الرغبة في معرفة مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.
- زيادة الاهتمام بجودة التعليم العالي نظرا للتطورات التي نشهدها في العالم.

أهمية الدراسة:

- الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.
- معرفة طبيعة إدارة المعرفة وكيفية تأثيرها على جودة التعليم العالي.

اهداف الدراسة:

- توضيح الأهمية التي تلعبها إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.
- التعرف على بعض مفاهيم إدارة المعرفة وابعاد جودة التعليم العالي ودورها.
- العلاقة التي تجمع بين إدارة المعرفة ومؤسسات التعليم العالي.

حدود الدراسة:

أ_ البعد البشري:

أجريت الدراسة على عينة من المجتمع حيث قدرت العينة المدروسة ب 60 أستاذ في جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث تمت معالجة البيانات عن طريق توزيع استبيانات على أساتذة لملا فقرات الاستبيان، حيث بلغ عدد الاستمارات 60 استمارة استرد منها 50 صالحة للتحليل.

بـ البعد المكاني للدراسة النظرية والتطبيقية:

أجريت الدراسة النظرية بجامعة تلمسان، اما الدراسة الميدانية فقد اجريناها بكلية أبو بكر بلقايد تلمسان

جـ البعد الزماني للدراسة النظرية والتطبيقية:

أجريت الدراسة النظرية والتطبيقية خلال خمسة أشهر ما بين شهري جانفي وماي من سنة 2025.

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة ولكي نتمكن من اختبار صحة الفرضيات وإيجاد الإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بإتباع المناهج التالية:

ـ المنهج الوصفي التحليلي: من اجل وصف المفاهيم العامة المتعلقة بالإطار النظري للدراسة.

ـ المنهج دراسة حالة: من خلال قيامنا بدراسة ميدانية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تلمسان.

ـ كما تم الاستعانة ببرنامج SPSS الإحصائي المعالجة البيانات.

صعوبات الدراسة:

ـ الوقت والجهد الذي يتطلبه البحث من اجل الحصول على معلومات.

ـ صعوبة ملأ الاستبيان وأخذ وقت معتبر للوصول للعينة المطلوبة.

هيكل الدراسة:

بغرض الوصول إلى هدف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث فصول فصلين نظريين يتضمنان الدراسة النظرية والدراسات السابقة وفصل تجريبي يتضمن نتائج الدراسة الميدانية.

- ـ الفصل الأول كان تحت عنوان الإطار النظري، حيث قسمناه إلى ثلاثة مباحث سنتطرق في المبحث الأول إلى نظرة عامة حول إدارة المعرفة من مفهوم وابعاد وعمليات بالإضافة إلى أهميته واهداف، اما في المبحث الثاني فستتطرق إلى الإطار النظري لجودة التعليم العالي من مفهوم وأهمية وابعاد وكذلك معايير

ودوافع، أما في المبحث الثالث فتناولنا فيه مساهمة إدارة المعرفة في التعليم والعلاقة ومتطلبات وأخيرًا الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

- وفي الفصل الثاني الذي كان بعنوان الدراسات السابقة سنتطرق فيه إلى الدراسات السابقة للموضوع تناولنا في المبحث الأول الدراسات السابقة العربية والمحلية وكذلك الأجنبية وفي المبحث الثاني كما بالمقارنة بين الدراسات السابقة أما في المبحث الثالث سنقوم بمناقشة والتعقيب على ما يميز الدراسة الحالية.

أما في الفصل الثالث فسنعرض نتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تلمسان حول إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة التعليم العالي، حيث قمنا بتقسيمه إلى مبحثين أيضا تطرقنا في المبحث الأول منهجية الدراسة وفرضيات البحث وفي المبحث الثاني قمنا بمناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الأول: إطار النظري لإدارة

المعرفة وجودة التعليم العالي

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي

تمهيد

مما لا يمكن إنكاره أن المعرفة تعتبر مصدر بناء الحضارات في كل زمان ومكان وخاصة في العصر الحالي الذي يتميز بالتطور التكنولوجي والمعرفي حيث أن هذه الأخيرة أصبحت حديث اليوم مما أدى بالمنظمات إلى تبني مفاهيم حديثة كإدارة المعرفة التي تحظى بأهمية كبيرة والتي تمكن المنظمات بمختلف أحجامها وأنواعها من الدخول إلى الاقتصاد الرقمي وذلك بالكشف عن المعرفة وتوزيعها وتطبيقها، في المقابل فإن التعليم العالي ركيزة أساسية تقف عليها آمال الأمة فهو يخضع لحتمية التوسع الكمي والنوعي حتى يتمكن من تحقيق جودة الأداء العالمية الجديدة. ونظرا للأهمية البالغة التي يتمتع بها كل من المفهومين (إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي) سنتطرق في هذا الفصل إلى أهم العناصر المتعلقة بالموضوعين والعلاقة التي تجمعهما.

المبحث الأول: أساسيات إدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة في الوقت الحالي عاملاً أساسياً وفعالاً تتمكن من خلاله المنظمات بالقيام بأنشطتها وأعمالها بشكل مباشر وتحقيق أهدافها كما تعتبر أيضاً من المواضيع المهمة التي تساهم في خلق قيمة مضافة وبالتالي لا يمكن لأي مؤسسة العمل دون خلق تحصيل للمعرفة.

المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة ومكوناتها

1. مفهوم إدارة المعرفة

قبل الشروع في مفهوم إدارة المعرفة سنبدأ بتعريف المعرفة وخصائصها

أ. مفهوم المعرفة

تعددت المفاهيم الممنوحة للمعرفة إلا أننا سنتطرق للبعض منها:

عرفها الباحث Survey سنة 1999 عبارة عن "معلومات بالإضافة إلى روابط سببية تساعد في إيجاد معنى للمعلومات تتولى إدارة المعرفة إيجاد هاته الروابط أو تفصيلها"¹

كما عرفها Wit & Meyer سنة 1998 على أنها قدرة الفرد على التعرف على الأشياء وتمييزها أو القدرة التي يمتلكها الفرد ويخزنها في عقله بصيغة خرائط معرفية².

وعرفت أيضاً على أنها مجموعة من المعاني والمفاهيم والمعتقدات والتصورات الفكرية التي تتكون لدى الإنسان نتيجة لمحاولاته المتكررة لفهم الظواهر والأشياء المحيطة به³.

¹ وهيبية حسين داسي، "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة تطبيقية في المصاريف الحكومية السورية -"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2006-2007، ص 27-28

² وهيبية حسين داسي، نفس المرجع السابق، ص 27-28

³ محمد ناتف محمود، "الاقتصاد المعرفي"، ط 1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015-2016.

بينما عرفها ليث عبد الله القهوي بأنها كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره العاملون لأداء أعمالهم بإتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة، والوصول إلى الأهداف التي يريدونها عبر تكامل عمليات إدارة المعرفة من اكتساب وتمثيل ومشاركة وتوظيف للمعرفة.⁴

ب. خصائص المعرفة

- للمعرفة خصائص تميزها عن الأنشطة، وقد تشعبت خصائصها تبعاً لاختلاف وجهات النظر التي يحملها المهتمون والباحثون في هذا المجال. فقد أشار زكريا إلى خمس خصائص وهي:⁵
- التراكمية: فالمعرفة تظل صحيحة لكن ليست بالضرورة أن تبقى كذلك في المرحلة القادمة، وهذا يعني أن المعرفة متغيرة، ولكن بصيغة إضافة المعرفة الجديدة إلى القديمة.
- التنظيم: المعرفة المتولدة تترتب بطريقة تتيح للمستفيد الوصول وانتقاء الجزء المقصود منها
- البحث عن الأسباب: التسبيب والتعليل يهدفان إلى إشباع رغبة الإنسان إلى البحث وإلى معرفة أسباب الظواهر، لأن ذلك يمكننا من أن نتحكم فيها على النحو الأفضل.
- الشمولية واليقين: شمولية المعرفة لا تسري على الظواهر التي تبحثها، بل على العقول التي تتلقاها، فالحقيقة تفرض نفسها بمجرد ظهورها، وهي قابلة لأن تنقل إلى كل الناس، واليقينية لا تعني أن المعرفة ثابتة بل تعني الاعتماد على أدلة مقنعة، لكنها لا تعني أنها تعلق على التغيير.
- الدقة والتجرد: الدقة تعني التعبير عن الحقائق رياضياً.

تتميز المعرفة بخصائص أخرى منها⁶:

⁴ ليث عبد الله القهوي، إستراتيجية إدارة المعرفة وأهداف التنظيمية، ط1 دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص17

⁵ صلاح الدين الكبيسي إدارة المعرفة منشورات المنظمة العربية لتنمية الإدارية، 2005، مصر، ص14

⁶ الخطيب أ، زيزان خ، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، ط1، عمان، عالم الكتب الحديث، 2009، ص8

- تتسم المعرفة بأنها غير ملموسة وغير مادية.
- المعرفة القديمة هي القاعدة الأساسية لتشكيل معرفة جديدة.
- المعرفة هي حصيلة الخبرة والعلم.
- تتميز المعرفة بأنها تتغير باستمرار وذلك وفقا للمعلومات التي تتصل بها.
- المعرفة تراكمية تتجدد وتزداد مع الوقت.
- تتصل المعرفة بإدراك الشخص كما يمكن أن تكون تفاعلية تتحقق عن طريق الحوار.

بعد التطرق إلى مفاهيم المعرفة سنتناول مفاهيم إدارة المعرفة

هناك تعريف عديدة لإدارة المعرفة ومن الصعب إيجاد تعريف واحد فلو وضع عشرون خبير ومختص في هذا المجال لخرجوا بأربعين تعريف على الأقل ومع هذا لقد عرفت إدارة المعرفة على أنها:

"عملية تحصيل وتخزين ونشر وتطبيق المعرفة ورأس المال الفكري الظاهر والباطن وذلك للحصول على أكبر المنافع سواء للأفراد والمنظمات والمجتمعات".⁷

عرفها البعض الآخر بأنها: "عملية صريحة وحيوية ومنظمة، كما أنها عملية جوهرية يتم من خلالها الوصول إلى الإبداع المطلوب واستكشاف واستخدام المعرفة".⁸

عرفها الباحث FINNERAN سنة 1999 على أنها: "نظام وثيق يساعد على نشر المعرفة في المنظمات وذلك لرفع مستوى العمل وهي تهدف إلى الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت والمكان الصحيحين"⁹

⁷العالى عبد الستار وعامر قنديلجي وغسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان دار المسيرة، 2006، ص26_27.

⁸أ.د. عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص26-27.

⁹نعيم إبراهيم الظاهر إدارة المعرفة ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع وجدارا للكتاب العلمي، عمان الأردن، 2009، ص87.

تعريف جامعة تكساس: "هي العمليات النظامية للعثور على البيانات وتحويلها إلى معلومات عن طريق انتقاءها،

تحليلها، غربلتها، واستيعابها وفي الأخير عرضها بصفة بسيطة تحسن قدرات العاملين في المؤسسة وتساعد

المؤسسات على الفهم العميق للتخطيط الإستراتيجي، حل المشاكل واتخاذ القرارات بكفاءة وفعالية"¹⁰

كما سبق يمكن القول إن إدارة المعرفة هي مجموعة من العمليات الممثلة في تشخيص، توليد، تخزين ونشر

المعرفة داخل المنظمات هذا ما أدى إلى بروز وظهور المنظمات المتعلمة. فهي تهدف إلى تحسين الكفاءة

وتعزيز الابتكار من خلال تسهيل الوصول إلى المعرفة المتاحة، سواء كانت في الأفراد أو الفرق.

2. مكونات إدارة المعرفة

تتمثل مكونات إدارة المعرفة في¹¹:

- القيادة: تلعب دور حيوي في تعزيز إدارة المعرفة، والتي تعتبر مفتاح أساسي في نجاح المنظمات، فهي

تعمل على توجيه العاملين وإقناعهم بالأهمية الكبيرة التي تحظى بها إدارة المعرفة مما يؤثر إيجابيا على نمو المؤسسة.

- التنظيم: إن عمليات إدارة المعرفة تتطلب تنظيما دقيقا وقيادة مركزية وذلك لضبطها مما يستوجب توفر

فرق عمل تعمل على إنجاز الأعمال الخاصة بأقسام وذلك لخدمة المستفيدين في جميع الأقسام والمستويات التشغيلية والتنظيمية في المؤسسة.

- أهداف العمل: إن المنظمات التي تطبق إدارة المعرفة تكون قادرة على تحقيق الأهداف المتعلقة بعملها،

فيجب أن تكون معروفة وواضحة، إن تقييم نجاح أي مؤسسة يعتمد على مقارنة الثلاثي (نتائج

الاستثمار المتحققة مع أهداف العمل وأهداف إدارة المعرفة).

¹⁰ ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص.146

¹¹ محمد علي، فاديا لطفي عبد الوهاب، (2007)، دور استخدام عمليات إدارة المعرفة في تحديد مكونات الرؤية الإستراتيجية للمنظمة، دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في جامعتي بغداد والمستنصرية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

- التقنيات: هناك الكثير من الوسائل التي تساهم في تفعيل إدارة المعرفة كبرامج توعية الجماعات وبرامج تطوير المحترفين وغيرها التي لا تتضمن بالضرورة استعمال تقنيات متطورة وهذا بالرغم من كفاءة قواعد البيانات.
- العلاقات: تحاول المؤسسات تنظيم ذاتها وذلك بالرفع من قدرتها على التكيف مع الظروف المتغيرة بصورة مستمرة وبالتالي فإن الإنسان يلعب دور أساسي في بناء المعرفة ومن المهم بناء علاقات وثيقة بين الموارد البشرية وبين العقول البشرية من جهة أخرى.
- الثقافة: من أهم أهداف إدارة المعرفة الوصول إلى حكمة الموظفين ومعرفتهم من أجل زيادة تلك المعرفة إلى أعلى قدر ممكن والاحتفاظ بها، وبالتالي فإن استخدام وتطبيق إدارة المعرفة يستلزم رأس مال بشري ذو مؤهلات وكفاءة عالية وثقافة رفيعة فالمؤسسة يجب أن تحصن نفسها ومواردها البشرية ثقافيا.
- التعلم: لتوليد معارف جديدة نحتاج الى تعلم الدروس والاستعانة بأقسام البحث والتطوير والتفكير الإبداعي ولاكتساب المعرفة يوجد ثلاث طرق تشمل (البحث العلمي التعلم والتطوير التقني).
- العمليات: يشار إليها على أنها عملية نظامية تكاملية تعمل على تنسيق نشاطات المؤسسة في ضوء تشخيص المعرفة اكتسابها تخزينها والمشاركة فيها وتطويرها وتكرارها وذلك من قبل جميع الأطراف التي تسعى لتحقيق الأهداف التنظيمية.

المطلب الثاني: أبعاد وعمليات إدارة المعرفة

1. أبعاد إدارة المعرفة

هناك تباين في وجهات النظر حيث اختلف العديد من الباحثين حول أبعاد إدارة المعرفة حيث قسمها البعض إلى:

- البعد الإدراكي: يجب على المؤسسة تطوير مجموعة من الأبنية المترابطة واستخدامها لمناقشة المعرفة، تحتاج

القاعدة النظرية الفكرية متعدد وفي الحقيقة لا يمكن توقع أن كل عامل سيصبح خبير في نظرية الإدراك

المؤسسي، أو نظرية التنظيم، أو حتى في معالجة المعنى لهذا الغرض يجب على النظرية أن تتكيف مع

حاجات التنظيم.¹²

- التغيير: يرتبط هذا الأخير بشكل كبير بالاستقرار، لذا على إدارة المعرفة أن تخاطب ما يحيط بالمؤسسات

من تغيير فالتغيير نفسه يحدث عندما تتغير المعرفة وحتى قبل أن تتغير وبالتالي يجب تقبل وفهم هذه

المعرفة.¹³

عندما تحتاج المؤسسات إلى التغيير فإن الوقت يعتبر عنصر هام لإدارة المعرفة ترتكز حول الزمن لكي تتمكن من

تحسين الممارسات والأولويات التنظيمية فإن زاد العبء على المنظمة فإنه لا فائدة من إدارة الاهتمامات أو التركيز

على إدارة المعرفة.

- قياس المعرفة: يعد القياس ميكانيزما هاما للتكامل داخل التنظيمات التي توجه المهام الإدارية داخل

مجال مفتوح للتدخلات المحتملة، لنظام القياس وجهات مختلفة ولذلك فإن تصميم النظام يعتبر أحد

الأهداف الأساسية للتنظيم كذلك يمكن القياس من فهم ومعرفة ما إذا كنا على النهج الصحيح أم لا.¹⁴

- محتوى المعرفة: إذا اعتبرنا المعرفة بأنها منتج، فإن المنتج النهائي يمكن غربلته بعدة طرق ولكي يتم إدارة

منتجات عمليات المعرفة، نحتاج إلى فهم التراث الفكري للتنظيم وذلك ما يرتبط بمهارات العاملين أما في

حالة إدارة المحتوى نستخدم الخرائط المعرفية ونظم إدارة المهارات بالإضافة إلى نماذج ما بعد المعرفة¹⁵

¹²حسن حسين البيلاوي وسلامة عبد العظيم حسين إدارة المعرفة في التعليم، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص99، 100، 101

¹³ربحي مصطفى عليان مرجع سابق، ص179

¹⁴ربحي مصطفى عليان مرجع سابق، ص180 181.

¹⁵حسن حسين البيلاوي، مرجع سابق، ص101.

- الأدوات: تتمثل في مناهج وطرق إدارة المعرفة والبنى التحتية التي تجعل إدارة المعرفة يسهل الوصول لها، تتضمن هذه البنى الاتصالات والتكنولوجيا التي تستخدم لتدعيم وإدارة العمليات المعرفية كما يمكن تدعيم هذه الأخيرة عن طريق نظم دعم الإبداع وأدوات استرجاع المعلومات أو حتى بالتعاون وأدوات معالجة البيانات.¹⁶

- الهيكل التنظيمي الرسمي والغير الرسمي: يجب النظر إلى التنظيمات على أنها عمليات معرفية وبالتالي يجب مناقشة تطبيقها لهياكل الاتصال الغير رسمي والرسمي الذي من شأنه تحسين عملية معالجة المعرفة، وذلك من خلال تحديد كل من المسؤوليات الجديدة والأدوار والتي تشمل ممتلكي المعرفة وناشريها، ومنسقي المجتمع وفي غالب الأحيان نجد هذه الأدوار في التنظيمات المختلفة وتكون غير مدعمة.¹⁷

قام GRUNDSDEIN, 2003 بالنظر إلى "إدارة المعرفة" من منظور فيه 4 أبعاد تتمثل حسبته تتمثل فيما يلي:¹⁸

- البعد الاقتصادي والإستراتيجي: يكمن هدفه في البيئة التنافسية الناشئة عن عولمة الأسواق وتحرير الاقتصاد، اللذان يكشفان عن قوة المنظمات المرتبطة بالشبكات بحيث يدفعان الحاجة لإدخال معايير للتنمية المستدامة وذلك لوضع المزيد من القيمة والاستحقاق على رأس المال الغير مادي.

- البعد التنظيمي: يشير عن قيم المؤسسة، هيكلها التنظيمي ونمطها القيادي، ومعاييرها ومؤشراتها المالية والاقتصادية ومهارتها الرئيسية وعملياتها التي تتميز بالقيمة المضافة بالإضافة إلى أنشطة وعمليات إدارة المعرفة.

¹⁶ربحي مصطفى عليان مرجع سابق، ص181.

¹⁷ربحي مصطفى عليان مرجع سبق ذكره، ص180.

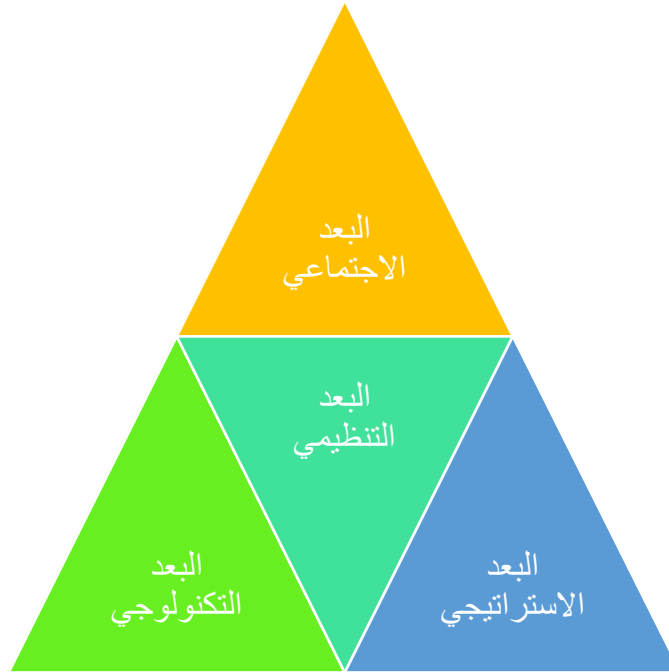
¹⁸خالصة فتح الله، أثر إدارة المعرفة على جودة مخرجات التعليم العالي دراسة حالة الجزائر أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر3 سنة 2021

- البعد التكنولوجي: يمثل المعارف والأساليب والتقنيات والأدوات التي تساهم في توفير الدعم اللازم من أجل تطبيق الأنشطة والعمليات وتطوير إدارة المعرفة.

- البعد الاجتماعي والثقافي: يتمثل في سلوك الجماعات والأفراد وكل الأطراف المعنية والجهات الفاعلة في إدارة المعرفة داخل المنظمة وقدرتهم على إنشاء علاقات معرفية جيدة.

والشكل التالي يوضح ذلك الأبعاد الأربعة للمعرفة حسب GRUNDSDEIN

الشكل رقم 1: أبعاد إدارة المعرفة حسب GRUNDSDEIN



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما سبق

2. عمليات إدارة المعرفة

إن عمليات إدارة المعرفة تختلف من مؤسسة إلى أخرى لكنها في العموم تحتوي على العمليات الرئيسية المتمثلة في:

- تشخيص المعرفة: وهي العملية التي يمكن من خلالها تحديد الفجوة المعرفية التي تمثل ما هو موجود من

معرفة مقابل ما يجب معرفته، هي عملية تشمل الجمع وتحليل ورسم النتائج للتخطيط المستقبلي وأيضا

معرفة المشاكل وتقديم حلول لها، ويركز التشخيص على:

- تحديد المستوى المعرفي للمنظمة مقارنة مع باقي المؤسسات.
 - تحديد الفجوة من المعرفة.
 - رسم خريطة معرفية عند القيام بعملية التشخيص التي تحتاجها المؤسسة.
- تحتوي عملية التشخيص بأهمية كبيرة لأنها ذات طبيعة غير ملموسة ومن الصعب اكتشافها وخاصة المعرفة الضمنية لذلك يتم إظهارها والاستثمار فيها، وهذا ما يتطلب إعداد مسار معرفي يسهل على الموظفين استخدامه لتحقيق أهداف المؤسسة.¹⁹

- اكتساب المعرفة: تشمل هذه العملية الاستنباط والتفسير والتحليل للمعرفة التي تستخدم من قبل الخبراء لحل المشاكل، حسب (AWAD&GHAZIRI, 2004) هي الحصول على المعرفة من العلاقات ومن مصادر متنوعة الداخلية والمتمثلة في المعرفة الباطنية ونحصل عليها من التعلم، أما المعارف الخارجية للمؤسسة فمن المعلومات التسويقية التي يتم جمعها من طرف الخبراء، وتكتسب معارف الشركات من الموظفين الجدد.

● المصادر الداخلية التي تشمل:

- الانضمام إلى الندوات والمناقشات والمشاركة في الخبرات والممارسات التي تحتاجها المؤسسة.
- الكيفية التي نصل بها إلى قواعد البيانات والمعارف المخزنة واستغلالها.

● المصادر الخارجية تشمل:

- التغذية العكسية المتحصل عليها من الزبائن والشركاء من أجل تحسين الخدمات والمنتجات.
- جذب المتميزين من الخارج كالجوامع ومؤسسات البحث والتطوير العلمي.
- تبادل المعرفة في المنظمة ذاتها ومع باقي المؤسسات الأخرى.

¹⁹عبد الله ليث الفقيهي، استراتيجية إدارة المعرفة دار الحمد للنشر والتوزيع ط1، عمان الأردن، 2012 ص32.

- الانضمام إلى اللقاءات والندوات مع المنظمات الأخرى للاستفادة إلى أقصى قدر.
- التعاون ومشاركة المشاريع مع المنظمات الأخرى وإنشاء تحالفات معها.²⁰
- توليد المعرفة: يتم توليد المعرفة من خلال الاحتفاظ بتجارب العاملين في قواعد بيانات فالهدف منها جعل هذه التجارب في متناول الجميع وذلك عن طريق نظام المعلومات، إذ لا بد من معالجتها وتخزينها من أجل الوصول إليها استرجاعها عند الضرورة بشكل فعال.²¹
- تخزين المعرفة (الاحتفاظ بها): عملية التخزين ترجع إلى الذاكرة التنظيمية والتي تحتوي على المعرفة في أشكال مختلفة والمتضمنة معلومات مخزنة وقواعد بيانات إلكترونية، ومعرفة الإنسان المخزنة في النظم الخبيرة والإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة، بحيث أن المعرفة تتراكم مع مرور الوقت فتكنولوجيا المعلومات تلعب دور رئيسي في توسيع وتحسين الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة. هناك أدوات أخرى كدليل المعرفة ونموذج إدارة الوثائق بحيث يستخدمان للوصول إلى المعرفة المخزنة، وبالتالي فإن أساس تطبيقات المعرفة هو إدارة وتخزين واسترجاع المعارف.
- نستطيع تشبيه تخزين المعرفة بالجسر الذي يمكن التقاط فيه المعرفة واسترجاعها كما أن مستودعات إدارة المعرفة تعتبر قضية مركزية في المؤسسات التي تعتمد على المعرفة فهي تحرص على إدارة المخزون المعرفي كحاجة أساسية لمواجهة مختلف التغيرات المستقبلية.²²
- توزيع المعرفة (تقاسم ونشر المعرفة): تتبنى المنظمات الحديثة مبدأ تقاسم ونشر المعرفة وتكافئ الموظفين الذين يتقاسمون ويستعملون المعرفة فيما بينهم، عند تقاسم المعارف على المنظمات أن تقوم بتوزيعها على

²⁰د. محمد تركي البطاينة، زياد محمد المشاقبة، "إدارة المعرفة"، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص53-54

²¹الكبيسي ص، د مرجع سابق ص73.

²²رحي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص197-198.

الموظفين وفق توزيع سليم ولا بد من تسهيل التواصل والتشجيع على التعاون فعندما تنتشر المعرفة بفاعلية

يتمكن العاملون والأفراد في المنظمة إلى التوصل إلى أفكار استراتيجية مهمة بدلا من تقييد المعرفة وبهذا

تكتسب المنظمات القدرة على اتخاذ قرارات سليمة كما يحتاج نشر المعرفة إلى تحويل المعرفة الباطنية الانفرادية

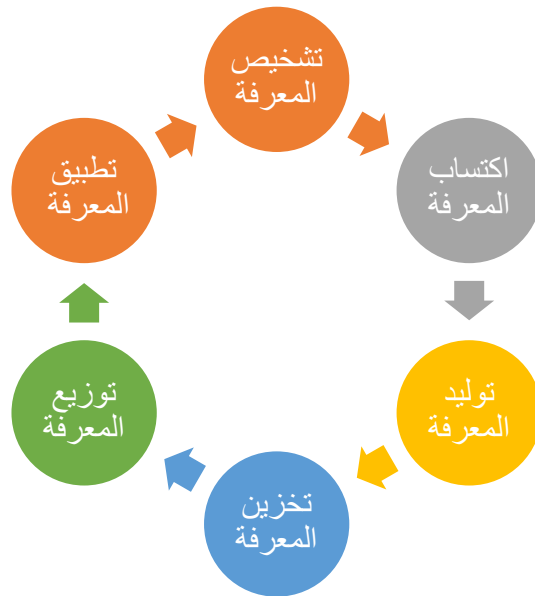
إلى معرفة صريحة أكثر تشاركا وتوصيلها إلى الأشخاص الذين يحتاجونها في الوقت المناسب والصحيح.²³

- **تطبيق المعرفة:** وهي الهدف من جمعها وتحليلها وبالتالي استخدام هذه المعرفة في الوقت الصحيح

والمناسب واستثمار تواجدها في المنظمة مما يستوجب توظيفها في إزالة العوائق وحل المشكلات التي تواجه

المؤسسة ومما يجب التأكيد عليه أن هذه المعارف يجب أن تهدف لتحقيق أهداف المؤسسة.²⁴

الشكل 2: عمليات إدارة المعرفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على ما سبق.

²³الصاوي ي، "إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص36.

²⁴علي حسين السمير، "تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية"، مؤتمر الدولي الأول لجمعية المكتبات الأردنية، المكتبات ومراكز المعلومات في البيئة الرقمية المتغيرة، عمان، الأردن، 2013، ص11.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف إدارة المعرفة

1. أهمية إدارة المعرفة

نستطيع القول إن المعرفة تعتبر من أهم المتطلبات العلمية والمنهجية التي نستطيع من خلالها اتخاذ قرارات صحيحة ونحقق الارتقاء والتميز وتكمن أهميتها فيما يلي²⁵:

- تعمل على التنسيق بين مختلف الأنشطة وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة.
- يستطيع المدراء من خلالها اتخاذ قرارات سليمة وفي نفس الوقت استخدام موارد بشرية أقل.
- تتيح للمنظمة تحديد المعارف المطلوبة وتطويرها ونشرها وتطبيقها وتقييمها.
- تعتبر عملية نظامية متكاملة لتنسيق الأنشطة المختلفة في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة.
- تعد إدارة المعرفة أداة تحفز العاملين على الإبداع وخلق معارف جديدة.
- تساهم في حصول المؤسسة على ميزة تنافسية دائمة.
- تعمل على تخفيض التكاليف وزيادة إنتاجها لتوليد إيرادات جيدة.
- تساهم في الحفاظ على الزبائن ذوي الولاء وتجذب الزبائن المحتملين لأن قاعدة المعرفة تمثل الركيزة لحاجات الزبائن وتطلعاتهم المستقبلية وفي الأخير تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

2. أهداف إدارة المعرفة

تهدف إدارة المعرفة حسب²⁶ HOLSAPPLE & SINGH:

- محاولة إيجاد قيادة فاعلة قادرة على بناء تطبيق مدخل إدارة المعرفة.
- تحقيق ورفع أسواق الأعمال عن طريق رأس مال فكري.

²⁵محمد قويدري، وسلامي بخصيه، "أهمية تسيير المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية". مداخلة مقدمة إلى المؤتمر الدولي الخامس: اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية. الأردن، جامعة الزيتونة، 2008، ص 60.

²⁶المللكاوي براهيم الخلوف، "إدارة المعرفة الممارسات ومفاهيم"، دار الوراق، عمان، 2007، ص 81

- السيطرة على العمليات ذات العلاقة بالمعرفة.
- التأكد من أنه سيتم تطوير وتحديث وتحديد المعرفة بصورة مستمرة.
- تحديد نوع رأس المال الفكري الذي تحتاجه المؤسسة، وتحديد كيفية تطويره.
- + بالإضافة إلى أهداف أخرى يمكن تحديدها في النقاط التالية²⁷:
- تشجيع الأفراد من أجل مشاركة المعرفة ورفع مستوى العاملين.
- بناء ثقافة التعلم وتحفيز العنصر البشري.
- تحويل المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفة.
- تهدف إدارة المعرفة إلى جمع الأفكار الذكية من الميادين الأخرى ونشرها.

المبحث الثاني: عموميات حول جودة التعليم العالي

العلم هو أساس بناء المجتمعات باعتباره المصدر الوحيد لتغذية الكوادر البشرية من أجل تحقيق التنمية في مختلف المجالات ولكن في ظل هذا التطور السريع تبنت مؤسسات التعليم العالي مصطلح الجودة في مختلف المستويات التدريسية فقط من أجل مواكبة احتياجات ومتطلبات العصر الحاضر بالإضافة إلى بذل الجهود والسعي إلى رفع الكفاءات والقدرات لتحقيق الأهداف.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية جودة التعليم العالي

يرى الخبراء أن مصطلح التعليم العالي هو شامل وله أهمية بالغة في الوقت المعاصر، ومن دواعي الإحاطة بالمضمون سنتطرق في هذا المطلب إلى نقاط منه.

²⁷محمد عواد الزيادات، "اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 60-62

1. مفهوم جودة التعليم العالي.

قبل التطرق إلى مفهوم جودة التعليم العالي سنشير إلى مفهوم الجودة ومن تم التعليم وفي الأخير جودة التعليم العالي ككل.

أ. الجودة

حسب فيلب كروسبي عرفها على أنها "المطابقة مع المواصفات".²⁸ ويشير إلى مدى تطابق المنتج للمعايير المطلوبة. حسب إيشكاوا عرفها على أنها "القابلية على إشباع الزبون"²⁹ وبالمختصر تعني مدى إشباع رغبة الفرد. حسب فيشر عرفها على أنها "درجة التألق والتميز كون الأداء ممتاز أو كون الخصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور المستفيد/الزبون"³⁰

ب. التعليم العالي:

هو الذي يسمح لكل واحد أن يحدد مصيره ويتيح فرصة للأمم من اجل تطوير نفسها، فإنتاج المعرفة يأتي كمصدر نمو بعد ملكية رؤوس الأموال وإنتاجية اليد العاملة، إذ يعد المفتاح الرئيسي للتطور والسعي الدول إلى بذل المزيد من الجهود من اجل إنشاء مؤسسات تعليمية جيدة.³¹

التعليم العالي تشكيلة متنوعة ومختلفة ذات المستوى الرفيع، إذ أن هذا الأخير لا تهتم بصنع المورد البشري المؤهل لتنفيذ برامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية فحسب بل يتعدى إلى إجراء البحوث النظرية والتطبيقية التي تخدم العمل.³²

²⁸ مأمون سليمان الدراكة، "إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص22، 23
²⁹ نجم عبود نجم، "إدارة الجودة الشاملة في الجامعات"، الملتقى الدولي الأول حول: رهانات ضمان جودة التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، 2010، ص70

³⁰ سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزبادات، "جودة في التعليم"، دراسات تطبيقية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص113
³¹ Kabil SIBAL and all, « the road to acadimic excellence :the making of world-class research universities », world bank, washington DC .2011. P2.

³² عبد الإله يوسف الخشاب، مجذاب بدر المناد، "التمويل الذاتي للتعليم العالي في الدول النامية وتوجهاته مع التركيز على تجربة جامعة بغداد"، ط1، الدار الدولية للاستثمار الثقافية ش. م.، مصر، 2001، ص18.

التعليم العالي هو مرحلة بحث عن المعرفة في إطار خاص، ويمكن من خلاله ادراج المؤهلات البشرية التي يتطلبها المجتمع، وهو محاولة المؤسسة بناء مجتمع قوي واختيار أفضل السبل من خلال مناهج ، وصولاً إلى حلول مناسبة للمشاكل التي من شأنها أن تعرقل تطور الدول، ويتكون التعليم العالي من العديد من المنظمات التي تساهم في تحقيق الأهداف المرسومة كالكليات والمعاهد العليا وغيرها.³³

ج. مفاهيم حول جودة التعليم العالي:

جودة التعليم العالي هي المحرك والقوة لدفع النهج التعليمي بصورة فاعلة ليحقق بذلك أهدافه معينة والرسالة الخاصة به من طرف المجتمع وكل الأطراف المهتمة بالتعليم العالي فالهدف الرئيسي من تطبيق جودة التعليم العالي هو زيادة مستوى المخرجات التعليمية محققة بذلك جميع متطلبات.³⁴

تعتبر جودة التعليم العالي عن عملية التوثيق البرامج والتطبيق الفعال للأنظمة، هدفه زيادة ورفع مستوى الطلبة في كل الجوانب فجودة التعليم العالي يجب أن تتوفر فيها كل الخصائص اللازمة لتلبية جميع متطلبات المجتمع وكذا سوق العمل ولتحقيق يجب توجيه كل النظم والسياسات والبنية التحتية اللازمة لتوفير جو يساعد على الإبداع والابتكار وتجهيز الطلاب للتكيف مع متطلبات العمل.³⁵

هي مجموعة من المميزات الخاصة بالمنتج التعليمي التي لديها القدرة على توفير متطلبات السوق العملي وكل الجهات الأخرى سواء الداخلية أو الخارجية، فالجودة في التعليم يجب أن تكون شاملة وتتوفر على كل السمات

³³ رمزي أحمد عبد الحفي، "مستقبل التعليم العالي في الوطن العربي في ظل التحديات العالمية"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص21.

³⁴ هبة محمد حسين الطائي، "دور تقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات التقنية (الهندسية والإدارية والزراعية في الموصل)"، مجلة التقني، المجلد السابع والعشرون، العدد5، العراق، 2014، ص52.

³⁵ خالد محمد طلال بني حمدان، "جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة"، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، البحرين، 4/5 أبريل 2012، ص919.

المتعلقة بالخدمة التعليمية والتي من شأنها تلبية حاجيات الطلاب والأولياء والمؤسسات والمجتمع التي تظهر في النتائج المراد الوصول إليها.³⁶

2. أهمية جودة التعليم العالي.

يمكن اعتبارها أنها أمر في غاية الأهمية وسنوضح ذلك في النقاط التالية³⁷:

- تساعد على التعرف على الطاقات الذهنية والمادية للكوادر البشرية.
- تساهم في تطوير جودة الخدمات وزيادة الإنتاجية والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات الجامعية.
- تقوم بمراجعة المستوى العلمي للطالب والتطوير من ثقافته وقدراته من أجل مواجهة سوق العمل.
- تساهم في صنع القرارات المتعلقة بالعمل وذلك بالمشاركة وطرح البدائل الممكنة.

المطلب الثاني: أبعاد جودة التعليم العالي

تهدف المؤسسات التعليمية إلى التميز في تقديم خدماتها إلى المستفيد النهائي المتمثل في الطالب وهذا التميز يتحقق من خلال الارتقاء لمستوى عالي ومتميز من الجودة بحيث تتمثل أبعاده فيما يلي:

- الاعتمادية:

تشير إلى قدرة مانح الخدمة على تقديمها للعملاء بمستوى جيد من الجودة وذلك في جميع الظروف للحصول على المستوى المطلوب، فالزبون يتوقع خدمة رائعة وذلك من خلال الالتزام بالأداء والوقت، لهذا الغرض يجب أن تقدم مؤسسات التعليم العالي خدماتها بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية.³⁸

- الكفاءة:

³⁶ مهدي عبد اللطيف مهدي، "تحديد معايير الجودة في مخرجات التعليم التقني الهندسي"، الندوة التحضيرية الأولى لمؤتمر الهندسي العربي الثامن والعشرين تأثر مخرجات التعليم العالي ما قبل الجامعي في جودة التعليم الهندسي، القاهرة 22/21 نوفمبر 2016، ص4،3.

³⁷ حرنان نجوى، "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه"، 2014، تخصص تسيير المنظمات جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص29.

³⁸ يوسف حجيم الطائي وآخرون، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص53.

الأفراد مقدمي الخدمة يجب أن يمتلكوا القدرات والمهارات التي تمكنهم من تقديم خدمات مميزة للعملاء، لتحقيق هذا البعد على مؤسسات التعليم العالي أن توفر مختلف الخبرات الإدارية والأكاديمية التي تجعلها قادرة على تقديم الخدمات بمستوى عالي من الجودة.³⁹

- الاستجابة:

يهتم بتحقيق استجابة عالية لمختلف التغيرات في البيئة مما يتطلب امتلاك مرونة وتكيف عالي ومن بين التغيرات المهمة التغير في متطلبات سوق العمل وفي منظومة التطور الاجتماعي والاقتصادي، والاستجابة العالية لا تنحصر على البيئة الخارجية فقط بل يجب التركيز على متطلبات البيئة الداخلية أيضا وللتمكن من ذلك يجب توفير كوادرات كافية ومستلزمات مادية ومالية ووضع خطط لتسيير العملية التعليمية للطلبة.⁴⁰

- الأمان:

يقصد به غياب المخاطرة في التعامل مع المؤسسة يستخدم هذا العنصر للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة ذاتها، لكي توفر مؤسسة التعليم خدمة آمنة يجب أن تخصص قوة أمن خاصة بها، تشكلها الإدارة لتوفير الأمان كالمتاجر في الممنوعات والشجار بالإضافة إلى توفير برنامج صحي متكامل.⁴¹

- المصدقية:

وتعبر عن مدى قدرة المؤسسة التعليمية على الالتزام بوعودها للطلاب الجامعي أثناء وقبل الالتحاق بها، حيث تحاول جذب الطلاب عن طريق الإعلانات ضمن وسائل مختلفة، بالإضافة إلى التسهيلات المادية وبعض المميزات الأخرى وكذلك مدى تلبية متطلبات الطالب الجامعي.⁴²

³⁹ليندة فليسي، "واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز-دراسة حالة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة لأحمد بوقرة بومرداس"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أحمد بوقرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بومرداس، الجزائر، 2012، ص46

⁴⁰يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سابق، ص54.

⁴¹صليحة رقاد، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: أفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي لشرق الجزائري"، رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة سطيف1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014، ص40-41

- إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة:

دائماً نجد أن الزبائن يجنون تعامل مع المؤسسات التي تسهل الحصول على الخدمة ويفسر هذا البعد بعدة مؤشرات منها⁴³:

- توفير الخدمة في الوقت المناسب.
- توفير الخدمة في أي مكان.
- معرفة المدة التي يستطيع العميل انتظارها من أجل الحصول على الخدمة.
- مدى توفر الخدمة إذا طلبها الزبون.
- سهولة الوصول إلى مكان تلقي الخدمة والاتصال.

ينبغي التركيز على تطبيق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب، بحيث يمكن للطلاب الوصول إليها بشكل سهل، حيث أنها توفر العوامل الهدوء وسكنات داخلية، تلجأ بعض المنظمات إلى عدم تركيز كليتها في مكان واحد بل توزعها في عدة مناطق بهدف رفع الضغط على منطقة واحدة.

- الاتصال:

إن تحقيق الاتصال بين الطالب والمؤسسة التعليمية من أهم شيء التي في جودة التعليم العالي، حيث يتيح للهيئة التدريسية فرصة من أجل معرفة متطلبات الطالب كذلك هي فرصة لإيصال أفكاره وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير البرامج والمناهج العلمية، ويجب على كلا الطرفين أن تتوفر فيهم مهارات الإصغاء الفعال.⁴⁴

- فهم ومعرفة الزبون:

⁴² يوسف حجيم، نفس المرجع، ص56

⁴³ عبد الرزاق حواس، "مساهمة في تحسين جودة التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر، 2016، ص27

⁴⁴ يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سابق، ص57

يعني بذل الجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الطالب الجامعي، وتقديم النصح والتوجيه اللازم، لتحقيق هذا ينبغي التركيز على فهم الطالب وإدراك حاجات سوق العمل من خلال القيام بدراسات دورية للطلبة كما يجب الإصغاء إلى الطلاب ومقترحات الجامعيين.⁴⁵

- الملموسة:

تحتاج منظمات إلى مجموعة من المستلزمات المادية التي تجسد هذه الخدمة على أرض الواقع، وتتمثل المستلزمات في القاعات، الكراسي، الحاسوب، المدرجات والأدوات المرئية والسمعية والمكتوبة وغيرها كما أن هناك نوع آخر من المستلزمات مثل النوادي الصحية والرياضية الحدائق، مواقف السيارات وغيرها.⁴⁶

- اللباقة:

وتشير إلى تمتع أصحاب الخدمات في المؤسسات التعليمية بروح الصداقة والاحترام واللطف في التعامل مع الآخرين كالاستقبال الطيب، ينبغي أن يسود جو الاحترام المتبادل الذي يضمن لكل الأعضاء مكانته واحترامه وفي حالة حدوث أي تجاوزات لا تتوافق مع الأسس الأخلاقية، فإن منظمات التعليم تعالج ذلك بما يكفل استمرارية الأداء الجيد.⁴⁷

وقد تمكن Parasuraman من التوصل إلى خمسة أبعاد لجودة الخدمة هي⁴⁸

- الجوانب المادية الملموسة: و تشمل كل من جاذبية المبنى، مظهر الموظفين والتنظيم الداخلي، التوسع في الأقسام ، الأجهزة الحديثة والمتطورة التي تساعد الموظفين على سرعة تقديم الخدمة .

⁴⁵صليحة رقاد، مرجع سابق، ص42

⁴⁶يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سابق، ص57

⁴⁷يوسف حجيم الطائي، مرجع سابق، ص57، 54

⁴⁸إلهام منصور، "أثر التسويق الداخلي على ضمان جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الموظفين بكلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال بجامعة ورقلة"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد7، الجزائر، 2018، ص551

- الاستجابة: رغبة العاملين في مساعدة الزبائن، السرعة في تقديم الخدمات المطلوبة، إعلام العميل عن وقت تقديم الخدمة التعليمية ووقت الانتهاء منها، وضع مصلحة الطالب ضمن أولويات الإدارة.
- الاعتمادية: الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في الوقت المحدد، بالإضافة إلى الدقة في حل مشاكل الطلبة، والتزام الإدارة بالوعود المقدمة.
- الأمان: الإحساس بالأمان في التعامل، استمرارية متابعة المشاكل، سرية البيانات الخاصة بالطلبة وتبادل الثقة داخل المؤسسة الخدمية.
- التعاطف: مراعاة ظروف العميل والتعرف على احتياجات الزبائن⁴⁹.

- المطلب الثالث: معايير ودوافع ضمان الجودة في التعليم العالي

1. معايير التعليم العالي

هناك الاختلاف حول توجهات الباحثين فيما يخص معايير التعليم العالي ومن بينها نذكر ما يلي:⁵⁰

- القيادة:

هذه الأخيرة نظام متكامل والذي ينص على تحقيق جودة المؤسسات التعليمية لذلك يجب وضع منهجية لإدارة الجودة، من خلال قيادة إدارة متحمسة ذات رؤية ورسالة قادرة على تحقيق التفاعل والانسجام بينهما وبين المرؤوسين كما تتطلب فريق متعاون لديه ولاء وانتماء.

- رؤية ورسالة الجامعة:

⁴⁹إلهام منصورى، مرجع سابق، ص51

⁵⁰حرنان نجوى، مرجع سابق، ص41،42،43

يجب أن تتكون من رسالة واضحة تعبر عن أهدافها العامة والخاصة، لأنها تركز على المسار المستقبلي للمؤسسة من خلال ترجمة الإمكانيات التي تهدف إلى التنمية، أما رسالة الجامعة فتركز على النشاط الحالي لها من خلال ترجمة الأهداف إلى جانب ذلك تعمل على تحقيق مركز تنافسي.

- الثقافة التنظيمية:

وهي تعبر عن البيئة الاجتماعية التي تشمل المبادئ والقيم والمفاهيم والمعتقدات التي يجب أن تسود المنظمات التعليمية، والتي لها دور في عملية اتخاذ القرارات وحل المشاكل التي تصادفها.

- أعضاء هيئة التدريس:

يقوم هذا المعيار على التأهيل العلمي والسلوكي والثقافي وخبراته العلمية عن طريق النقاط التالية:

__ تعتمد على توفير العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس ذوي الكفاءة.

__ الشفافية على معايير واضحة لاختيار أعضاء هيئة التدريس.

__ يجب توفير برامج مخصصة للتطوير والتعليم المستمر لأعضاء هيئة التدريس.

- البرامج ومناهج الدراسة:

وتعني شمولية استيعاب الثورة المعرفية، وتوظيفها بما يتناسب مع متغيرات العصر الحالي كما يجب على المناهج

التعليمية أن تتلاءم مع الفلسفة العامة وتحقق رسالة وحاجيات الطلبة وأن تتوافق مخرجات هذه البرامج مع المعايير

المحلية والدولية.

- إدارة الموارد البشرية والمادية وتنميتها:

لابد من التركيز على تطوير وتنمية الكوادر البشرية من أجل التميز، باعتبارها نقطة أساسية تمكنها من التنافس،

هذا عن طريق تنمية القدرات الإدارية وتحسين المرافق والخدمات وتجهيزاتها بالإضافة إلى توفير نظام إلكتروني

للبحث عن المعلومات في المكتبات وتوفير مكاتب منافسة لأعضاء الهيئة التدريسية وتوفير مرافق خدمة أساسية كافية.

- البحث العلمي:

وضع إستراتيجية البحث العلمي التي تتوافق مع رسالة واهداف المؤسسات التعليمية كما يجب على أعضاء هيئة التدريس أن يشاركوا في أنشطة البحث بصورة دورية ومناسبة ومستمرة، حتى يضمن بقائهم وتطلعهم على المستجدات الحديثة في مجال تخصصهم مع توفير الأجهزة اللازمة للعمليات البحثية.

- خدمة المجتمع:

من واجب المؤسسات التعليمية أن تساهم في خدمة المجتمع، من خلال تنمية البيئة وإنشاء وحدة عملية تعزز علاقة منظمات المجتمع المحلي والإقليمي مع سوق العمل في تنفيذ المشاريع الاقتصادية والاجتماعية.

- الطلبة:

هي نقطة مهمة في التعليم ويجب تأهيلها علميا وثقافيا ونفسيا، حتى يتمكنوا من استيعاب المعرفة التي سوف تنعكس إيجابيا على مستوى الجودة ومواكبتهم للتطورات وانفتاحهم على البرامج المستقبلية.

2. دوافع ضمان جودة التعليم العالي

لقد حظي التعليم العالي باهتمام كبير لكن هناك عوامل تؤثر على جودته ومنه تحتمت المراجعة الدورية للبرامج الأكاديمية التي تمنحها المؤسسات التعليمية ومن هذه الدوافع نذكر:⁵¹

__ قلة الاستثمار والعجز التعليمي ، بحيث أن المخرجات التعليمية لا تجذب الطلب الفعال في أسواق العمل بالكمية المطلوبة.

⁵¹مهيبيل وسام، "دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي (دراسة حالة جامعة الجزائر3)", أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، سنة 2017 ص79، 78

__ الأعداد المتزايدة في أحجام الطلبة الملتحقين بالتعليم الجامعي مما أدى إلى التوسع والزيادة في عدد الجامعات الحكومية فالنظام ركز على الكم أكثر من الكيف، ولضمان جودة التعليم يجب الموازنة بين معياري وبالتالي يجب أخذ هذا الموضوع بعين الاعتبار.

__ في هذا الوقت أصبح الكثير من خريجي الجامعات يعملون في وظائف لا تتوافق مع تخصصاتهم العلمية.

__ قلة العائد على الاستثمار في التعليم العالي.

__ استقطاب نوعية جديدة من الموارد البشرية التي تواجه كل احتياجات سوق العمل من كفاءات ومهارات والتأكيد على المرونة في الأداء والقدرة العالية على التكيف مع جميع المتغيرات.

__ ارتباط الإنتاجية بالجودة.

__ ضرورة ارتباط نظام الجودة بالشمولية في كل المجالات.

__ تم تطبيق نجاح نظام الجودة في الكثير من المؤسسات التعليمية (القطاع الحكومي أو الخاص) وذلك في أغلب دول العالم.

__ ارتفاع معدلات البطالة فالإنتاج المحلي غير كافي للمخرجات التعليمية بالإضافة لعدم إيجاد بعض التخصصات العلمية للفرص المناسبة بعد التخرج.

المبحث الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي

في عالم الابتكار أصبحت جودة التعليم العالي من اهم أولويات المؤسسات التعليمية، فنحن نشهد تزايد وتسارع هائل في كمية المعلومات المتاحة وهنا تدخل إدارة المعرفة التي هي عملية تحديد وتوزيع وتصنيف وتخزين موجهة من اجل تحسين جودة سياق التعليم العالي من خلال عدة طرق حديثة تواكب متغيرات البيئة.

المطلب الأول: العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي

تعتبر إدارة المعرفة من أهم عناصر التطور الإداري في الوقت الحالي بحيث تشجع الأفراد على طرح أفكارهم بسلاسة وذلك لمعالجة جميع المشاكل المتعلقة بالتعليم العالي وهذا ما يعزز من مكانتها، فمعرفة العاملين تعتمد على العمليات المتمثلة في: التشخيص، التخزين، المشاركة والتطبيق لهذه المعارف وإعادة تقييم نتائجها سواء الإيجابية أو السلبية، أما جودة التعليم هي مدخل يعمل على تعزيز وتطوير العملية التعليمية بشكل مستمر وتحقيق التميز دولياً هذا من جهة وتحقيق رضا الطلاب والمجتمع من جهة أخرى وهذا من خلال توفير بعض العناصر منها:.

الالتزام التنظيمي، التخطيط، توفير بيئة تعليمية مناسبة، تثقيف الطلاب والاستماع إلى شكاويهم. العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم هي علاقة وثيقة فهما يستندان على بعضهما البعض فالمعرفة تحتاج إلى الجودة والجودة تحتاج إلى المعرفة ويظهر ذلك من خلال ما يلي:⁵²

__ تساعد الافراد على اتخاذ قرارات متعلقة بالعمل، وذلك بالمساهمة في طرح الحلول والبدائل الممكنة والمناسبة.

__ تساعد على تعزيز وتحسين جودة الخدمات الأخرى.

__ دفع الموظفين على العمل مما يولد النجاح، وذلك عن طريق منح العاملين كافة الصلاحيات كالتحفيز.

__ العمل على تحقيق رغبات العميل وإشباع كل متطلباته.

__ المساعدة على تطوير المهارات القيادية.

__ الاهتمام بالمنتج التعليمي المباشر والمتمثل في الطالب ومراجعة المنتج التعليمي الغير مباشر.

__ مساعدة مؤسسات التعليم على اكتشاف جوانب الجودة في التعليم، والطاقات الذهنية والمادية.

__ ارتفاع معدلات الإنتاج وزيادة الالتزام والثقة من قبل جميع المستويات.

⁵²قاشي خالد، عثمان ليلي، "دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي-عرض بعض التجارب الأجنبية في تطبيق الجودة الشاملة-مجلة الإبداع"، المجلد 7، العدد 8، جامعة البليدة 2، ص 57، 58.

— العمل على تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي والبحث عن الثغرات في المدخلات والمخرجات إلى أن يتحول التقويم الموضوع إلى تطور حقيقي وضبط جاد لجودة الخدمة التعليمية.

— مساعدة المؤسسات التعليمية على التعرف على أداءها.

المطلب الثاني: متطلبات نجاح ضمان الجودة في التعليم العالي

من أجل الوصول إلى نتائج جيدة في ضمان جودة التعليم العالي ينبغي أن نطبق ما يلي:⁵³

— تفويض الصلاحيات والمسؤوليات بشكل كبير في مؤسسات التعليم العالي.

— إقامة وحدات خاصة بالأمور المتعلقة بالجودة وإلحاقها بباقي الإدارات الأخرى الخاصة بالتعليم.

— ضرورة الرجوع والنظر في وسائل وأساليب التقويم التربوي.

— إنشاء أنظمة تكنولوجية ومعلوماتية متطورة ووسائل اتصالات حديثة تمكن العاملين ومتخذي القرار في المؤسسات التعليمية بالوصول إلى البيانات والمعلومات بصفة دقيقة وفي الوقت المناسب.

— إعداد عناصر بشرية مؤهلة من خلال إقامة دورات تدريبية مكثفة لتأهيل هذه العناصر وتدريبها على تطبيقات نموذج ضمان الجودة حتى تقوم هذه الأخيرة بتطوير الموظفين في باقي المؤسسات الأخرى.

— العمل على إعداد برامج ضمان الجودة تتوافق مع البيئة العربية من حيث: المعتقدات، العادات، التقاليد...

— أخذ رغبات وحاجات المستفيدين بعين الاعتبار والعمل على تلبيتها.

— صياغة الإطار الفكري للعمل من جديد وذلك حتى لا تقوم مؤسسات التعليم العالي على صب المعرفة في أذهان الطلاب فقط بل لتتجاوز إلى صقل القدرات والمهارات الإبداعية والطاقت الفكرية والعمل على تنميتها.

⁵³قادة ي. "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائري-دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة"، مذكرة ماجستير، تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 80446-80448، ص 58، 59.

المطلب الثالث: الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والعوائق التي تواجهها

1. الفوائد

من بين الفوائد نذكر ما يلي:⁵⁴

أ. الفوائد المحققة في مجال البحث العلمي:

- تدنية تكاليف مصاريف البحث وفي المقابل تخفيض التكاليف الإدارية.
- الرفع من مستوى الخدمات الداخلية والخارجية وزيادة الفعالية المتعلقة بنشاط البحث العلمي.
- استغلال الوقت الضائع في عملية البحث وذلك لسهولة الوصول إلى المعرفة وسهولة توفيرها وجمعها في وقت قياسي.

ب. الفوائد المحققة في مجال تطوير المناهج:

- تطوير وتصميم برامج ومناهج مشتركة بين التخصصات وذلك لسهولة التخطيط والتنسيق عبر كافة الأقسام والكليات المختلفة وهذا راجع للأساليب التي توفرها إدارة المعرفة للربط بين الأفراد.
- دعم ورفع مستوى جودة النظم والمناهج التعليمية المقدرة من خلال توفير أفضل التجارب والممارسات ومراجعة المخرجات.

- تحسين وتطوير كفاءة وفعالية أعضاء هيئة التدريس من خلال دورات تدريبية ودروس مكثفة وعن طريق الخبرات السابقة وأيضا من خلال تقييمات الطلبة وغيرها من الأساليب الموضوعية لتحسين الأداء.

ج. الفوائد المحققة في مجال التخطيط الإستراتيجي:

- تعزيز تبادل المعلومات الداخلية والخارجية للتخفيض من الجهود الزائدة، وتقليل العبء والعمل على توصيل التقارير المعدة سابقا لرفعها إلى الجهات المعنية.

⁵⁴ فوزية قديد، "فعالية إدارة المعرفة في التعليم العالي بالجزائر دراسة ميدانية لجامعة"، الجزائر 3 أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2015

— تحسين القدرة على مساندة اتجاه اللامركزية واتخاذ القرار والتخطيط الإستراتيجي.

— وضع خطة إستراتيجية تلبى كافة متطلبات سوق العمل.

د. الفوائد المحققة في الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين:

— الرفع من مستوى الخدمات الطلابية وتحسين أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية هذا ما يؤدي تلقائيا إلى رفع مستوى الخريجين.

— زيادة وتطوير مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبة ومختلف المعلومات التي يتيحها ويوفرها نظام المعرفة للطلبة، بالإضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية داخل الجامعة وخارجها عن طريق الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب عبر موقع الجامعة الإلكتروني والرفع من مستوى الخدمات الموجهة للخريجين وغيرهم.

هـ. الفوائد المحققة في مجال الخدمات الإدارية:

— الرفع من قدرة الجامعة الإدارية فيما يخص اتجاه اللامركزية في تطبيق العمل الإداري، وذلك بتعيين قواعد عامة للتصرفات لتحقيق التوازن والتنسيق في الإجراءات المتبعة في كل إدارات الجامعة، ومنح الصلاحيات للكليات والإدارات وفق ما تراه مناسب دون الخروج عن القواعد العامة.

— تطوير وتقييم مستوى فعالية وكفاءة الخدمات الإدارية المقدمة في الجامعة وذلك نتيجة تطبيق إدارة المعرفة لبعض التحسينات في مجال العمل الإداري مثل اللامركزية في العمل وفي أسلوب تقديم الخدمات وتطوير الإجراءات والسياسات الإدارية، الرفع من مستوى الاستجابة للخدمات الإدارية بالإضافة إلى الاتصال الفعال.

2. المعوقات

رغم حداثة إدارة المعرفة إلا أنها مازالت تواجه مجموعة من المعوقات على مستوى إدخال المشاريع ونشر أساليب

جديدة وأيضاً على مستوى الأهداف المرجوة من استثمار في هذا المجال ومن بين هذه المعوقات نذكر: 55

__ الروتين المصاحب لتحديد المعلومة ورسمتها، بحيث أنها قد تستعمل دون تجديد أو نقد فالمبالغة في الرسملة قد
تعدم فرص الإبداع والتغيير.

__ مواجهة صعوبة قانونية في تحديد أصل الملكية الفكرية للمعارف.

__ انخفاض ونقص الرغبة والدافع لدى المستعملين، لأنهم لا يرون مصلحة وميزة من استخدام إجراءات المعرفة ولا
يشعرون بملائمتها لاحتياجاتهم التنافسية.

__ لكون إدارة المعرفة نظام مازال في مرحلة التجريب هذا ما جعل نتائجه لا تحقق المستوى المطلوب.

__ انخفاض التزام المسيرين راجع للإجراءات التي مازالت قيد التجربة، أو لأنها تختلف مع ثقافتهم التنظيمية.

__ تمتع المعلومة بالطابع الظرفي الأمر الذي يستدعي ضرورة توظيفها على حسب الظروف المراد استغلالها واغتنامها
فيه.

__ وجود مشاكل متعلقة بتقييم مردودية المشاريع وجدواها.

خلاصة الفصل:

من أجل تحقيق جودة في خدمات التعليم العالي من الأفضل النظر في أهداف ورسالة وأبعاد مؤسسات التعليم العالي وكذلك مراجعة مختلف الإجراءات والمعايير المأخوذ بها والتعرف على طلبات واحتياجات الطلبة من خدمات وبرامج، وأيضا من المستحسن النظر في قدرات ومهارات هيئة التدريس واختيار أفضل المترشحين بفعالية وكفاءة، وذلك من خلال هيكلية التنظيم الذي يتماشى مع البرامج والنظم التعليمية التي يجب أن تتوافق مع متطلبات السوق والمجتمع ومن جهة أخرى تلبية احتياجات الطلبة.

لإدارة المعرفة أهمية ودور كبير وهذا يعود على نجاح برامج ونظام ضمان جودة التعليم العالي من خلال عمليات المعرفة المختلفة المتمثلة في توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها، بالإضافة إلى استثمار تكنولوجيا المعلومات لتدعيم إدارة المعرفة التي تم التطرق لها في هذا الفصل والتي سوف تساهم في الحفاظ على معلومات المعرفة وفعاليتها مما يؤدي إلى وضوح المناهج التعليمية وسهولتها للطلبة وهذا سيجعل من مستوى الطلاب الخريجين أكثر طلبا في سوق العمل بسبب الكفاءات والمهارات التي يتمتعون بها، كما يفتح آفاق واسعة للمؤسسات التعليمية من أجل أن تكون حديثة وصالحة للمستقبل من أجل مواجهة كل المعوقات التي تعوقها وبالتالي التكيف مع كافة المتغيرات.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

إن عملية مراجعة الأدبيات التطبيقية والدراسات السابقة مهمة جدا لبناء أي دراسة علمية، حيث من خلالها يتم تحديد المشكلة وضبط متغيرات الدراسة وتكوين فكرة عن الأدوات المستخدمة لمعالجة الموضوع واختبار الفرضيات، كما يمكن من خلالها مناقشة نتائج الدراسة مع الدراسات السابقة ومحاولة إبراز أوجه التشابه والاختلاف معها.

إن موضوع بحثنا والمتمثل في دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي من المواضيع المعترية والتي تحظى بأهمية كبيرة في الوقت الحالي وسنتطرق في هذا الفصل إلى بعض الدراسات السابقة التي ترتبط بمتغيرات الدراسة المتمثلة في إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي وهذا من خلال التطرق إلى مجموعة من الدراسات منها ما هو باللغة العربية يعني الدراسات المحلية والعربية والبعض الآخر باللغة الأجنبية أي الدراسات الأجنبية مع إبراز أهم أهدافها والنتائج التي توصلت إليها.

المبحث الأول: الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة

في هذا المبحث سنقوم باستعراض الدراسات السابقة المحلية، العربية والأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية

• دراسة (د. بوطبة نور الهدى ود. بن زيان إيمان، 2010)⁵⁶

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية إدارة المعرفة كإستراتيجية لمنظمات التعليم العالي لتحسين جودتها وذلك بتطبيقها وتوضيح مدى اهتمام أعضاء هيئة التدريس بعمليات توليد المعرفة ونشرها في قسم علم النفس بجامعة باتنة. ومدى توفر متطلبات إدارة المعرفة في القسم محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس مع تسليط الضوء على معيقات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة.

وإشارة إلى مساهمة عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، تمثلت إشكالية الدراسة في: ما مدى استعداد قسم علم النفس بجامعة باتنة إلى تبني مفهوم إدارة المعرفة لتحسين الجودة؟

في إطار معرفة إمكانية تطبيق إدارة المعرفة لتحسين جودة التعليم العالي بالجامعة محل الدراسة تم التقرب من أعضاء الهيئة التدريسية التابعة لقسم علم النفس بجامعة باتنة التي تضم 36 أستاذاً، وذلك لتوزيع استمارة عن الموضوع، وقد تم استرجاع 16 استمارة من أصل 36.

وتمثلت نتائج الدراسة في النقاط التالية:

⁵⁶د. بوطبة نور الهدى ود. بن زيان إيمان، "إدارة المعرفة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي دراسة حالة قسم علم النفس بجامعة الحاج لخضر -

باتنة - الجزائر"، مجلة الباحث الاقتصادي العدد 02، الجزائر، 2010.

- هناك توجه لدى الهيئة التدريسية للمشاركة في اكتساب المعرفة وتولدها من خلال الإنتساب إلى وحدات البحث وكذا المساهمة في نشرها من خلال نشاطاتهم العلمية المرتكزة على الملتقيات والدوريات المتخصصة.

- غياب بنية تحتية ملائمة لتبني مفهوم إدارة المعرفة خاصة فيما يتعلق بالبنية التكنولوجية، ناهيك عن غياب الفهم الواضح لمفهوم إدارة المعرفة، وغياب الثقافة التنظيمية، وكذا غياب بيئة مادية مسهلة للتشارك بالمعرفة.

- اتفق معظمهم على المساهمة الفعالة لإدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي من خلال عملياتها الأساسية- يرى المستجوبون وجود معيقات كثيرة تحول دون تبني مفهوم إدارة المعرفة، على غرار: غياب الاتصال الجماعي، عدم توفر البنية التكنولوجية، عدم دعم الإدارة العليا، عدم إدراك فوائد إدارة المعرفة، إضافة إلى وجود معيقات أخرى (مالية، نفسية، تكنولوجية).

• دراسة (حلموس الأمين، 2018)⁵⁷

هدفت الدراسة إلى إبراز المعرفة والخبرة كأساس للإدارة بالمنظمات فهما بعدان من أصول المنظمة، لذلك فإن إدارة هذه المعرفة من شأنها أن تزيد من قدرات وكفاءات الموظفين، وكذا يزيد من المزايا التنافسية خاصة مع التطور السريع والتغيرات التي تشهدها البيئة مما يلزمها التأقلم، ولعل الجودة عامل أساسي لديومتها، لذلك هدفت الدراسة إلى دراسة عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، خزن المعرفة) انطلاقاً من ذلك تمت صياغة مشكلة البحث التالية: إلى أي مدى تؤثر عمليات إدارة المعرفة في إيجاد وتعزيز جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار تليجي بالأغواط (الجزائر)؟

تمثلت العينة في استطلاع آراء بعض أساتذة الكلية من خلال توزيع استبيان، وقد تم استخدام برنامج SPSS لاختبار الفرضيات وذلك بالاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية.

⁵⁷حلموس الأمين " دور إدارة المعرفة في إيجاد وتعزيز جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير بالأغواط"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 1، المجلد 5، الجزائر، 2018

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:

- لعمليات إدارة المعرفة دور في إيجاد وتعزيز الجودة وهذا ما يفسره معامل التحديد R
 - وجود توجه وسعي من قبل الأساتذة نحو توليد المعرفة.
 - توجه ذاتي وسعي لحفظ المعرفة من قبل أفراد العينة.
 - وجود نقص في توزيع المعرفة بين أفراد العينة.
 - سعي الأساتذة لتطبيق معارفهم بالرغم من وجود عوائق وعدم توفر جو يشجع على ذلك.
 - سعي وتوجه نحو إيجاد وتعزيز الجودة.
 - هناك علاقات ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في كل من عمليات إدارة المعرفة وكذلك تهيئة الجو المساعد على توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها ودعم الإدارة لعمليات المعرفة بالإضافة إلى بناء ثقافة تنظيمية تشجع وتحفز على تبادل وتطبيق المعارف المكتسبة وعدم احتكارها.

• دراسة (فرحاتي لويزة، 2018)⁵⁸

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة كمتطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي، باعتبار أن إدارة المعرفة والجودة هما مرتكز وأساس العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

طرح الباحثون الإشكالية التالية: كيف تعتبر إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي؟

أما فيما يخص عينة الدراسة فتطرقت الباحثة إلى بعض التجارب نذكر منها ما يلي:

⁵⁸فرحاتي لويزة وآخرون، "إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي- تجارب بعض الجامعات- جامعة بسكرة وجامعة باتنة"، مجلة

الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الرابع، ديسمبر، 2018

- تجربة معهد يونج للتقنية والتجارة بتايوان في تطبيق إدارة المعرفة: وقد تم تصميم إطار عام لتطبيق إدارة المعرفة، وعلى هذا تم اختيار 50 عضو من أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلبة من أقسام مختلفة لحضور 14 جلسة للعصف الذهني حول نظام إدارة المعرفة قصد تهيئتهم لتطبيقه.
- تجربة جامعة مالايا بماليزيا: قام كل من Ismail & Yang وهما مختصان في علوم الحاسب وتقنية المعلومات بإجراء دراسة لتصميم نظام إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وذلك بإجراء عملية مسح لأراء وإجراء مقابلات شخصية لمستخدمي أنظمة إدارة المعرفة الموجودة حاليا في جامعتين هما جامعة الوسائط المتعددة وجامعة بورتا.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تساعد إدارة المعرفة على زيادة الإنتاج العلمي.
- تعتبر جودة التعليم مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقى بها من جهة، وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة أخرى.
- تسمح سياسات التعليم بإعداد وتأهيل الخريجين بتخصصات متنوعة تلي احتياجات سوق العمل، وحسب ما تتطلبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- وجود العديد من متطلبات التحول لمجتمع المعرفة في الدور التعليمي، والدور البحثي، والدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي والتي تتطلب الالتزام والجدية والإرادة الحازمة والتعاون والمشاركة الفاعلة.

أوصى الدراسة بما يلي:

- ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي
- تهيئة البنية التحتية لتلبية متطلبات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي خاصة الجانب التكنولوجي.

- تنمية وتطوير القدرات البحثية لأعضاء الهيئة التدريسية وتوفير الدعم المادي والمعنوي للإبداع والابتكار في البحث العلمي.

- الاستفادة من خبرات وتجارب الجامعات المتقدمة عالميا في مجال ضمان جودة التعليم العالي.

• دراسة (هاجر زاوي، خالد كواش، 2021)⁵⁹

هدفت الدراسة إلى:

- إلقاء نظرة على جهود الدولة في إرساء قواعد نظام لضمان الجودة في سبيل مواكبة التحديات العالمية الحالية.

- الوقوف على حدود نظام ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي.

- قياس كفاءة وفعالية خلايا ضمان الجودة ودورها في عملية التقييم الذاتي في جامعة الجزائر 3 في سبيل تحسين

جودة التعليم العالي بها.

تمثلت إشكالية الدراسة في: إلى أي مدى تقوم خلية ضمان الجودة بجامعة الجزائر 3 بدورها كنظام للتقييم الذاتي

في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعة؟

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة في إطارها المفاهيمي، وذلك من خلال الاعتماد

على المنهج التحليلي المبني على الأسلوب الاستقرائي الاستنباطي لمعطيات الحالة الميدانية في الجانب التطبيقي.

ولخص النتائج في نقاط التالية:

- تعطي جامعة الجزائر 3 أهميات معتبرة لميدان الحكامة بشكل عام مما يوفر بيئة تنظيمية وإدارية وقيادية

مناسبة لخلية ضمان الجودة.

- تمتلك جامعة الجزائر 3 مؤهلات تمكن خلية ضمان الجودة من إجراء عملية تقييم ذاتي ذات جودة.

⁵⁹هاجر زاوي، خالد كواش "جودة التقييم الذاتي لدى خلية ضمان الجودة بجامعة الجزائر 3 ودورها في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة حسب تقرير سنة 2017 في ضوء المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية"، مجلة جديد الاقتصاد المجلد 16، العدد، 01، 2021

- تمتلك الجامعة مقومات لكنها تحتاج تكوين في مجال نظام المعلومات الذي يعاني من قصور في بعض

جوانبه بالإضافة في مجال وضع السياسات والتي على رأسها سياسة جودة واضحة.

- هيكل نظام المعلومات والاستشراف بالجامعة غير فعال ويحتاج إلى تطوير.

خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات وهي:

➤ على المدى القصير:

- التحسين من سياسة جمع المعلومات وضمان أمنها ومعالجتها وتحليلها واستغلالها بشكل جيد.

- الرفع من كفاءة الهيئات المكلفة بإعداد سياسات متفق عليها.

- الاعتناء بتوضيح معالم سياسة الجودة وتحديدتها بشكل جيد.

➤ على المدى المتوسط:

- تزويد الجامعة بهيكل معلومات واستشراف ذو جودة عالية.

- تطوير أرشفة ونشر المعلومات الإدارية والبيداغوجية والعلمية.

➤ على المدى الطويل:

- تطوير الخدمات الرقمية وإتاحتها للطلبة والموظفين والاستفادة منها بكل سهولة

- تطوير مشروع خاص بالجامعة متفق عليه.

• دراسة (رحمة نابتي، 2023)⁶⁰

تطرق هذه الدراسة إلى الدور الرئيسي الذي تلعبه إدارة المعرفة في تعزيز جودة التعليم العالي وذلك من خلال

قابلية تطبيق إدارة المعرفة وكذا مدى جودة مؤسسات التعليم العالي.

⁶⁰رحمة نابتي "دور إدارة المعرفة في تعزيز جودة التعليم العالي دراسة حالة قسم هندسة النقل بجامعة الإخوة منتوري قسنطينة"، مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد1، المجلد7، العربي بن مهيديأم بواقي الجزائر، 2023.

تمثلت الإشكالية المطروحة في: ما هو دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بقسم هندسة النقل جامعة قسنطينة1؟

شملت الدراسة عينة من الأساتذة بقسم هندسة النقل بكلية العلوم والتكنولوجيا جامعة قسنطينة1. حيث بلغ حجم المجتمع الأصلي 44 أستاذا وتم استرجاع 40 وتم تحليلها وفقا لحساب كلا من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري باستعمال الاستبيانات الموزعة على الأساتذة.

في الأخير يمكن القول انه بالرغم من اهتمام الأساتذة بمجال البحث والتطوير إضافة إلى قبولهم الواضح لتحفيز واكتساب ونشر المعرفة عن طريق تبادل المعرفة داخل وخارج الجامعة، إلا أن هناك مجموعة من عوائق أساسية التي تحول دون تطبيق إدارة المعرفة على مستوى مؤسسات التعليم العالي.

كما أنها توصلت إلى وجود عوائق تمنع من تطبيق إدارة المعرفة بالرغم من الاهتمام الذي تحظى به من طرف أساتذة العينة، ويمكن إجمالها فيما يلي:

- وجود سعي من طرف الأساتذة لتوليد وتحفيز المعرفة.
- هناك حفظ للمعرفة الظاهرية بناء على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- هناك نقص في توزيع ونشر المعرفة الباطنية لدى أساتذة العينة والذي أثر على جودة التعليم العالي.
- قبول الأساتذة لتطبيق إدارة المعرفة من خلال سعيهم لتوليد المعرفة ونشرها من خلال المشاركة في المنتقيات ونشر المقالات.
- تتسم العينة محل الدراسة بنقص في جودة البرامج الأكاديمية وكذلك البحوث العلمية نتيجة عدم التحفيز من طرف الجامعة، والذي يؤثر بصفة مباشرة على جودة مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة.
- عدم التفاعل بين الأساتذة والذي يؤدي إلى خزن المعرفة عند فئة معينة دون الأخرى والذي يؤثر بدوره على جودة التعليم العالي.

- نقص في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

اقترحت الدراسة لغرض زيادة جودة التعليم العالي من خلال تطبيق إدارة المعرفة وجوب الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

- السعي لأجل تطبيق إدارة المعرفة.

- تطبيق إدارة المعرفة يمكن من تعزيز جودة التعليم العالي وتفادي النقص على مستوى عينة الدراسة.

- تخطي عوائق تطبيق إدارة المعرفة من خلال:

- خلق جو ملائم للتفاعل بين الأساتذة وتبادل المعرفة.

- الاستغناء عن الطابع الروتيني السائد في الجامعة من خلال الاقتناع بأن تطبيق إدارة المعرفة يؤدي لتحسين جودة التعليم العالي.

- افتتاع الإدارة العليا بفاعلية تطبيق إدارة المعرفة وبالتالي تعمل على توفير الظروف المناسبة لتحقيق ذلك.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة العربية

• دراسة (ماضي إسماعيل سالم منصور، 2010)⁶¹

هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج التحليلي الوصفي، كما تم تصميم استبيان لجمع المعلومات الأولية تم توزيعها على عينة الدراسة وعددها 359 فرد أعضاء الهيئة التدريسية المتفرغين بالجامعة الإسلامية بغزة (وتم استرداد 275).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:

⁶¹ماضي إسماعيل سالم منصور، "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي حالة دراسية الجامعة الإسلامية بغزة"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، تخصص إدارة أعمال، 2010.

- وجود فروق في آراء أفراد العينة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة وذلك راجع للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية.
 - عدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول ضمان الجودة.
 - وجود فروق في آراء المبحوثين تعزى للخبرة لعضو هيئة التدريس.
 - وجود علاقة بين حوسبة المكتبات و ضمان تحقيق جودة التعليم العالي.
 - عدم وجود علاقة بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية وقاعات الدراسة من جهة و ضمان تحقيق جودة التعليم العالي من جهة أخرى.
 - وجود علاقة بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة، وجود علاقة بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية والداخلية و ضمان تحقيق جودة التعليم العالي،
 - وجود علاقة بين تنوع المكتبة و ضمان تحقيق جودة التعليم العالي.
- أوصت الدراسة بضرورة:
- إعطاء فرصة أكبر للدرجات العلمية لما لذلك من إيجابية على ضمان جودة التعليم العالي والاستئارة برأي الدرجة العلمية الأستاذ لما لديه من خبرة.
 - زيادة الاتصال الإلكتروني بين الجامعة الإسلامية والجامعات الأخرى العربية والأجنبية في جانب البحث.
 - وأوصت المكتبات بتطوير قسم الكتب النادرة والميكروفيلم والوسائط وعمل برنامج تدريبي أكاديمي متكامل للخريجين.

• دراسة (الشيخ محمد الخضر أبو جنح وآخرون، 2016)⁶²

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على بعض الجامعات السودانية بولاية الخرطوم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

تكون مجتمع الدراسة من (2218) عضو هيئة تدريس في بعض الجامعات بولاية الخرطوم؛ وتحديدًا جامعة الخرطوم، وجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وجامعة النيلين.

تم استخدام أسلوب الحصص العمد لاختيار (221) موظفًا، حيث تشمل العينة الرتب التالية: الأساتذة المساعدون، والأساتذة المشاركون، والأساتذة.

تم تصميم الاستبيان لجمع البيانات، حيث تم توزيع (221) وتم استرداد (186) أي حوالي (86.4%) من حجم العينة كبيانات صالحة للتحليل. وقد تم استخدام عدة أساليب إحصائية مثل الإحصاء التحليلي (التوزيع التكراري والنسب المئوية)؛ والإحصاء الوصفي (معامل ارتباط بيرسون)، معامل الارتباط، معادلة سيرمان، طريقة منتصف الفصل الدراسي للبيع بالتجزئة، الانحدار الخطي البسيط، والارتباط الخطي البسيط).

أشارت نتائج الدراسة إلى أن تكنولوجيا إدارة المعرفة هي مجال جديد نسبيًا، علاوة على ذلك، وجود علاقة إحصائية مهمة بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. وتحسين جودة مخرجات الجامعات بشكل عام.

وخرجت الدراسة إلى اقتراح مهم يتجلى في تطبيق مفهوم تكنولوجيا إدارة المعرفة في الجامعات السودانية؛ فضلًا عن ضرورة إجراء بحوث مستقبلية حول دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية.

⁶²محمد الخضر أبو جنح وآخرون، "دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية على الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم"، جامعة السودان للعلوم وتكنولوجيا مجلة العلوم والتقانة في العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 1، 2016

• دراسة (د. عبد الفتاح نصر الله وسالم علي أبو عمرة، 2019)⁶³

هدفت الدراسة إلى تبيان دور إدارة المعرفة في تطوير أداء الكليات الحكومية في قطاع غزة ومن بين أهداف المذكورة في الدراسة ما يلي:

- إبراز واقع إدارة المعرفة في كلية فلسطين التقنية ومدى فاعلية تطبيقها على تطور الكلية.
- توجيه أصحاب القرار بالتعليم العالي للاهتمام بإدارة المعرفة وتعزيزها في كافة المؤسسات الحكومية.

تمثلت الإشكالية الأساسية في: ما دور تطبيق إدارة المعرفة في تطوير الأداء في كلية فلسطين التقنية؟

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على البيانات الثانوية والتي ساهمت في تكوين الإطار النظري، إضافة للبيانات الأولية التي تم توفيرها من خلال تصميم استبيان مكون من ستة أبعاد وهي: الثقافة المعرفية، القيادة التنظيمية الواعي والالتزام المعرفي، رأس المال البشري، التكنولوجيا والبنية التحتية، وتطبيق المعرفة، وتم توزيعها على 59 موظف من العاملين في الكلية.

وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى إدارة المعرفة في كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين، أي كلما ارتفع تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها الستة يرتفع مستوى تطوير الأداء في كلية فلسطين التقنية، إضافة إلى أن العاملين في الكلية لديهم وجهات نظر متقاربة حول ممارسة إدارة المعرفة ودورها في تطوير الأداء سواء من حيث الجنس أو طبيعة المهل العلمي أو طبيعة العمل.

وأوصت الدراسة ب:

⁶³ عبد الفتاح نصر الله وسالم علي أبو عمرة، "دور إدارة المعرفة في تطوير أداء الكليات الحكومية في قطاع غزة دراسة حالة كلية فلسطين التقنية"،

- ضرورة الاهتمام بتوليد المعرفة وتطوير أساليب تخزينها وتوسيع عملية التشارك من خلال توفير البيئة المناسبة للمتكمين المعرفي.
- ضرورة تبني المؤسسات التعليمية الحكومية إدارة المعرفة، بحيث تكون من أهم أولوياتها من خلال رسم الإستراتيجية المناسبة لإدارة المعرفة ونشر ثقافة المعرفة وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في نظم المعلومات.
- الاهتمام بتوليد المعرفة وتطوير أساليب تخزينها وتوسيع عملية التشارك من خلال توفير البيئة المناسبة للمتكمين المعرفي، إضافة لبناء ثقافة تنظيمية تتبنى إدارة المعرفة.
- ضرورة توفير بيئة عمل مريحة وصلاحيات كافية تمكن من تطبيق معارف الموظفين، والاهتمام بتطوير قدرات العاملين وتدريبهم وفقا لبرامج عملية مدروسة، وتبني نظام للحوافز المادية والمعنوية يكافئ الجهود المعرفية ويشجع العاملين نحو الإبداع وإنتاج المعرفة.
- تنظيم الفعاليات التي تساهم في خلق وتبادل المعرفة بين الموظفين، والاستفادة من المعارف التي يمتلكها الأفراد من داخل وخارج المؤسسة.

● دراسة (حاتم إبراهيم محمد إمعيزيق، 2023)⁶⁴

- هدفت الدراسة إلى دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم التقني والفني، والوسائل المستخدمة لقياس هذا الدور وما هي التهديدات والفرص المتاحة. كما برزت الحاجة إلى دراسة المشكلات التي تواجه المعاهد التقنية ومدى تأثير إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم، وتمثل الأهداف الرئيسية في:
- التعرف على مصادر إدارة المعرفة من أجل تطبيقها بالطريقة العلمية الصحيحة في مختلف مؤسسات التعليم التقني والفني.
 - توضيح مفاهيم ودور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم التقني والفني.

⁶⁴حاتم إبراهيم محمد إمعيزيق، "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم التقني والفني قسم إدارة أعمال المعهد العالي كمبوت للعلوم الإدارية والمالية ليبيا"، المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 2، العدد 1، 2023.

- تحديد المعوقات التي تواجه مؤسسات التعليم التقني والفني والوصول إلى نتائج من أجل تجاوز هذه الآثار السلبية.

- تقديم الدعم لتحسين جودة التعليم ورفع مستوى المخرجات.

تمثلت مشكلة الدراسة في: هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة ومؤسسات التعليم التقني؟

تمثلت عينة الدراسة في جميع أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد التقنية والفنية العليا بمدينة طبرق والمناطق المجاورة لها بكافة الدرجات والتخصصات العلمية، حيث تم أخذ عينة عشوائية غير منتظمة عددها 500 عضو هيئة تدريس اعتمدت في الجانب النظري على المنهج الوصفي لتحليل مضمون الدراسات التي تناولت الموضوع ودورها في تحقيق جودة التعليم التقني، وفي الجانب العملي قد اعتمدت الدراسة أسلوب الاستنتاج وتحليل البيانات للوصول إلى النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال البيانات من استمارة الاستبيان لعينة الدراسة، من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي. وتم بعد ذلك بإجراء اختبارات الصدق والثبات عليها لمعرفة مدى سلامتها. من أجل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية أهمها المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وقد تحصل على نتائجها انطلاقاً من تفرغ الاستبيان المسترجعة في برنامج الحزمة الإحصائية SPSS كما تمت الاستعانة ببعض المصادر ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

من خلال الدراسة توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج هي:

- إن إدارة المعرفة من أهم العناصر التي لها تأثير كبير وواضح على فاعلية وكفاءة أعضاء هيئة التدريس من

حيث الأداء، مما يعزز مهاراتهم وخبراتهم فينعكس بالإيجاب على سمعة المعاهد.

- إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المعاهد التقنية العليا قد ساعد في تحسن جودة التعليم ورفع من جودة

المناهج وحسن نوعية العمل وقل من الوقت اللازم لإنجازه المهام.

- لإدارة المعرفة تأثير واضح وكبير على جودة مهارات التعليم حيث توفر إدارة المعرفة الوقت الكافي لتبادل المعلومات بين أعضاء هيئة التدريس من جهة وبين طلابهم من جهة أخرى، وتحديد الطرق والأساليب والعوامل التي تنشط التعلم التعاوني والتشارك المعرفي وتوزيع المهام المطلوبة لتنفيذ الموضوع وفق الوقت المحدد للإنجاز.

- يتضح أن الهيكل التنظيمي للمعاهد التقنية العليا يتأثر بشكل واضح بإدارة المعرفة.

أوصت الدراسة ب:

- أن تعطي إدارة المعاهد التقنية العليا موضوع إدارة المعرفة أهمية أكبر لما له دور كبير في إثراء العملية التعليمية والتدريبية.

- ضرورة سعي إدارة المعاهد التقنية العليا إلى إتاحة المعرفة أمام عضو هيئة التدريس ليحدث ويطور من أساليبه التدريسية بما يعود بالنفع والفائدة على الطلبة الذين هم المخرج النهائي للعملية التعليمية.

- دعم وتشجيع مشاركة أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد التقنية العليا في الندوات العلمية المحلية والإقليمية والعالمية المتعلقة بالموضوع.

● دراسة (فيصل علي منصور العميري، 2023) 65

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل متطلبات إدارة المعرفة ودورها في تنمية الموارد البشرية، وكذلك التعرف على التوافق بين متطلبات إدارة المعرفة والموارد البشرية، والتعرف على دور مشاركة إدارة المعرفة الموارد البشرية بوزارة التعليم العالي بسلطنة عمان، بالإضافة إلى طرق تنمية الموارد البشرية بوزارة التعليم العالي بسلطنة عمان، وتحديد مدى وجود اختلافات جديدة بين اتجاهات ابتكار الدراسة بوزارة التعليم العالي بسلطنة عمان.

65 فيصل علي منصور العميري، "متطلبات إدارة المعرفة ودورها في تنمية الموارد البشرية بالتطبيق على وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان، مجلة التقديم في البحوث الزراعية، المجلد 28، العدد 4، سنة 2023.

وفي ظل اقتصاد المعرفة أصبحت من أهم العناصر الإستراتيجية للمنظمات لتحقيق التميز. وتعد تنمية الموارد البشرية من أهم متطلبات إدارة المعرفة الناجحة، حيث تساهم في تنمية قدرات الموظفين، وتعزيز قدرتهم على توليد المعرفة، مما يساهم في تحسين أداء المنظمة. كما أكدت الدراسة أنه يجب تنمية الكوادر البشرية حيث تلعب دور هام في إدارة المعرفة، من خلال تنمية قدرات العاملين على توليد المعرفة ومشاركتها، والتعليم المستمر وتعزيز ثقافة الإبداع في المنظمة.

في هذه الدراسة تم الاعتماد على تكوين وصفي تحليلي يعتمد على مجموعة من النماذج الوقائية التي تقيس متطلبات إدارة المعرفة (أسلوب يعتمد على دراسة الواقع او الظاهرة كما هي في الواقع) وكذلك تم معالجة البيانات الأولية باستخدام قائمة الاستقصاء ببعض الأساليب الإحصائية، وذلك بغرض تلخيص ووصف علاقة الارتباط والتأثيرات المختلفة بين متغيرات الدراسة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز SPSS لتحليل البيانات.

يمكن تلخيص النتائج في:

- تحسين أداء الموظفين: من خلال الوصول إلى معلومات المعرفة والتي تساهم في عملهم بشكل أكثر فعالية، وهذا يؤدي إلى تحسين جودة العمل.
- زيادة العمل الحر: تساعد إدارة المعرفة على تقليل الوقت والجهد وهذا يؤدي إلى تحسين وخفض الأسعار.
- التعاون بين الموظفين: مساعدة إدارة المعرفة الموظفين على التعاون وهذا ما يؤدي إلى مشاركة المعرفة والخبرات. ما ينتج عنه تحسين الإبداعات الجديدة.
- تطوير المهارات والقدرات: تساعد إدارة المعرفة الموظفين على تطوير مهاراتهم وذلك من خلال التدريب والتعليم المستمر.

كما أن الباحث قدم بعض التوصيات منها:

- تطوير إستراتيجية إدارة المعرفة

- توفير الموارد اللازمة

- تقييم أداء إدارة المعرفة

المطلب الثالث: الدراسات السابقة الأجنبية

• دراسة⁶⁶ (Muhamadul bakirhj, khatijah Othman, Ahmed yousif, 2014)

هدفت الدراسة إلى حقيقة مفادها أن مؤسسات التعليم العالي في ماليزية MHLI مستعدة للتعامل مع مكائنها المتميز أكاديميا، لتحتمل مركزا تعليميا دوليا يجذب الطلاب من مختلف أنحاء العالم من خلال تقديم برامج ومناهج شاملة في مختلف التخصصات. ويرجع كل هذا إلى المعرفة التي تسعى إلى تطبيقها لأنها العامل الأكثر أهمية في الوقت الحاضر والتي من خلالها يمكن تحقيق نمو فعال وخلق قيم ومزايا جديدة. وهنا يتم التركيز على أهمية ممارسات إدارة المعرفة داخل مؤسسات التعليم العالي مع الحجة القائلة أن المؤسسات يجب أن تدير المعرفة بشكل صحيح وفعال من أجل النجاح والازدهار. وتمثلت الإشكالية في مجموعة من الأسئلة وهي:

- ما هو نوع إدارة المعرفة التي تمارسها MHLI؟

- ما هو حجم إدارة المعرفة التي تمارسها MHLI؟

- لماذا يختلف الأمر من مؤسسة إلى أخرى؟

البحث نوعي تفسيري تم من خلاله فحص خمس دراسات حالة مختارة ومناقشة إدارة المعرفة التي يتم استخدامها، تم جمع هذه البيانات من خلال مراجعة أدبيات من الأوراق الأكاديمية التي تمثل مخرجات الدراسات السابقة التي أجراها باحثون والتي تتعلق بإدارة المعرفة داخل MHLI ومن هنا تم تحديد بعض

⁶⁶Muhamadul bakirhj yaakub et khatijah Othman et Ahmad yousif “Knowledgemanagement practices in malaysian Higher Learning Institutions :A Review on Selected Cases “international journal of éducation and research, vol 2, no 1, 2014.

السّمات والتركيز على نقاط القوة والضعف في ممارسات إدارة المعرفة ويتم إجراء تحليل على أساس دراسات النظرية.

ويمكن تلخيص النتائج والتوصيات في النقاط التالية:

- إن إدارة المعرفة نشاط إستراتيجي يتضمن ارتباطا وثيقا بخطط المنظمة.
 - إدارة المعرفة ليست نشاط منفصل بذاته فهي تحتاج إلى دعم ثابت.
 - يجب على العاملين أن يكون لديهم دراية تامة بقيم ومبادئ ممارسات إدارة المعرفة.
 - البنية التحتية لإدارة المعرفة تلعب دور هام في تعزيز وتطوير المؤسسات.
- من هنا يمكن القول إنه يجب على المؤسسات إتباع نهج شامل. ويشمل وضع إستراتيجية لإدارة المعرفة تكون متزامنة مع مهمة المنظمة مع تطوير قيمها وأخلاقيها.

• دراسة⁶⁷(Mohammed Hassan et al, 2022)

هدف هذا البحث إلى سد الفجوات في النظريات من خلال دراسة العلاقات بين قدرات إدارة المعرفة، (KMC البنية الأساسية والعملية) وجودة الخدمة من خلال الدور الوسيط للالتزام التنظيمي من خلال اختيار مؤسسات التعليم العالي كهدف بحثي لها من أجل توسيع نطاق الدراسات ذات الصلة والوقوف كمرجع للباحثين المستقبليين العاملين في هذا المجال.

المجتمع المستهدف للدراسة هو مؤسسات التعليم العالي في فلسطين الواقعة في قطاع غزة بشكل خاص، والتي تم اختيارها من الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي لعام 2018. وتغطي هذه الدراسة تسع مؤسسات تعليم

⁶⁷Mohammed Hassan ALKHATIB NaciraYAHIAOUI And others,SERVICE QUALITY BY KNOWLEDGE MANAGEMENT CAPABILITY IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS : MEDIATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT Les Cahiers du Cread, Vol. 38, no 01, 2022

عالي فلسطينية على أساس الفئة على النحو التالي؛ (3 جامعات، و3 كليات جامعية، و3 كليات مجتمع).
تكون مجتمع الدراسة من جميع القيادات الأكاديمية المتوسطة (العميد، ونائب العميد، ورؤساء الأقسام
الأكاديمية) وأعضاء هيئة التدريس العاملين في المؤسسات المستهدفة نظرًا لدورهم المهم في تنفيذ أنشطة إدارة
المعرفة كان عدد المشاركين المحتملين المدعويين لاستكمال الاستبيان 455، بينما كان عدد المشاركين الفعليين
الذين وافقوا على ملء الاستبيان 389. وبعد تصفية الاستبيانات غير المكتملة، بلغت العينات الصالحة
للمتابعة 352.

تم استخدام الاستبيان كأداة جمع البيانات يحتوي الاستبيان على أسئلة مغلقة تعتمد على مقياس ليكرت الحماسي
وتم تطويرها بناءً على الأبحاث السابقة. وقد وفرت هذه العناصر مصدرًا قيمًا لجمع البيانات نظرًا لموثوقيتها. من
أجل تحليل البيانات، استخدمت هذه الدراسة SmartPLS لإجراء اختبارات على نموذج القياس والتحقق من
صلاحية العناصر. وذلك باستخدام PLS-SEM.

أظهرت النتائج تأثيرًا إيجابيًا وواضحًا لقدرات إدارة المعرفة على تحسين جودة الخدمة. تُظهر النتائج أيضًا تأثيرًا
جزئيًا للمشاركة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين قدرات إدارة المعرفة وجودة الخدمة لأن هذه النتائج تقدم
للمديرين منظورات جديدة لتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي، من خلال تطبيق الإستراتيجيات التي تعتمد
بشكل أساسي على قدرات إدارة المعرفة بالإضافة إلى استغلال التكنولوجيا الحديثة. من خلال اعتماد هيكل فعال
ونشر ثقافة دعم لمشاركة وتبادل المعرفة بالإضافة إلى ضمان التنفيذ الفعال لعمليات إدارة المعرفة والتي ستساعد
على زيادة مستوى المشاركة التنظيمية في المؤسسات، مما سيؤدي إلى جودة عالية وخدمة الإبداع من خلال تحسين
الأداء العام للمؤسسات.

• دراسة⁶⁸ (Dhruv galgotia, Nirupa Lakshmi, 2022)

هدفت الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة المؤسسات الأكاديمية في المعرفة بطريقة أو أخرى، وللإستمرار في التوسع يجب جمع المعلومات الناتجة في منطقة واحدة ومشاركتها مع جميع الأفراد. المعرفة التي يتم تطويرها في المؤسسات الأكاديمية لا يتم حفظها أو جمعها بشكل كافي وفقا للبحث، كذلك هدف البحث إلى التحقيق في أساليب إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في أوروبا وآسيا ودول مجلس التعاون الخليجي.

تم استخدام استبيان منهجي لجمع البيانات والذي تم إرساله عبر الانترنت إلى أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات مختلفة واستخدم الباحثون المقابلات ومناظرات الجامعية فضلا عن الخبرة ذات الصلة بمؤسسات التعليم العالي، لتحديد المجالات الوظيفية في مؤسسات التعليم العالي والمتغيرات التي تعزز كفاءة إدارة المعرفة في هذه المجالات.

بالنسبة للعينة تم أخذ 10 جامعات عامة و10 جامعات خاصة تم جمع البيانات من خلال مقابلات مع الأكاديميين ورؤساء الأقسام والعمداء والموظفين تم فحص المعلومات التي تم جمعها باستخدام طريقة تحليل المحتوى من أجل تحديد الصفات المعينة التي يمكن قياسها.

توصل الباحثون إلى النتائج التالية:

- إدارة المعرفة لها تأثير على التعليم التجاري بسبب الوسيط الذي يوفر المسار التعليمي وتأثيرها على بيئة المؤسسة، على القائد التحويلي مشاركة المعلومات لأن له تأثير مفيد ومباشر ويشكل رابط الإبداع.

⁶⁸Dhruv galgotia and Nirupa Lakshmi, « implementation of Knowledge Management in Higher Education: A Comparative Study of Private and Government Universities in India », Abroad journal frontiers in psychology, volume13 N.10, 2022.

- السماح بتبادل المعرفة دون عوائق في التعليم العالي من شأنه أن يعزز القيادة.
- تشكل الموارد البشرية والقيادة والمناهج والثقافة والتكنولوجيا وآليات ضمان الجودة الركائز الأساسية الستة لتنفيذ إدارة المعرفة، خصائص المعرفة تختلف من الشركات المحلية والدولية فضلا عن تأثير المستويات التنظيمية.

• دراسة⁶⁹ (Riske Faldesiani, 2024)

هدفت الدراسة إلى إجراء فحص نقدي لمجموعة من الأدبيات الموجودة في سياق التعليم العالي بإضافة إلى أنظمة إدارة المعرفة (kms) باستخدام أسلوب البحث التقني Prisma (تقنيات إعداد التقارير للمراجعات الأدبيات المنهجية وتحليلات التلوية) وتمثلت الإشكالية في الأسئلة التالية:

- ما هو اتجاه المنشورات البحثية حول أنظمة إدارة المعرفة في التعليم العالي على مدى السنوات الخمس الماضية؟
- كيف تطور الموضوع في البحث حول أنظمة إدارة المعرفة في التعليم العالي، وكيف يرتبط بموضوع إدارة الموارد البشرية؟
- كيف يتم رسم خريطة الأدبيات وفرص خطط البحث المستقبلية حول أنظمة إدارة المعرفة في التعليم العالي؟

من بين 313 مرجعا تم إجراء تقليل البيانات بمعايير الإدراج والاستبعاد، وأجري تحليل على 10 مقالات تميزت بأعلى عدد من الاستشهادات و5 مقالات استخدمت على وجه التحديد، استخدمت هذه الدراسة منهجية

⁶⁹Riske faldesiani, Syamsul Hadi Senen, Knowledge management Systems in Higher Education:A comprehensive Study through Systems literaature review and bibliometric Analysis (2019-2023), journal the eastasouth management and business,indonesia vol 02, no2, 2024

Prisma والمصدر المستخدم للبيانات هو Scopus مع منهج قياس البيانات وتحليل ورسم الخرائط الحسابية Vos Viewer وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تقديم مخطط شامل للبحوث المستقبلية حول إدارة الموارد البشرية في التعليم العالي مع تركيز بشكل خاص على أنظمة إدارة المعرفة.

• دراسة⁷⁰ (Piyush Vyas,2024)

هدفت الدراسة إلى فهم العلاقتين: العلاقة الأولى بين عمليات إدارة المعرفة والتعليم العالي، والثانية بين ممارسات إدارة المعرفة (أي تبادل المعرفة ونقلها) وأداء الوظائف في التعليم العالي.

إن هذا العمل يعزز دور عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وكذلك توفر هذه النظريات فهمًا لعمليات إدارة المعرفة، وخاصة فيما يتعلق بمحددات مشاركة المعرفة ونقلها في مؤسسات التعليم العالي، وكذلك توفر فرصًا بحثية مستقبلية من الفجوات.

تم استخدام نهج مراجعة الأدبيات وقاعدة بيانات WEB OF SCIENCE لتوفير الأساس المنطقي من خلال البحث واختيار المقالات لمراجعة الأدبيات، ثم تم إجراء تحليل لتحديد المواضيع الرئيسية أو المعرفة المتداخلة في الدراسات بشكل أكبر.

إن تحليل تأثيرات إدارة المعرفة في التعليم العالي أمر صعب بسبب الجوانب المختلفة للمهام مثل فعالية التدريس والخدمات الإدارية. يعد أداء الموظفين في العمل أمرًا بالغ الأهمية في مؤسسات التعليم العالي من أجل نشر الابتكارات والمعرفة والتعاون. وبالتالي فإن دراسة العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة وأداء العمل أمر ضروري.

⁷⁰Piyush Vyas « Knowledge management and Higher education institute: Review&topic analysis journal of open innovation: technology, market, and complexity Texas A&M University-central, volume 10, N.03, 2024

تم فحص المقالات وأوراق المؤتمرات بناءً على الهدف المذكور أعلاه لهذا العمل البحثي. تمت دراسة 41 ورقة بحثية ذات صلة في هذا العمل.

أشارت النتائج إلى أن الفرق الفردية والوطنية والمهنية وقضايا اللغة يمكن أن تؤثر على ممارسات تبادل المعرفة والأداء الوظيفي لموظفي مؤسسات التعليم العالي. قد بحثت مراجعة الأدبيات المقدمة في أدبيات إدارة المعرفة التي تركز على مؤسسات التعليم العالي.

وأوضحت هذه المراجعة كذلك أهمية إدارة المعرفة في زيادة أداء العمل في التعليم العالي. وتُظهر نظرة ثاقبة حول كيفية تأثير عمليات إدارة المعرفة على أداء العمل في المؤسسات.

بالإضافة إلى ذلك درست محددات تبادل المعرفة ونقل المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وقدمت فرصًا بحثية مستقبلية من الفجوات المحددة. وسيساعد الإطار المفاهيمي الباحثين الإداريين والباحثين الأكاديميين على فهم العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة وأداء العمل في مؤسسات التعليم العالي وعليه، فإن هذا العمل له حدود حيث أنه قدم مراجعة أدبية مفاهيمية استخرجت المقالات من قاعدة بيانات البحث المعممة، أي WOS و GoogleScholar ويمكن استكشاف قواعد بيانات بحثية كبيرة أخرى محددة، مثل Science Direct، لاستخراج مقالات بحثية أكثر صلة. وكذلك يحد من غياب التحليل البليومتري المنهجي من نطاق هذا العمل.

المبحث الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة

المطلب الأول: المقارنة بين الدراسات السابقة العربية

الجدول: المقارنة بين الدراسات السابقة العربية

| المؤلف/السنة | عنوان الدراسة | الهدف | العينة والمجتمع | الأدوات | أبرز النتائج |
|----------------------|--------------------------------|----------------------|------------------------|--------------------------------|---|
| محمد الخضر أبوجنح | دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في | هدفت هذه الدراسة إلى | تكون المجتمع من (2218) | تم تصميم استبيان لجمع البيانات | تكنولوجيا إدارة المعرفة هي مجال نسبي كذلك |

| | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|
| <p>وجود علاقة إحصائية مهمة بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات.</p> | <p>وكذلك استخدام عدة أساليب مثل (التوزيع التكراري والنسب المئوية، معامل ارتباط بيرسون الانحدار الخطي البسيط)</p> | <p>عضو هيئة التدريس في بعض الجامعات ولاية الخرطوم.</p> | <p>الكشف عن دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية على جامعات السودانية في ولاية الخرطوم</p> | <p>تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية على جامعات السودانية في ولاية الخرطوم</p> | <p>وآخرون 2016</p> |
| <p>توصلت الدراسة إلى أن ارتفاع مستوى إدارة المعرفة في كلية فلسطين من وجهة نظر العاملين يعزز إدارة المعرفة وأبعادها الستة بالإضافة إلى وجود تقارب في وجهات نظر الموظفين حول ممارسة إدارة المعرفة ودورها في تطوير أداء.</p> | <p>تصميم استبيان مكون من 6 أبعاد (الثقافة المعرفية، القيادة التنظيمية والالتزام المعرفي، رأس المال البشري، التكنولوجيا والبنية التحتية وتطبيق المعرفة)</p> | <p>المجتمع كان عبارة عن 59 موظف من العاملين في الكلية.</p> | <p>هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع إدارة المعرفة في كلية فلسطين التقنية ومدى فاعلية تطبيقها على تطور الكلية</p> | <p>دور إدارة المعرفة في تطوير أداء الكليات الحكومية في قطاع غزة دراسة حالة كلية فلسطين التقنية</p> | <p>عبد الفتاح نصر سالم علي أبو عمرة 2019</p> |
| <p>إدارة المعرفة لها تأثير على كفاءة وفعالية أعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المعاهد التقنية العليا قد ساعد في تحسين جودة</p> | <p>في الجانب النظري اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتحليل مضمون الدراسات وفي الجانب التطبيقي اعتمد على</p> | <p>تم أخذ عينة عشوائية غير منتظمة عددها 500 عضو هيئة التدريس.</p> | <p>هدفت الدراسة إلى إبراز دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم التقني والفني والوسائل</p> | <p>إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم التقني والفني.</p> | <p>إبراهيم محمد إمعيزيق 2023</p> |

| | | | | | |
|------|---------|--------------------|--------------|--|--|
| من | التعليم | الاستنتاج والتحليل | المستخدمة | | |
| ورفع | جودتها. | واستخدم مقياس | لقياس هذا | | |
| | | ليكرت الخماسي | الدور وما هي | | |
| | | وأساليب الإحصائية | التحديات | | |
| | | SPSS (متوسط | والفرص | | |
| | | الحسابي وانحراف | المتاحة. | | |
| | | المعياري). | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات المحلية

الجدول: المقارنة بين الدراسات المحلية

| المؤلف/السنة | عنوان الدراسة | الهدف | العينة والمجتمع | الأدوات | أبرز النتائج |
|---------------------------------|--|---|--|---|---|
| حلموس الأمين 2019 | دور إدارة المعرفة في إيجاد وتعزيز جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالأغواط. | هدفت الدراسة إلى إبراز المعرفة والخبرة كأساس للإدارة بالمنظمات فهما بعدان من أصول المنظمة الرئيسية. | العينة كانت عبارة عن استطلاع آراء 55 أستاذة من أصل 92 بالكلية. | تم استخدام استبانة وبرنامج SPSS | وجود توجه وسعي من قبل الأساتذة نحو توليد المعرفة، وجود نقص في توزيع المعرفة بين الأفراد، وكذلك هناك علاقات ارتباط بين المتغيرات المستقلة والتابعة وكلها ذات دلالة معنوية. |
| هاجر زاوي وخالد كواش 2021 | جودة التقييم الذاتي لدى خلية ضمان الجودة جامعة الجزائر 3 ودورها في تحسين جودة التعليم | هدفت الدراسة إلى إلقاء نظرة على جهود الدولة في إرساء قواعد نظام لضمان الجودة | استخدم المنهج الوصفي والأسلوب الاستقرائي | استخدام تقارير صادرة عن خلية ضمان الجودة. | تعطي جامعة الجزائر 3 أهمية كبيرة لميدان الحكامة بشكل عام وكذلك تمتلك مؤهلات |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| <p>تمكن خلية ضمان الجودة من إجراء عملية التقييم الذاتي ذات الجودة وهيكل الاستشراف غير فعال.</p> | | <p>والاستنباطي لمعطيات الحالة المدنية.</p> | <p>في سبيل مواكبة التحديات العالمية الحالية. والوقوف على حدود نظام ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي. بالإضافة إلى قياس كفاءة وفعالية خلايا ضمان الجودة ودورها في عملية التقييم الذاتي في جامعة الجزائر 3 في سبيل تحسين جودة التعليم العالي بها.</p> | <p>العالي بالجامعة حسب تقرير 2017 (في ضوء المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية).</p> | |
|---|--|--|--|--|--|

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول: المقارنة بين الدراسات الأجنبية

| المؤلف/السنة | عنوان الدراسة | الهدف | العينة والمجتمع | الأدوات | أبرز النتائج |
|---|---|---|--|--|--|
| Piyush Vyas, 2024 | Knowledge management And Higher Education institute : Review & topic analysis | هدفت دراسة إلى فهم العلاقات: العلاقة الأولى بين عمليات إدارة المعرفة والتعليم العالي. ثانياً بين ممارسات إدارة المعرفة (أي تبادل المعرفة ونقلها) وأداء الوظائف في التعليم العالي. | تم دراسة 41 ورقة بحثية ذات صلة في هذا العمل | يتم استخدام نهج مراجعة الأدبيات وقواعد بيانات WEB OF SCIENCE وفير الأساس المنطقي. مناقشة عملية البحث واختيار المقالات لمراجعة الأدبيات | تشير النتائج إلى أن الفرق الفردية والوطنية والمهنية وقضايا اللغة يمكن أن تؤثر على ممارسات تبادل المعرفة والأداء الوظيفي لموظفي مؤسسات التعليم العالي. قد بحثت مراجعة الأدبيات المقدمة في أديبات إدارة المعرفة التي تركز على مؤسسات التعليم العالي. وتوضح هذه المراجعة كذلك أهمية إدارة المعرفة في زيادة أداء العمل في التعليم العالي. وتُظهر نظرة ثاقبة حول كيفية تأثير عمليات إدارة المعرفة على أداء العمل في المؤسسات. |
| Mohammed Hassan ALKHATI B Nacira YAHIAO | SERVICE QUALITY BY KNOWLEDGE MANAGEMENT | هدف هذا البحث إلى سد الفجوات في النظريات من خلال دراسة العلاقات بين | المجتمع كان عبارة عن مؤسسات التعليم العالي في فلسطين | وتم إنشاء استبيان مكون من أسئلة مغلقة | أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً وواضحاً من قدرات إدارة المعرفة لتحسين جودة الخدمة. وأيضاً تأثيراً جزئياً |

| | | | | | | |
|--|--------------------------|---|-------|----------------|--|--------------------|
| التنظيمية للمشاركة | واستخدم | (جميع قيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس)، | إدارة | قدرات المعرفة. | CAPABILITY IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS : MEDIATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL | UI And others 2022 |
| كمتغير وسيط في العلاقة بين قدرات إدارة المعرفة وجودة الخدمة. | SmartPLS | العينة كانت تشمل (455) موظف. | | | | |
| | لجمع البيانات بشكل موثق. | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثالث: مناقشة الدراسات السابقة والتعقيب عليها وما يميز الدراسة الحالية

المطلب الأول: ملخص الدراسات السابقة

منذ فترة الثمانينيات من القرن العشرين بدأ الباحثون في مجال إدارة المعرفة بالاهتمام والبحث عن العوامل التي تؤدي إلى تحسينها من أجل تحقيق الميزة التنافسية، فأجريت العديد من الدراسات في هذا خصوص من أجل تحديد أهم العوامل المساهمة في تطويرها وزيادة فعاليتها.

تعتبر فترة أواخر التسعينات بداية الألفين بمثابة ثورة في هذا المجال خاصة عندما قام كل من Mark E. Smith و Robert Buck و John Perkins بدراسة نظرية تطبيقية حول إدارة المعرفة ودورها في مجال التعليم العالي وإدارتها وعوامل نجاحها حيث خلصت هذه الدراسة بتأليف العديد من الكتب وساهمت في نشر العديد من التقارير حول إدارة المعرفة بإضافة إلى تعزيز مجالات التعليم العالي في مختلف الجامعات الدولية وقد تم تنظيم العديد من المؤتمرات في هذا خصوص وتحديد بعض المشاكل التي قد تواجهها.

وأصبحت إدارة المعرفة مجالاً مستقلاً منذ 1991 فقد قام عديد من الباحثون في علم إدارة في نشأة إدارة المعرفة ومن بينهم Peter Drucker وNonaka and Takeuchi الذي قام بتطوير نظرية إدارة المعرفة التي تركز على تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة وكذلك قدم كلاهما مفاهيم وأفكار متعلقة بإدارة المعرفة والابتكار وفي عام 1995 قام Nonaka في كتابه "الشركة التي تخلق المعرفة" بتحديد نموذج لإدارة المعرفة الذي سمي ب SECI يشرح كيفية تحويل المعرفة (الضمنية والصريحة) بين ابعاد الأربعة التي تتمثل في: الاجتماع، التجسيد، التجميع، الاستيعاب.

في سنة 1998 قام Laurence Prusak وThomas Davenport بتقديم مفاهيم وأفكار في كتاب "المعرفة في العمل" بما في ذلك عمليات الإدارة المعرفة التي تتمثل في: اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، استخدام المعرفة وهذا أدى إلى تعزيز ابتكار لدى الشركات والمؤسسات التعليم العالي في الوقت الحاضر. في أواخر القرن العشرين بدأت مؤسسات التعليم العالي تدرك أهمية إدارة المعرفة في تحسين مجال البحث العلمي حيث قام David Jarvis وPaul jacobs بدراسة كيفية تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية لتحسين جودة التعليم العالي.

المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة وما يستفاد منها

بعد التطرق لمختلف الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، تبين لنا أن موضوع إدارة المعرفة ودورها في جودة التعليم العالي يحظى باهتمام بالغ من طرف الباحثين وهذا باعتباره موضوع جدير بالبحث والمناقشة خاصة وأن عوامل إدارة المعرفة لها تأثير كبير على نجاح المؤسسات التعليمية باختلاف أنواعها وأحجامها وذلك وفق طبيعة الأعمال والتخصصات التي تقوم بها الجامعات.

استناداً إلى نتائج الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال على غرار دراسة (Davenport و Laurence Prusak 1998 وDavid Jarvis 2000 وNonaka 1995 وPaul jacobs) نجد أن معظم هذه الدراسات تتفق مع فرضيات بحثنا وبالالتفاق مع الإطار النظري للدراسة التي تؤكد إيجابية العلاقة بين

متغيرات البحث وإدارة المعرفة بشكل عام، نجد من المتوقع التوصل إلى علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة المتمثلة في إدارة المعرفة الخمسة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق ثم نشر وتوزيع المعرفة) وأبعاد جودة التعليم العالي (الاعتمادية، الكفاءة، الاتصال، الاستجابة، الأمانة، المصداقية، إمكانية وسهولة حصول على الخدمة، الملموسة، فهم ومعرفة الزبون، اللباقة) في المؤسسات التعليمية في الجزائر.

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية

ما يميز دراستنا هو على حد علمنا ستكون من بين الدراسات الأوائل التي تناولت موضوع إدارة المعرفة ودورها في جودة التعليم العالي في الجزائرية، حيث تعتبر الدراسات التي أجريت في هذا المجال قليلة نوعا ما. وعليه فإننا نحاول من خلال هذه الدراسة سوف نتطرق إلى أهم المساهمات إدارة المعرفة في سياق التعليم العالي في الجزائر وفتح المجال أمام الباحثين الآخرين لإجراء بحوث أخرى في هذا المجال من أجل إثراء المعرفة حول هذا الموضوع البحثي وإثراء المكتبة أيضا بأبحاث ونماذج أخرى.

كما نلاحظ أن دراستنا كانت باللغة العربية على عكس الدراسات الكثيرة التي أجريت في العالم والتي كانت باللغة الفرنسية والانجليزية، إن اختيارنا للغة العربية جاء بناء على قلة الدراسات العربية التي تطرقت لموضوع إدارة المعرفة ودورها في ضمان جودة التعليم العالي. وفي الأخير قمنا بإعداد ملخص للدراسات السابقة ككل ومن ثم التعقيب عليها واستخراج كل المفيد منها وما يميزها عن باقي الدراسات.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى مختلف الدراسات التي لها علاقة بموضوع بحثنا، تم تقديم أهم الجوانب من هذه الدراسات والمتمثلة في: الهدف من الدراسة، الإشكالية المطروحة، المنهج المتبع عينتها وكذلك ذكر أهم نتائج المتوصل إليها ومن تم التمييز بين الدراسات.

يمكن القول ن معظم الدراسات السابقة اتفقت على نقاط مشتركة والتي تتمثل في تحسين وضمان تحقيق جودة التعليم العالي، كما استخدمت أغلبية الدراسات السابقة أداة الاستبيان لجمع البيانات مع توظيف المنهج الوصفي التحليلي.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

تمهيد

بعد التطرق إلى الأسس النظرية والإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي يأتي هذا الفصل التطبيقي لإسقاط ما تم دراسته على مؤسسة التعليم العالي بولاية تلمسان كمجتمع للبحث، لسحب عينة منه وإجراء الدراسة الميدانية عليه.

في هذا الجزء سوف نسعى إلى تحقيق الهدف الأساسي من الدراسة المتمثلة في كشف مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم.

حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة أجزاء وهي:

المبحث الأول: منهجية الدراسة وفرضيات البحث.

المبحث الثاني: مناقشة النتائج.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المبحث الأول: منهجية الدراسة وفرضيات الدراسة

يهدف هذا المبحث إلى توفير إطار عمل منظم لجمع وتحليل البيانات بإضافة إلى تحديد المنهجية المتبعة من أجل تحديد الفرضيات والوصول إلى العلاقة المتوقعة بين متغيرات الدراسة التي تتمثل في إدارة.

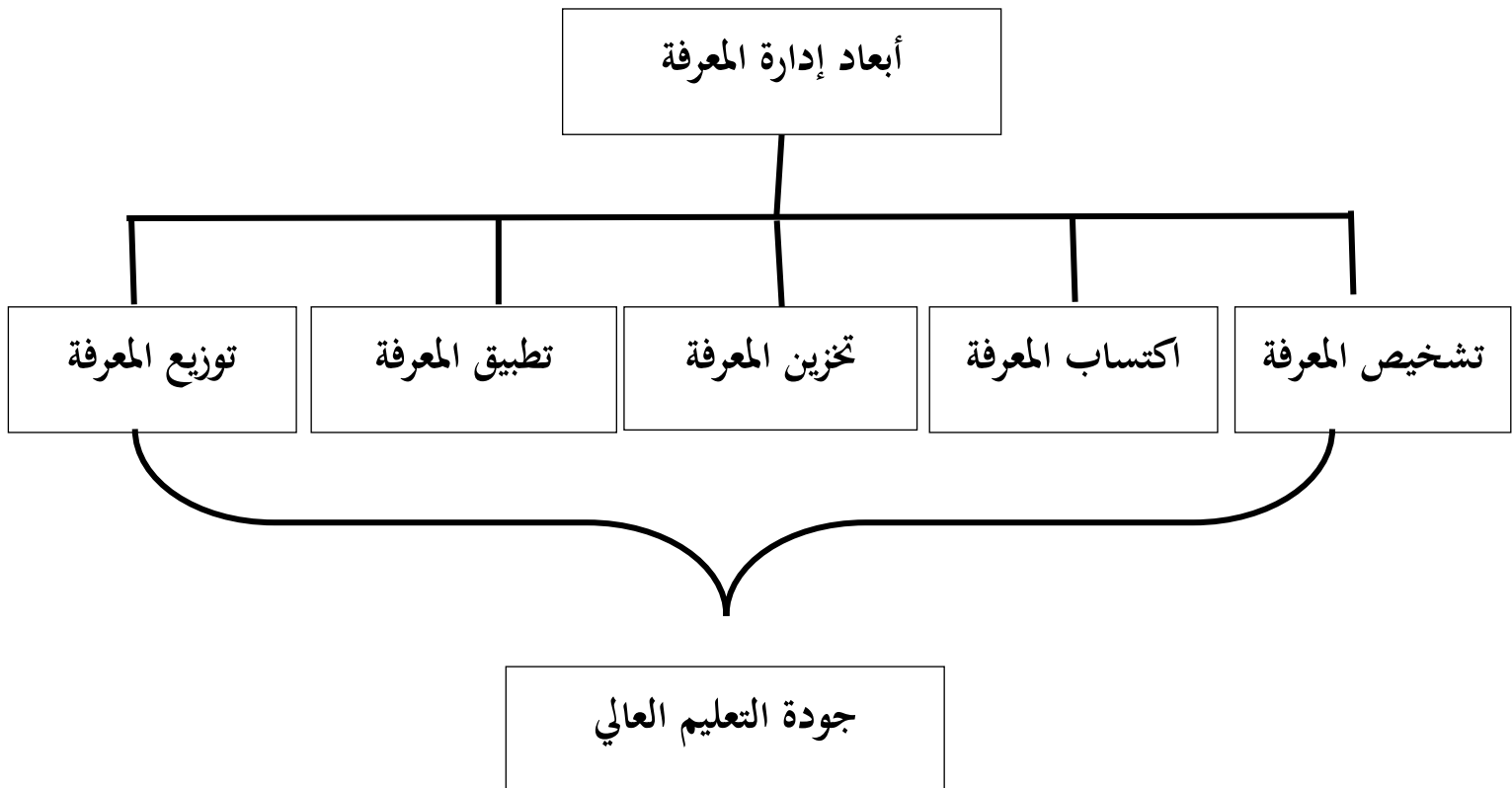
المطلب الأول: فرضيات البحث ونموذج الدراسة.

1. فرضيات البحث

H0: لا يوجد أثر موجب معنوي لإدارة المعرفة على تحسين جودة التعليم العالي عند مستوى معنوية 5%.

H1: يوجد أثر موجب معنوي لإدارة المعرفة على تحسين جودة التعليم العالي عند مستوى معنوية 5%.

2. النموذج النظري للبحث



الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المطلب الثاني: منهجية الدراسة وأدوات التحليل.

1. الاستبيان وسلام القياس المستعملة لجمع البيانات

من أجل فهم علاقة بين المتغيرات الدراسة، تم الاستعانة باستبيان لاستعراض آراء وتقصي أفكار العينة حول الظاهرة المدروسة وتحليلها بالبرامج الإحصائية للوصول إلى العلاقة بين المتغير المستقل والتابع. تتكون استبانة الدراسة من 3 محاور رئيسية:

المحور الأول: هو عبارة عن معلومات حول أفراد العينة أي كل ما يتعلق ب(العمر، الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والرتبة).

المحور الثاني: يتضمن المتغير المستقل والذي يتكون أبعاد إدارة المعرفة:

- البعد الأول: تشخيص المعرفة.

- البعد الثاني: توليد واكتساب المعرفة.

- البعد الثالث: تخزين المعرفة.

- البعد الرابع: توزيع ونشر المعرفة.

- البعد الخامس: تطبيق المعرفة.

المحور الثالث: يتضمن المتغير التابع والذي يتكون أبعاد جودة التعليم العالي.

- البعد الأول: جودة أعضاء هيئة التدريس.

- البعد الثاني: جودة الخريجين.

- البعد الثالث: جودة البحوث العلمية.

- البعد الرابع: جودة البرامج الأكاديمية.

- البعد الخامس: جودة الخدمات الطلابية.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي من 1_5 لفقرات الاستبيان للحصول على دقة أفضل في تقييم آراء الباحثين حيث كلما اقتربت الدرجة من 1 فإنها تدل على الموافقة العالية للعبارة المذكورة والجدول أدناه يوضح ذلك.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 3-1: أوزان الإجابات حسب سلم ليكارت الخماسي

| | | | | |
|-------|------------|-------|-----------|----------------|
| موافق | موافق بشدة | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول رقم 3-2: مقياس ليكارت الخماسي

| | | | | |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 1.79 | 2.60 | 3.4 | 4.2 | 5 |

فيما يلي استعراض للفقرات المعبرة عن كل أبعاد من متغيرات الدراسة.

الجدول رقم 3-3: فقرات البعد الأول: تشخيص المعرفة

| رقم العبارة | العبارة |
|-------------|---|
| 01 | يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر الداخلية والخارجية. |
| 02 | الجامعة تساعد الأساتذة على التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم. |
| 03 | يتم اعتماد على شبكة الانترنت في اكتشاف المعرفة التي تحتاجها. |
| 04 | تشجع الجامعة النقاشات بين الأساتذة لاستثمار طاقتهم الفكرية. |
| 05 | هناك بحث دائم من طرف الجامعة لتحديد نوع المعرفة. |

المصدر: من إعداد الطالبتين

جدول رقم 3-4: فقرات البعد الثاني: توليد واكتساب المعرفة

| رقم العبارة | العبارة |
|-------------|--|
| 01 | تشجع الجامعة إقامة الملتقيات لتبادل الأفكار والاطلاع على آخر المستجدات. |
| 02 | تستخدم الجامعة أسلوب البحث العلمي لتوليد المعرفة وتشجيع الاقتراحات ومبادرات. |
| 03 | تشجع الجامعة على عقد النشاطات العلمية (المؤتمرات، الندوات، ورشات العمل) |
| 04 | تستعين الجامعة بمختصين وخبراء من خارج المؤسسة لنقل معارفهم وخبراتهم. |
| 05 | تقدم الجامعة تسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي |

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 3_5: فقرات البعد الثالث: تخزين المعرفة

| رقم العبارة | العبارة |
|-------------|--|
| 01 | تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشيف الالكترونية). |
| 02 | يتم تدوين مختلف البحوث والتجارب والأداء. |
| 03 | تعتمد الجامعة على وسائل تقليدية من أجل تخزين المعارف. |
| 04 | تخزن الجامعة المعرفة تسهل الوصول إليها والاستفادة منها في أي وقت. |
| 05 | تعمل الجامعة على تجهيز المختبرات وورش العمل بأحدث النظام المعدات لأجل تحديث طرق العمل. |

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول رقم 3-6: فقرات البعد الرابع: توزيع ونشر المعرفة

| رقم العبارة | العبارة |
|-------------|--|
| 01 | يتم نشر المعرفة عن طريق التدريب من قبل الزملاء ذوي الخبرة. |
| 02 | يتم نشر المعرفة عن طريق العلاقات الغير الرسمية. |
| 03 | لا توجد صعوبات كبيرة بالنسبة للأساتذة في تبادل المعرفة. |
| 04 | تبادل المعرفة داخل الجامعة من طرف الجميع. |
| 05 | تقوم الجامعة بفتح المجال أمام قطاع الخاص للاستفادة من خبراتها. |
| 06 | يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر. |

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول رقم 3-7: فقرات البعد الخامس: تطبيق المعرفة

| رقم العبارة | العبارة |
|-------------|---|
| 01 | لدى الأفراد الحرية كاملة في تطبيق معارفهم. |
| 02 | تمتلك الجامعات وسائل وأساليب تساعد على تطبيق المعرفة واستخدامها. |
| 03 | يوجد في الجامعة عوائق في كيفية تطبيق المعرفة. |
| 04 | تركز الجامعة على تطبيق المعرفة لأن استخدامها أهم من المعرفة بذاتها. |

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 3-8: فقرات البعد: جودة هيئة أعضاء التدريس

| رقم العبارة | العبارة |
|-------------|---|
| 01 | وجود صعوبة في إيصال المعلومات للطلاب. |
| 02 | حرص على إعداد برامج تدريسية مهمة ومشاركتها مع الطلبة بشكل إلكتروني. |
| 03 | تراعي الكلية تخصص الأساتذة ورغبتهم في توزيع البرامج بيداغوجية. |
| 04 | تحرص إدارة الكلية على الوفاء بالتزاماتها تجاه الأساتذة. |

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول رقم 3_9: فقرات البعد: جودة الخرجين

| رقم العبارة | العبارة |
|-------------|--|
| 01 | يتم استقبال الخرجين في الجامعة وإجراء لقاءات معهم من قبل المسؤولين. |
| 02 | تستطلع الجامعة رأي أصحاب العمل حول مستوى أداء خريجها. |
| 03 | تهتم الجامعة بتحسين وتحديد معارف ومؤهلات الخرجين. |
| 04 | تكفل شامل بالطلبة من خلال توجيههم وتسهيل اندماجهم في المحيط الجامعي. |

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول رقم 3-10: فقرات البعد: جودة البحوث العلمية.

| رقم العبارة | العبارة |
|-------------|--|
| 01 | توفر الجامعة الأموال اللازمة للبحث العلمي. |
| 02 | تدعم الجامعة الكتب والمؤلفات العلمية وتمولها. |
| 03 | تساهم الجامعة بقواعد بيانات محلية ودولية متخصصة. |
| 04 | تساهم الجامعة في بلورة وتطبيق المشاريع العلمية على أرض الواقع. |

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول رقم 3-11: فقرات البعد: جودة البرامج الأكاديمية

| رقم العبارة | العبارة |
|-------------|--|
| 01 | التخصصات المطروحة تحتاج إلى تعديل من أجل ملائمتها مع المتطلبات الخارجية. |

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

| | |
|----|--|
| 02 | تسعى الجامعة لتكوين فرق عمل من أصحاب الخبرة للاستشارات العلمية وتقوم البرامج الأكاديمية. |
| 03 | تخصصات الخريجين تتوافق مع المتطلبات المؤسسات والوظائف الحالية. |
| 04 | تهتم الجامعة بالتغذية الراجعة من عملية التقويم بهدف التحسين. |

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول رقم 3-12: فقرات البعد: جودة الخدمات الطلابية.

| رقم العبارة | العبارة |
|-------------|--|
| 01 | تقدم المكتبة خدمات معتبرة وكافية للطلاب. |
| 02 | تتكفل الجامعة بمقترحات الطلبة وتعمل على تحسينها. |
| 03 | أسلوب التعامل بين الأستاذ والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل. |

المصدر من إعداد الطالبين

2. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

من أجل اختبار صدق وثبات سنستخدم معامل **Cronbach Alpha** وهو يأخذ قيمة تتراوح ما بين 0 والواحد، فكلما اقترب من 1 دل ذلك على وجود صدق وثبات في الاستبيان، وكلما اقترب من 0 دل على عدم وجود ثبات والجدول التالي يوضح معامل الصدق والثبات لفقرات الاستبيان.

الجدول رقم 3-13: معامل ألفا كرونباخ

| معامل الصدق الاستبيان | |
|-----------------------|--------------|
| 0.890 | معامل الثبات |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يستعمل لقياس ثبات فقرات الاستبانة والاتساق الداخلي، وحسب الجدول فإن نسبته بلغت 0.890 وبالتالي نستطيع القول بأن فقرات الدراسة تتميز باتساق جيد وإذا أجرينا نفس الاختبار على نفس العينة فإننا سنحصل على نفس النتيجة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المطلب الثالث: مجتمع الدراسة

1. مجتمع الدراسة

تم اختيار عينة محددة والمتمثلة في أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة تلمسان وذلك من توزيع استبيان على الأساتذة مع اخذ بعين الاعتبار تنوع العينة على كلا الجنسين.

2. عينة الدراسة

أجريت الدراسة الاستقصائية خلال خمسة أشهر ما بين شهر جانفي وماي من سنة 2025 على عينة من مجتمع الدراسة، حيث قدرت العينة المدروسة ب 50 أستاذ من كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، حيث استعملنا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، قمنا بتوزيع استبانة الكترونيا على 60 أستاذ وتم استرجاع 50 استبانة.

المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

يهدف هذا المبحث إلى دراسة واستكشاف الدور المحوري لأبعاد إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي من خلال تحليل نتائج المتحصل عليها من الاستبيان.

المطلب الأول: وصف خصائص الدراسة

أولا: معلومات حول أفراد العينة

1. عرض وتحليل البيانات الشخصية للمبحوثين وذلك كما يلي:

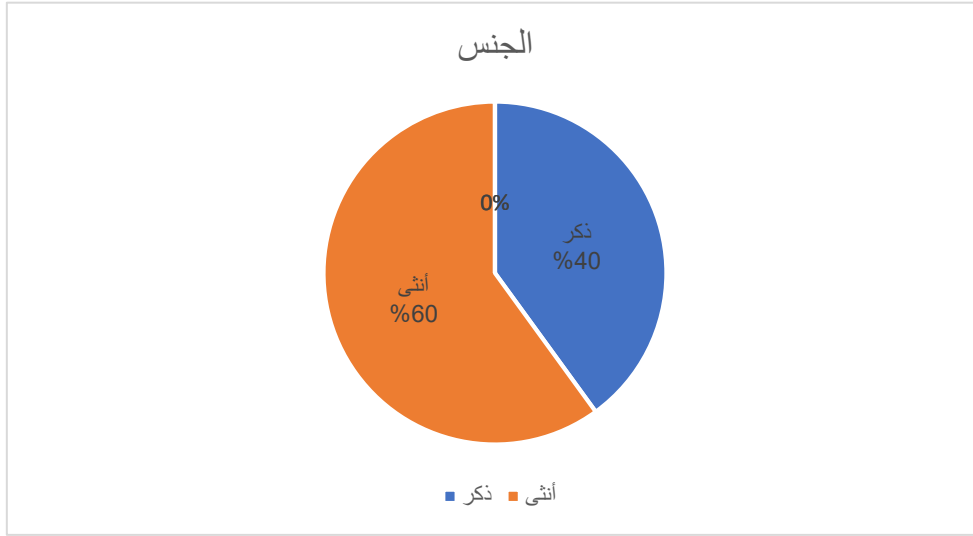
❖ الجنس: التوزيع التكراري والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس كالتالي:

الجدول رقم 3-14: التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق الجنس

| النسبة | التكرار | الفئة العمرية |
|--------|---------|---------------|
| 40% | 20 | ذكر |
| 60% | 30 | أنثى |
| 100% | 50 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم 3-2: التوزيع البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا أن عدد الذكور بلغ 20 بنسبة تقدر بـ 40% أما عدد الإناث 30 بنسبة تقدر بـ 60% وهذا يعكس تنوع العينة مما يخدم العينة دراستنا.

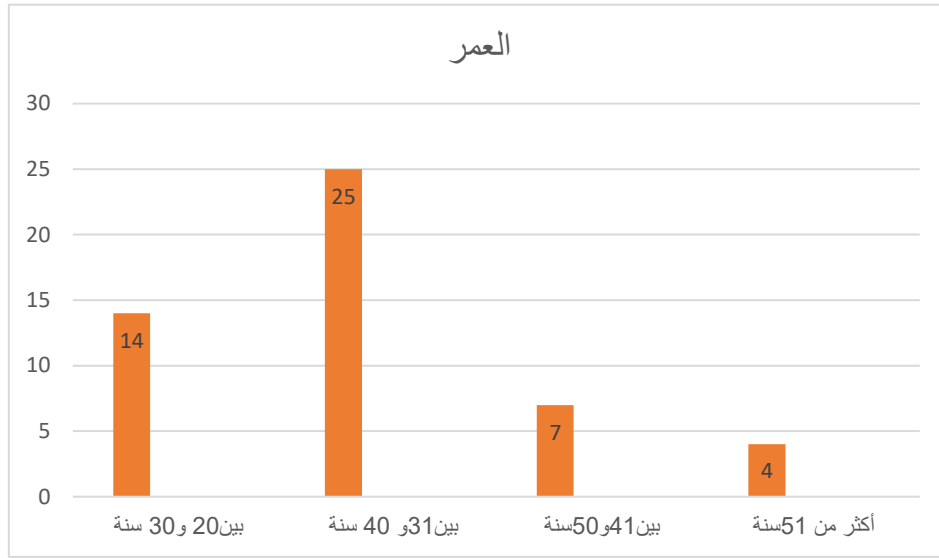
❖ العمر: التوزيع التكراري والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر كالتالي:

الجدول رقم 3-15: التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

| النسبة | التكرار | الفئة العمرية |
|--------|---------|-----------------|
| 28% | 14 | بين 20 و 30 سنة |
| 50% | 25 | بين 31 و 40 سنة |
| 14% | 7 | بين 41 و 50 سنة |
| 8% | 4 | أكثر من 51 سنة |
| 100% | 50 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الدراسة

الشكل رقم 3_4: التوزيع البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الدراسة

أما فيما يخص توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية فنلاحظ أن الفئة العمرية بين 31 و 40 سنة اشتملت أكبر عدد من المجيبين بنسبة 50% تليها الفئة ما بين 20 و 30 بنسبة 28% أما الفئة العمرية بين 40 و 51 وأكثر من 51 سنة فعبر عنهم بالتوالي بالنسب 14%، 8% وهذا يدل على أن أكبر عدد من المستجوبين كانت أعمارهم ما بين 31 و 40 سنة وهذا ما يؤكد أقداميتهم في الجامعة وبالتالي يخدم دراستنا بشكل جيد.

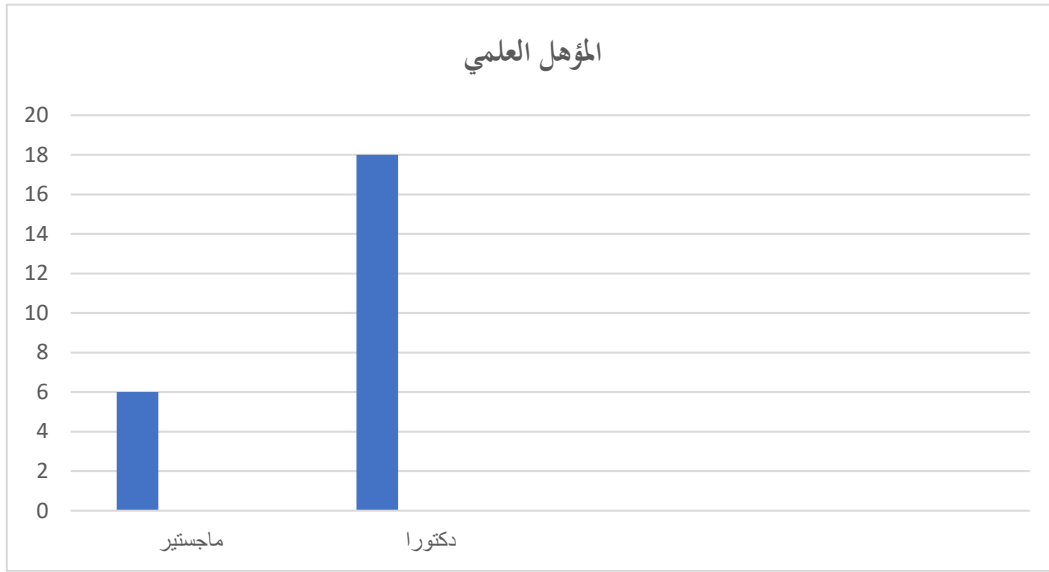
❖ **المؤهل العلمي:** التوزيع التكراري والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي كالتالي:

جدول رقم 3-16: التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

| النسبة | التكرار | المؤهل العلمي |
|--------|---------|---------------|
| 10% | 6 | ماجستير |
| 88% | 44 | دكتوراه |
| 100% | 50 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الدراسة

الشكل رقم 3-5: التوزيع البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

كما نلاحظ في الشكل رقم 3_5 فإن غالبية الأساتذة يتمتعون بمستويات عالية من التعليم العالي وهذا ما تعبر عنه النسبة 88% المتحصلين على دكتوراه، 10% بالنسبة للأساتذة المتحصلين على شهادة الماجستير، هنا يتبين لنا أن غالبية الأساتذة الجامعة يتمتعون بمستوى الدكتوراه وهذا راجع إلى خصوصية المنصب والذي يتطلب مستوى عالي من التعليم ما مكنهم من فهم فقرات الاستبيان بسهولة.

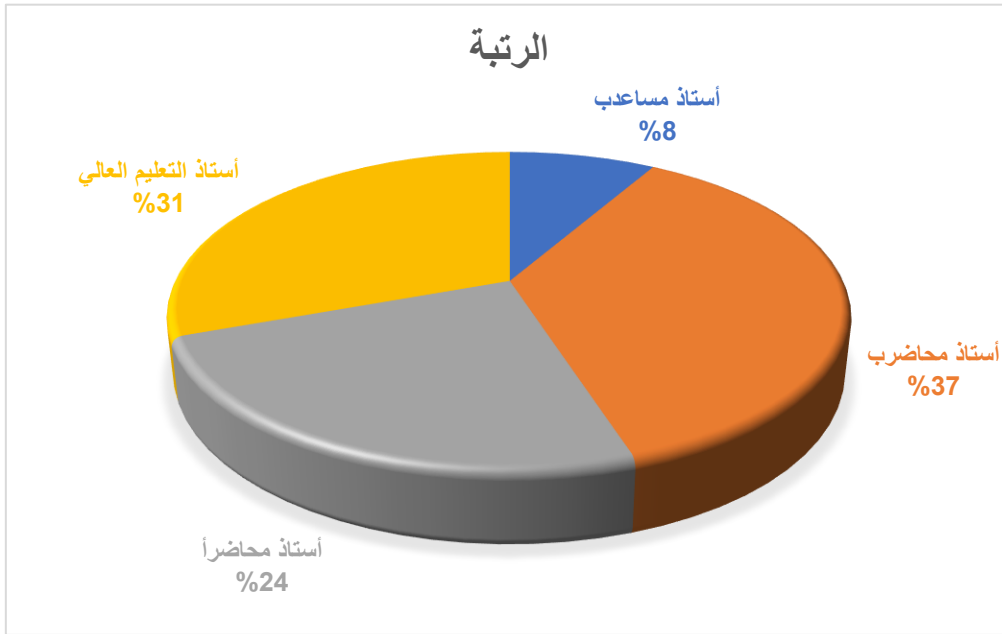
❖ الرتبة: التوزيع التكراري والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة كالتالي:

الجدول رقم 3-17: التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة

| الرتبة | التكرار | النسبة |
|----------------------|---------|--------|
| أستاذ مساعد ب | 5 | 10% |
| أستاذ محاضر ب | 18 | 36% |
| أستاذ محاضر أ | 12 | 24% |
| أستاذ التعليم العالي | 15 | 30% |
| المجموع | 50 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الدراسة

الشكل رقم 3-6: التوزيع البياني لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير الرتبة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتكون متغير الرتبة الوظيفية المشغولة من قبل المستجوبين من الفئات التالية أستاذ مساعد (ب)، أستاذ محاضر (ب)، أستاذ محاضر (أ)، أستاذ التعليم العالي حيث أن فئة الرتبة الوظيفية أستاذ محاضر (ب) استحوذت على النسبة الأكبر مقارنة بالفئات الأخرى حيث بلغت نسبة 37% أما أستاذة التعليم العالي فبلغت نسبة مشاركتهم فلاستيبيان 31% في حين بلغت نسبة الأستاذ المحاضرين (أ) 24% وأخر نسبة كانت لرتبة أستاذ مساعد (ب) وبلغت النسبة 8%.

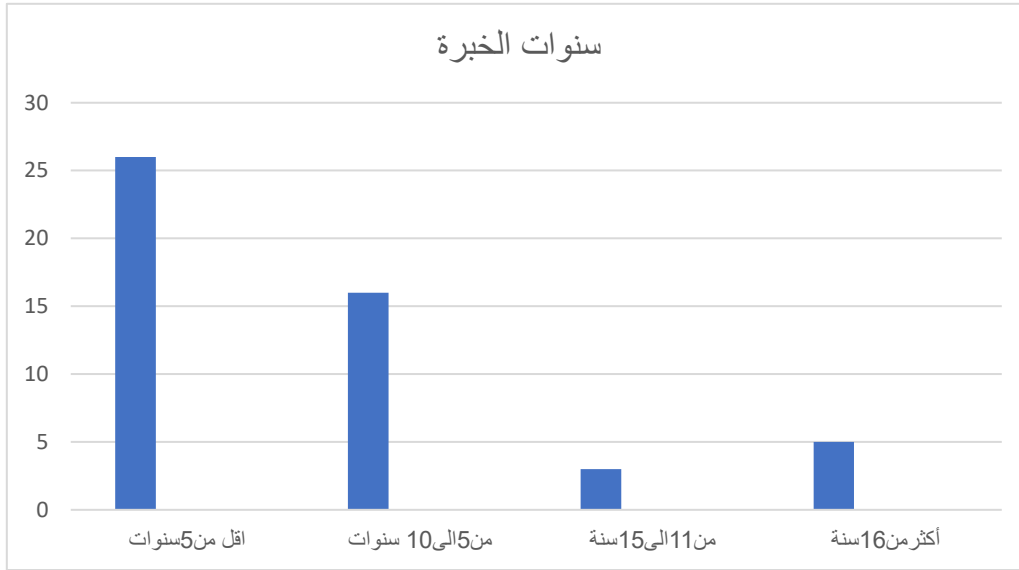
❖ سنوات الخبرة: التوزيع التكراري والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة كالتالي:

الجدول رقم 3-18: التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

| سنوات الخبرة | التكرار | النسبة |
|-------------------|---------|--------|
| اقل من 5 سنوات | 26 | 52% |
| من 5 الى 10 سنوات | 16 | 32% |
| من 11 الى 15 سنة | 3 | 6% |
| اكثر من 16 سنة | 5 | 10% |
| المجموع | 50 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الدراسة

الشكل رقم 3-7: التوزيع البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

حسب ما هو موضح في الجدول فإن أغلبية الأساتذة يتمتعون بخبرة أقل من 5 سنوات حيث قدرت بـ 52% أما النسبة التي لديهم خبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات بلغة نسبتهم 32% ثم تليها فئة الأساتذة الذين لديهم أكثر من 16 سنة خبرة بنسبة تقدر بـ 10% وآخر فئة كانت من ذوي الخبرة بين 11 و15 سنة من الخبرة بنسبة 6% وهذا ما ساعدنا في الحصول على إجابات جيدة للأسئلة المطروحة.

ثانياً: طريقة وأدوات التحليل الإحصائية

بعد استرجاع الاستبيانات التي قمنا بتوزيعها على أفراد العينة، قمنا بترميز المتغيرات المقاسة والكامنة من أجل إدخالها في برنامج SPSS 20. وذلك للقيام بالتحليل الاستكشافي، والذي نستخدمه للتأكد من سلامة فقرات الاستبيان وكذلك للتأكد من صلاحية الفقرات تستخدم في التحليل الإحصائي مجموعة من المقاييس والاختبارات الإحصائية المتمثلة في:

- قياس النزعة المركزية المتمثل في:
- المتوسط الحسابي:

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

يعرف على أنه قيمة تمثل للمعدل التقريبي المجموعة من الإجابات على أسئلة متعددة أو عناصر مقياس معين، ويرمز له ب، لهذا فهو يغير عن متوسط الإجابات المعبر عنها في الاستبيان من طرف العينة المدروسة، بعد استخدام سلم ليكرت الذي تكون فيه الإجابات محصورة ما بين 1 و5، فإن إجابات المستجوبون التي تكون أقل من 3 أي: (12) فهي تعبر عن الموافقة، بينما إذا ساوت 3 فإنها تعبر عن محايدة، وأخيرا إذا فاقت الإجابات 3 أي (4) (5) فهنا تكون تعبر عن عدم الموافقة.

- مقياس التشتت المتمثل في:

▪ الانحراف المعياري

تستخدمه القياس قيمة الاختلاف الموجود في الإجابات، حيث كلما كان الانحراف المعياري أقل كلما كانت الإجابات متقاربة، وكلما كان الانحراف المعياري أكبر كلما كانت الإجابات مختلفة ومتباعدة.

- الاختبار الإحصائي المتمثل في:

▪ اختبار F-Fisher: ونستخدمه اختبار مدى وجود ارتباطات بين المتغيرات المقاسة، حيث تكون قيمته

معنوية يجب أن تفوق إلى 5 أي ($p > 0.05$)

▪ معامل Cronbach: يقيس هذا المعامل اعتمادية فقرات الاستبيان وأيضا معرفة درجة فهمها من قبل

المستجوبين، حيث تعتبر القيم الأعلى من 0.7 إلى 0.9 مؤشرا على اتساق جيد.

المطلب الثاني: استعراض نتائج الإحصائية

يتم في هذا المطلب عرض التحليل ومناقشة النتائج ومتغيرات ومحاور الدراسة وذلك كالآتي:

1. عرض ومناقشة نتائج المتغير المستقل (أبعاد إدارة المعرفة)

يتكون المحور الأول من أبعاد إدارة المعرفة وهي:

- البعد الأول: تشخيص المعرفة

يهدف هذا المحور إلى معرفة ما إذا كان هناك تحديد وتقييم المعرفة والخبرات والمهارات التي يحتاجها الأفراد في المؤسسات التعليمية العالي.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 3-19: التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الأول.

| رقم العبارة | العبارة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------|---|---------------|-------------------|---------------|
| 01 | يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر الداخلية والخارجية. | 1.44 | 0.674 | موافق |
| 02 | الجامعة تساعد الأساتذة على التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم. | 1.78 | 1.035 | موافق |
| 03 | يتم اعتماد على شبكة الانترنت في اكتشاف المعرفة التي تحتاجها. | 1.60 | 0.534 | موافق |
| 04 | تشجع الجامعة النقاشات بين الأساتذة لاستثمار طاقتهم الفكرية. | 2.08 | 1.209 | موافق |
| 05 | هناك بحث دائم من طرف الجامعة لتحديد نوع المعرفة. | 2.36 | 1.138 | موافق |
| | كل عبارات المحور الأول | 1.852 | 0.918 | موافق بشدة |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

حسب الجدول رقم 3-19 نلاحظ أن أغلب العبارات كانت درجة الموافقة عنها موافق أي أن جميع أفراد بيئة الدراسة يوافقون على إجابات البعد الأول حيث نلاحظ أن أعلى درجة موافقة كانت للعبارة رقم (05) التي تنص على "هناك بحث دائم من طرف الجامعة لتحديد نوع المعرفة" ب 2.36 ودرجة الموافقة المتوسطة كانت للعبارة رقم (03) "يتم الاعتماد على شبكة الانترنت في اكتشاف المعرفة التي تحتاجها"، أما أدنى درجة موافقة كانت للعبارة رقم (01) "يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر داخلية وخارجية" وبالتالي نستنتج أن كل أفراد عينة الدراسة موافقون على عبارات البعد الأول.

- البعد الثاني: توليد واكتساب المعرفة.

يهدف هذا المحور إلى معرفة ما إذا كانت المؤسسات التعليمية العالي لديها القدرة على تحقيق التطوير وتحسين وابتكار معرفي بين الأفراد التعليم.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 3-20: التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الثاني

| رقم العبارة | العبارة | الوسيط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------------------|--|----------------|-------------------|---------------|
| 01 | تشجع الجامعة إقامة الملتقيات لتبادل الأفكار والاطلاع على آخر المستجدات. | 1.62 | 0.567 | موافق |
| 02 | تستخدم الجامعة أسلوب البحث العلمي لتوليد المعرفة وتشجيع الاقتراحات ومبادرات. | 1.72 | 0.809 | موافق |
| 03 | تشجع الجامعة على عقد النشاطات العلمية (المؤتمرات، الندوات، ورشات العمل) | 1.78 | 0.910 | موافق |
| 04 | تستعين الجامعة بمختصين وخبراء من خارج المؤسسة لنقل معارفهم وخبراتهم. | 1.46 | 0.578 | موافق |
| 05 | تقدم الجامعة تسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي | 2.38 | 1.353 | موافق |
| كل عبارات المحور الثاني | | 1.792 | 0.843 | موافق بشدة |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم 3-20 الذي يستعرض إجابات أفراد عينة الدراسة من عبارات المحور الثاني (توليد واكتساب المعرفة)، حيث بلغ الوسط الحسابي لكل العبارات 1.792 أما الانحراف المعياري بلغ 0.843 ونلاحظ أن غالبية درجة الموافقة للعبارات كانت موافق، فأعلى درجة موافقة كانت للعبارة (05) المتمثلة في "تقدم الجامعة تسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي" أما أدنى درجة موافقة كانت للعبارة رقم (04) "تستعين الجامعة بمختصين وخبراء من خارج المؤسسة لنقل معارفهم وخبراتهم"

- البعد الثالث: تخزين المعرفة

يهدف هذا المحور إلى معرفة ما إذا كانت الجامعات تتوفر على معدات يمكن من خلالها تخزين هذه المعارف والحفاظ عليها وإمكانية توفيرها والوصول إليها عند الحاجة بسهولة وفي الوقت المناسب.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 3-21: التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الثالث.

| رقم العبارة | العبارة | الوسيط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------|---|----------------|-------------------|---------------|
| 01 | تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشيف الالكتروني). | 1.96 | 1.142 | موافق بشدة |
| 02 | يتم تدوين مختلف البحوث والتجارب والأداء. | 2.08 | 1.226 | موافق |
| 03 | تعتمد الجامعة على وسائل تقليدية من أجل تخزين المعارف. | 2.02 | 1.203 | موافق |
| 04 | تخزن الجامعة المعرفة تسهل الوصول إليها والاستفادة منها في أي وقت. | 2.12 | 1.271 | موافق |
| 05 | تعمل الجامعة على تجهيز المختبرات وورش العمل بأحدث نظم المعدات لأجل تحديث طرق العمل. | 2.84 | 1.375 | موافق |
| | كل عبارات المحور الثالث | 2.204 | 1.243 | موافق |

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم 3_21 الذي يستعرض إجابات أفراد عينة الدراسة من عبارات المحور الثالث "تخزين المعرفة حيث بلغ الوسط الحسابي لكل العبارات 2.204 أما الانحراف المعياري بلغ 1.243 نلاحظ أن غالبية درجة الموافقة للعبارات كانت موافق في حين كانت موافق بشدة لعبارة واحدة (5) من حيث "تعمل الجامعة على تجهيز المختبرات وورش العمل بأحدث نظم المعدات لأجل تحديث طرق العمل" وأدنى درجة موافقة كانت للعبارة رقم (1) "تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشيف الالكتروني)".

- البعد الرابع: نشر وتوزيع المعرفة

يهدف هذا المحور إلى معرفة الصعوبة التي يواجهها الأساتذة من أجل الإيصال المعارف ونشرها، وكذلك تبادل الذي يتم بين أفراد المؤسسات التعليم العالي وسرعة نقل المعلومات.

الجدول رقم 3-22: التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الرابع.

| رقم العبارة | العبارة | الوسيط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------|---------|----------------|-------------------|---------------|
|-------------|---------|----------------|-------------------|---------------|

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

| | | | | |
|----|--|------|-------|------------|
| 01 | يتم نشر المعرفة عن طريق التدريب من قبل الزملاء ذوي الخبرة. | 2.42 | 1.295 | موافق |
| 02 | يتم نشر المعرفة عن طريق العلاقات الغير الرسمية. | 1.96 | 1.124 | موافق بشدة |
| 03 | لا توجد صعوبات كبيرة بالنسبة للأساتذة في تبادل المعرفة. | 2.18 | 1.320 | موافق |
| 04 | تبادل المعرفة داخل الجامعة من طرف الجميع. | 2.34 | 1.318 | موافق |
| 05 | تقوم الجامعة بفتح المجال امام قطاع الخاص للاستفادة من خبراتها. | 2.42 | 1.444 | موافق |
| 06 | يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر. | 2.36 | 1.257 | موافق |
| | كل عبارات المحور الرابع | 2.28 | 1.293 | موافق |

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم 3-22 الذي يستعرض إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الرابع (نشر وتوزيع المعرفة) حيث بلغ الوسط الحسابي لكل العبارات 2.28 أما انحراف المعياري بلغ 293.1 ونلاحظ أن كل العبارات كانت درجة الموافقة عليها موافق فأعلى درجة موافقة كانت للعبارتين رقم (1) و(5) من حيث "يتم نشر المعرفة عن طريق التدريب من قبل الزملاء ذوي الخبرة"، تقوم الجامعة بفتح المجال أمام قطاع الخاص للاستفادة من خبراتها" وبالتالي نستنتج وجود اختلاف في درجة الموافقة لعبارات المحور الرابع وأن أفراد عينة الدراسة يوافقون على نشر المعرفة، في حين أن أدنى موافقة للعبارة (2) "يتم نشر المعرفة عن طريق العلاقات الغير رسمية".

- البعد الخامس: تطبيق المعرفة

يهدف هذا المحور إلى مدى إمكانية تطبيق تلك المعارف واستخدامها بكل حرية في المؤسسات التعليمية العالي وكذلك عوائق التي قد تواجهها.

الجدول رقم 3-23: التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الخامس

| رقم العبارة | العبارة | الوسيط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------|--|----------------|-------------------|---------------|
| 01 | لدى الافراد الحرية كاملة في تطبيق معارفهم. | 2.28 | 1.294 | موافق |

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

| | | | | |
|----------------------------------|---|--------------|--------------|-------|
| 02 | تمتلك الجامعات وسائل وأساليب تساعد على تطبيق المعرفة واستخدامها. | 2.66 | 1.364 | موافق |
| 03 | يوجد في الجامعة عوائق في كيفية تطبيق المعرفة. | 2.18 | 1.172 | موافق |
| 04 | تركز الجامعة على تطبيق المعرفة لأن استخدامها أهم من المعرفة بذاتها. | 2.58 | 1.213 | موافق |
| كل العبارات المحور الخامس | | | | |
| | | 2.425 | 1.260 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم 3_23 الذي يستعرض إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور الخامس حيث أن مجموع الوسط الحسابي قدر ب 2.425 والانحراف المعياري ب 1.260 نلاحظ أن غالبية درجة الموافقة للعبارات كانت موافق وعبرة واحدة موافق بشدة متمثلة في العبارة رقم(2) "تمتلك الجامعة وسائل وأساليب تساعد على تطبيق المعرفة واستخدامها" وأعلى درجة موافقة كانت للعبارة (4) "تركز الجامعة على تطبيق المعرفة لأن استخدامها أهم من المعرفة بذاتها" وأدنى درجة موافقة كانت للعبارة (3) "يوجد في الجامعة عوائق في كيفية تطبيق المعرفة".

2. عرض ومناقشة المتغير التابع (أبعاد جودة التعليم العالي)

يتكون المحور الثاني بعنوان أبعاد جودة التعليم العالي من خمس متغيرات التي هي:

- البعد الأول: جودة الهيئة التدريسية

في هذا البعد سوف نتطرق إلى معرفة صعوبة إيصال المعلومات إلى الطلاب ونوعية البرامج المقدمة لهم بالإضافة إلى التزامات الكلية تجاه الأساتذة.

الجدول رقم 3-24: التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الأول

| رقم العبارة | العبارة | الوسيط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------|---|----------------|-------------------|---------------|
| 01 | وجود صعوبة في إيصال المعلومات للطلاب. | 3.32 | 1.202 | محايد |
| 02 | حرص على إعداد برامج تدريسية مهمة ومشاركتها مع الطلبة بشكل إلكتروني. | 1.90 | 1.129 | موافق بشدة |

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

| | | | | |
|------------------------|--|------|-------|------------|
| 03 | تراعي الكلية تخصص الأساتذة ورغبتهم في توزيع البرامج بيداغوجية. | 1.88 | 1.154 | موافق بشدة |
| 04 | تحرص إدارة الكلية على الوفاء بالتزاماتها تجاه الأساتذة. | 1.46 | 0.930 | موافق |
| كل عبارات المحور الأول | | 2.14 | 1.103 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم 3_24 الذي يمثل إجابات أفراد عينة الدراسة للبعد الأول من المتغير التابع (جودة الهيئة التدريسية) حيث نلاحظ أن مجموع الوسط الحسابي لكل العبارات بلغ 2.14 والانحراف المعياري قدر ب 1.103 وكانت أعلى درجة موافقة (موافق بشدة) للعبارة رقم (1) "وجود صعوبة في إيصال المعلومات للطلبة" وأدنى درجة موافقة كانت من نصيب العبارة (4) "تحرص إدارة الكلية على الوفاء بالتزاماتها تجاه الأساتذة" وبالتالي نستنتج أن أغلبية العبارات كانت موافق عليها.

- البعد الثاني: جودة الخرجين.

يهدف هذا البعد إلى الاستطلاع على أفكار الخرجين وإمكانية إدماجهم مع المحيط الخارجي ومدى التفاعل بين الجامعة والخرجين.

الجدول رقم 3-25: التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الثاني

| رقم العبارة | العبارة | الوسيط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------|--|----------------|-------------------|---------------|
| 01 | يتم استقبال الخرجين في الجامعة وإجراء لقاءات معهم من قبل المسؤولين. | 2.92 | 1.337 | موافق |
| 02 | تستطلع الجامعة رأي أصحاب العمل حول مستوى أداء خريجها. | 3.24 | 1.254 | محايد |
| 03 | تهتم الجامعة بتحسين وتحديد معارف ومؤهلات الخرجين. | 2.72 | 1.385 | موافق |
| 04 | تكفل شامل بالطلبة من خلال توجيههم وتسهيل اندماجهم في المحيط الجامعي. | 2.16 | 1.283 | موافق |

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

| | | | |
|-------|-------|-------|-------------------------|
| موافق | 1.314 | 2.585 | كل عبارات المحور الثاني |
|-------|-------|-------|-------------------------|

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات

يتضح من الجدول رقم 3-25 ان إجابات أفراد العينة للبعد الثاني (جودة الخريجين) قدر مجموع العبارات للوسط الحسابي ب 2.585 والانحراف المعياري 1.314 حيث حصلت اغلب العبارات على درجة موافق بشدة أعلاها كانت للعبارة (3) وقدرت ب 3.24 "تهتم الجامعة بتحسين وتجديد معارف ومؤهلات الخريجين"، أما العبارة الأخيرة حصلت على أدنى درجة موافقة قدرت ب 2.16 "التكفل الشامل بالطلبة من خلال توجيههم وتسهيل اندماجهم في المحيط الجامعي".

- البعد الثالث: جودة البحوث العلمية.

يهدف هذا الجزء إلى مدى إمكانية المؤسسة التعليمية العالي على توفير المستلزمات المالية للبحوث العلمية والمؤلفات ومدى إمكانية دعم المشاريع.

الجدول رقم 3-26: التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة البعد الثالث

| رقم العبارة | العبارة | الوسيط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------|--|----------------|-------------------|---------------|
| 01 | توفر الجامعة الأموال اللازمة للبحث العلمي. | 2.82 | 1.395 | موافق |
| 02 | تدعم الجامعة الكتب والمؤلفات العلمية وتمولها. | 2.34 | 1.238 | موافق |
| 03 | تساهم الجامعة بقواعد بيانات محلية ودولية متخصصة. | 2.82 | 1.335 | موافق |
| 04 | تساهم الجامعة في بلورة وتطبيق المشاريع العلمية على أرض الواقع. | 2.36 | 1.351 | موافق |
| | كل عبارات المحور الثالث | 2.585 | 1.329 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم 3_26 الذي يحمل عنوان "التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة البعد الثالث (جودة البحوث العلمية) كان إجمالي الوسط الحسابي للعبارة 2.585 والانحراف المعياري 1.329 هناك تعادل في درجة الموافقة حيث حصلت على درجة موافق بشدة والعبارتين (2) و(4) حصلتا على موافق وأدنى قيمة موافقة كانت للعبارة (2) التي قدرت ب 2.34 "تدعم الجامعة الكتب والمؤلفات العلمية وتمولها".

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

- البعد الرابع: جودة البرامج الأكاديمية

يهدف هذا البعد إلى تقديم البرامج الأكاديمية وتطبيقات تتوافق مع المتطلبات الخارجية إذا كانت الكلية تعتمد على التغذية العكسية من أجل التحسين والتطوير المستمر.

الجدول رقم 3-27: التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الرابع

| رقم العبارة | العبارة | الوسيط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------|---|----------------|-------------------|---------------|
| 01 | التخصصات المطروحة تحتاج إلى تعديل من أجل ملائمتها مع المتطلبات الخارجية. | 1.64 | 0.898 | موافق |
| 02 | تسعى الجامعة لتكوين فرق عمل من أصحاب الخبرة للاستشارات العلمية وتقييم البرامج الأكاديمية. | 2.22 | 1.233 | موافق |
| 03 | تخصصات الخرجين تتوافق مع المتطلبات المؤسسات والوظائف الحالية. | 2.86 | 1.340 | موافق بشدة |
| 04 | تتم الجامعة بالتغذية الراجعة من عملية التقييم بهدف التحسين. | 2.72 | 1.195 | موافق بشدة |
| | كل عبارات المحور الرابع | 2.36 | 1.166 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم 3-27 الذي يحمل عنوان "التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الرابع (جودة البرامج الأكاديمية) كان إجمالي الوسط الحسابي للعبارات 2.36 والانحراف المعياري 1.166 هناك تعادل في درجة الموافقة حيث أن العبارة (4) و (3) حصلتا على درجة موافق بشدة والعبارتين (2) و(1) حصلتا على موافق، وأدنى قيمة موافقة كانت للعبارة (1) التي قدرت ب 1.64"التخصصات المطروحة تحتاج إلى تعديل من أجل وملائمتها مع المتطلبات الخارجية".

- البعد الخامس: جودة الخدمات الطلابية

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

يهدف هذا البعد إلى تلبية احتياجات الطلبة وتحسين تجربتهم بالإضافة إلى تعزيز الاحترام وتفاعل بين الطلاب والأساتذة.

الجدول رقم 3-28: التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الخامس

| رقم العبارة | العبارة | الوسيط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------|--|----------------|-------------------|---------------|
| 01 | تقدم المكتبة خدمات معتبرة وكافية للطلاب. | 2.02 | 1.169 | موافق |
| 02 | تتكفل الجامعة بمقترحات الطلبة وتعمل على تحسينها. | 2.76 | 1.079 | موافق |
| 03 | أسلوب التعامل بين الأستاذ والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل. | 1.82 | 1.063 | موافق |
| | كل عبارات المحور الخامس | 2.2 | 1.103 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم 3_28 لعينة أفراد الدراسة للبعد الخامس (جودة الخدمات الطلابية) كان مجموع العبارات للوسط الحسابي 2.2 والانحراف المعياري قدر ب 1,103 كانت اغلب الإجابات بدرجة موافق في حين تحصلت إجابة واحد على درجة موافق بشدة قدرت ب 2.76 "تتكفل الجامعة بمقترحات الطلبة وتعمل على تحسينها" وأدنى درجة موافقة كانت من نصيب العبارة (3) قدرت ب 1.82 " أسلوب التعامل بين الأساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل".

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

تتمثل فرضيات الدراسة في:

- HO: لا يوجد أثر موجب معنوي لأبعاد إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي عند مستوى معنوية 5%

- H1: يوجد أثر موجب معنوي لأبعاد إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي عند مستوى معنوية 5%

لتحديد العلاقة بين سوف نستخدم معامل الارتباط وتحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين متغيرين حيث سيتم تمثيل العلاقة بين إدارة المعرفة متغير (تابع) وجودة التعليم العالي متغير مستقل بنموذج معادلة خطية كما يلي:

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

Y المتغير التابع (جودة التعليم العالي)

X المتغير المستقل (إدارة المعرفة)

A تمثل ثابت النموذج

B تمثل معلمة النموذج

Et يمثل الخطأ العشوائي

➤ حساب معامل ارتباط

الجدول 3-29: معامل الارتباط

| | | Corrélations | | |
|-----------------|----------|----------------------------|----------|---------|
| | | | knowledg | qualité |
| Rho de Spearman | knowledg | Coefficient de corrélation | 1.000 | .450** |
| | | Sig. (bilatéral) | . | .001 |
| | | N | 50 | 50 |
| | qualité | Coefficient de corrélation | .450** | 1.000 |
| | | Sig. (bilatéral) | .001 | . |
| | | N | 50 | 50 |

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: مخرجات spss

من خلال الجدول يتبين لنا أن معامل الارتباط 0.450 وهذا يدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية، لأن قيمة احتمال Sig 0.01 وهي أقل من 0.05 وتشير هذه النتيجة إلى أن تعزيز آليات إدارة المعرفة داخل مؤسسات التعليم العالي يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة التعليم والخدمات الجامعية. ومنه نقبل الفرضية H1 ونرفض الفرضية H2 ونقول أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين متغير إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى معنوية 0.05.

ويشمل ذلك تفعيل نظم مشاركة المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس، وتطوير قواعد البيانات الأكاديمية، وتشجيع البحوث المشتركة، فضلاً عن الاستفادة من المعرفة التنظيمية في تحسين فعالية الهياكل الإدارية والتربوية. ويؤكد ذلك أهمية اعتبار إدارة المعرفة كأداة استراتيجية في إصلاح التعليم العالي وتعزيز تنافسيته، لا سيما في السياقات التي تسعى إلى التحول نحو اقتصاد المعرفة.

جدول 3_30: تحليل الانحدار

| النموذج | معامل التحديد R | معامل التحديد R ² | معامل التحديد R المعدل |
|---------|-----------------|------------------------------|------------------------|
| 1 | 0.475 | 0.226 | 0.210 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نستنتج أن معامل R بلغت قيمتها 0.475 وهذا يدل على أن متغير إدارة المعرفة يساهم بنسبة 47.5% في تفسير متغير التعليم العالي، والنسبة المكتملة للمتغير التابع والتي تعادل 5.52% كانت بسبب عوامل أخرى لم تندرج في النموذج.

جدول 3-31: ANOVA تحليل التباين

| | | ANOVA ^a | | | | |
|--------|------------|--------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Modèle | | Somme des carrés | Ddl | Carré moyen | F | Sig. |
| 1 | Régression | 801.380 | 1 | 801.380 | 13.995 | .000 ^b |
| | de Student | 2748.620 | 48 | 57.263 | | |
| | Total | 3550.000 | 49 | | | |

a. Variable dépendante : qualité

b. Prédicteurs : (Constante), knowledg

المصدر: مخرجات spss

أظهر اختبار ANOVA للنموذج الانحدار بين أبعاد إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي أن هناك تأثيراً إحصائياً معنوياً. حيث بلغت قيمة إحصائية $F = 13.995$ ، وهي أكبر بكثير من القيمة الحرجة المطلوبة، مما يشير إلى أن النموذج يفسر بشكل جيد التباين في جودة التعليم العالي بناءً على مستوى إدارة المعرفة.

كما أن الدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} = 0.000$) تؤكد أن إدارة المعرفة تساهم بشكل واضح في تحسين جودة التعليم العالي. وهذا يبرز أهمية تضمين استراتيجيات فعّالة لإدارة المعرفة في المؤسسات الأكاديمية لتحسين الأداء التعليمي والإداري.

إذن حسب النتائج المتحصل عليها فإن Sig. الخاصة باختبار f تساوي 0.05 أي تساوي قيمة (5%) وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائياً ومنه نقبل الفرضية H_1 ونرفض الفرضية H_0 .

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

وهذا يوصي بضرورة تطوير برامج إدارة المعرفة في الجامعات، سواء عبر تحسين التبادل المعرفي بين الأساتذة والطلاب أو استخدام تقنيات حديثة في جمع وتحليل المعلومات الأكاديمية، مما سيساهم في رفع مستوى الجودة التعليمية

جدول رقم 3_32: نتائج الاختبار

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| Modèle | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. |
| | B | Erreur standard | Bêta | | |
| 1 | (Constante) | 16.674 | 4.754 | 3.508 | .001 |
| | knowledg | .541 | .145 | .475 | .000 |

a. Variable dépendante : qualité

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

أظهرت نتائج التحليل أن إدارة المعرفة لها تأثير إيجابي كبير على جودة التعليم العالي، حيث بلغت قيمة المعامل غير الموحد (B) 0.541 هذا يشير إلى أن كل زيادة في مستوى إدارة المعرفة تؤدي إلى تحسن ملحوظ في جودة التعليم العالي.

حسب الجدول أعلاه يمكن وضع المعادلة التالية:

$$Y = 16.674 + .541x + Et$$

- من الجدول لدينا احتمال Sig يساوي 0.01 وهو أقل من 0.05 ومنه نقبل الفرضية البديلة H1

ونرفض الفرضية العدمية H0 ونقول أن المعلمة a مفسرة إحصائيا أو ذات دلالة إحصائية ولها دور في

النموذج.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

- أما بالنسبة للمعلمة B لديها احتمال Sig يساوي 00.0 وهو أقل من 0.05 ومنه نقبل الفرضية

البديلة H1 ونرفض الفرضية العدمية H0 وبالتالي المعلمة مفسرة إحصائيا وذات دلالة إحصائية ومنه

نقول إن متغير إدارة المعرفة يؤثر على متغير جودة التعليم العالي.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

خلاصة الفصل الثالث

من خلال دراستنا التطبيقية التي أجريناها على عينة من أساتذة كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بتلمسان تبين لنا أن كل النتائج المتوصل لها ذات دلالة معنوية إحصائية حيث اتضح لنا تأثير إيجابي لإدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وذلك عن طريق توزيع الاستبيان واسترجاعه ثم تفرغ وتحليل البيانات المتحصل عليها بواسطة مجموعة من أساليب الإحصائية.

واعتمادا على ما تم حصول عليه فإن أبعاد إدارة المعرفة لها تأثير في تحسين جودة التعليم العالي حيث أثبتت الدراسات أن الجامعة تقوم بتطبيق عمليات إدارة المعرفة (التشخيص، الاكتساب، التخزين ثم توزيع وتطبيق المعرفة) من اجل الحصول على نتائج أكثر فعالية.

خاتمة عامة

الخاتمة العامة

في الأخير يمكن القول أن إدارة المعرفة لها دور حيوي في تحسين جودة التعليم العالي فهي تلعب دور مهم في تحسين برامج التعليم كما أنها تعزز الابتكار وتحسن من أداء الأساتذة والطلاب وتساهم في تفاعل بينهم، كذلك لها دور في رفع من كفاءات الخدمات الطلابية وجودة البحوث العلمية.

من خلال هذا البحث يمكن القول أن إدارة المعرفة جزء لا يتجزأ من جودة التعليم العالي فهي نظام متكامل يساهم بشكل كبير في ضمان جودة التعليم لذلك أصبح من ضروري اعتمادها وبرمجتها كمتطلب أساسي في ظل هذا التطور هائل وسريع. فهي لها تأثير إيجابي على كوادر البشرية فيمكن من خلالها تعزيز كفاءة وفعالية مؤسسات التعليمية بإضافة إلى نتائج الدقيقة والسريعة التي تخدم الجامعات في ظل العولمة.

• نتائج الجزء النظري:

- إدارة المعرفة أصبحت من أحدث المفاهيم والمداخل الإدارية وتعتبر من سمات الإدارة المعاصرة، فهي تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح فهي تمكّن من تحقيق العديد من الفوائد من بينها تحسين الأداء والمرونة في التعامل مع مختلف التغيرات البيئية.
- أصبح في وقتنا الحاضر شرط أساسي تبني مفهوم جودة الخدمة لدى مؤسسات التعليم العالي لمواكبة التطورات السريعة في ظل التنافس العالمي وتلبية حاجيات كل من الأساتذة والطلبة.
- إدارة المعرفة من المفاهيم التي تقوم على أسس خاصة بها والمتمثلة في تشخيص المعرفة، توليدها، نشرها تخزينها وتطبيقها.
- تعد جودة الخدمة أمر حاسم في غاية الأهمية لتقديم خدمة مميزة تتمتع بمجموعة من المزايا والخصائص الواجب توفرها لبلوغ الأهداف المسطرة، ويمكن الحكم على هذه الأبعاد من خلال مجموعة من الأبعاد والمتمثلة في الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة التعاطف والأمان.

• النتائج الجزء التطبيقي:

من خلال التحليل الإحصائي تبين أن معظم أساتذة في كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير الذين تم استجوابهم هم إناث تتراوح أعمارهم بين 31 و40 سنة وان اغلبهم رتبهم أساتذة محاضرون من الفئة (ب).
أظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متغير إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي ومنه تم قبول الفرضية H1 التي تنص على وجود أثر موجب معنوي لأبعاد إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي وتم نفي الفرضية H0 التي تنص على عدم وجود أثر موجب معنوي لأبعاد إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي.

قائمة مصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. أ.د. عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
2. حسن حوسين البيلاوي، وسلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية مصر 2007
3. الخطيب أ، زيغان خ، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، ط1، عمان، عالم الكتب الحديث، 2009.
4. ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
5. رمزي أحمد عبد الحي، مستقبل التعليم العالي في الوطن العربي في ظل التحديات العالمية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
6. سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، جودة في التعليم، دراسات تطبيقية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
7. الصاوي ي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
8. العلي عبد الستار وعامر قنديلجي وغسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان دار المسيرة، 2006
9. عبد الإله يوسف الخشاب، مجذاب بدر المناد، التمويل الذاتي للتعليم العالي في الدول النامية وتوجهاته مع التركيز على تجربة جامعة بغداد، ط1، الدار الدولية للاستثمار الثقافية ش. م.، مصر، 2001.
10. عبد الله ليث الفقيهي، استراتيجية إدارة المعرفة دار الحمد للنشر والتوزيع ط1، عمان الأردن، 2012
11. الكيسي صلاح، د. إدارة المعرفة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005.
12. ليث عبد الله القهيوي، إستراتيجية إدارة المعرفة وأهداف التنظيمية، ط1 دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013

13. مأمون سليمان الدراكية، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
14. محمد تركي البطاينة، ود. زياد محمد المشاقبة، إدارة المعرفة، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
15. محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
16. محمد ناتف محمود، "الاقتصاد المعرفي"، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015
17. الملكاوي براهيم الخلوف إدارة المعرفة الممارسات ومفاهيم، دار الوراق، عمان، 2007.
18. نعيم إبراهيم الظاهر إدارة المعرفة ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع وجدارا للكتاب العالمي، عمان الأردن، 2009.
19. يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

ثانيا: الرسائل ومذكرات الجامعية

1. حرنان نجوة، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه تخصص تسيير المنظمات جامعة محمد خيضر بسكرة 2014
2. خالصة فتح الله، أثر إدارة المعرفة على جودة مخرجات التعليم العالي دراسة حالة الجزائر أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر، 2021، 3
3. صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: أفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014.
4. عبد الرزاق حواس، مساهمة في تحسين جودة التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر، 2016.

5. فوزية قديد فعالية إدارة المعرفة في التعليم العالي بالجزائر دراسة ميدانية لجامعة الجزائر3 أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير تخصص إدارة اعمال، جامعة الجزائر كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير سنة 2015
6. قادة ي. "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائري-دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة"، مذكرة ماجستير، تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 80446-8048.
7. ليندة فليسي، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير جامعة احمد بوقرة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر 2012
8. ماضي إسماعيل سالم منصور، "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي حالة دراسية الجامعة الإسلامية بغزة"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، تخصص إدارة أعمال، 2010.
9. محمد علي، فاديا لطفي عبد الوهاب، دور استخدام عمليات إدارة المعرفة في تحديد مكونات الرأي الاستراتيجية للمنظمة، دراسة استطلاعية لأراء عينة من قيادات الإدارية بجامعة بغداد ومستنصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية 2007
10. مهيب وسام، دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي (دراسة حالة جامعة الجزائر3)، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، سنة 2017.
11. وهيب حسين الداسي، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة تطبيقية في المصاريف الحكومية السورية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا 2007

ثالثا: المجلات

1. إلهام منصوري، أثر التسويق الداخلي على ضمان جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الموظفين بكلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال بجامعة ورقلة، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد7، الجزائر، 2018.
2. بوطبة نور الهدى ود. بن زيان إيمان "إدارة المعرفة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي دراسة حالة قسم علم النفس بجامعة الحاج لخضر - باتنة - الجزائر"، مجلة الباحث الاقتصادي العدد 02، الجزائر، 2010.

3. حاتم إبراهيم محمد إمعيزيق، "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم التقني والفني قسم إدارة أعمال المعهد العالي كمبوت للعلوم الإدارية والمالية ليبيا"، المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 2، العدد 1، 2023.
4. حلموس الأمين «دور إدارة المعرفة في إيجاد وتعزيز جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالأغواط»، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 1، المجلد 5، الجزائر، 2018.
5. رحمة نابتي، "دور إدارة المعرفة في تعزيز جودة التعليم العالي دراسة حالة قسم هندسة النقل بجامعة الإخوة منتوري قسنطينة"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 1، المجلد 7، العربي بن مهدي أم بواقي الجزائر، 2023.
6. عبد الفتاح نصر الله وسالم علي أبو عمرة «دور إدارة المعرفة في تطوير أداء الكليات الحكومية في قطاع غزة دراسة حالة كلية فلسطين التقنية» مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 14، العدد 1، سنة 2019.
7. فرحاتي لويذة وآخرون بعنوان "إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي-تجارب بعض الجامعات-جامعة بسكرة وجامعة باتنة"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الرابع، ديسمبر، 2018.
8. فيصل علي منصور العميري، "متطلبات إدارة المعرفة ودورها في تنمية الموارد البشرية بالتطبيق على وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان، مجلة التقديم في البحوث الزراعية، المجلد 28، العدد 4، سنة 2023.
9. قاشي خالد، عثمان ليلي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي-عرض بعض التجارب الأجنبية في تطبيق الجودة الشاملة-مجلة الإبداع، المجلد 7، العدد 8، جامعة بليدة 2.
10. محمد الخضر أبو جنح وآخرون، "دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية على الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم"، جامعة السودان للعلوم وتكنولوجيا مجلة العلوم والتقانة في العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 1، 2016.
11. هاجر زاوي، خالد كواش "جودة التقييم الذاتي لدى خلية ضمان الجودة بجامعة الجزائر 3 ودورها في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة حسب تقرير سنة 2017 في ضوء المرجع الوطني لضمان

الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية"، مجلة جديد الاقتصاد المجلد 16، العدد،
01،

12. هبة محمد حسين الطائي، دور التقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر
أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات التقنية، مجلة التقنية المجلد 27، العدد 5، العراق 2014

رابعاً: الملتقيات والمؤتمرات

1. خالد محمد طلال بني حمدان، جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على
طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي،
البحرين 2012

2. علي حسين السمير، تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخالصة السورية، المؤتمر الدولي
الأول لجمعية المكتبات الأردنية عمان الأردن 2013

3. محمد قويدري وسملاي يحضيه، أهمية تسير المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية مداخله مقدمة إلى مؤتمر
الدولي 5 (اقتصاد المعرفة وتنمية الاقتصادية) جامعة الزيتونة، الاردن 2008

4. مهدي عبد لطيف مهدي، تحديد معايير الجودة في مخرجات التعليم التقني الهندسي، الندوة
التحضيرية الأولى للمؤتمر الهندسي العربي 28 تأثير مخرجات التعليم العالي ما قبل الجامعي في جودة
التعليم الهندسي، القاهرة 2016

5. نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان جودة
التعليم العالي جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، 2010

قائمة المصادر والمراجع باللغة الأجنبية

1. Education A comprehensive Study through Systems literaaaaature review and hibllometric Analysis (2019-2023), journal the eastasouth management and business., indonesiavol 02. π02, 2024
2. Education A comprehensive Study through Systems literananature review and bibliometric Analysis (2019-2023), journal the eastasonth management and business, indonesia vol 02, 02. 2024
3. Kabil SIBAL and all, « the road to acadimic excellence :the making of world-class research universities », world bank, washington DC .2011.
4. Mohammed Hassan ALKHATIB Nacira YAHIAQUI And others, SERVICE QUALITY BY KNOWLEDGE MANAGEMENT CAPABILITY IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS MEDIATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT Les Cahiers du Cread, Vol 38, no 01, 2022
5. Muhamadul bakirhj gaakub et khatijah Othman et Ahmad youail Knowledge management practices in malaysian Higher Learning Institutions A Review on Selected Cases international journal et éducation and research, vol 2, no 1, 2014
6. Piyush Vuas Knowledge management and Higher education institute Review topic analysis journal of open innovation technology market, and complexity Texas A&M University-central, volume 10, N.03, 2024.
7. Piyush Vuas Knowledge management and Higher education institute Review&topic analysis journal of open innovation technolgg market, and complexity ТехияАБМ University-central, volume 10, N.03, 2024

الملاحق

| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
|--------|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Régression | 801.380 | 1 | 801.380 | 13.995 | .000 ^b |
| | de Student | 2748.620 | 48 | 57.263 | | |
| | Total | 3550.000 | 49 | | | |

a. Variable dépendante : qualité

b. Prédicteurs : (Constante), knowledg

| Modèle | | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. |
|--------|-------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Erreur standard | Bêta | | |
| 1 | (Constante) | 16.674 | 4.754 | | 3.508 | .001 |
| | knowledg | .541 | .145 | .475 | 3.741 | .000 |

a. Variable dépendante : qualité