

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



أثر إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي

دراسة حالة جامعة غرداية

مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات

إشراف الدكتور:
علماوي أحمد

إعداد طالبة:
لمنيحي مريم

الموسم الجامعي: 2020 / 2019م

إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من رباني وأحسن إلي

من تعلمت على يديهما القيم والمبادئ السامية وأخذت بيدي وشجعاني للوصول إلى تحقيق أهدافي

إلى من هزني فراقهما وتركنا الألام والجروح في فؤادي إلى روح جدي وجدتي الغالية أسكنهما الله فسيح جنانه.

إلى من حملتني وهنا على وهن أمي حفظها الله وأبي العزيز.

إلى فلذة كبدي أبنائي محمد هارون، زكرياء، أماني حفظهم الله ورعاهم.

إلى زوجي العزيز رمضان بسعدي.

إلى إخوتي وأخواتي: أم سلمى، زهرة، محدودة، آمنة، محمد الأمين، ادريس، وليد

إلى كل عائلتي لمنيعي وعمراني كبيرا وصغيرا.

إلى كل من شاركني أحزاني وأفراحي صديقاتي: أسماء جعني، حياة عيشاوي، عزيزة داود

إلى كل من عرفته ووسعه قلبي ولم يسعه قلبي

مريم



تشكرات

أشكر الله العلي القدير وأحمده لأنه هداني الى هذا وماكنت لأهتدي لولا أن هداني وأحمده لوصولي لهذه الدرجة العالية وأسأله الثبات والتقى والعفاف.

أتقدم بالشكر الجزيل والخاص الى أستاذي الكريم علماوي أحمد

الذي ساعدني في اعداد هذا البحث ولم يدخر جهدا في مساعدتي وتسهيل الأمور علي جزاه الله عني كل خير.

أتقدم بالشكر لمن قدم لي يد المساعدة الأساتذة الزملاء: لعمور رميلة، بعاج الهاشمي، بهاز لويزة، عفو مصطفى.

أشكر كل من علمني حرفا خلال مشواري الدراسي والى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة.



ملخص:

أجريت هذه الدراسة بهدف التعرف على مدى أثر إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، من وجهة نظر عينة من أساتذة جامعة غرداية.

وللوصول إلى أهداف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي اعتمدنا على المنهج الاستقرائي، وتم جمع الإحصائيات باستخدام أداة الاستبيان من مختلف الكليات بجامعة غرداية، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SMART PLS) و(SPSS).

وقد تكون مجتمع الدراسة من مجموعة أساتذة جامعة غرداية، البالغ عددهم 467 أستاذ، تم اختيار 100 بطريقة عشوائية كعينة، وزع عليهم الاستبيان المعتمد فيه هذه الدراسة، وقد تم استرجاع 67 استبيان، أي بنسبة 67%، كلها صالحة للدراسة والتحقيق.

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $x > 0.05$ بين إدارة المعرفة وتحقيق جودة التعليم العالي، بجامعة غرداية.

كما تم التوصل إلى وجود فروق دالة إحصائية تعزى للعوامل الشخصية (الجنس، الخبرة المهنية، الرتبة الوظيفية، الكلية)، في تحقيق جودة التعليم العالي، بجامعة غرداية.

الكلمات المفتاحية: معرفة، إدارة معرفة، جودة، جودة تعليم عالي، جامعة غرداية

Abstract

This study was conducted with the aim of identifying the extent of the impact of knowledge management on achieving the quality of higher education from the point of view of a sample of Ghardaia professors. To reach the goals of the study, we relied on the descriptive approach in the theoretical side.

As for the applied aspect, we relied on the inductive approach. Statistics were collected using the questionnaire tool from various colleges at the University of Ghardaia, who numbered 467 professors. 100 were chosen randomly as a sample and the questionnaire approved in this study was distributed. 67 questionnaires were returned, or 67%, all of which are valid for study and investigation.

The study concluded that there is a statistically significant relationship at the significance level $x < 0.05$ between knowledge management and achieving the quality of higher education at the University of Ghardaia.

There were also statistically significant differences attributable to personal factors (gender, experience, job rank, and college) in achieving the quality of higher education. University of Ghardaia.

Key words: knowledge, knowledge management, quality, higher education quality, Ghardaia University

فهرس الجداول

- جدول 1 يبين أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة..... 51
- جدول 2 الكليات والأقسام بجامعة غرداية..... 59
- جدول 3 توزيع مجتمع الدراسة حسب الكليات..... 62
- جدول 4 توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس..... 62
- جدول 5 توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية..... 63
- جدول 6 توزيع مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية..... 64
- جدول 7 توزيع مجتمع الدراسة حسب الكليات..... 65
- جدول 8 مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاهات العامة للعبارات..... 66
- جدول 9 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول..... 67
- جدول 10 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني..... 67
- جدول 11 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث..... 68
- جدول 12 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع..... 68
- جدول 13 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الخامس..... 69
- جدول 14 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول..... 69
- جدول 15 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني..... 70
- جدول 16 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث..... 70
- جدول 17 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع..... 71
- جدول 18 قيمة الموثوقية وصحة التقارب..... 72
- جدول 19 مؤشر ارتباط المتغير VC..... 74
- جدول 20 مؤشر التحويلات المتقاطعة CL..... 75
- جدول 21 قياس معامل التحديد..... 79
- جدول 22 قياس مؤشر حجم التأثير F2..... 80
- جدول 23 قياس مؤشر القدرة التنبؤية Q2..... 80
- جدول 24 اختبار الفرضيات بمقياس Bootstrap..... 81

82	جدول 25 نتائج تحليل الفرضيات
84	جدول 26 إختبار T-test بالنسبة للجنس
85	جدول 27 إختبار (ANOVA) بالنسبة للمستوى الوظيفي
86	جدول 28 إختبار أقل فرق معنوي LSD
87	جدول 29 إختبار (ANOVA) بالنسبة لسنوات الخدمة
88	جدول 30 إختبار (ANOVA) بالنسبة للكليات الجامعة

فهرس الأشكال

- الشكل 1 يبين نموذج الدراسة 3
- الشكل 2 هيكله الدراسة 7
- الشكل 3 يوضح عمليات إدارة المعرفة 20
- الشكل 4 تركيبة مجتمع الدراسة حسب الجنس 62
- الشكل 5 تركيبة مجتمع الدراسة الرتبة الوظيفية 63
- الشكل 6 تركيبة مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية 64
- الشكل 7 تركيبة مجتمع الدراسة حسب كليات الجامعة 65
- الشكل 8 قيمة الموثوقية وصحة التقارب 73
- الشكل 9 النموذج البنائي قبل توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز 77
- الشكل 10 النموذج البنائي بعد توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز 78
- الشكل 11 قياس معامل التحديد 79

فهرس الملاحق

100.....	ملاحق 1 الاسباب النهائي.....
103.....	ملاحق 2 الجداول الإحصائية مسخرجة من برنامج (SMART PLS).....
111.....	ملاحق 3 الجداول الإحصائية مسخرجة من برنامج (SPSS).....

مقدمة

مقدمة:

في ظل التطورات العالمية والمنافسة بين الجامعات في مختلف ميادين المعرفة حيث تعتبر الجامعة المركز الأول لمختلف الاختراعات والابتكارات والحاضنة للرأس المال البشري، والتي تعمل باستمرار في تجديد وبناء المعرفة، ومحرك للنمو الفاعل لجميع الأنشطة الاقتصادية، وتشكل الدافع لتطور وتنمية المجتمع والأمة.

التعليم العالي يعتبر أهم ركائز الاقتصاد ومجتمع المعرفة، من خلال مساهمته في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثا واستخداما وتطبيقا في مختلف المجالات، وانطلاقا من هذه المعطيات تعد الجامعة الملاذ الآمن للمثقفين والنخبة، بذلك نكون بحاجة إلى تصميم إدارة فعالة واستراتيجية ترمي إلى تحقيق الجامعة للريادة والمنافسة مع غيرها من الجامعات العالمية.

نحن نعيش عصر المعلومة التي تتطلب الاستناد إلى إدارة المعرفة كأحد الآليات والتطورات الفكرية المعاصرة ذات تأثير الفاعل على إنجاز الأعمال والمؤسسات التعليمية، فان إدارة المعرفة تؤسس فكرة مفادها أن المؤسسات ملزمة باستغلال المعارف والمهارات المختلفة في الوقت والشكل المناسب، سعيا للاستفادة منها في تحقيق مستويات أعلى من الإنجاز، وهي المحرك الذي يقود التنافسية في الوقت الراهن.

أصبح الاهتمام بموضوع جودة التعليم العالي يشكل تحديا من حيث تحسين الجودة، وبالنظر للتعليم العالي في بلادنا فمنذ الاستقلال، يعرف قطاع التعليم العالي إصلاحات تتماشى مع التطورات والتحديات التي يواجهها على الصعيد المحلي والعالمي، سعيا لمواكبة الجامعات العالمية في امتلاك المعرفة والمساهمة في تنمية البلاد والنهوض بالاقتصاد الوطني.

التحدي القائم لتحقيق جودة التعليم العالي يكون في مدى التحكم وتجسيد الفعلي والاستراتيجي لإدارة المعرفة، من خلال وجود قدر من التطابق بين المفهوم العملي للمعرفة وآليات وأنشطة المؤسسة التعليمية وفعاليتها، لتحقيق المتطلبات الأساسية لتحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير أداء المؤسسة من أجل تعزيز القدرة التنافسية.

فإن الاهتمام بمفهوم إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في الجامعة الجزائرية أضحي مطلباً أساسياً من أجل تحقيق المتطلبات الأساسية وتجسيد تفعيل للمعايير الدولية وتجسيد الطموحات المرجوة والمستهدفة نحو استثمار بشري ذو نوعية عالية.

أ - إشكالية الدراسة:

تواجه مؤسسات التعليم العالي بالجزائر تحديات وتغيرات تحتاج عالمنا، فيما يعرف بعصر المعلومة والتكنولوجيا المتطورة، التي أصبحت تمثل فيها المعرفة المصدر الاستراتيجي المهم في بناء الميزة التنافسية للمؤسسات، بل أصبحت العامل الأكثر تأثيراً في نجاح المؤسسة أو فشلها، مما يشكل ضرورة التخطيط والتنظيم لمختلف عمليات إدارة مؤسسات التعليم العالي وفق آليات وتقنيات ومهارات جديدة، تساعد القائمين عليها على تحقيق الأهداف المقصودة والمنشودة بغية تجاوز التحديات والمعوقات التي تحول دون تحسين جودة التعليم العالي والقدرة على منافسة الجامعات العالمية.

وتجسيد جودة التعليم العالي يتطلب إدارة المعرفة كقاطرة نحو تجسيد الطموحات، وتحفيز الطاقات الإبداعية، وتعزيز القدرة التنافسية والتسلح بثقافة الإبداع والتطوير والأداء الجماعي، وإتاحة الفرصة لتنمية المعلومات وتطويرها، وتجسيد تكنولوجيا ونظم معلومات اتصال متطورة.

ولتطبيق عمليات إدارة المعرفة فإن الأمر يتطلب على الجامعات بناء البرامج التعليمية التي تساهم في تطوير الثقافة المجتمعية وتفعيل العمليات الخاصة بـ: (تنظيم، توليد، تخزين، تطبيق، نشر وتوزيع)، وتبني استراتيجيات تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية، وتحسين جودة العمل والخدمة، واستثمار الموارد المالية والبشرية بالشكل المناسب، ولذا فإن مشكلة الدراسة الرئيسية تركزت حول معرفة ما مدى تأثير إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي

من خلال الإشكالية الرئيسية للدراسة يمكننا صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي؟
2. هل تؤثر إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة على ضمان تحقيق جودة التعليم العالي؟

ب - فرضيات الدراسة:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وضمان تحقيق جودة التعليم العالي؟

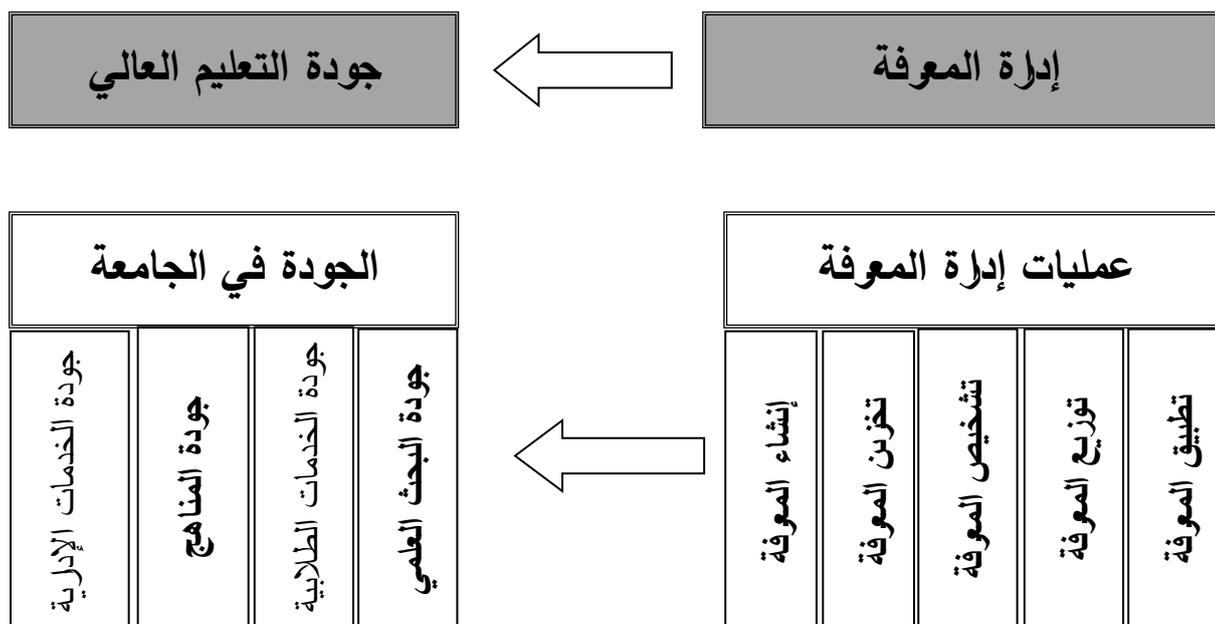
وبناء على الأسئلة الفرعية للدراسة، تم صياغة فرضياتها على النحو التالي:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $x > 0.05$
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتخزين المعرفة عند مستوى الدلالة $x > 0.05$
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة ونقل المعرفة عند مستوى الدلالة $x > 0.05$
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتشخيص المعرفة عند مستوى الدلالة $x > 0.05$

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتوزيع المعرفة عند مستوى الدلالة $x > 0.05$
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتطبيق المعرفة عند مستوى الدلالة $x > 0.05$
- 2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية عند مستوى الدلالة $x > 0.05$
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، تعزى للجنس عند مستوى الدلالة $x > 0.05$
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، تعزى للخبرة عند مستوى الدلالة $x > 0.05$
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، تعزى للرتبة الوظيفية عند مستوى الدلالة $x > 0.05$
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، تعزى للكلية عند مستوى الدلالة $x > 0.05$

ج- مخطط الدراسة:

الشكل 1 يبين نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

د- مبررات اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية باعتبار كوننا جزء من الطاقم الإداري للمؤسسة التعليم العالي بجامعة غرداية.
- المكانة التي تحتلها إدارة المعرفة والدور الذي تلعبه في تحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، مما يجعل من إدارة المعرفة أسلوب لضمان الجودة.

ه- أهداف الدراسة:

الهدف من خلال الدراسة إلى:

- التعرف على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغيرات الدراسة: إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- التوصل إلى الدور الأساسي لإدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي.
- الوصول إلى عناصر إدارة المعرفة المتحكمة في تحقيق جودة التعليم العالي.
- بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة غرداية .

و- أهمية الدراسة.

- إبراز دور إدارة المعرفة في تطوير وتحقيق جودة التعليم العالي.
- الكشف عن مواطن نقاط القوة والضعف في تطبيق إدارة المعرفة داخل جامعة غرداية.
- بيان علاقة هيئة التدريس في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة غرداية.
- بيان علاقة عمليات إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة غرداية.
- إضافة دراسة تطبيقية علمية في موضوع إدارة المعرفة وعلاقتها بجودة التعليم العالي للمكتبة الجامعية.
- التعرف على تأثير إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة على جودة التعليم العالي بجامعة غرداية.
- التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة بجامعة غرداية ومساهمتها في تحقيق الجودة في التعليم العالي

ز- حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: اقتصر البحث عن العلاقة بين إدارة المعرفة وتحقيق جودة التعليم العالي، بين تطبيق عمليات إدارة المعرفة وتأثير ذلك في تحقيق الجودة.
- الحدود الزمنية: اقتصرت الدراسة في الفترة ما بين جانفي إلى ماي 2020.

- الحدود البشرية: اقتصر على إطارات هيئة التدريس جامعة غرداية.

- الحدود المكانية: مختلف كليات جامعة غرداية.

ح- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

استخدمت الطالبة المنهج الوصفي في تحديد مشكلة البحث التي تمثلت في إبراز دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، والمعروف عن المنهج الوصفي أنه يستخدم في الدراسة أوصاف دقيقة للظواهر التي من خلالها يمكن تحقيق تقدم كبير في حل المشكلات، وذلك من خلال قيام الطالبة بتصوير الوضع الراهن، وتحديد العلاقات التي توجد بين الظواهر.

أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة، كما صممت الطالبة استبانة تضمنت محورين لقياس واقع إدارة المعرفة، وتم استعمال برنامج التحليل الإحصائي (SMART PLS) و(SPSS) لتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

ط- مرجعية الدراسة:

بالنسبة للجانب النظري تم الاعتماد على ما هو متاح من كتب ودراسات ومذكرات في المكتبات وجرائد الرسمية وبحوث منشورة في شبكة الانترنت، فيما تعلق بموضوع الدراسة، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على الوثائق والإحصائيات والمعطيات التي تم جمعها من إدارة الجامعة وكذا استبيانات التي تم توزيعها على عينة الدراسة.

ي- صعوبات الدراسة:

- صعوبة توزيع وجمع الاستبانة خاصة وأن عينة الدراسة معظم الوقت مشغولين بالتدريس.
- تأخر رد الأساتذة وهذا للظروف الراهنة بسبب جائحة كورونا.

ك- مصطلحات الدراسة:

- المعرفة: "هي حصيلة الامتزاج الخفي بين المعلومة والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على الحكم والمعلومات، وهي وسيط لاكتساب المعرفة ضمن وسائل عديدة كالحس والتخمين والممارسة الفعلية".

والمعرفة إجرائيا: "مزيج من الخبرات والمهارات والقدرات والمعلومات المتراكمة لدى الأكاديميين، ولدى الجامعات أو المؤسسات التعليمية، لمساعدتهم على الفهم الصحيح واتخاذ القرار المناسب من أجل التوصل إلى أفضل النتائج والممارسات".

- **إدارة المعرفة:** "العمليات التي تساعد مؤسسات التعليم العالي على توليد المعرفة وإيجادها واختيارها، واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تملكها المنظمة، التي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتعليم والتخطيط الاستراتيجي".

وإدارة المعرفة إجرائيا: "هي العملية المنهجية في توفير المعرفة وإتاحتها للأساتذة أو الموظفين في قطاع التعليم العالي، بما يوفر فرصة لزيادة المعارف من خلال توفير البيانات والمعلومات ونشر المعارف والمعلومات".

- **ضمان الجودة:** "الإجراءات المنظمة في الإدارة والتقييم لضمان الوصول إلى مستوى معين من الجودة أو الارتقاء بمستوى الجودة في التعليم العالي، بما يعزز ثقة من يهمل الأمر مباشرة في نظام التعليم ومخرجاته".

ضمان الجودة إجرائيا: " هو مجموعة من الآليات التي تستخدم بانتظام على مستوى المؤسسة يحترم فيها الحد الأدنى من الالتزام، وتقديم خدمات تلي حاجات وتوقعات الفاعلين بالمؤسسة، بما يعزز ثقة وينميها".

ل- هيكلية الدراسة:

- **الفصل الأول:** ويشمل الأدبيات النظرية والتطبيقية لمفهوم إدارة المعرفة، ومفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي، وهو مقسم إلى قسمين:

○ القسم الأول: يعالج الإطار النظري لمتغيرات الدراسة.

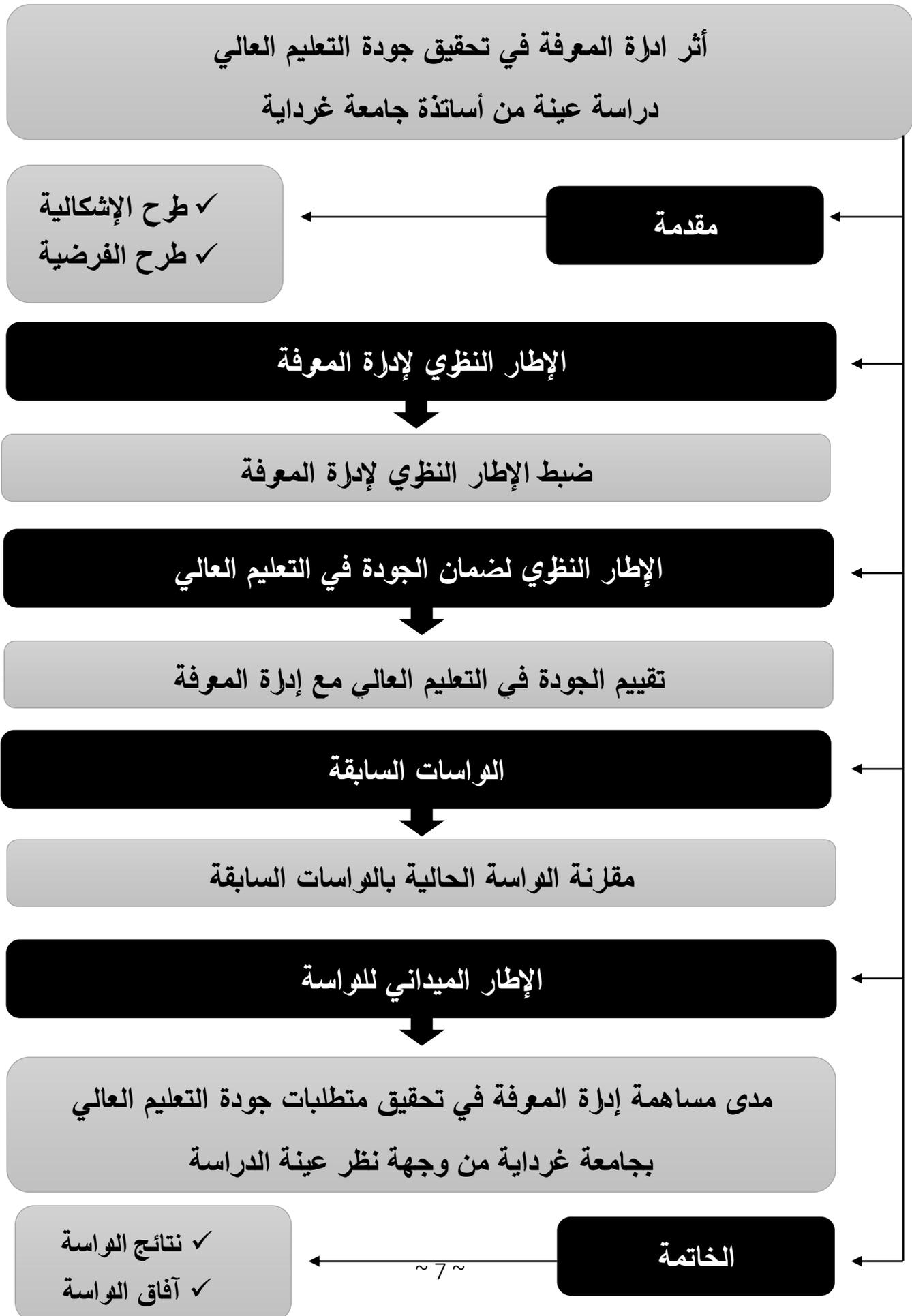
○ القسم الثاني: يعالج الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية حول موضوع الدراسة.

- **الفصل الثاني:** ويشمل الدراسة الميدانية، وهو على قسمين:

○ القسم الأول: يعالج الإطار المنهجي للدراسة وأدواتها.

○ القسم الثاني: يعالج نتائج الدراسة الميدانية عرض وتحليل النتائج ومناقشتها.

الشكل 2 هيكل الدراسة



الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

المبحث الأول: إدارة المعرفة

المبحث الثاني: الجودة في التعليم العالي

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تمهيد

إن التحولات العالمية الحاصلة إثر التطورات التقنية والمعرفية والتكنولوجية، أخذت مكانة أساسية في معادلة التسيير وإدارة المؤسسات والشركات، بتنامي المعرفة ودخولها في عدة مجالات وتخصصات، وأضحى الاقتصاد الحديث يعرف باقتصاد المعرفة، والذي يقوم على أساس الرأس المال الفكري والمعرفي، أكثر من العناصر التقليدية (الأرض، المال، العمال).

وعليه تعتبر إدارة المعرفة من المواضيع المهمة والأساسية، وخاصة إذا تعلق الأمر بمؤسسات التعليم العالي، فهي تحدد بشكل رئيسي نوعية وجودة التعليم المقدم.

وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم محاور إدارة المعرفة، بداية من تحديد المفهوم وأهميتها وأهدافها، وكذا الإشارة إلى أبعادها ومتطلباتها، من أجل تحقيق فعالية وأثر في مخرجات التعليم العالي.

المبحث الأول: إدارة المعرفة

أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع المهمة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري للإدارة، خاصة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من أجل ضمان وتحقيق جودة عالية، كما أن العديد من المديرين اعتبروا أنها عملية إستراتيجية متميزة.

تعد المعرفة العصب الحقيقي لمنظمات اليوم ووسيلة إدارية هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات العصر الذي تهيمن فيه ثورة المعلومات والاتصالات فهي السلاح القوي والفعال من أجل الريادة والسيادة

المطلب الأول: ماهية إدارة المعرفة

يعد مفهوم إدارة المعرفة (Gestion Des Connaissances) من المفاهيم الحديثة نسبياً التي حضت باهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة، أصبحت إدارة المعرفة من المواضيع الأكثر ديناميكية وجدلية في الإنتاج الفكري لإدارة الأعمال.¹

وقد تباين المفكرون والباحثون في تحديد مفهوم واضح وشامل للمعرفة فأخذت العديد من الصيغ الأساسية والمختلفة لذا سنتطرق في هذا المطلب الى التفصيل في مفهوم المعرفة من وجهات نظر مختلفة وكذا بيان أهميتها.

¹ خضير كاظم حمود، منظمة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 63.

الفرع الأول: مفهوم إدارة المعرفة

أولاً: مفهوم المعرفة

هي مزيج من الخبرات والقيم والمعلومات السياقية والبصيرة التي توفر إطاراً لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة، حيث أن مصدرها وتطبيقها متواجداً في أذهان المنظمات، وفي كثير من الأحيان تصبح جزءاً لا يتجزأ وليس فقط في وثائق ومستودعات ولكن أيضاً في إجراءات تنظيمية وعمليات وممارسات ومعايير.¹

المعرفة تشكل أحد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات ثم إلى بيانات ثم إلى المعلومات وتندرج إلى المعرفة وفي القمة الحكمة لدى قبل الانطلاق في تعريف المعرفة لا بد من تحليل وتعريف بعض المفاهيم الأساسية:

✓ **البيانات:** هي مجموعة من المفاهيم والأرقام والرموز التي تحتاج إلى معالجة وتنظيم لكي تتحول إلى معلومات فهي المادة الأولية والمعطيات التي نستخلص منها المعلومات

✓ **المعلومات:** هي المنتج الذي يتم الحصول عليه من خلال تحليل وتصنيف البيانات فهي بيانات تمت معالجتها للاستخدام والمعرفة.²

✓ **المعرفة:** هي حصيلة امتزاج وتفاعل خفي بين المعلومات والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على الحكم وتتم عملية المزج داخل عقل الفرد لتنتج بعده المعرفة التي توصل لأفضل النتائج والقرارات واستخلاص مفاهيم جديدة.³

✓ **المعرفة:** هي مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات، أي أنها عبارة عن معلومات ممزجة بالتجربة والحقائق والأفكار والقيم التي تعمل مع بعضها كتركيب يسمح للأفراد والمنظمات من خلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير.⁴

¹PitroEvanglista "The Adoption of knowledge Management Systems in small firms",

Electronic journal of knowledge Management, Volume 8 Issue, 2010, p 30.

²خضير كاظم حمود، مرجع سبق ذكره، ص 68.

³رضا خلاصي، مروج إدارة المعرفة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2016، ص 20.

⁴صالح أحمد صالح، دور إدارة المعرفة في تنمية القيادات الإدارية، مجلة المنصور، العدد 17 خاص، 2012، ص 190.

✓ **المعرفة:** هي حصيلة عمل العقول الإنسانية عبر التاريخ ومن فجر الإنسانية تتراكم وتتزايد ويستمر بعضها وينمو ويتداول بين البشر وينتقل من جيل الى جيل آخر ويضم بعضها ويندرج نتيجة عدم الاستخدام ولكن أبدا لا يضيع بل يمكن دائما البحث عنه.¹

اذن يمكن القول ان المعرفة " هي عبارة عن مجموعة من المعاني والتصورات والآراء والمعتقدات والحقائق التي تتكون لدى الانسان نتيجة لمحاولات المتكررة لفهم الظواهر والاشياء المحيطة به "

ثانيا: أهمية المعرفة

تبرز الأهمية للمعرفة في الوقت الحاضر نتيجة ثورة المعرفة المرتبطة بثورة المعلومات واستخدام نتائج وافرازات ومعطيات المعرفة في كافة مجالات عمل الاقتصاد وتطور نشاطه لدى نجل أهمية المعرفة في النقاط التالية:

- ✓ تمثل المعرفة الأساس المهم في تحقيق الابتكارات والاكتشافات والاختراعات التكنولوجية
- ✓ الزيادة المستمرة في الاستثمارات ذات الصلة المباشرة في المعرفة التي ينجم عنها تكوين رأس المال المعرفي
- ✓ الزيادة المستمرة في المؤسسات والمشروعات التي تعمل في مجال المعرفة توليدا ونتاجا واستخداما، التي تمثلها شركات المعلومات والاتصالات والبرمجيات والبحوث
- ✓ الزيادة المستمرة في اعداد العاملين في مجالات المعرفة وفي الأعمال كثيفة العلم.
- ✓ الزيادة المستمرة والسريعة في استخدام مضامين المعرفة ومعطياتها وافرازاتها في كافة مجالات الأعمال
- ✓ تعتبر المعرفة موردا اقتصاديا هام وعنصر أساسي من عناصر الإنتاج وذلك كنتيجة للأهمية التي تتمتع.²

مما سبق يمكن التوصل الى أن المعرفة جزء لا يتجزأ من المنظمة التي تعيش على المعرفة فهي تنشأ في اطارها وتتزود من مصادرها المختلفة وهنا ضرورة المشاركة بالمعرفة من جميع أطراف المنظمة ووحدة الهدف من استخدام المعرفة داخل المنظمة

الفرع الثاني: تصنيفات وخصائص المعرفة

أولا: تصنيفات المعرفة

لقد قدم الباحثون تصنيفات عديدة للمعرفة وهنا نصنف المعرفة الى صنفين وهما:

¹ ندى عبد القادر، إدارة المعرفة وأثرها في رأس المال الفكري، دراسات إدارية، المجلد (3) العدد (6)، كانون الأول 2010، ص 125.

² أحمد الخطيب، خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جدارا للكتاب العالمي، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 9.

✓ **المعرفة الصريحة:** هي المعرفة التي ظهرت رسمياً، ويمكن أن تكون موجودة بشكل يدوي مثل المنتجات -براءات الاختراع- البرمجيات - قواعد البيانات، أو يمكن أن تكون المعرفة مرموقة في قواعد طرق عمل اعتيادية روتينية إجراءات التشغيل

✓ **المعرفة الضمنية:** هي المعرفة الشخصية التي تستخدم من قبل العديد من المنظمات وذلك لاستغلال عمل العاملين وفهم علمهم، المعرفة الضمنية هي المهارات ومن ضمن ذلك القدرة على التفكير واتخاذ القرارات والأفعال الناتجة عن الخبرة الفردية والمعتقدات ولكن هذه المعرفة لا تكون موثوقة أو منتزعة بشكل رسمي، والمعرفة الضمنية هي انتقال منظم وتشارك حيث يمكن تعلمها من خلال الملاحظة والتقليد.¹

ثانياً: خصائص المعرفة

للمعرفة خصائص وسميات تميزها عن الأنشطة الأخرى وقد تنوعت خصائصها تبعاً لاختلاف وجهات النظر التي يحملها الباحثون والمهتمون في هذا المجال فأشار بعضهم إلى أنه توجد خمس خصائص تميز بها المعرفة وهي:²

✓ **التراكمية:** المعرفة تظل صحيحة وتنافسية في اللحظة الراهنة لكن لا تبقى كذلك في مرحلة قادمة وهذا يعني أن المعرفة متغيرة ولكن بصيغة إضافة المعرفة الجديدة إلى المعرفة القديمة.

✓ **التنظيم:** المعرفة المتولدة ترتب بطريقة تتيح للمستفيد الوصول إليها وانتقاء الجزء المقصود منها.

✓ **البحث عن الأسباب:** التسبيب والتعليل يهدفان إلى إشباع رغبة الإنسان إلى البحث عن كل شيء ومعرفة أسباب الظواهر وهذا يمكننا التحكم فيها على نحو أفضل.

✓ **الشمولية واليقين:** شمولية المعرفة لا تسري على الظواهر التي تبحثها فحسب بل على العقول التي تتلقاها فالحقيقة تفرض نفسها بمجرد ظهورها وهي قابلة لأن تنقل لكل الناس واليقينية لا تعني أن المعرفة ثابتة بل تعني الاعتماد على أدلة مقنعة لكنها لا تعني أنها تعلو على التغيير.

✓ **الدقة والتجريد:** يعني التعبير عن الحقائق رياضياً.³

¹ رضا خلاصي، مرجع سبق ذكره، ص 21.

² صلاح الدين الكبيسي، سعد زناد الحياوي، إدارة المعرفة، بحوث ودراسات مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد العراق، 2005، ص 14.

³ نفس المرجع، ص 14.

الفرع الثالث: مصادر المعرفة

تتنوع في عصرنا الحالي مصادر المعرفة ولا يمكن حصرها ومن هذه المصادر يمكن تحديد مصدرين من أجل الحصول على المعرفة أو اكتسابها وهما:¹

✓ **المصادر الداخلية:** تعتبر المعرفة الضمنية أحد المصادر الداخلية لاكتساب المعرفة، وتشتمل على: الأفراد ومعتقداتهم وافترضااتهم وذاكرتهم، يكون هذا النوع من المعرفة صعب النقل أو الشرح وفي الوقت ذاته قد تكون لهذا النوع منافعها الكثيرة لصالح المنظمة.

✓ **المصادر الخارجية:** هناك الكثير من المصادر الخارجية التي يمكن للمنظمة الحصول منها على المعرفة مثل: المشاركة في المؤتمرات، واستئجار الخبراء، ومتابعة الصحف والمجلات والمواد المنشورة على شبكة المعلومات العالمية ومشاهدة التلفزيون وأفلام الفيديو ومراقبة الاتجاهات الاقتصادية والاجتماعية والتقنية وجمع البيانات والمعلومات من الزبائن والمنافسين والموردين والتعاون مع المنظمات الأخرى وإنشاء التحالفات وإقامة المشاريع المشتركة وغير ذلك من المصادر الأخرى.²

الفرع الرابع: أبعاد المعرفة

يمكن النظر إلى الإدارة المعرفة على أنها تكون من عدة أبعاد، ولتتم عملية إدارة المعرفة لا بد من معرفة المقصود بالمعرفة بشكل جيد، وكذلك معرفة كيفية استخدام المعرفة، والإلمام بشكل تام بألية إدارة المعرفة، والاطلاع على عملياتها للاستفادة من هذه العمليات وتحسينها.

هناك من يرى أن المعرفة لها أربع أبعاد رئيسية هي كما يلي:³

أولاً: البعد التنظيمي

يرتبط هذا البعد بمجموعة المعارف التقنية والتكنولوجية من البرمجيات والوسائل المشكلة للبنيات التحتية، والتي تعتبر دعامة لتجسيد إدارة المعرفة، من خلال: محركات البحث، قواعد البيانات، رأس المال الفكري والتكنولوجيات المتميزة، لذلك تسعى المنظمات إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة.

¹ حسين موسى قاسم البنا ونعمة عباس الخفاجي، استراتيجية التمكين التنظيمي لتعزيز فاعلية عمليات إدارة المعرفة، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2014، ص 71.

² نفس المرجع، ص 72.

³ ندى عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 57.

ثانيا: البعد التكنولوجي

يعبر عن كيفية الوصول للمعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، وذلك عن طريق تجنيد الطرائق والإجراءات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة.

ثالثا: البعد الاجتماعي

يركز على تقاسم المعرفة من الأفراد، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناع المعرفة، وتقاسم ومشاركة الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية فاعلة ومؤثرة.¹

رابعا: البعد الاقتصادي

يتعلق هذا البعد بالمحيط التنافسي للمنظمة، الذي فرضته عولمة الأسواق وتحرير الاقتصاد، مما يعني بحت المنظمة عن معايير النمو الدائم وادماج دائم لرأس المال البشري.²

المطلب الثاني: المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة

تعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية والتي نمت الأدبيات المتعلقة بها كما ونوعا وقد شهدت السنوات الماضية اهتماما متزايدا لتبني مفهوم إدارة المعرفة اد تسعى العديد من المنظمات الى تحويل أعمالها الى نشاطات قائمة على المعرفة فتعمل على توليد المعرفة والاهتمام بالنشاطات والافراد والوسائل التي تعمل على خلق المعرفة

الفرع الأول: مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها

أولا: مفهوم إدارة المعرفة

اختلف الباحثون في تناول مفهوم إدارة المعرفة تبعا لاختلاف اختصاصاتهم وخلفياتهم العلمية والعملية فهناك العديد من التعريفات ونورد منها مايلي:

¹رضا خلاصي، مرجع سبق ذكره، ص 32.

²رضا خلاصي، المرجع السابق، ص 32.

إدارة المعرفة هي تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة وكافة الأمور المتعلقة برأس المال الفكري والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية لتحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في الميزة التنافسية التي تسعى إليها المنظمة.¹

كما يعرفها سكايرم على أساس أنها: "الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها والخاصة باستحداثها، وجمعها، وتنظيمها، ونشرها، واستخدامها، واستغلالها وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المؤسسة."²

مفهوم إدارة المعرفة حسب جامعة تكساس (University Texas) على أن: عملية منظمة للبحث عن المعلومات وتنظيمها، وتصنيفها بطريقة تزيد من فهم العامل لها، وتخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة، ويوفر لها المرونة اللازمة في العمل، ويحافظ على الأصول الفكرية من الضياع وسهل عملية الاستفادة ومنها في حل مشاكل العمل.³

كما يمكن تعريفها بأنها: الإستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية، من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة استخدام المعرفة دف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الضرورية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرار.⁴

إدارة المعرفة هي نظام توليد مزدهر وبيئة تعلم من شأنه تشجيع وتوليد كل من المعرفة الشخصية والمعرفة المنظمة وجميعها، واستخدامها وإعادة استخدامها سعياً وراء قيمة جديدة للأعمال.⁵

إدارة المعرفة تعرف بأنها "إيجاد الطرق للإبداع وأسر معرفة المؤسسة للحصول عليها والاستفادة منها والمشاركة فيها ونقلها إلى الموظفين الذين في حاجة إليها لأداء أعمالهم بفعالية وبكفاءة وباستخدام الإمكانيات الحديثة وتقنية المعلومات بأكثر قدر ممكن".⁶

¹أقيني عقيلة، إدارة المعرفة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، سنة 2007، ص 80.

²حسن بوزناق، إدارة المعرفة ودورها في بناء الإستراتيجيات التسويقية، رسالة ماجستير في علوم التسويق، 2012-2013، ص 07.

³عبد الرحمن الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، درا وائل للنشر والتوزيع، سوريا، ط1، ص 32، 2013.

⁴وهيبة داسي، دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية، مجلة الباحث، العدد 11، 2012، ص 169.

⁵جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010، ص 35.

⁶قاشي خالد، عثمان ليلي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالمي "عرض بعض التجارب الأجنبية في تطبيق الجودة الشاملة"، جامعة البليدة 2،

إدارة المعرفة هي: "عملية تساعد الشركات في تعريف واختيار وتنظيم وبت ونقل المعلومات المهمة والخبرات والتي هي من ذاكرة الشركة والتي عادة تكون موجودة في الشركة بطريقة غير منظمة ومهيكله"¹

إدارة المعرفة هي: "الجهد المنظم والموجه من قبل المنظمة لأجل جمع وتصنيف وتنظيم وخرن أنواع المعرفة كافة ذات العلاقة بنشاطها وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين الأقسام والأفراد ووحدات المنظمة بما يزيد من كفاءتها في اتخاذ القرار والأداء التنظيمي"²

ومن خلال ما سبق يمكننا القول أن إدارة المعرفة هي استقطاب المعارف والتنسيق فيما بينها من أجل تحقيق قيمة مضافة للمؤسسة.

ثانياً: أهداف إدارة المعرفة

إن عمليات إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الفعاليات والجهود التي تهدف إلى تحقيق أهداف متعددة نذكر منها:³

- ✓ التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية والثقافية والتنظيمية لإدارة المعرفة
- ✓ المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية والإجراءات المتعلقة بإدارة وتطوير البنية التحتية للمعرفة
- ✓ التعريف والتنمية بشكل شمولي بمعنى إدارة تطوير المعرفة ونشره بين رجال الأعمال بحيث يتم استخدام بشكل أكبر مبادئ إدارة المعرفة وتعميم الاستفادة عن طريق بلورة الفرص الخاصة بأعمال إدارة المعرفة.
- ✓ دراسة الأوضاع الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والأنظمة ذات العلاقة والتي تؤثر على فاعلية مبادرات إدارة المعرفة.
- ✓ العمل على تنمية العوامل الاجتماعية والثقافية التي تشجع الأفراد على المشاركة في المعرفة ضمن المنطقة
- ✓ العمل على زيادة عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى الحسابات الآلية والانترنت والتقنيات ذات العلاقة
- ✓ وضع بيانات وأدلة خاصة بالأعمال ذات العلاقة بمجتمع المعرفة
- ✓ المساهمة من منظور الأعمال في المنتديات المتعددة الأطراف المهمة بالمواضيع المتعلقة بمجتمع المعرفي العالمي
- ✓ تمثيل مجتمع الأعمال في المؤسسات فيما يتعلق بالمواضيع الخاصة بمجتمع المعرفة

¹ خضر مصباح إسماعيل طيبي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط 1، 2010، ص 28.

² حامد كاظم متعب وأثير عبد الأمير حسوني، عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تميز الأداء المؤسسي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 13 العدد 3، 2011، ص 11.

³ محمد تركي البطانية، اثر إدارة المعرفة على الأداء والتعلم التنظيمي في المصارف التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه في فلسفة لإدارة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2007، ص 10.

✓ تطوير أسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة.

✓ ومن جهة أخرى يوضح (Morrow) أهداف المعرفة كالتالي:

- توليد قوة للمنظمة في كافة الأنشطة.
- نقل الخبرة سريعاً بين الوحدات والأفراد.¹

ثالثاً: أهمية إدارة المعرفة

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة ونخص بالذكر ما يلي:

- ✓ تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف ورفع ومجهوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- ✓ تعد عملية تضامنية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- ✓ تعزيز قدرة المنظمة بالاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة.
- ✓ تعد المصدر الرئيسي في اسناد رأس المال الفكري والكفاءات للمنظمة.
- ✓ تساهم في الاثراء المعرفي وملاحقة آخر التطورات العلمية
- ✓ القدرة على تحسين واستخدام واستثمار موارد المعرفة.
- ✓ تأكيد الابداع في جمع أرجاء المنظمة لتعزيز أدائها من خلال اكتسابها القوة والميزة التنافسية.²
- ✓ توفير المعرفة للمنظمة بشكل دائم وترجمتها الى سلوك عملي يخدم أهدافها بتحقيق الكفاءة والفعالية.
- ✓ المساعدة في تحقيق الكفاءة لعمليات الإنتاج.
- ✓ مساعدة المنظمة في التحول الى ما يسمى بالمنظمة الاقتصادية.
- ✓ تزويد المنظمة بالمعرفة الضرورية واللازمة لعمليات التطوير والتحسين.
- ✓ تحديد طبيعة المعرفة اللازمة لتحقيق رسالة المنظمة وأهدافها وميزتها³
- ✓ تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة تساهم في تحفيز المنظمات لتجديد ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة الاحتفاظ بالخبرات.

¹ محمد تركي البطانية، المرجع السابق، ص 11.

² ندى عبد القادر، إدارة المعرفة وأثرها في رأس المال الفكري، مجلة دراسات إدارية، المجلد 3 العدد 6، 2010، ص 127.

³ عبد الرحمان الجاموس، ادارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، دار وائل للنشر، جامعة حلب سوريا، ط 1، 2013، ص 67.

✓ المعرفة مفاتيح بناء المؤسسة وهي التي تعطي القيمة الجوهرية لها تخفيف فجوات الاتصال بين الخبراء والموظفين الجدد في المؤسسة تحسين مستوى المعرفة تنمية القدرة على التعليم من الخبرات السابقة وعدم تكرارها في المستقبل.¹

الفرع الثاني: عمليات إدارة المعرفة

عمليات إدارة المعرفة هي العمليات النظامية التي تقوم الإدارة لزيادة الحصيلة المعرفية والتي تتمثل فيما يلي:

1. تشخيص المعرفة (Diagnostic Des Connaissances): عملية التعرف على الفجوة المعرفية التي

تمثل ما هو موجود من معرفة فعلا مقابل ما يجب على المنظمة معرفته، وتمثل تقييم كفاية المعارف والاستعانة بالمختصين، والخبراء بعملية التشخيص، وتحديد المعارف اللازمة للممارسات الجديدة للعمل المعرفي.²

2. اكتساب المعرفة (Acquisition De Connaissances): هي الحصول على معرفة من مصادرها

الداخلية والخارجية، وتحويل المعارف الجديدة إلى معارف صريحة متاحة للجميع، وتمثل بمدى اعتماد العاملين على أنفسهم، واستخدام أسلوب الحوار وجلسات العصف لتطوير المعارف ومدى استقطاب المتميزين من المواقع الخارجية.

3. توليد المعرفة (Generation De Connaissances): عملية إيجاد المعرفة واشتقاقها وتكوينها

داخل المنظمة، والوصول إلى معرفة جديدة وتمثل بمبدأ استخدام اللجان والفرق والمدارة ذاتيا، واستخدام أنشطة التدريب والتعليم، وتوافر دائرة تم بالمعارف الجديدة وعملية توليدها، ومدى استثمار الخبرات والتجارب المتوفرة لدى العاملين، وتتضمن عملية التحويل هذه أربع عمليات هي:³

- **التنشئة:** هي العمليات التي يتم من خلالها خلق المعرفة الضمنية عن طريق تبادل الخبرات والأفكار والمهارات الفنية بين الأفراد وبعضهم البعض.
- **التجسيد:** تجسيد المعرفة الضمنية وتحويلها إلى معرفة صريحة عن طريق عمليات الاتصال واللغة والحوار والتفكير الجماعي.
- **الضم:** تحويل المعرفة الصريحة خلال الدمج والتصنيف يعني معرفة صريحة جديدة.

¹ ندى عبدالقادر، مرجع سبق ذكره، ص 12.

² حسين موسى قاسم البنا ونعمة عباس الخفاجي، مرجع سبق ذكره، ص 61.

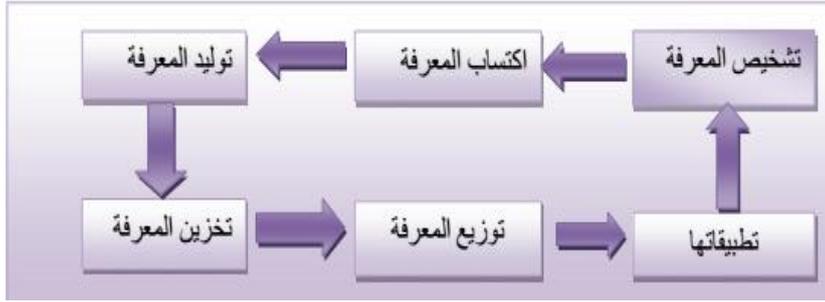
³ عبد الرحمن الجاموس، مرجع سبق ذكره، ص 87.

- خلق معرفة ضمنية جديدة من المعرفة الصريحة: عن طريق إضفاء الصفة الذاتية عليها عن طريق عملية التعلم والارشادات والأدلة.
- 4. تخزين المعرفة (Stockage Des Connaissances): هي الاحتفاظ بالمعرفة، وإدامتها بصورة مستمرة بالذاكرة التنظيمية، ومستودعها المعرفة أو ضمن التقارير والمنشورات والكتب، وتتمثل بمدى توثيق المعارف في الوثائق وتوفر أنظمة برمجيات وقواعد بيانات من أجل تخزينها، وتوفير وسائل اتصال تسهل عملية الوصول إليها، وقيام المنظمة بإجراء الاجتماعات الدورية لتبادل المعارف.¹
- 5. توزيع المعرفة (Répartition Des Connaissances): هي عملية نقل المعرفة الصحيحة والمطلوبة إلى الأشخاص المعنيين في الوقت المناسب من أجل القيام بمهام جوهرية، وتتمثل في إيجاد وسائل اتصال جيدة، وثقافة تشجع على توزيعها داخل المنظمة وكذلك إمكانية تبادل الخبراء والمختصين بين الوحدات والأقسام ومدى استخدام قنوات التوزيع المعرفية المتوفرة لدى المنظمة.
- 6. تطبيق المعرفة (Application Des Connaissances): يعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في الوقت المناسب لتحقيق ميزة لها أو حل مشكلة قائمة ويمكن التمييز بين ثلاث آليات لتطبيق المعرفة وهي:
 - التوجيهات: هي القواعد والإجراءات والتعليمات التي يتم وصفها لتحويل المعرفة الضمنية للخبراء الى معرفة صريحة لغير الخبراء.
 - الروتين: يشير الى وضع أنماط للأداء ومواصفات للعمليات تسمح للأفراد بدمج وتطبيق معرفتهم المتخصصة دون الحاجة الى الاتصال بالآخرين.
 - بناء فرق العمل ذات المهام المحدودة ذاتيا: يتم استخدامها في المهام المعقدة وهنا لا يمكن استخدام الروتين والتوجيهات وفي هذه الألية تتولى الفرق ذات المعرفة والتخصصات التصدي لحل المشكلات.²

¹ أحمد الخطيب ,خالد زيفان، مرجع سبق ذكره، ص 41.

² ناهدة إسماعيل عبد الله، دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الميزة التنافسية، مجلة بحوث مستقبلية، جامعة الموصل، العدد 13، 2006، ص ص 42,40.

الشكل 3 يوضح عمليات إدارة المعرفة



المصدر: خولة شماخي, دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي, مذكرة ماستر, تسويق الخدمات, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, 2016, ص 5

الفرع الثالث: عوامل نجاح إدارة المعرفة

ونقصد بها المتطلبات والإجراءات الضرورية لتحقيق إدارة فعالة للمعرفة داخل المنظمة والتي تم استخلاصها من عدة دراسات إحصائية رائدة في مجال إدارة المعرفة ونلخصها في النقاط التالية:¹

1. القيادة والدعم الإداري: إدارة المعرفة تتطلب نمطا غير عادي من القيادة لتحقيق أعلى المستويات من الإنتاجية في المنظمة، فالقائد المناسب يتصف بالقدرة على شرح الرؤية للآخرين ويكون قدوة لهم ويعمل على بناء رؤية مشتركة والاتصال والتعامل الدائم مع الآخرين في المنظمة.
2. ثقافة المنظمة: هي مجموعة القيم والمعتقدات والأحاسيس الموجودة داخل المؤسسة مثل طريقة تعامل الأفراد مع بعضهم وتوقعات كل فرد من الآخر ومن المنظمة ولنجاح تطبيق إدارة المعرفة أن تكون القيم الثقافية السائدة ملائمة ومتوافقة مع مبدأ الاستمرار في التعلم وإدارة المعرفة.
3. تكنولوجيا المعلومات: وتشير إلى النظم التقنية داخل المنظمة التي تحدد كيفية تنقل المعرفة داخل جميع أنحاء المنظمة وكيفية التوصل إلى المعرفة فالتكنولوجيا تدعم عمليات إدارة المعرفة وتوفير بيئات اتصال جديدة تختصر الوقت والجهد.
4. استراتيجية وأهداف المنظمة: وتعرف على أنها أسلوب التحرك لمواجهة التهديدات أو الفرص البيئية ونقاط القوة والضعف داخل المنظمة سعيا لتحقيق رسالة وأهداف المنظمة وتقوم الاستراتيجية بصنع المعرفة بالتركيز على تبني الخيارات الصحيحة والملائمة وتنمية شبكات العمل لتقاسم المعرفة.²

¹ جمال يوسف بدير، مرجع سبق ذكره، ص 112.

² خضر مصباح إسماعيل طيبي، مرجع سبق ذكره، ص 23.

5. **القياس:** وهو نظام جمع البيانات لإعطاء صورة مفيدة عن حالة أو نشاط فلا بد من قياس المعرفة لإدارتها فلا يمكنك إدارة مالا يمكنك قياسه، وهناك أيضا حاجة للقياس لرفع قيمة وجدارة إدارة المعرفة للإدارة العليا وحتى للمستثمرين فبدون جدوى النتائج والدعم والثقة من الإدارة العليا قد تتعرض مبادرة إدارة المعرفة للإهمال والفشل.

6. **هيكل المنظمة:** الهيكل التنظيمي للمنظمة هو الشكل الذي يندرج فيه العاملين في المؤسسة بدءا من العامل البسيط وصولا لمدير المنظمة وعلاقة العاملين وطريقة سير المعلومات والمعرفة بينهم فالهيكل التنظيمي الأكثر ملاءمة لإدارة المعرفة هي تلك الهياكل التي تتسم بالمرونة والتكيف مع البيئة وسهولة الاتصالات وقدرتها على الاستجابة السريعة للمتغيرات وتوافقها مع معطيات عصر المعرفة.¹

7. **العمليات والاجرائيات:** توفر العمليات المهارة والحرفة اللتين تعتبر من أهم مصادر المعرفة ويمكن تحديد دور العمليات في إدارة المعرفة بالأنشطة التالية:

- تطوير ممارسات العمل الجديدة التي تزيد من الترابط المتبادل لأفراد فريق العمل الواحد.
- العمل المعرفي يرتبط بنشاط صناعات المعرفة الذين يشغلون مراكز متقدمة في قسم العمليات.
- تطوير البرامج الرسمية التي تبني المشاركة بالمعرفة والابداع من خلالها.
- قياس النتائج ومراقبة عملية التقدم بتنفيذ البرنامج وتعطي مؤشرات لتقليل التكلفة وسرعة الاستجابة.

8. **الحوافز:** يتطلب نجاح إدارة المعرفة تطوير رغبة بين الموظفين للاستفادة من موارد شركاتهم الفكرية وبالتالي مهما تم الاستثمار في البنى التحتية والتكنولوجيا لن تنجح إدارة المعرفة وتكون فعالة مالم يتوفر حافز داخلي لدى الموظفين لتطبيق وتبادل المعرفة.²

9. **الموارد:** لتطبيق إدارة ناجحة للمعرفة لا بد من توافر الموارد اللازمة كالمالية والأنظمة التكنولوجية، الوقت التعليم التدريب الموارد البشرية اللازمة لإدارة العملية فلا بد من التخطيط بشكل صحيح عند تنفيذ إدارة المعرفة.³

الفرع الرابع: أبعاد إدارة المعرفة

تمثل أبعاد إدارة المعرفة في ثلاث أبعاد أساسية للمعرفة وهي:⁴

¹ جمال يوسف بدير، مرجع سبق ذكره، ص 126.

² حامد كاظم متعب، أثر عبد الأمير حسوني، مرجع سبق ذكره، ص 16.

³ مهند مروان النوري، أثر عناصر الإدارة الناجحة للمعرفة على أداء شركات تكنولوجيا المعلومات، دمشق سوريا، 2015، ص 14، 16.

⁴ علي عبد الله، بوسهوه نذير، دور إدارة المعرفة في تعزيز الابداع للمنظمة، ملتقى دولي: بعنوان الابداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب البلدة، يومي 18 و19 ماي 2011 ص 9.

1. **البعد التكنولوجي:** ومن أمثلة هذا البعد محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية ولذلك فإن المنظمة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة.

كما يجب أن يتماشى نوع تكنولوجيا نظام المعلومات المستعمل مع نوع المنظمة باختلاف نشاطها وهدفها مثل استخدام الانترنت والأنترانت وغيرها من الأنظمة الملائمة.

2. **البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة:** هذا البعد يعبر عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، ويتعلق هذا البعد بتجديد الطرائق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.

ولابد أن تكون المعارف التي سيتم تجديدها أو خلقها توافق الأهداف التي وضعتها المنظمة وتساعد على الوصول إلى تحقيقها، حتى إذا تطلب استعمال هذه المعارف تغييراً كاملاً في الهيكل التنظيمي حتى تستطيع المنظمة التوصل إلى تحقيق أهدافها بناء على المعرفة الموجودة لديها، مثل اعتماد هيكل تنظيمي حسب المشاريع.¹

3. **البعد الاجتماعي:** هذا البعد يركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد، وبناء جماعات من صناعات المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناعات المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة.

ولا يحدث هذا إلا إذا كانت إدارة المعرفة ثقافة مرسخة لدى أفراد المنظمة الذين يعملون على اكتشاف وتطوير وحماية المعارف التي تحتاج إليها المنظمة²

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة

يتطلب تطبيق مفهوم إدارة المعرفة توفر مجموعة من المقومات والمتطلبات الأساسية لتهيئة بيئة المنظمة من حيث الجوانب التنظيمية البشرية والتكنولوجية للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة، حيث تعتبر العناصر البشرية، الهياكل، الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهم الدعائم التي تركز عليها عمليات إدارة المعرفة.

¹ مهند مروان النوري، مرجع سبق ذكره، ص 52.

² علي عبد الله، بوسهوه نذير، مرجع سبق ذكره، ص 11.

الفرع الأول: القيادة التنظيمية

تعد الموارد البشرية من أهم المقومات والمتطلبات التي يتوقف عليها نجاح إدارة المعرفة في تحقيق أهدافها، وهم ما يعرفون بأفراد المعرفة الذين تقع على عاتقهم مسؤولية القيام بالنشاطات اللازمة لإنشاء المعرفة وحفظها وتوزيعها، بالإضافة إلى القيام بإعداد البرمجيات اللازمة.

ففي مجال التعليم العالي الذي يعد نشاط ونظام تعليمي تقدمه منظمات التعليم العالي إلى الطلبة، ويمكن من خلاله نشر المعرفة بغرض إحداث تغييرات سلوكية وتنموية، وهذا يتطلب توفير الاحتياجات البشرية والمادية اللازمة لذلك.¹

فكل فرد يعمل في مجال المعرفة ويتعامل بها سواء كان ذلك بإدارتها، إنتاجها، أو دعمها في المنظمة، يصطلح عليه أفراد المعرفة للدلالة على ذلك، ففي منظمات المعرفة مثل: المدارس، المعاهد والجامعات يعتبر أيضا التلاميذ والطلبة المستفيدين من خدمات المنظمة أفراد معرفة، فكل فرد في المنظمة يعتبر مسؤولا وجزء من عمليات إدارة المعرفة، ويشمل أفراد المعرفة ما يلي:²

- **قيادة المعرفة:** تعد قيادة إدارة المعرفة أحد المحركات الرئيسية لتنفيذ مبادرات إدارة المعرفة، فقادة المعرفة أفراد جد مهمين في منظمات المعرفة مهم كانت مواقعهم الوظيفية في التنظيم، فهم في غالب الأحيان شخصيات خيرة مبدعة تعمل على تدعيم وتشجيع إبداعات وابتكارات الأفراد الآخرين في المنظمة.
- **مدراء المعرفة:** وهم خبراء الإستراتيجية والمنافسة القائمة على المعرفة في السوق وفجوة المعرفة التنافسية في المنظمة، فمدراء المعرفة هم الذين يعيدون تقييم وبناء إستراتيجية المنظمة على أساس معرفتها وتمييزها المعرفي ونمط الإنتاج لهذه المعرفة واستخلاص الميزة التنافسية منها.³
- **عمال صناعة المعرفة:** اختلف الباحثون في تعريفهم لعمال المعرفة فمنهم من ذهب لتعريفهم بأنهم الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات لإجراء الأعمال مما يؤثر على الكفاءة الإنتاجية، وذهب فريق آخر إلى تعريفهم بأفراد الدعم والإسناد، وهم الذين يعملون في مجال المعرفة بجمع المعلومات، تصنيفها، جدولتها، إيصالها

¹ حسين موسى قاسم البنا، نعمة عباس الخفاجي، مرجع سبق ذكره، ص 62.

² عبد الرحمن الجاموس، مرجع سبق ذكره، ص 86.

³ جمال يوسف بدير، مرجع سبق ذكره، ص 42.

والاستجابة لكل الطلبات ذات العلاقة بالموارد المعرفية الخام، فهم الذين يمثلون الكفاءة التشغيلية التفصيلية المتعلقة بالتنفيذ لما يطلبه منهم مدراء المعرفة بما يجعلهم أكثر قدرة على القيام بمهامهم، ويرتبط عملهم أكثر بالتوثيق والاتصالات.¹

الفرع الثاني: الثقافة التنظيمية

يتطلب تطبيق إدارة المعرفة ثقافة تنظيمية داعمة لإنتاج المعرفة وتأسيس بيئة تنظيمية تقوم على أساس مشاركة المعارف والخبرات الشخصية وبناء شبكات علاقات فاعلة بين الأفراد داعمة للمعرفة، الذي يتطلب توفر مناخ تنظيمي مناسب قائم على الثقة ويقدر جهود أفراد المعرفة.

وتعتبر الثقافة التنظيمية هي تلك الطريقة في التفكير والأفعال المعتادة والمتأصلة التي يتقاسمها الأفراد، والتي يجب أن تكون مستوعبة ومقبولة من طرفهم، ثم تكون معروفة ولو جزئياً بالنسبة للأفراد الجدد، والتي تعرف بطرق الإنتاج، التخصص ومعرفة التقنيات، السلوكيات، العادات الإدارية المعتادة إضافة إلى أهداف المنظمة والقيم المشتركة السائدة.² الثقافة التنظيمية أهمية بالغة في بقاء واستمرار المنظمات ونجاحها، فهي القوة الدافعة والحركة لتوحيد الطاقات والإمكانات نحو تحقيق الأهداف المشتركة، وتوجه الجهود نحو التغيير والتجديد والابتكار، وتحقيق الميزة التنافسية، وذلك من خلال:

- تمنح لأفراد هوية تنظيمية من خلال مشاركتهم في نفس القيم والمعايير والمدرجات.
- تعزيز الالتزام الجماعي نحو الشعور بالهدف المشترك.
- تعزيز استقرار النظام بتشجيع على التعاون والتنسيق الدائمين بين أعضاء المنظمة.
- تكوين السلوك المساعد للأفراد على فهم ما يدور حولهم.³

الثقافة التنظيمية تعزز وتساند بناء المعرفة من خلال:⁴

- إيجاد علاقات تعاون وتفاعل بين الأفراد، وتشجيع ومكافئة الأفراد حسب مساهماتهم المعرفية،
- تعزيز الثقة والموثوقية،

¹عبد الرحمن الجاموس، مرجع سبق ذكره، ص 87.

²خضر مصباح إسماعيل طيطي، مرجع سبق ذكره، ص 93.

³حسين موسى قاسم البنا ونعمة عباس الخفاجي، مرجع سبق ذكره، ص 112.

⁴عبد الرحمن الجاموس، مرجع سبق ذكره، ص 148.

- تجسيد رؤية مشتركة بين جميع الأفراد،
- توحيد اللغة وتصورات المشتركة،
- التفتح الذهني في البيئة الداخلية والانفتاح على البيئة الخارجية والاتصال المفتوح وإتاحة الفرص للتجديد والمخاطرة والبحث عن المغامرات وإعطاء الوقت للتأمل والاستقصاء والتبصر.¹

الفرع الثالث: الهياكل التنظيمية

يعد الهيكل التنظيمي من المقومات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحويه من مفردات تمنح الحرية للعمل وإطلاق الإبداعات الكامنة لدى الموظفين، الذي يجب أن يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف وإنشاء المعرفة، إذ تتحكم بكيفية الحصول على المعرفة وإدارتها وتخزينها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها.

فهو وسيلة لتحديد وتحديد الإجراءات والتسهيلات المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة وذات كفاءة من أجل كسب قيمة مجدية، باعتباره المحدد لكيفية توزيع المهام والواجبات على كل موظف، والمحدد لأدوات التنسيق الرسمية وأنماط التفاعل الواجب إتباعها وتطبيقها لتحقيق أهداف المنظمة.²

تعتمد عمليات إدارة المعرفة على توفير هيكل تنظيمي يسمح بالتفاعل بين الأفراد والوحدات، وينقل المعرفة والتشارك بها وخلق معرفة جديدة، وتبرز أهمية الهيكل التنظيمي في العلاقة القائمة بين الأفراد التي يجب أن تتسم بالثقة والتعاون، وفي تهيئة المناخ المناسب لتطبيق إدارة المعرفة القادرة على الاستجابة السريعة للمتغيرات، بما يتوافق مع معطيات عصر المعرفة، وذلك من خلال:³

- التحول من الهيكل التنظيمي الهرمي الشكل المتعدد المستويات، إلى الهياكل التنظيمية الأكثر تفلطحاً والأبعد عن الشكل الهرمي.
- التحول من النظم المركزية التي تعتمد على احتكار المعرفة وتركيزها في مستوى تنظيمي واحد إلى النظم اللامركزية تستند إلى تدفق معرفي يغطي المنظمة ككل.⁴

¹عبد الرحمان الجاموس، المرجع السابق، ص 148.

²مهند مروان النوري، مرجع سبق ذكره، ص 39.

³ناهدة إسماعيل عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 53.

⁴ناهدة إسماعيل عبد الله، المرجع السابق، ص 53.

الفرع الرابع: تكنولوجيا المعلومات

تعد التكنولوجيا المعلومات والاتصال أهم محدد لإدارة المعرفة، فالمنظمات الحديثة التي توظف التكنولوجيا لإدارة المعرفة تتمتع بقدرة ومرونة على تحقيق البقاء والاستمرارية في ظل المنافسة الموجودة حالياً في السوق.

تعني تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل الوسائل والطرق المبتكرة الحديثة في معالجة المعلومات والمعرفة من حواسيب وشبكات واسعة النطاق، التي كانت بداياتها في السبعينات مع ظهور الحواسيب الإلكترونية، وذلك للحصول للمعلومات والبيانات ومعالجتها وتخزينها وربما تطويرها وتحديثها وإعادة استخدامها في المنظمة من أجل أداء الأعمال والوظائف وتسويق المنتجات والخدمات وكل ما يتعلق بالوصول إلى الأهداف المطلوبة.¹

واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المتطلبات الرئيسية لإدارة المعرفة بغية تحسين إنشاء المعرفة وتنظيمها وتقاسمها وتطبيقها، وتعد تلك الأدوات التكنولوجية من الأسس الهامة والتي دونها لا يمكن تطبيق وممارسة إدارة المعرفة بشكل تام.

تتعامل تكنولوجيا المعلومات بشكل مباشر مع وظائف التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة، (نظم عمل المعرفة، نظم الذكاء الصناعي، نظم المساندة القرارات الجماعية، نظم أتمتة المكتبات)، وخصوصيتها في مجال إدارة المعرفة أنها تركز على دعم العمل المعرفي، وعلى التعريف بقواعد المعرفة للمنظمة واقتناصها.²

- **نظم عمل المعرفة:** وهي النظم التي تعمل على إنشاء وابتكار معرفة جديدة مثل: ابتكار عمال المعرفة لسلعة جديدة أو طرق عمل جديدة أو لتحسين الموجود منها، والتي تتطلب تأمين الوسائل والأدوات المتخصصة التي يحتاجونها مثل: (رسومات ذات قدرات عالية، وأدوات تحليل مناسبة، وأدوات إدارة الوثائق والاتصالات)، تتطلب قدرات حاسوبية كبيرة، سرعة وسهولة وصول العاملين إلى قواعد البيانات من خارج المنظمة، تهيئة محطات عمل مناسبة مع طبيعة عمل وأداء العاملين.
- **نظم الذكاء الصناعي:** وهو عبارة عن تطبيق أساليب متطورة في برمجة الحاسوب تتصرف بمحاكاة ذكاء الإنسان بغرض القيام بجزء من أعمال الأفراد، والقيام بإنجاز مهام فعلية وتنسيق متكامل منبعث من ذكائها وقدراتها.

¹ خضير كاظم حمود، مرجع سبق ذكره، ص 69.

² أحمد الخطيب، خالد زيفان، مرجع سبق ذكره، ص 88.

تعتبر نظم الذكاء الصناعي كل المحاولات والجهود المبذولة في تطوير نظم المعلومات المحوسبة، على مستوى الأجهزة والبرمجيات، وهي مصممة لنمذجة الخبرة الإنسانية في تعامل مع الأشياء، وتتميز بالقدرة على توفير نسخ عدة من النظام.¹

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة، يتبلور في مساهمتها في تحقيق السيطرة وتحكم في أماكن المعرفة، بعملية سهلة وبتكلفة أقل مساعدة على تهيئة بيئة ملائمة لإدارة المعرفة من تحليل، تخزين، مشاركة، تطبيق والبحث.

الخلاصة

اتضح من خلال عرض إدارة المعرفة كمفهوم وأبعاد ومتطلبات، أنها تلعب دورا هاما في تحقيق جودة التعليم العالي، وهذا راجع للأهمية الكبيرة والدور الفعال لإدارة المعرفة، ومن أهم أهدافها الرئيسية أنها تساعد في التميز المؤسسة عن باقي المؤسسات في هذا المجال، وذلك من خلال عمليات تطويرها وتحسينها وتقدم مستوى متميز من خلال هذه الأهداف المتمثلة في تطوير أسس ومعايير تأهيل إدارة المعرفة في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة، وذلك من أجل تحسين الجودة في الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.

حيث ينبغي على المؤسسة تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من أجل الاستمرارية والحفاظة على جودة التعليم العالي وتطويرها، من خلال العمل على معرفة حاجاتهم ورغباتهم، وتقديم خدمات تفوق ما يتوقعون الحصول عليه، ومنحهم الثقة من خلال الأخذ بأرائهم والتحاور معهم.

¹ أحمد الخطيب، خالد زيفان، المرجع السابق، ص 89.

تمهيد:

يعد التعليم العالي من أهم المراحل التعليمية التي تساهم في إنشاء وتكوين الكفاءات والإطارات التي تساهم في نخضة المجتمعات، بما يحققه الفرد من معارف ومهارات تساهم في تحقيق التنمية وفق التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة.

إن تطبيق إدارة المعرفة يدعم تحقيق جودة التعليم العالي، بتمكين أفراد المنظمة التعليمية من إنتاج سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمات والمنتجات مما يؤدي إلى تحسين الخدمات والمخرجات التي تقدمها المنظمة التعليمية وتحقيق الأهداف المرجوة .

المبحث الثاني: الجودة في التعليم العالي

يعد التعليم العالي من أبرز القطاعات التي يتطلع إليها أي مجتمع في سعيه لتطوير نمط الحياة، ونظرا لما يواجهه قطاع التعليم العالي من تحديات وتغيرات مستمرة يمكن لها أن تؤثر بصورة سلبية على خدمات منظمات التعليم العالي، سعت معظم الدول إلى تبني مختلف نظم تحقيق جودة التعليم العالي حتى تتمكن منظماتها التعليمية من مواجهة مختلف التحديات وتكسب رضا الأطراف المستفيدة من خدماتها.¹

المطلب الأول: مفاهيم أساسية في جودة التعليم العالي

يعد مفهوم الجودة في التعليم من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في عصرنا الحديث، إذ أنها تحظى بأهمية كبيرة في المؤسسات التعليمية لما لها من دور ايجابي في رفع المستوى العلمي في أي بلد وفي أي جامعة، وفي هذا المطلب سوف نتعرف على مفهوم الجودة وعدة مفاهيم لجودة التعليم العالي وأهدافها وأهميتها.

الفرع الأول: مفهوم التعليم العالي وأهميته

التعليم العالي هو أهم مرتكزات التكوين المتخصص في إعداد الكوادر الفنية والأكاديمية والمهنية للمجتمعات المختلفة، إضافة إلى دوره في تطوير المعرفة واستخدامها ونشرها من خلال البحث العلمي، وإعداد المتخصصين في عدة مجالات، لخدمة المجتمع.

أولا: مفهوم التعليم

¹علي عزوز، دور مدير المخبر والمجلس العلمي في ديناميكية المخبر، الملتقى الوطني حول آفاق الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، أيام 23-26 أبريل 2012، ص 227.

التعليم هو "كل ما يطرأ على السلوك بفضل اكتساب أنماط إدراكية ولغوية وحركية وعقلية، تنمي الخبرات التي تزيد من كفاءة الفرد في التعامل مع العالم الخارجي، والتي تظهر من خلال زيادة قدرة الفرد على تحقيق احتياجاته ومتطلباته".¹

لقد أدت التطورات في المفاهيم وخاصة مفاهيم نظرية رأس المال البشري، التي تهتم بالاستثمار في تنمية القدرات البشرية ودورها في التنمية، إلى تطور النظرة إلى التعليم، بحيث أصبح يعرف على أنه نشاط اقتصادي عقلائي سلوكي يستهدف البناء المتوازن للفرد عقليا، سلوكيا، معنويا، اجتماعيا، فكريا وأخلاقيا، ويجب أن يتلقى الفرد التعليم بعيدا عن العشوائية، التجربة والخطأ، لأنه يسعى لتنمية وزيادة المعلومات، المهارات والاتجاهات التي يحملها.²

بما يحقق رفع أداء الأفراد المتعلمين وتطوير ملكاتهم الفكرية والمعرفية بما في ذلك تلك التي تهدف إلى الحصول على كفاءات مهنية معينة تؤهلهم للالتحاق بوظائف محددة.

ثانيا: مفهوم التعليم العالي

تعرف منظمة اليونسكو التعليم العالي بأنه: "كل أنواع الدراسات والتكوين أو التكوين الموجه للبحث، التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى منظمة جامعية أو منظمات تعليمية أخرى معترف بها كمنظمات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة"³

ما يعني أن التعليم العالي يهتم إعداد الفرد وتأهيله، وتزويده بالمعلومات والمعارف والمهارات والخبرات المتخصصة، للاندماج ومسايرة التطورات الحاصلة في العالم.

أما القانون الجزائري يعرف التعليم العالي بأنه: "كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكوين تقني على مستوى عال من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة."⁴

¹خضير كاظم حمود، مرجع سبق ذكره، ص 62.

²صالح أحمد صالح، مرجع سبق ذكره، ص 99.

³UNESCO, "Higher Education in the Twenty-First Century Vision and Action, Working Document at the World Conference on Higher Education", October 1998, Paris, 5-9.

⁴الجزرية الرسمية، القانون رقم 05/99 المؤرخ في 04 أبريل 1999، المتضمن قانون التوجيهي للتعليم العالي، العدد 24، الجزائر، ص 05.

التعليم العالي مرحلة متقدمة من مراحل التعليم، ويعتبر آخر مراحل التعليم وأرقاها درجة، ينفرد به غالبا مجموعة من الأفراد المتميزين، وفق مبدأ التخصص الأكاديمي في ميادين المعرفة، والذي يعكس مستوى التقدم ودرجة الوعي والرقي في المجتمعات.

إذن التعليم العالي والبحث العلمي يعد من القطاعات الأساسية الأولى وأهمها على الإطلاق في سياسات الدول، لذا تعمل الجهات المختصة في مختلف هذه الدول على الاهتمام به باستمرار ومحاولة مسايرة التغيرات الحاصلة على الصعيد العالمي.

الفرع الثاني: مفهوم جودة التعليم العالي

أولا: مفهوم الجودة

الجودة بالأساس مصطلحا خاصا بالمنظمات الإنتاجية، ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بهدف مراقبة وتحسين نوعية الإنتاج وكسب ثقة الزبون والسوق، وبالتالي تركز الجودة على التفوق والامتياز في نوعية المنتج في أي مجال.

عرفتها المنظمة العالمية للتقييس على أنها " مجموعة من الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنا.¹

وجراء التقدم والتطور السريع، الذي يتطلب أن تقوم المنظمة بالتطبيق الفعال للمعرفة للاستفادة منها بعد إبداعها وتخزينها وتطوير سبل استرجاعها ونقلها إلى العاملين، بهدف تحسين جودة الأداء وكفاءة العمال وفعاليتهم.

ثانيا: مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي

هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية وفي جميع جوانب العمل التعليمي والتربوي.

ويمكن القول بأن جودة التعليم هي نظام تقع مسؤوليته على عاتق إدارة الجامعة لرفع المستوى العلمي فيها وتحسينه باستمرار من خلال وضع الخطط اللازمة للعملية التعليمية المتمثلة في المدخلات (الطالب) والعمليات (المدارس

¹ المنظمة الدولية للمعايير، 2020/02/21، <https://www.iso.org/fr>.17:12

والقاعة، المنهج) والمخرجات (خريج متعلم)، والتغذية العكسية (لتقييم إيجابيات العملية وسلبياتها)، محققة في ذلك رضا الطالب على حد سواء.¹

الجودة في التعليم العالي لها معنيان مترابطان أحدهما واقعي والآخر حسي والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل: معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية ومعدلات تكلفة التعليم أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم.²

ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية، فعندما يشعر المستفيد أن ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد، وأن جودة خدماتها قد ارتفعت إلى مستوى توقعاته.³

الفرع الثالث: معايير جودة التعليم العالي

نظرا لاختلاف توجيهات الباحثين وأدائهم، إلا أنه لا يوجد اختلاف كبير في الأمراء التي تناولت معايير جودة التعليم العالي ويمكن حصرها كالآتي:⁴

1. القيادة: تشكل محور النظام المتكامل الذي يسعى إلى تحقيق جودة مؤسسات التعليم لذلك نحتاج إلى منهجية إدارة الجودة وتحسينها وضمانها في هذه المؤسسات، من خلال قيادة إدارة متحمسة ذات رؤية قادرة على تحقيق التفاعل والتعاون والانسجام بينهما وبين المرؤوسين كما تتطلب فريق العمل متعاون لديه ولاء وانتماء.
2. رؤية ورسالة الجامعة: يجب أن تتوفر لدى مؤسسات التعليم العالي رسالة واضحة المعالم ومحدودة تعبر عن رؤيتها وأهدافها العامة والخاصة، لأن هذه الأخيرة تركز على المسار المستقبلي للمؤسسة من خلال ترجمة القدرات والإمكانات والتي تخطط التنمية أما الرسالة الجامعية تركز على النشاط الحالي لها من خلال الإجماع على الأهداف الواحدة وتسهيل ترجمتها إلى مهام وأعمال تنفيذ وتحقيق المركز التنافسي.

¹ هاشم فوزي دباس العبادي , يوسف حجيم الطائي , أفنان عبد علي الأسدي, إدارة التعليم العالي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، مؤسسة الوراق، عمان، ط1، 2008، ص 34.

² نفس المرجع، ص 35.

³ نفس المرجع، ص 38.

⁴ عدي عطا، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم، دار البداية، عمان، ط1، 2011، ص 21.

3. **الثقافة التنظيمية:** تشكل الثقافة التنظيمية بيئة اجتماعية تشتمل على مجموعة من المبادئ والقيم والمفاهيم والمعتقدات التي يجب أن تسود المؤسسة التعليمية، ولها دورا مؤثرا في عملية اتخاذ القرارات والحل المشكلات التي تصادفها.
4. **أعضاء الهيئة التدريسية:** يقوم أعضاء هيئة التدريس بإنجاز العملية التعليمية وتحقيق أهدافها التي يعملون بها، هذا من خلال تأهيله العلمي والسلوكي والثقافي وخبراته العلمية عن طريق:
- توفير العدد الكافي لأعضاء هيئة التدريس المؤهلين
 - اعتماد معايير واضحة وشفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس
 - أن تتوفر للجامعة برامج متخصصة للتطوير المهني والتعليم المستمر لأعضاء هيئة التدريس.¹
5. **البرامج والمناهج الدراسية:** يقصد شمولية ومرونة استيعاب مختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية وتوظيفها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية كما يجب على المناهج التعليمية أن تتلاءم مع الفلسفة العامة وتحقق رسالة وأهداف وحاجات الطلبة ومجتمع ككل وأن تتوافق مع مخرجات هذه البرامج مع المعايير المحلية والدولية.
6. **إدارة الموارد البشرية والمادية وتنميتها:** حتى نحصل على تفوق جامعي ناجح ومتميز، لا بد من التركيز على تطوير وتنمية مواردنا البشرية، باعتبارها الركيزة الأساسية في خلق التميز وتمكينها من الميزة التنافسية، هذا عن طريق تنمية القدرات الإدارية والتدريبية وتحسين المرافق والخدمات وتجهيزاتها، توفير نظام الكتروني للبحث عن المعلومات في المكتبة، توفير مكاتب منافسة لأعضاء الهيئة التدريسية وتوفير مرافق خدمة أساسية كافية.²
7. **البحث العلمي:** يستحسن وضع إستراتيجية البحث العلمي، التي تتفق مع رسالة المؤسسة كما يجب على أعضاء هيئة التدريس أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ومناسبة، حتى يضمن بقائهم وتطلعهم على المستجدات الحديثة في مجال تخصصهم مع توفير الأجهزة اللازمة للعمليات البحثية.
8. **خدمة المجتمع:** يجب أن تساهم المؤسسة التعليمية في مجتمع، من خلال تنمية البيئة المحيطة وإنشاء وحدة عملية تعزز علاقة مؤسسات المجتمع المحلي والإقليمي مع سوق العمل، في تنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية والاجتماعية.

¹ رفيق زراولة، تنظيم وهيكلية الجامعة الجزائرية، رسالة الماجستير، في علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2004، ص 94.

² رمزي سلامة، ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية، الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية، بيروت، 2005، ص 77.

9. **الطلبة:** يمثلون بؤرة العملية التعليمية ويجب تأهيلهم علميا وثقافيا ونفسيا، حتى يتمكنوا من استيعاب المعرفة التي تنعكس ايجابيا على مستوى الجودة ومواكبتهم للتطورات العصرية وانفتاحهم على البرامج المستقبلية.¹

الفرع الرابع: أهمية جودة التعليم العالي

أولا: أهداف جودة التعليم العالي

يقصد بما الأهداف التي تحققها جودة التعليم للمؤسسات التعليمية التي تنهي العمل فيها وهي:

- * توضيح أساسيات أكاديمية
- * زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة
- * تقديم كافة التسهيلات البحثية بكفاءة عالية
- * تزويد المؤسسة خبرة في تطوير التعليم بكافة مجالاتها
- * ضمان تحسين المستمر الشامل لكل أنشطة المؤسسة.²

ثانيا: أهمية جودة التعليم العالي

تعتبر جودة التعليم العالي أمرا ضروريا وهاما لعدة أسباب منها:³

- * تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية
- * تساعد على تحسين جودة في الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.
- * تساعد على صنع القرار والمتعلق بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة
- * تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضي، لأن المخرجات لا تلقى الطلب الفعال في سوق العمل، وتقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصر في المدخلات والعمليات والمخرجات.⁴

¹عدي عطا، مرجع سبق ذكره، ص 23.

²هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 52.

³محمد بوعشة، أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي، دار الجليل، بيروت، ط1، 2000، ص 10.

⁴محمد بوعشة، المرجع السابق، ص 11.

المطلب الثاني: إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

تهتم المجتمعات وتتطلع إلى التميز المعرفي، مما يستلزم منها الاهتمام بشكل أساسي بالتعليم العالي، كونه يقوم بتنفيذ سلسلة من النشاطات التي تتضمن توليد المعرفة ونشرها وتوظيفها، فيما يطلق عليه بمصطلح إدارة المعرفة، التي تعني دعم جودة التعليم والأداء في مؤسسات التعليم العالي.

الفرع الأول: مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة في التعليم العالي

يعد مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي مفهوماً حديثاً، خاصة من الناحية التطبيقية، باعتبارها إطاراً أو طريقة تمكن الأفراد العاملين في المؤسسات التعليمية من إنشاء المعرفة، تنظيمها، استخدامها، نشرها، تطويرها، إتاحتها ومشاركتها، مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات.

في عملية تفاعلية بين ثلاثة مصادر (موارد) أساسية في المنظمة وهي: الأفراد، العمليات، والتقنيات، لتمكين المؤسسات التعليمية من استثمار المعلومات والمعرفة المتوافرة لتحقيق فعالية أكثر.¹

إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي تعني جميع الأنشطة والممارسات الهادفة إلى الربط بين الأفراد في مختلف المستويات التنظيمية (الإدارات، الأقسام، الطلبة، هيئة التدريس، الخ...) في شكل فرق أو جماعات عمل تنشأ بينها علاقات وثيقة متبادلة في (المعلومات، المعارف، المهارات، الخبرات، القدرات)، مما يدعم عمليات التعلم الفردي والجماعي، ومن ثم تحسين وتطوير الأداء الفردي والتنظيمي.²

ثانياً: أهداف تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

من بين الأهداف إدارة المعرفة التي تسعى مؤسسات التعليم العالي لتحقيقها ما يلي:³

- تبسيط العمليات.
- خفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية.

¹ علي عبدالله ، لخضر مداح، التعليم العالي في الجزائر وإدارة الجودة الشاملة كمدخل لجودة مخرجاته، الملتقى الوطني الأول حول تقويم دور الجامعة الجزائرية في الاستجابة لمتطلبات الشغل ومواكبة التطلعات التنموية المحلية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 19-20/05/2010، ص 14.

² علي عبد الله ، لخضر مداح، المرجع السابق، ص 13.

³ قاشي خالد ، عثمان ليلي، مرجع سبق ذكره، ص 68.

- تحسين خدمة العملاء باختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
- تفعيل المعرفة ورأس المال المعرفي لتحسين طرق إيصال الخدمات.
- تحسين صورة المنظمة التعليمية وتطوير علاقاتها بممثليها.
- توحيد أسلوب العمل الإداري داخل المنظمة التعليمية.
- الحد من ازدواجية قاعدة بيانات المركزية، بهدف تمكين الأفراد المخولين فقط من الوصول إلى أجزاء منها.

الفرع الثاني: مبررات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

أولاً: مبررات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

مؤسسات التعليم العالي من أكثر البيئات المناسبة لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة، بل تكاد تكون الأكثر احتياجاً لتطبيق المفهوم مقارنة بغيرها، وذلك انطلاقاً من طبيعة الدور المناط بها، إذ أن مؤسسات التعليم العالي بمختلف أنواعها هي المسؤولة عن إعداد وتهيئة الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة، والتي تعد العنصر الحيوي لجميع عمليات التنمية، مما يستلزم ضرورة الاهتمام بتبني المفاهيم والممارسات الإدارية الحديثة، التي تساهم في الرفع من مستوى الأداء التعليمي، البحثي و الابتكاري، ويؤدي إلى الارتقاء بمستوى جودة مخرجاتها.¹

إن وجود مؤسسات التعليم العالي مرتبط بإيجاد المعرفة وابتكارها واكتشافها ونشرها وتداولها، مما يعزز ضرورة بل حتمية تبنيها لإدارة المعرفة، الذي يساهم في تحقيق أهدافها ورسالتها التي وجدت من أجلها، وذلك يعود لمجموعة من المبررات منها:²

- مشاركة المعرفة بين الأساتذة والطلاب، بين الإدارة والأساتذة ومع الطلبة.
- توفر مناخ تنظيمي يتسم بالثقة، بنشر وتوزيع المعرفة دون وجود لقيود ما.
- تقديم مؤسسات التعليم العالي للعديد من الأنشطة والخدمات التعليمية والبحثية والاستشارية، ولذا ما يمنح لها الميزة التنافسية.
- المنافسة على المستوى المحلي والوطني والدولي.
- الزيادة المستمرة في أعداد الطلاب ومعدلات التخرج.

¹ حامد كاظم متعب , أنير عبد الأمير حسوني، مرجع سبق ذكره، ص 29.

² ندى عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 135.

ثانيا: مجالات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

توظيف مؤسسات التعليم العالي لإدارة المعرفة يمثل استثمارا في تحسين أدائها وزيادة قدرتها على التكيف وبسرعة مناسبة مع متطلبات واحتياجات البيئة المحيطة بها محليا وعالميا، فهو يشمل كافة العمليات الإدارية والأكاديمية، فتطبيق إدارة المعرفة يعد هدفا إستراتيجيا لمؤسسات التعليم العالي، ويتحدد تطبيق إدارة المعرفة في أربع مجالات: (البحث العلمي، تطوير المناهج البرامج التعليمية، الخدمات الطلابية والخريجين والخدمات الإدارية).

إضافة إلى المجالات المحدد، فإن إدارة المعرفة لا تقتصر عليها فقط، وإنما تتجاوز ذلك إلى الاهتمام بتطبيق إدارة المعرفة في كافة المهام والأنشطة والعمليات التي تتم في مؤسسات التعليم العالي ويشمل ذلك: (التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع، التخطيط والخدمات الإدارية الشؤون والخدمات الطلابية، خدمات الإرشاد الأكاديمي، أعمال القبول والتسجيل، خدمات المكتبات ومصادر المعلومات، شؤون أعضاء هيئة التدريس، قياس وتقويم الأداء المؤسسي، تطوير أعضاء هيئة التدريس، تطوير المناهج والبرامج، ... وغيرها).¹

الفرع الثالث: خطوات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

تحدد خطوات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وفق مجموعة من الممارسات التي تقود إلى الحصول على المعرفة، تطويرها، تنظيمها، تقاسمها ونشرها على أفراد المجتمع ككل، كي تتاح لهم القدرة على استخدامها.

أولا: خطوات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

خطوات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، تتحدد وفق سمات نوجزها فيما يلي:²

- الإدارة التعليمية بعيدا عن الورق: والتي تقوم على أساس الرقمنة بوجد الأرشيف الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- الإدارة التعليمية دون التقييد بالمكان: بالاعتماد على نظم المؤتمرات الإلكترونية عن بعد، مما يجعل متخذي القرار على الاتصال الدائم والمستمر بالإدارة ويمتلكون القدرة على التفاعل مستمر.
- الإدارة التعليمية دون التقييد بالزمان: خاصة مع اتساع رقعة المكان الجغرافي واختلاف مواعيد الإجازات بين المجتمعات مما يحتم على متخذ القرار العمل بشكل متواصل ومستمر وبلا زمن محدد في الإدارة والاتصال.

¹رافدة عمر الحريري وسعد زناد دروش، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة، عمان، ط1، 2010، ص 22-23.

²توفيق صراع، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة الجزائر 03، سنة 2013.2014، ص 89.

- الإدارة التعليمية دون التقييد بالتنظيمات الجامدة: تعتمد المنظمات التعليمية الناجحة على إدارة المعرفة وصناعتها ونشرها بلا قيود جامدة التي تعمل على التقليل من الآثار الإيجابية لتطور المعرفة.¹

ثانياً: ممارسات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

أكتسبت إدارة المعرفة في مجال التعليم العالي أهمية واضحة في نجاح تلك المؤسسات وإسهامها في الاقتصاد المعرفي، كما تعاضد دورها بعد أن تبين أن بناء الميزة التنافسية يعتمد أساساً على الموجودات الفكرية وتحديدًا على الأصول المعرفية والاستثمار فيها، بما يعزز الإبداع المستمر سواء على صعيد المنتج أو على صعيد العملية، والذي يعد من مقومات تعاضد تلك الميزة، ومن أجل إدارة المعرفة وممارستها بشكل جيد ومثمر لا بد أن تركز إدارة المعرفة على أسس وهي:²

- القدرة على بناء وتكوين رصيد معرفي جديد نتيجة التفاعل بين المعرفة الكاملة (الضمنية) لدى العاملين والمعرفة المعلنة (الصريحة) التي تمثل رصيد مؤسسات التعليم العالي من خبرات وتعاملات.
- نشر المعرفة بين العاملين، لتكون الأساس في توجيه الأنشطة المعرفية.
- تجسيد المعرفة في جميع العمليات والأنشطة والخدمات والبرامج التي تقدمها.

الفرع الرابع: عوامل نجاح تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

العوامل الأساسية لتحقيق نجاح تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ما يلي:³

- تصميم إستراتيجية لإدارة المعرفة تحدد المستخدمين، المصادر، العمليات، آليات حفظ وتخزين المعرفة، والوصلات الموصلة للمعرفة.
- دافعية والتزام الأفراد العاملين.
- ثقافة تنظيمية، داعمة للتعلم والمشاركة في المعرفة واستخدامها.
- بناء معرفي واضح ومعروف وسهل الفهم والاستخدام على مستوى التنظيم ككل.
- وجود أهداف وأغراض واضحة وكذا معايير لتقييم لنظام إدارة المعرفة.
- وجود نظام لحماية وأمن المعرفة.

¹ توفيق صراع، المرجع السابق، ص 90.

² علي عزوز، مرجع سبق ذكره، ص 231.

³ علي عبد الله، لخضر مداح، مرجع سبق ذكره، ص 29.

المطلب الثالث: أثر إدارة المعرفة على الجودة في التعليم العالي

يمكن تصنيف المجالات التي تمكن لمؤسسات التعليم العالي من تحقيق الجودة من خلال تطبيق إدارة المعرفة إلى أربع مجالات وهي:¹

- جودة البحث العلمي.
 - جودة خدمات الطلبة وخدمات الخريجين.
 - جودة المناهج والبرامج.
 - جودة الخدمات الإدارية.
- وفي هذا المطلب سيتم عرض كل مجال من هذه المجالات.

الفرع الأول: تحسين جودة البحث العلمي

يعتبر البحث العلمي بمناهجه ومجالاته وإجراءاته المختلفة أحد الحلقات الضرورية في البناء المجتمعي حيث يعتمد عليه في حل المشكلات وذلك إدراكا لأهمية ودور البحث العلمي في صناعة التقدم وتحقيق التطور.

أولاً: مفهوم البحث العلمي

البحث العلمي هو: "المحاولة الدقيقة النافذة للتوصل إلى حلول للمشكلات التي تؤرق البشرية وتحيرها أو هو المنهج العلمي في حل المشكلات"، "استقصاء منهجي في سبيل زيادة المعرفة العلمي".²

ويمكن القول إن البحث العلمي هو مجموعة من الخطوات التي تبدأ بالمشكلة وجمع البيانات ووضع الفروض من خلال اختبار صحة الفروض والوصول إلى نتيجة محددة يمكن تعميمها.

ثانياً: أهمية البحث العلمي

يمكن إيجاز أهمية البحث العلمي في النقاط التالية:³

- هو السبيل الوحيد للارتقاء بالمجتمعات الإنسانية وازدهارها.

¹ الطاهر إبراهيمي ، وسيلة بن عامر، معايير نظم الجودة وتأثيراتها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام (LMD)، الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة محمد خيضر بسكرة، يومي 25-26/10/2008. ص 150.

² أيمن يوسف، تطور التعليم العالي: الإصلاح والأفاق السياسية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع السياسي، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر، 2008/2007، ص 61.

³ رفيق زراولة، مرجع سبق ذكره، ص 61.

- يمكن الإنسان من السيطرة على الطبيعة والبيئة والتكيف معها، وذلك من خلال زيادة معارفه.
- وحقائقه عن الظواهر الحياتية المختلفة.
- وسيلة لتمكين المجتمع من استيعاب التكنولوجيات وتطويرها لحقائقه وظروفه الخاصة.
- تزويد المجتمع بالعلم والمعرفة، ونشره والانتفاع به وبفوائده التطبيقية.
- ترقية الحياة العلمية لكل من الطالب والأستاذ.¹
- فالبحث العلمي ضرورة قائمة لكل إنسان مهما كان عمله أو مركزه. لان مشكلات الحياة اليومية تتطلب.
- تفكيراً ومنهجاً علمياً لحلها.

ثالثاً: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة البحث العلمي

- يحتل البحث العلمي في الوقت الحالي، مكاناً هاماً في تقدم النهضة العلمية وتطورها، من خلال مساهمة الباحثين بإضافتهم المبتكرة في رصيد المعرفة، وتساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة البحث العلمي من خلال:²
- تقليل الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات سهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.
 - تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.³
 - تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
 - تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.
 - التنافس والاستجابة للمنح البحثية وعقود وفرص إجراء البحوث التجارية.
 - تخفيض التكاليف الإدارية للبحث العلمي وتحقيق التوازن بين المهام الإدارية والشؤون البحثية.⁴

¹ حاجي هاجر، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2017/2016، ص 52-53.

² حسن حسين البيلاوي، سلامة عبدالعظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لدينا، الإسكندرية - مصر، 2007، ص 490.

³ رمزي سلامة، مرجع سبق ذكره، ص 58.

⁴ حسن حسين البيلاوي، سلامة عبدالعظيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص 490.

الفرع الثاني: تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين

يعتبر الطلبة المدخل الأساسي في العملية التعليمية والتي من خلالها يتم إعدادهم والتأثير في سلوكهم واتجاهاتهم وتزويدهم بالمعلومات والمعارف والمهارات التي تجعل إسهامهم أكبر في العملية التعليمية.

أولاً: الخدمات الطلابية والخريجين

يعد خريجي المؤسسات التعليمية العالي البنية التي تغذي المجتمع بالأفكار وتولد الحيوية والفعالية، فالطلبة والخريجين هم ركيزة أساسية للمجتمعات، توجيههم وتلبية حاجياتهم ورغباتهم عامل أساسي ومهم في الارتقاء بجودتهم. وتستند هذه المعرفة والمعلومات على بعدين هما التمكين واستيعاب الحقائق والمعارف، والمعرفة المهنية، التي تتطلب تحقيق الجودة في هذا العنصر، والذي يكون من خلال تفعيل العلاقة بين الطلبة وسوق الشغل، لتوفير فرص العمل لخريجها من جهة، وكذا الحكم على جودة العملية التعليمية من جهة أخرى.¹

تعتبر الخدمات الطلابية مجموع الجهود والبرامج التي تعدها وتقدمها منظمات التعليم المختلفة بقصد تحقيق أهداف التعليم وتنمية الطلبة إلى أقصى حد مستطاع، ومساعدتهم على الاستفادة من منظمات التعليم العالي المختلفة إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم، حتى يصبحوا أفراد قادرين على القيام بواجباتهم.

ثانياً: تصنيف الخدمات الطلابية

تصنف الخدمات الطلابية إلى مجموعتين، وهما كما يلي:²

- مجموعة الخدمات الفردية المتنوعة: وهي المتعلقة بمواجهة الطلبة والخريجين بعض المشكلات الشخصية والتي تهتم بها خدمات الإرشاد والتوجيه النفسي والمهني والاجتماعي، أو التي تستهدف إشباع بعض الحاجات المادية والصحية، كتوفير مساكن الإقامة للطلبة المغتربين، وتقديم وجبات غذائية مجانية والقروض والمساعدات والمكافآت والحوافز.

¹ توفيق صراع، مرجع سبق ذكره، ص 119.

² محمد الجهني، إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة الدكتوراه دولة، في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009، ص 23.

- **مجموعة الأنشطة الجماعية:** وهي تشمل جل الأنشطة التي تمارس داخل المؤسسات التعليمية باختلاف المراحل التعليمية، واختلاف الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة، وتمارس تلك الأنشطة الجماعية من خلال سلسلة طويلة من الجماعات الطلابية التي تحاول أن تلبّي حاجات الطلبة وميولاتهم المتعددة والمختلفة. كما تصنف الخدمات الطلابية طبقاً لتوقيت تقديمها، وهي كما يلي:¹
- **خدمات قبل الالتحاق:** وهي المتعلقة بعرض وتعريف مؤسسات التعليم العالي، وتخصّصاتها، ونظام الدراسة بها، وخدماتها التي توفرها، وذلك بهدف أن يخطط الطالب لمستقبله ويتخذ قراراً بالالتحاق بها أو غيرها.
- **خدمات المقدمة من الالتحاق إلى التخرج:** وهي تشمل جل الخدمات بما فيها التسجيل والقبول، التدريس، المكتبات، المواقع الإلكترونية، الإشراف، التوجيه والإرشاد، الاستشارات، المساعدة، الإسكان، التغذية، الرعاية الصحية للطلاب وغيرها.
- **خدمات بعد التخرج،** وتشمل خدمات: التوجيه المهني والوظيفي للطلاب، القيام بتوثيق الصلة والعمل على دوامها بين المؤسسة والخريج، استفادة الخريج بكل ما هو جديد في مجال اختصاصه، استفادة المتعلمين من خبرة الخريج في الجوانب الوظيفية الميدانية، مراجعة المؤسسة التعليمية لبرامجها بناء على الاحتياجات المهنية الفعلية.²

ثالثاً: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة الخدمات الطلابية والخريجين

تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين من خلال:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبات، المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلاب، إضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالمنظمة التعليمية داخلياً وخارجياً عبر الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب عبر الموقع الإلكتروني.
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من المنظمة التعليمية.
- تحسين جودة الخدمات لدى الأفراد العاملين بالمنظمة التعليمية.³

¹ الطاهر إبراهيمي، وسيلة بن عامر، مرجع سبق ذكره، ص 167.

² الطاهر إبراهيمي، وسيلة بن عامر، المرجع السابق، ص 167.

³ حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص 491.

- تحسين كفاءة وفعالية جهود الإشراف الطلابي وذلك من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزئة حالياً بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل موظفي قسم القبول والتسجيل وموظفي شؤون الطلاب وغيرهم.

الفرع الثالث: تحسين جودة المناهج والبرامج

تعد المناهج التعليمية أحد المحاور الأساسية للعملية التعليمية والمناهج الجيدة هي التي تتصف بجودة الأهداف وتعمل مكوناتها على تحقيقها فهي أهم أدوات غرس المواطنة لدى الطلبة لذلك هي تحتاج للمراجعة المستمرة للتعرف على مدى كفاءتها في تأدية رسالتها.

أولاً: تعريف المناهج والبرامج التعليمية

يقصد بها شمولية ومرونة استيعاب مختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، وتوظيفها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية كما يجب على المناهج التعليمية أن تتلاءم مع الفلسفة العامة وتحقيق رسالة وأهداف وحاجات الطلبة والمجتمع ككل وان تتوافق مع مخرجات هذه البرامج مع المعايير المحلية والدولية.¹

ثانياً: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة المناهج

تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة المناهج من خلال:²

- تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.
- تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
- تدعيم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة.
- تحسين الخدمات الإدارية ذات العلاقة بعمليات التدريس والتعلم باستخدام التقنية.
- تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء، وتقييم الطلاب، وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء.
- سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج.

¹ هشام الحسن , شفيق القائد، تخطيط المنهج وتطويره، دار الصفاء، عمان، 1990، ص 15.

² حسن حسين البيلاوي , سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص 492.

الفرع الرابع: جودة الخدمات الإدارية

يحتل واقع قطاع الخدمات أهمية خاصة وموقعا متميزا بحكم المنافع التي يقدمها وطبيعة الخصائص التي يمتاز بها لذا تزداد الحاجة يوما بعد يوم للخدمات وتمكن هذه الأداة من مواجهة المشاكل الآنية ورسم الاتجاهات والمسارات المستقبلية من أجل التغلب عليها وتحقيق أهداف تنموية في ظرف زمني مرتقب ومحدد.

أولاً: الخدمات الإدارية

تتطلب توفير مناخا علميا وبحثيا مناسباً، لتحقيق الخدمات الإدارية المطلوبة، وتتسم بما يلي:

- امتلاك رؤية واضحة وأهداف محددة لمؤسسات التعليم العالي.
- الاعتماد على التخطيط وتحديد الأولويات، بتنفيذ وتنشيط دور الكليات والأقسام في التخطيط ورسم السياسة العامة لسياسات التعليمية.
- الاعتماد على مبدأ الحوار وتقبل النقد البناء الهادف لتطوير مؤسسات التعليم العالي.
- بناء منظومة عمل متكاملة من أدنى إلى أعلى هيئة، وذلك لتأمين انسيابية المعلومة.
- توسيع قاعدة المسؤولية وعدم حصرها في عدد محدود من الأشخاص والبحث المستمر عن الكفاءات وتطويرها لتكون قيادات بديلة عند الحاجة.
- تبسيط الإجراءات وفسح المجال أمام جميع العاملين لإظهار قدراتهم ومواهبهم وإبداعاتهم في العمل.¹

ثانياً: جودة الخدمات الإدارية في مجال إدارة المعرفة

يؤدي تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات الإدارية، من خلال:²

- تحقيق جودة الخدمات الإدارية بالتجسيد اللامركزية في العمل وفي أسلوب تقديم تلك الخدمات، تطوير السياسات والإجراءات الإدارية، تطوير وتحسين مستوى الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة، إضافة إلى تحسين قدرة المنظمة التعليمية في الاتصالات.
- زيادة قدرة المؤسسات التعليمية العالي في تحسين وتطوير الخدمات، ورفع القدرة الإدارية بإعطاء الصلاحية للكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن إطار القواعد العامة.

¹ داخل حسن جريو، معايير جودة التعليم العالي ومؤشراتها، مجلة المجمع العلمي العراقي، جزء 2، المجلد 57، 2010، ص 11.

² حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص 493.

- تحسين درجة الامتثال للسياسات الإدارية مثل: سياسات الشراء، تفضيل الموردين، سياسات الميزانية، والمبادئ التوجيهية للعمل.¹
- تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي له آثار إيجابية على جودة كافة عناصر النظام التعليمي وهي:
 - المدخلات: المتمثلة في الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، الهيئة الإدارية، الأنظمة واللوائح والسياسات، والتجهيزات؛
 - العمليات الإدارية: وتشمل: التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة، ومختلف العمليات الأكاديمية مثل: التدريس، البحث العلمي، تقديم الاستشارات، التدريب، تقييم الطلاب، الإشراف الطلابي، الخدمات الطلابية.
 - المخرجات: والتي تشمل: الخريجين، الأعمال العلمية، الابتكارات والاكتشافات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي والخدمات المقدمة للمجتمع.²

الخلاصة:

من خلال هذا المبحث تعرضنا إلى عرض تعريفي حول موضوع جودة خدمة التعليم العالي، والتي تعني قدرة مؤسسة التعليم العالي على تقديم مختلف خدماتها التدريسية والبحثية والمجتمعية بشكل يتفق مع حاجات الأفراد، ويحقق رضاهم.

فالاهتمام بتحقيق الجودة في التعليم العالي يساهم في تجاوز التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي سواء على مستوى البيئة الداخلية لها أو الخارجية، والنمو المجتمعي بصفة عامة والنمو الاقتصادي بصفة خاصة، وذلك مسعى العديد من الدول وخاصة الدولة الجزائرية التي تسعى لتحقيق ضمان جودة التعليم العالي. وذلك ما نحاول التطرق إليه في الفصل الميداني من الدراسة، بالوقوف على أهم عناصر إدارة المعرفة وعلاقتها بضمان جودة التعليم العالي بالمؤسسات الجامعية في جامعة غرداية

¹حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، المرجع السابق، ص 493.

²رمزي سلامة، مرجع سبق ذكره، ص 90.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

قمنا في هذا المبحث باستعراض بعض الدراسات والبحوث السابقة التي ترتبط بموضوع بحثنا والمتعلقة بأثر إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، حيث تطرقنا للدراسات المحلية، العربية والأجنبية ثم قمنا بمقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية، العربية والأجنبية

الفرع الأول: الدراسات السابقة المحلية

1. دراسة توفيق صراع، بعنوان: "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، 2014.

عالجت الإشكالية التالية: كيف تساهم إدارة المعرفة في تحقيق الجودة التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي؟ وهدفت الدراسة إلى تحليل واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي، واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي لتأصيل المفاهيم المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة وعملياتها وتأثيرها على جودة التعليم العالي.

كما استخدم المنهج التاريخي في الأخير، تم اعتماد أسلوب دراسة حالة ثم اختار مقياس ليكرث الخماسي بالإضافة إلى أداة الاستبيان التي اعتمدها الباحث حيث شملت عينة الدراسة حوالي 48.71% من مجتمع الدراسة الميدانية، أي ما يوافق 38 أستاذ، فتم توزيع 38 استمارة الاستبيان على عينة عشوائية من الأساتذة، ومن خلال الدراسة الميدانية تم التوصل إلى ما يلي:

- مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالكلية متوسط، وأن مستويات الجودة التعليمية بها متوسطة بالرغم من عدم وجود إدارة المعرفة بمفهومها الكامل والحديث، إلا أنه تبين وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستويات الجودة التعليمية في الكلية.
- وعليه يجب على الكلية الاهتمام أكثر بعمليات إدارة المعرفة وتفعيل متطلباتها خاصة فيما يخص توزيع وتطبيق المعرفة، للوصول إلى أفضل النتائج المرجوة من إدارة المعرفة.
- تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي له تأثير إيجابي على جودة كافة عناصر النظام التعليمي في مدخلاته أو في عملياته أو مخرجاته.

- اهتمام الكلية بالجانب النظري أكثر من الجانب التطبيقي في إعداد المناهج والبرامج التعليمية.
2. دراسة شماخي خولة، بعنوان: "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي"، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016.

عالجت الإشكالية مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي؟

وهدفت الدراسة الى ابراز دور إدارة المعرفة من أجل ضمان تحقيق جودة التعليم العالي والتعرف على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي في الجانب النظري أما الجانب التطبيقي اعتمد على المنهج الاستقرائي وذلك باستخدام الاستبيان الذي تم توجيهه لأساتذة جامعة قاصدي مرباح - ورقلة- وهي عينة قصدية، التي عالجت فرضيات الدراسة، وقد اقتصرت الدراسة على 50 استبانة، وبعد تحليل النتائج وتفسيرها بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS. وتمثلت أهم النتائج في:

- توجد علاقة بين المستلزمات العلمية الحديثة وجودة التعليم العالي.
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
 - توجد بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء أفراد العينة.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول ضمان جودة التعليم التي تعزى للمؤهلات الشخصية.
3. دراسة حرنان نجوى، بعنوان: "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014.

عالجت الإشكالية التالية: مامدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي؟

هدفت الدراسة إلى تبيان مدى الترابط الموجود بين إدارة المعرفة وجودة العليم العالي من خلال مجموعة عناصر: التوليد-الخزن - نقل المعرفة-والمعايير كمؤشرات التخطيط الاستراتيجي والبرامج وطرق التعليم -وتسيير الإدارة. واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج العلمي كما اعتمدت على أسلوب الاستقراء الاستنباطي، وقد تم اختيار الجامعات التالية: باتنة -بسكرة -أم البواقي، كأساس للتطبيق والتعرض الى واقع مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي على عينة الدراسة باستخدام أداة الاستبيان الموجه لأعضاء هيئة التدريس (الأساتذة). ومن خلال تشخيص للجامعات الثلاثة التي هي محل الدراسة تم التوصل الى النتائج التالية:

- الجامعات الثلاثة لا تعطي أهمية لإدارة المعرفة.
- تقوم الجامعة بتنظيم وتخزين البيانات والمعلومات المتوفرة.

- غياب فعلي لتطبيق معايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية.
- تسعى الى مواكبة التطور وتحسين جودة التعليم فيها.
- الاعتماد على الأنظمة البيروقراطية في إدارة ضمان الجودة.
- ضعف العلاقة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة العربية

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

عالجت الإشكالية التالية: هل هناك علاقة بين الخصائص التي تتمتع بها الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة) وضمان تحقيق الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة؟

وهدفت الدراسة الى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات حيث توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها:

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- عدم وجود علاقة بين المراتب العلمية والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- عدم وجود علاقة احصائية بين الحوافز والتكريمات التي تحصل عليها الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- عدم وجود علاقة احصائية بين حوسبة المكتبات في الجامعات وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- وجود علاقة إحصائية بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة التي تستخدمها الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

- وجود علاقة إحصائية بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، كما توجد علاقة بين تنوع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في هذه الجامعات.
- 2. دراسة إسماعيل سالم منصور ماضي، بعنوان: "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2010.
- عاجلت الإشكالية التالية: ماهو دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة الإسلامية بغزة؟
- هدفت الدراسة إلى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم في الجامعة الإسلامية، بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لإدارة المعرفة في الجامعة الإسلامية كحالة دراسية كون الجامعة الإسلامية من كبرى الجامعات الفلسطينية، وخصوصا بقطاع غزة لانقطاع التواصل مع شطر الوطن الآخر.
- ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج التحليلي الوصفي، كما تم تصميم استبانة لجمع المعلومات الأولية تم توزيعها على عينة الدراسة " عينة الحصر الشامل " وعددها 359 مفردة (أعضاء الهيئة التدريسية المتفرغين بالجامعة الإسلامية بغزة)، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:
- وجود فروق في آراء أفراد العينة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية.
- وعدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول ضمان الجودة تعزى للدرجة العلمية لأفراد الهيئة التدريسية.
- وجود فروق في آراء الباحثين تعزى للخبرة لعضو هيئة التدريس، ووجود علاقة بين حوسبة المكتبات وضمنان تحقيق جودة التعليم العالي.
- عدم وجود علاقة بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية وقاعات الدراسة من جهة وضمنان تحقيق جودة التعليم العالي من جهة أخرى.
- وجود علاقة بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة وضمنان تحقيق جودة التعليم العالي، ووجود علاقة بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية والداخلية وضمنان تحقيق جودة التعليم العالي.
- وكذلك وجود علاقة بين تنوع المكتبة وضمنان تحقيق جودة التعليم العالي.

3. دراسة خيرو خلف محمود البقور، بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في جامعة الطائف"، السعودية، مقال في مجلة (دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 43، العدد 1، 2016، 2014).

عاجلت الإشكالية التالية: ما أثر تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة على ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة؟

تهدف الدراسة إلى تعرف العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الطائف، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لأغراض الدراسة تكونت من أربعة أجزاء واحتوى كل جزء عدداً من الأسئلة حول متغيرات الدراسة: المتغيرات الشخصية والوظيفية، تكنولوجيا المعلومات، التشارك بالمعرفة، ضمان جودة التعليم العالي خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

- تعد تكنولوجيا المعلومات البنية الأساسية التي تغذي الجامعة، وتحرص الجامعة على الاستفادة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات، والاستفادة من الخبرات والمعارف المتوفرة لديها.
- تعمل الجامعة على تشجيع الأنشطة التي تهتم بتدريب العاملين لتطوير معارفهم، وتوفير لهم تكنولوجيا متطورة وحديثة لتحسين قدراتهم العملية والأكاديمية.
- كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة، أي وجود تفاعل وتكامل بينهما.
- وتظهر النتائج كذلك أن تكنولوجيا المعلومات بأبعادها تؤثر معنويًا في التشارك بالمعرفة بأبعادها المختلفة. كذلك أن تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة بأبعادهما المختلفة تؤثر معنويًا في ضمان جودة التعليم العالي بأبعادها المختلفة.
- وأظهرت نتائج الدراسة أن تفاعل كل من تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة يؤثر معنويًا في ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الطائف بأبعاده المختلفة.

الفرع الثالث: الدراسات السابقة الأجنبية

1. Hislop, "La Gestion Des Connaissances Comme Mode De Gestion Éphémère", 2010.

عالجت الإشكالية التالية: ما مدى الفائدة الأكاديمية لإدارة المعرفة خلال العقد 1998 إلى 2008؟ تهدف الدراسة إلى فهم فائدة إدارة المعرفة في العقد من 1998 إلى 2008، واعتمد الباحث في دراسته على استخدام قواعد البيانات الأكاديمية للتحقيق في مدى الفائدة الأكاديمية لإدارة المعرفة، وكذلك الصفحات الإلكترونية للشركات.

خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

- أن المستوى المطرد للفائدة الأكاديمية لإدارة المعرفة التي حدثت بين 1998 إلى 2008 لم تتبع منحني على شكل جرس، ولكنها تتبع منحني تصاعديا.
- يمكن القول أنه لا يزال من المبكر جدا القول بشكل قاطع ما إذا أصبحت إدارة المعرفة المؤسسية إلى حد أنها وضعت في مجال الديمومة والاستمرارية لتحقيق المتطلبات الأكاديمية.

2. MunizDias Batista. Jr & Loureiro, "Modèle intégré de gestion de la production basé sur les connaissances", 2010

تهدف الدراسة إلى اقتراح نموذج لإدارة إنتاج متكامل قائم على المعرفة كبعد ثالث للبعدين التقليديين العمل والإنتاج، وتحديد العوامل التي توجد طرق ملائمة لتبادل المعارف وتحقيق النتائج المرجوة في بيئة عمليات الإنتاج، وعمد الباحث إلى منهج بناء النموذج المقترح من الفرص.

خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

- اقتراح نموذج يدمج بين البعدين التقليديين العمل والإنتاج، مع بعد ثالث الجديد وهو: المعرفة.
- وبينت نتائج الدراسة تكامل هذه الأبعاد الثلاثة.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

في هذا المطلب تم عرض مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة تناولنا من خلالها أوجه الشبه وأوجه الاختلاف وأهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

الفرع الأول: أوجه الشبه وأوجه الاختلاف

من خلال الجدول التالي تم عرض أبرز أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سالفه الذكر مع الأخذ بعين الاعتبار المعايير التالية: منهج الدراسة المتبع، اعتماد متغيرات الدراسة أداة الدراسة المستخدمة، العينة المستهدفة وحجمها والحدود المكانية للدراسة

جدول 1 يبين أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	
أوجه الاختلاف	أوجه الشبه
دراسة توفيق صراع سنة(2014) "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي"	
<ul style="list-style-type: none"> - المنهج المتبع: في هذه الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي والمنهج التاريخي في حين اعتمدنا المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي - العينة المستهدفة: أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي في حين دراستنا تخص أساتذة جامعة غرداية - حجم العينة: 38 أستاذ أما دراستنا تشمل 67 أستاذ - الحدود المكانية للدراسة: تم اعتمادها بجامعة العربي بن مهيدي بينما نجريها نحن بجامعة غرداية - اعتمدت الدراسة على برنامج (SPSS) بينما اعتمد في دراستنا على برنامج الإحصائي (SMART PLS) و (SPSS) 	<ul style="list-style-type: none"> - تم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة - تم اعتماد إدارة المعرفة كمتغير مستقل - تم اعتماد جودة التعليم العالي كمتغير تابع

دراسة شماخي خولة(2016) " دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي "	
<ul style="list-style-type: none"> - العينة المستهدفة: أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية لجامعة قاصدي مرباح بورقلة أما دراستنا شملت أساتذة جامعة غرداية - حجم العينة: 80 أستاذ أما دراستنا شملت 67 أستاذ - الحدود المكانية للدراسة: تم اعتمادها في جامعة قاصدي مرباح بينما نجريها نحن في جامعة غرداية. - اعتماد في دراستنا على برنامج الإحصائي (SMART PLS) و (SPSS) 	<ul style="list-style-type: none"> - تم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة - تم اعتماد إدارة المعرفة كمتغير مستقل - تم اعتماد جودة التعليم العالي كمتغير تابع - تم اعتماد المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي
دراسة حرنان نجوى سنة(2014) " مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي "	
<ul style="list-style-type: none"> - المنهج المتبع: في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج العلمي وأسلوب الاستقراء الاستنباطي في حين اعتمدنا على المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي - العينة المستهدفة: أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الجزائرية وقد تم اختيار الجامعات التالية باتنة - بسكرة - أم البواقي كأساس للتطبيق اما دراستنا شملت أساتذة جامعة غرداية - حجم العينة: 187 أستاذ أما دراستنا شملت 67 أستاذ - الحدود المكانية للدراسة: تم اعتمادها في ثلاث جامعات باتنة - بسكرة - أم البواقي بينما نحن نجريها في جامعة غرداية 	<ul style="list-style-type: none"> - تم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة - تم اعتماد إدارة المعرفة كمتغير مستقل - تم اعتماد جودة التعليم العالي كمتغير تابع

دراسة إسماعيل سالم منصور ماضي (2010) دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي

<p>- المنهج المتبع: في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي في حين اعتمدنا على المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي</p> <p>- العينة المستهدفة: أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة الإسلامية بغزة اما دراستنا شملت أساتذة جامعة غرداية</p> <p>- حجم العينة: 359 مفردة من أعضاء هيئة التدريس أما دراستنا شملت 67 أستاذ</p> <p>- الحدود المكانية للدراسة: تم اعتمادها في الجامعة الإسلامية بغزة بينما نحن نجريها في جامعة غرداية</p>	<p>- تم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة</p> <p>- تم اعتماد إدارة المعرفة كمتغير مستقل</p> <p>- تم اعتماد جودة التعليم العالي كمتغير تابع</p>
--	---

دراسة ربا جزا جميل المحاميد سنة (2008) " دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي "

<p>- المنهج المتبع: في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والأسلوب التطبيقي في حين اعتمدنا المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي</p> <p>- العينة المستهدفة: الهيئات التدريسية العاملة في جميع الجامعات الأردنية الخاصة والبالغ عددها (18) جامعة أما دراستنا شملت أساتذة جامعة غرداية</p> <p>- حجم العينة: تم اختيار عينة مكونة من (6) جامعات أما دراستنا شملت 67 أستاذ</p> <p>- الحدود المكانية للدراسة: تم اعتمادها في الجامعات الأردنية الخاصة بينما نحن نجريها في جامعة غرداية</p>	<p>- تم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة</p> <p>- تم اعتماد إدارة المعرفة كمتغير مستقل</p> <p>- تم اعتماد جودة التعليم العالي كمتغير تابع</p> <p>- تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي</p>
--	---

دراسة خيرو خلف محمود البقور سنة (2014) "دور تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي"

<p>- المنهج المتبع: في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في حين اعتمدنا المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي</p> <p>- متغيرات الدراسة: تم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة كمتغيرين مستقلين في حين دراستنا اعتمدت على متغير مستقل واحد المتمثل في إدارة المعرفة</p> <p>- العينة المستهدفة: أعضاء هيئة التدريس في الكليات الإنسانية والعلمية جامعة الطائف- الحوية أما دراستنا شملت أساتذة جامعة غرداية</p> <p>- حجم العينة: 110 من أعضاء هيئة التدريس أما دراستنا شملت 67 أستاذ</p> <p>- الحدود المكانية للدراسة: تم اعتمادها في الكليات الإنسانية والعلمية بجامعة الطائف- الحوية بينما نحن نجريها في جامعة غرداية</p> <p>- اعتمدت الدراسة على برنامج (SPSS) بينما اعتمد في دراستنا على برنامج الإحصائي (SMART PLS) و (SPSS)</p>	<p>- تم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة</p> <p>- تم اعتماد جودة التعليم العالي كمتغير تابع</p>
--	---

الفرع الثاني: أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز دراستنا عن الدراسات السابقة المذكورة في أنها تدرس علاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال هيئة التدريس فاعتمدنا على دراسة محاور عمليات إدارة المعرفة (انشاء المعرفة، خلق المعرفة، تطبيق المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة) ومدى تأثيرها على محاور جودة التعليم العالي (جودة المناهج، جودة البحث العلمي، جودة

الخدمات الطلابية، جودة الخدمات الإدارية) وذلك في جامعة غرداية، في حين اهتمت الدراسات السابقة بأحد المحاور المذكورة أو اعتمدت عليها بشكل عام.

فمن خلال عرضنا للدراسات السابقة (المحلية والعربية والأجنبية) يظهر لنا مستوى الاهتمام بإدارة المعرفة في المنظمات، وأثر استخدام هذا المفهوم على تحسين أدائها الإنتاجي أو الخدماتي، أجريت غالبية الدراسات السابقة الرابطة بين إدارة المعرفة وضمان تحقيق الجودة في التعليم العالي في بيئات مختلفة وغير محلية، بينما دراستنا تطبق على مؤسسة التعليم العالي - جامعة غرداية -.

ركزت الدراسات السابقة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بينما دراستنا ركزت على المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي، واتفقت دراستنا مع دراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة للبحث والاستقصاء كونهما مفيدتين للدراسات الاجتماعية في تحقيق أهداف الدراسة بالحصول على النتائج المرجوة.

استفدت من الدراسات السابقة في ثلاثة جوانب هامة:

- الجانب الأول وهو صياغة الإطار النظري للدراسة.
- الجانب الثاني هو صياغة فرضيات الدراسة.
- الجانب الثالث هو استفادة من جملة من المراجع، وكذا في اختيار أدوات الدراسة.

خلاصة

تناولنا من خلال هذا الفصل عرضاً للإطار النظري لإدارة المعرفة كمفهوم وأبعاد ومتطلبات، أنها تلعب دوراً هاماً في تحقيق جودة التعليم العالي، من خلال عناصرها الأساسية التي تطرقنا إليها في المبحث الأول، بغية تحقيق تحسين جودة خدمة التعليم العالي والتي أشرنا إليها من خلال المبحث الثاني، والتي تعني قدرة مؤسسة التعليم العالي على تقديم مختلف خدماتها التدريسية والبحثية والاجتماعية لتحقيق الاستمرارية والمحافظة على جودة التعليم العالي وتطويرها، وتجاوز التحديات البيئية الداخلية والخارجية.

أما فيما يتعلق بالدراسات السابقة فقد قمنا بعرض بعض الدراسات المحلية العربية والأجنبية، التي تناولت متغيرات دراستنا، حيث قمنا بترتيبها زمنياً من الأقدم إلى الأحدث، وحسب طبيعة الشهادة، كما قمنا بمقارنة الدراسات المذكور مع هذه الدراسة بعرض أوجه الشبه والاختلاف، من حيث منهج الدراسة المتبع، اعتماد متغيرات الدراسة أداة الدراسة المستخدمة، العينة المستهدفة، والحدود المكانية للدراسة، لنستعرض في الأخير ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

الفصل الثاني دراسة حالة جامعة غرداية

المبحث الأول: نبذة تاريخية عن جامعة غرداية

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية واختبار أداة القياس

المبحث الثالث: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية

المبحث الأول: نبذة تاريخية عن جامعة غرداية

شهد قطاع التعليم العالي بولاية غرداية تطورا متسارعا فمن ملحقة بجامعة الجزائر بغرداية مع صدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425 الموافق لـ 24/08/2004 إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 302/05 المؤرخ في 16 أوت 2005 ليتوج ذلك بارتقاء المركز إلى مصاف الجامعات الوطنية وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 248/12 المؤرخ في 14 رجب 1433 الموافق لـ 04 يونيو 2012.

المطلب الأول: مراحل نشأة الجامعة

ونلخص ذلك في المراحل التالية:

1. ملحقة غرداية: افتتحت ابتداء من السنة الجامعية 2004-2005 بجامعة الجزائر، ملحقة غرداية في الفروع التالية:

- الجذع المشترك لعلم الاجتماع والديموغرافيا.
- ليسانس تاريخ.

2. المركز الجامعي لغرداية: أنشأ المركز الجامعي بغرداية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-302 المؤرخ في 11 رجب عام 1426 الموافق لـ 16 أوت 2005، يتضمن معهدين:

- معهد العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية.
- معهد العلوم التجارية.

والفروع المفتوحة هي:

- التاريخ
- علم الاجتماع.
- الأدب العربي.
- الحقوق.
- علم النفس.
- العلوم التجارية.

مع انضمام ملحقة المعهد الوطني للتجارة بتمليلي إلى المركز بيداغوجيا.

تم تعديل مرسوم إنشاء المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-18 المؤرخ في 26 محرم 1431 الموافق لـ 12-

01-2010 بإضافة معهدين، حيث أصبح المركز يتكون من:

- معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- معهد الآداب واللغات.
- معهد علوم الطبيعة والحياة.

3. جامعة غرداية:

ثم ارتقى المركز الجامعي بغرداية إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-248 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق لـ 4 يونيو سنة 2012، يتضمن إنشاء جامعة غرداية، تضمن الكليات التالية:

- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية العلوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

المطلب الثاني: تعريف جامعة غرداية

تتربع جامعة غرداية على مساحة قدرها 30 هكتار وتتسع لـ 6000 مقعد بيداغوجي، بالإضافة إلى 2000 مقعد بيداغوجي قيد الإنجاز و2000 مقعد ستسلم في الدخول الجامعي المقبل وتحتوي على هياكل بيداغوجية متنوعة:

✓ مخابر.	✓ مدرجات.
✓ مكتبة مركزية وقاعات مطالعة.	✓ قاعات للتدريس.
✓ ميدياتيك	✓ قاعات للإنترنت.
✓ نوادي.	✓ قاعة محاضرات.
✓ قاعة التعليم المتلفز.	✓ قاعات للاجتماعات.
	✓ مكاتب إدارية وبيداغوجية.

جدول 2 الكليات والأقسام بجامعة غرداية

الأقسام	الكلية
البيولوجيا	علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض
العلوم الفلاحية	
العلوم والتكنولوجيا	العلوم والتكنولوجيا
الرياضيات والإعلام الآلي	
العلوم الإقتصادية	العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
العلوم التجارية	
علوم التسيير	
علوم المالية والمحاسبة	
العلوم الإنسانية: تضم: شعبة تاريخ شعبة علوم الإعلام والاتصال	العلوم الاجتماعية والإنسانية
العلوم الاجتماعية: تضم: شعبة علم النفس شعبة علم الاجتماع	
العلوم الإسلامية: تضم شعبة علوم إسلامية	
اللغة والأدب العربي	
اللغة والأدب الإنجليزي	الآداب واللغات
اللغة والأدب الفرنسي	
الحقوق	
العلوم السياسية	الحقوق والعلوم السياسية

المصدر: من اعداد الطالبة

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية واختبار أداة القياس

نهدف من خلال هذا المبحث إلى إيضاح الجانب التطبيقي للدراسة، حيث سنتطرق لكيفية تخطيط وتصميم أداة الدراسة، وهذا يبرز نوع الأداة المستخدمة لجمع البيانات، وكذا المحاور التي يغطيها، لننتقل بعدها إلى إبراز أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة لاختبار الأداة وقد تم تفريغ البيانات وتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي (SMART PLS) (SPSS24) (EXCEL 2010) وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

النسب المئوية والتكرارات الوصفية لعينة الدراسة والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والانحراف المعياري اختبار ألفا كرونباخ، لمعرفة درجة ثبات الاستبانة، اختبار شابيرو ويلك، لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

جذر ألفا لحساب صدق الدراسة واختبار كاي مربع، لدراسة مدى الاستقلالية وكذا اختبار (TEST T) في حالة عينتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

المطلب الأول: منهج الدراسة

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت لتحقيقها، استخدمت الطالبة المنهج الوصفي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة كما توجد في الواقع، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

ويعرف الحمداني المنهج الوصفي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، تتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقاف التي نستعملها لجمع البيانات"¹ وقد استخدمت الطالبة مصدرين أساسيين للمعلومات:

1- المصادر الثانوية: حيث أجهنا في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب ذات العلاقة والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وكذا البحث في مواقع الإنترنت.

¹ ميسون إسماعيل محمود الفقعاوي ، إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي و أثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين "، رسالة ماجستير ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة الأزهر ، كلية الإقتصاد و العلوم الإدارية ، غزة ، فلسطين ، 2017، ص 73

2- **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة اتجهنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض وقد تم توزيعها على عدد من أساتذة جامعة غرداية، وتم تحليلها بواسطة برنامج التحليل الإحصائي (SMART PLS) (SPSS) وذلك للتحقق من صحة الفروض الموضوعية للدراسة.

المطلب الثاني: خطوات تصميم وتنفيذ أداة الدراسة

قمنا بإعداد أداة الدراسة لمعرفة أثر إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي " دراسة حالة جامعة غرداية وقد اتبعنا الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

- 1- الاطلاع على بعض الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها، حيث تم الإعتماد على ذلك في صياغة فقرات الاستبانة.
- 2- إستشارة المشرف وبعض أساتذة الكلية وفي تحديد محاور الاستبانة و فقراتها.
- 3- تحديد المحاور الرئيسية التي تشملها الاستبانة، وتحديد الفقرات التي تقع تحت كل محور من المحاور.
- 4- تصميم الاستبانة في صورتها الأولية
- 5- مراجعة الاستبانة وتنقيحها من قبل مشرف الدراسة.
- 6- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعة.
- 7- في ضوء آراء المحكمين وتوجيهات المشرفين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث التعديل والحذف والإضافة، لتستقر في صورتها النهائية على 36 فقرة.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية

خلال هذا المبحث سنقوم بتحليل نتائج الدراسة الميدانية حيث سيحتوي على عرض خصائص العينة المدروسة وكذا على عرض نتائج الدراسة، كما سيشتمل هذا المبحث على إختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على أثر إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي " دراسة حالة جامعة غرداية
وسنحاول هنا عرض وتحليل النتائج والتعقيب عنها، واستعراض خصائص كل متغير لعينة الدراسة للتحقق من صحة الفرضيات المطروحة في البحث وكذلك تحليل النتائج التي كشفت عنها الدراسة.

المطلب الأول: عرض خصائص مجتمع الدراسة

ويتكون مجتمع الدراسة أثر إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي " دراسة حالة جامعة غرداية بمختلف مستوياتهم الوظيفية من 467 أستاذ يقسمون كالتالي:

جدول 3 توزيع مجتمع الدراسة حسب الكليات

الفرع	كلية علوم اقتصادية	كلية علوم الطبيعة والحياة	كلية العلوم والتكنولوجيا	كلية الحقوق والعلوم لسياسية	كلية العلوم الاجتماعية والانسانية	كلية لأدب واللغات لأجنبية
عدد الأساتذة	78	57	99	63	109	61

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على تقارير مصلحة المستخدمين بجامعة غرداية

من أجل تحديد عينة الدراسة قمنا بتمثيل بيانات الجزء الأول الخاص بالبيانات الشخصية التي وصفت الخصائص الخاصة بمجتمع الدراسة.

1- الجنس: من مجموع 67 استمارة معالجة تم الحصول على الجدول التالي:

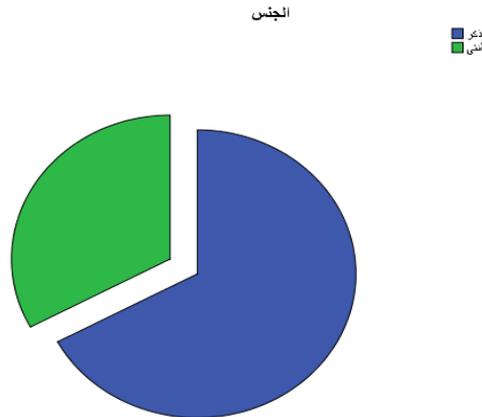
جدول 4 توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس

الفئة	التكرار	النسبة
ذكر	45	67.2%
أنثى	22	32.8%
المجموع	67	%100

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS24

ومنه يمكن توضيح نتائج من الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل 4 تركيبية مجتمع الدراسة حسب الجنس



المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبانة

يبين الجدول رقم (4) والشكل أعلاه أن ما نسبته (67.2%) من مجتمع الدراسة من الذكور و (32.8%) من الإناث ومنه نلاحظ أن هناك اختلاف كبير بين النسبتين، وتعزو الطالبة ذلك إلى أن عدد الأساتذة الذكور أكبر من عدد الأساتذة الإناث في جامعة غرداية.

2- الرتبة الوظيفية: من مجموع 67 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

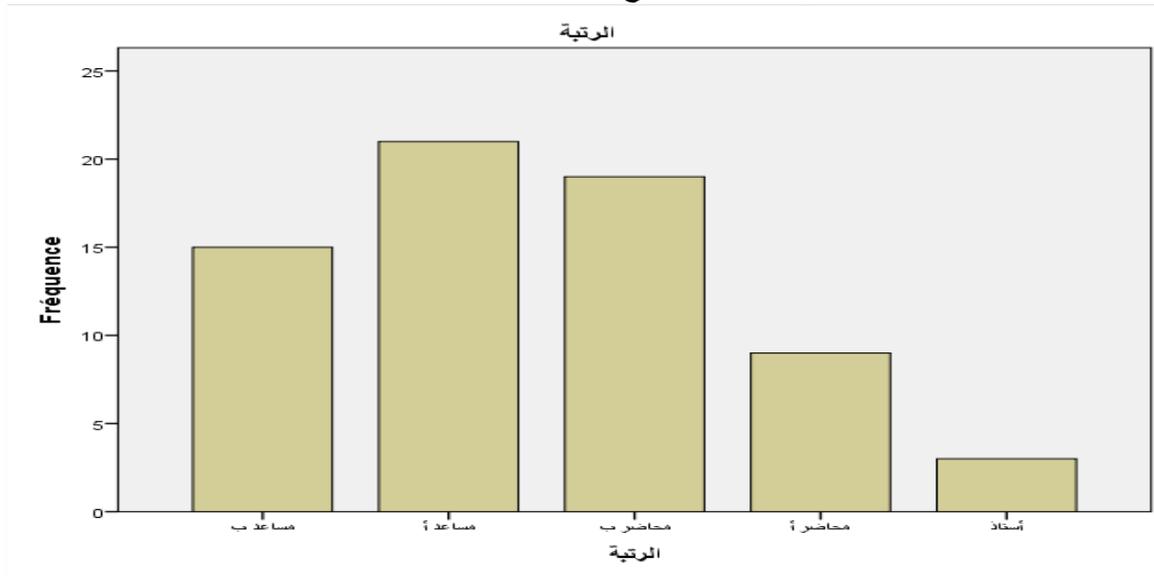
جدول 5 توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

النسبة	التكرار	الفتة
22.4	15	مساعد ب
31.3	21	مساعد أ
28.4	19	محاضر ب
13.4	9	محاضر أ
4.5	3	أستاذ
%100	67	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS24

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل 5 تركيبة مجتمع الدراسة الرتبة الوظيفية



المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبانة

يمكن أن نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين، وجود نسبة 22.4% من رتبة مساعد (ب)، ووجود نسبة 28.4% من رتبة محاضر (ب) ونسبة 13.4% من رتبة محاضر (أ)، أما الفئة الغالبة فهي لرتبة مساعد (أ) بنسبة 31.3% وأقل فئة تمثلها رتبة أستاذ بنسبة 4.5% قد يعزى ذلك إلى سياسة الاستقطاب والتوظيف التي تتبعها الجامعة وحركة المناصب والترقيات الداخلية وتعداد التنقل والتكفل بين الجامعات وكذلك المناصب المقترحة من قبل الوزارة التعليم العالي.

3- الخبرة المهنية: من مجموع 67 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

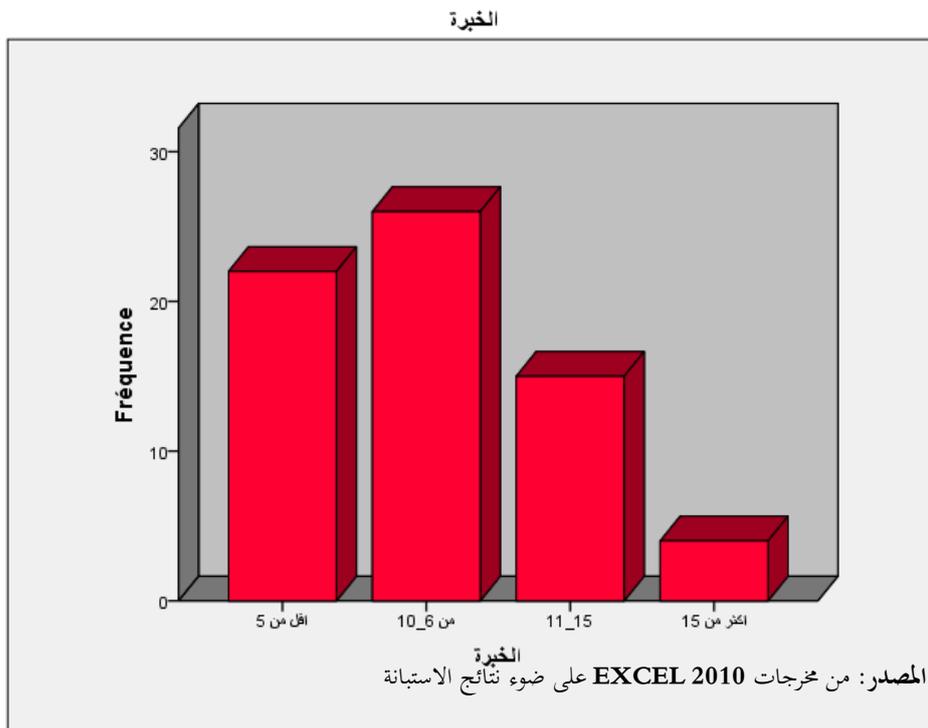
جدول 6 توزيع مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الفئة -4
32.8%	22	أقل من 5
38.8%	26	من 6 إلى 10
22.4%	15	من 11-15
6 %	04	أكبر من 15
%100	67	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS24

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل 6 تركيبة مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية



والملاحظ من الجدول والشكل السابقين أن الفئة الغالبة في الجامعة هم من تفوق سنوات خدمتهم 5 سنوات حيث تشكل ما نسبته 38.8% من أفراد العينة، في حين نجد أن من تقل سنوات خدمتهم عن 5 سنوات ثانياً، بنسبة 32.8% وفي الأخير الذين تتراوح سنوات خدمتهم بين 11 إلى 15 سنوات بنسبة 22.4%، ثم تأتي آخر فئة بنسبة 6%.

ويعزى ذلك إلى نقص البدائل في التوظيف وكذا للسياسات التي تتبعها الجامعة للمحافظة على كفاءتها خاصة أساتذة ذوي الخبرة كذلك قد تفسر هذه النتائج إلى حداثة الجامعة والتحويلات من مختلف أنحاء الوطن إلى جامعة.

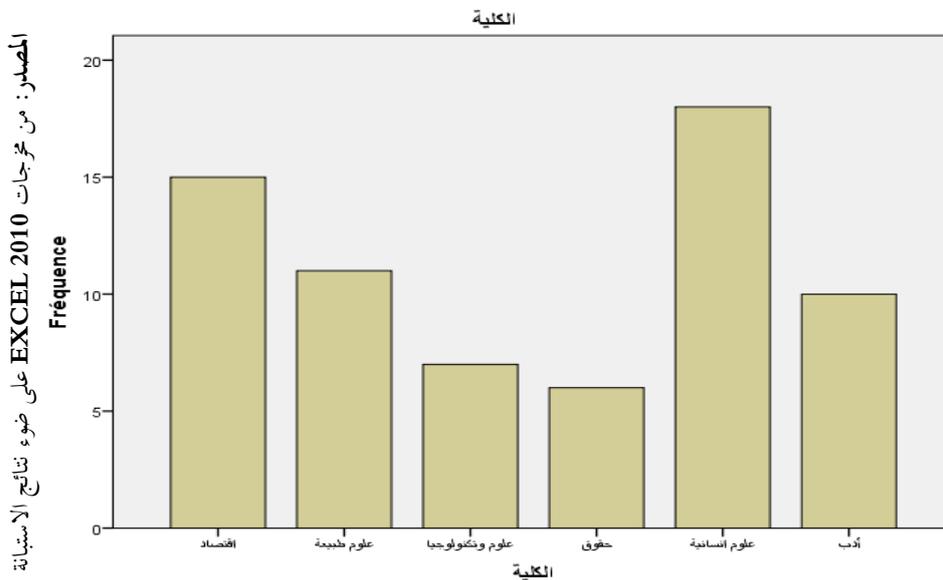
5- الكليات: من مجموع 67 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول 7 توزيع مجتمع الدراسة حسب الكليات

النسبة	التكرار	الفئة
22.4	15	علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير
16.4	11	علوم الطبيعة والحياة
10.4	7	العلوم والتكنولوجيا
9.0	6	الحقوق والعلوم السياسية
26.9	18	العلوم الاجتماعية والانسانية
14.9	10	الادب واللغات
100.0	67	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS24

الشكل 7 تركيبة مجتمع الدراسة حسب كليات الجامعة



المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبانة

والملاحظ من الجدول والشكل السابقين كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية في مقدمة الكليات حيث تشكل ما نسبته 26.9% من أفراد العينة، تليها كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بنسبة 22.4% بعدها نجد 16.4% بالنسبة لكلية علوم الطبيعة والحياة في المقابل نجد نسبة 14.9% بالنسبة لكلية الأدب واللغات ثم نسبة 10.4% لكلية العلوم والتكنولوجيا وفي الأخير نجد أن كلية الحقوق والعلوم السياسية هي أقل نسبة 9%.

ويعزى ذلك الى تمركز الكليات عن المديرية الأم ورئاسة الجامعة، وكذلك تجاوب أساتذة الكليتين لثقافة الاستبانة.

المطلب الثاني: المجالات المعتمدة لتحديد الاتجاه العام للعبارات

تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكارت الخماسي من خلال المدى بين درجات المقياس (4=1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80=5/4) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 8 مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاهات العامة للعبارات

طول الخلية	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.80	غير موافق تماما
أكبر من 1.80 إلى 2.60	غير موافق
أكبر من 2.60 إلى 3.40	موافق إلى حد ما
أكبر من 3.40 إلى 4.20	موافق
أكبر من 4.20 إلى 5	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نموذج ليكارت الخماسي

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الإستجابة، اعتمدنا على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبانة ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حددنا إتجاه العبارات حسب المجالات المعتمدة.

المطلب الثالث: دراسة إتجاهات الدراسة

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية والتكرارات لمعرفة درجة الموافقة.

1- تحليل إتجاهات عبارات عمليات ادارة المعرفة:

1-1- تحليل إتجاهات عبارات محور تشخيص المعرفة:

جدول 9 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماما		العبرة
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
غير موافق	1.290	2.60	6	4	26.9	18	14.9	10	26.9	18	25.4	17	1
موافق الى حد ما	1.138	3.09	9	6	31.3	21	29.9	20	19.4	13	10.4	7	2
موافق الى حد ما	1.292	3.24	17.9	12	31.3	21	19.4	13	19.4	13	11.9	8	3
موافق الى حد ما	1.182	2.90	9	6	23.9	16	28.4	19	25.4	17	13.4	9	4
موافق الى حد ما	.9490 0	2.95	متوسط عبارات المحور الأول										

المصدر: من إعداد الطلبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الأول (تشخيص المعرفة) هو 2.95 بانحراف معياري قدره 0.94 والذي يتجه إلى درجة موافق إلى حد ما، وأن العبارة الأولى والثالثة هي الأقل تجانساً بين عبارات المحور بانحراف معياري قدره 1.29 لكل منهما، بينما العبارة الثانية هي الأكثر تجانساً بانحراف معياري قدره 1.13.

2-1- تحليل اتجاهات عبارات محور إنشاء المعرفة

جدول 10 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماما		العبرة
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
موافق الى حد ما	1.173	2.49	7.5	5	11.9	8	23.9	16	35.8	24	20.9	14	5
موافق الى حد ما	1.149	3.21	13.4	9	29.9	20	28.4	19	20.9	14	7.5	5	6
موافق الى حد ما	1.268	2.76	13.4	9	13.4	9	25.4	17	31.3	21	16.4	11	7
موافق الى حد ما	1.085	2.63	6	4	13.4	9	32.8	22	32.8	22	14.9	10	8
موافق الى حد ما	0.920	2.24	متوسط عبارات المحور الثاني										

المصدر: من إعداد الطلبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الثاني (انشاء المعرفة) هو 2.24 بانحراف معياري قدره 0.92 والذي يتجه إلى درجة موافق إلى حد ما و أن العبارة السابعة هي الأقل تجانساً بين عبارات المحور بانحراف معياري قدره 1.26، بينما العبارة الثامنة هي الأكثر تجانساً بانحراف معياري قدره 1.08.

3-1- تحليل إتجاهات عبارات محور خزن المعرفة

جدول 11 إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماما		العبارة
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
موافق إلى حد ما	1.406	2.69	16.4	11	11.9	8	20.9	14	25.4	17	25.4	17	9
موافق إلى حد ما	1.141	3.39	14.9	10	38.8	26	23.9	16	14.9	10	7.5	5	10
موافق إلى حد ما	0.9410	2.81	3	2	20.9	14	35.8	24	34.3	23	6	4	11
موافق إلى حد ما	1.158	2.85	9	6	19.4	13	32.8	22	25.4	17	13.4	9	12
موافق إلى حد ما	0.8200	2.93	متوسط عبارات المحور الثالث										

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الثالث (خزن المعرفة) هو 2.93 بانحراف معياري قدره 0.82 والذي يتجه إلى درجة موافق إلى حد ما وأن العبارة الثاني عشر هي الأقل تجانسا بين عبارات المحور بانحراف معياري قدره 1.15، بينما العبارة الحادي عشر هي الأكثر تجانسا بانحراف معياري قدره 0.94

4-1- تحليل إتجاهات عبارات محور توزيع المعرفة

جدول 12 إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماما		العبارة
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
موافق إلى حد ما	1.122	3.34	14.9	10	32.8	22	31.3	21	13.4	9	7.5	5	13
موافق إلى حد ما	1.151	3.09	10.4	7	31.3	21	22.4	15	28.4	19	7.5	5	14
موافق إلى حد ما	1.066	2.99	9	6	22.4	15	32.8	22	29.9	20	6	4	15
موافق إلى حد ما	1.208	2.90	10.4	7	23.9	16	22.4	15	31.3	21	11.9	8	16
موافق إلى حد ما	0.891	3.07	متوسط عبارات المحور الرابع										

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الرابع (توزيع المعرفة) هو 3.07 بانحراف معياري قدره 0.89 والذي يتجه إلى درجة موافق إلى حد ما و أن العبارة السادس عشر هي الأقل تجانسا بين عبارات المحور بانحراف معياري قدره 1.2، بينما العبارة الخامس عشر هي الأكثر تجانسا بانحراف معياري قدره 1.06

5-1- تحليل اتجاهات عبارات محور تطبيق المعرفة

جدول 13 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الخامس

الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماما		العبارة
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
موافق إلى حد ما	1.250	2.88	10.4	7	25.4	17	20.9	14	28.4	19	14.9	10	17
موافق إلى حد ما	1.115	3.00	9	6	23.9	16	35.8	24	20.9	14	10.4	7	18
موافق إلى حد ما	1.070	2.72	4.5	3	20.9	14	28.4	19	34.3	23	11.9	8	19
موافق إلى حد ما	1.027	2.78	7.5	5	13.4	9	35.8	24	35.8	24	7.5	5	20
موافق إلى حد ما	0.9420	2.84	متوسط عبارات المحور الخامس										

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الخامس (تطبيق المعرفة) هو 2.84 بانحراف معياري قدره 0.94 والذي يتجه إلى درجة موافق إلى حد ما وأن العبارة السابع عشر هي الأقل تجانسا بين عبارات المحور بانحراف معياري قدره 1.25، بينما العبارة عشرون هي الأكثر تجانسا بانحراف معياري قدره 1.02

2- تحليل اتجاهات عبارات محور الجودة في الجامعة

1.2 تحليل اتجاهات عبارات جودة البحث العلمي

جدول 14 اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماما		العبارة
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
موافق إلى حد ما	1.184	3.19	11.9	8	32.8	22	29.9	20	13.4	9	11.9	8	21
موافق إلى حد ما	1.111	3.09	11.9	8	22.4	15	35.8	24	22.4	15	7.5	5	22
موافق إلى حد ما	1.077	2.85	9	6	16.4	11	32.8	22	34.3	23	7.5	5	23
موافق إلى حد ما	0.944	2.67	1.5	1	17.9	12	37.3	25	32.8	22	10.4	7	24
موافق إلى حد ما	0.9180	2.95	متوسط عبارات المحور الأول										

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الأول (جودة البحث العلمي) هو 2.95 بانحراف معياري قدره 0.91 والذي يتجه إلى درجة موافق إلى حد ما وأن العبارة واحد وعشرون هي الأقل تجانساً بين عبارات المحور بانحراف معياري قدره 1.18، بينما العبارة رابعة وعشرون هي الأكثر تجانساً بانحراف معياري قدره 0.94

2.2 تحليل إتجاهات عبارات محور جودة الخدمات الطلابية والخريجين

جدول 15 إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الإتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماماً		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماماً		العبارة
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
موافق إلى حد ما	1.018	2.69	7.5	5	9	6	37.3	25	37.3	25	9	6	25
موافق إلى حد ما	1.034	2.45	6	4	4.5	3	35.8	24	35.8	24	17.9	12	26
موافق إلى حد ما	1.149	2.84	6	4	22.4	15	38.8	26	14.9	10	17.9	12	27
غير موافق	0.947	1.84	0	0	7.5	5	14.9	10	31.3	21	46.3	31	28
غير موافق	0.7070	2.45	متوسط عبارات المحور الثاني										

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الثاني (جودة الخدمات الطلابية والخريجين) هو 2.45 انحراف معياري قدره 0.70 والذي يتجه إلى درجة غير موافق وأن العبارة سابع وعشرون هي الأقل تجانساً بين عبارات المحور بانحراف معياري قدره 1.14، بينما العبارة ثامن وعشرون هي الأكثر تجانساً بانحراف معياري قدره 0.94

3.2 تحليل إتجاهات عبارات محور جودة المناهج والبرامج

جدول 16 إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث

الإتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماماً		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماماً		العبارة
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
غير موافق	0.959	2.49	1.5	1	11.9	8	37.3	25	32.8	22	16.4	11	29
موافق إلى حد ما	1.069	2.64	3	2	19.4	13	32.8	22	28.4	19	16.4	11	30
غير موافق	1.155	2.40	3	2	17.9	12	22.4	15	29.9	20	26.9	18	31
موافق إلى حد ما	1.081	2.66	6	4	10.4	7	44.8	30	20.9	14	17.9	12	32
غير موافق	0.9040	2.54	متوسط عبارات المحور الثالث										

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الثالث (جودة المناهج والبرامج) هو 2.54 بانحراف معياري قدره 0.90 والذي يتجه إلى درجة غير موافق وأن العبارة واحد وثلاثون هي الأقل تجانساً بين عبارات المحور بانحراف معياري قدره 1.15، بينما العبارة تاسع وعشرون هي الأكثر تجانساً بانحراف معياري قدره 0.95

4.2 تحليل إتجاهات عبارات محور جودة الخدمات الادارية

جدول 17 إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع

الإتجاه	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماماً		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماماً		العبارة
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
موافق إلى حد ما	1,101	2,70	4.5	3	29.9	20	31.3	21	22.4	15	11.9	8	33
غير موافق	1,118	2,45	3	2	7.5	5	34.3	23	26.9	18	28.4	19	34
غير موافق	1,059	2,30	3	2	16,4	11	26,9	18	29.9	20	23,9	16	35
موافق إلى حد ما	1,091	2,93	3	2	22.4	15	34,3	23	22,4	15	17,9	12	36
موافق إلى حد ما	0,898	3,07	متوسط عبارات المحور الرابع										

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الرابع (جودة الخدمات الادارية) هو 3.07 بانحراف معياري قدره 0.89 والذي يتجه إلى درجة موافق الى حد ما وأن العبارة أربعة وثلاثون هي الأقل تجانساً بين عبارات المحور بانحراف معياري قدره 1.11، بينما العبارة خمسة وثلاثون هي الأكثر تجانساً بانحراف معياري قدره 0.05

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

قمنا بالتطرق لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسط الحسابي والإتجاه العام لآراء العينة وسنقوم باختبار الفرضيات:

التحليل العاملي التوكيدي AFC

أولا اختبار ثبات نموذج الدراسة:

لتأكد من ثبات الدراسة في البرمجة بالمعادلات البنائية لا يكفي فقط حساب معامل الفاكرونباخ، بل نحتاج الى اختبارات اخرى هي:

- معامل التشبع (FL - Factor Loadings)، ويقصد به مؤشر التوافق وانسجام العبارات مع

بعضها البعض، وحتى نستطيع اعتماد العبارة في القياس يجب ان يكون لها FL يفوق على الاقل 70 %

- الموثوقية المركبة المعبر عليها بـ: (CR-Composite Reliability)، حيث تشترط قيمة أكبر من 0.7، وهي تقيس المحور ككل، وليس كل عبارة على حدى كما هو الحال على معامل التثبيح. أي أنها تشير الى الاتساق الداخلي بين العبارات والمحور وهي شبيهها الفاكرونباخ بالإضافة انها مستحدثة.
- متوسط التباين المستخرج (AVE-average variance extracted) وهو مؤشر القيم المتوسطة الكبرى لحزم المربعات للمؤشرات المرتبطة بالنموذج، وحتى يتصف النموذج بصدق التقارب يجب أن يكون أكبر من 0.5، والجدول التالي يبين قيم هذه الاختبارات الثلاثة على النحو التالي:

جدول 18 يعرض قيمة الموثوقية وصحة التقارب

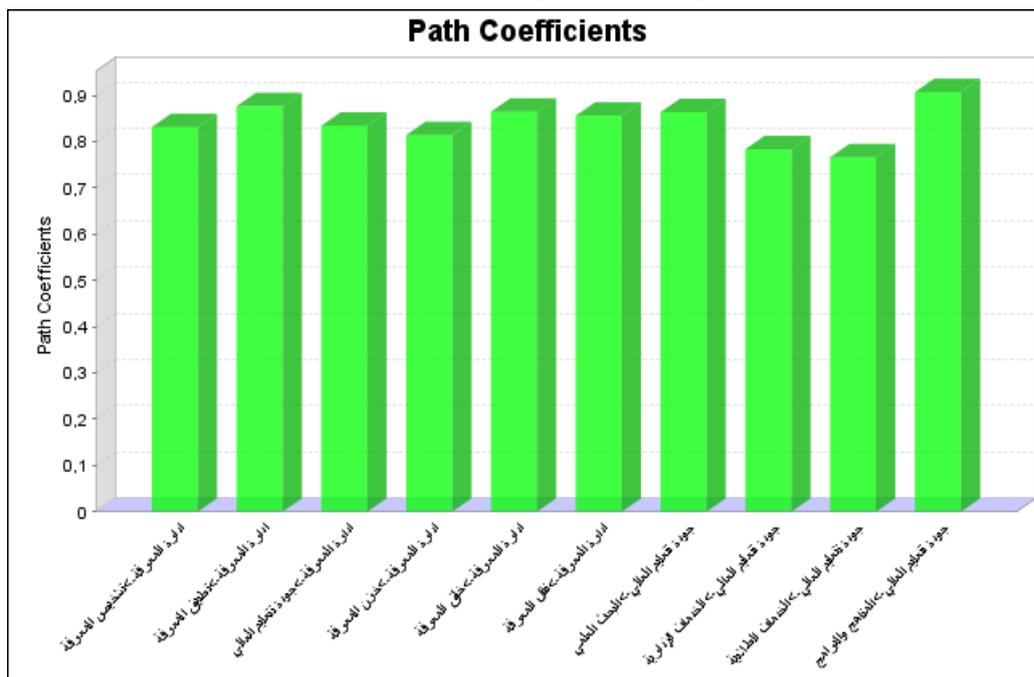
Construct Reliability and Validity					
	Constructs	Items	Factor loading	CR	AVE
ادارة المعرفة	تشخيص المعرفة	Q1	0.625	0.857	0.603
		Q2	0.818		
		Q3	0.816		
		Q4	0.829		
	انشاء المعرفة	Q5	0.742	0.811	0.628
		Q6	0.768		
		Q7	0.902		
		Q8	0.748		
	خزن المعرفة	Q9	0.788	0.732	0.500
		Q10	0.351 تحذف		
		Q11	0.798		
		Q12	0.787		
	نقل المعرفة	Q13	0.637	0.815	0.629
		Q14	0.843		
		Q15	0.820		
		Q16	0.854		
	تطبيق المعرفة	Q17	0.771	0.878	0.720
		Q18	0.843		
		Q19	0.904		
		Q20	0.869		

جميع المتغيرات الخمسة	البحث العلمي	Q21	0.851	0.913	0.723
		Q22	0.858		
		Q23	0.855		
		Q24	0.837		
	الخدمات الطلابية	Q25	0.804	0.770	0.478
		Q26	0.832		
		Q27	0.328 تحذف		
		Q28	0.681		
	المناهج والبرامج	Q29	0.844	0.911	0.719
		Q30	0.853		
		Q31	0.853		
		Q32	0.843		
	الخدمات الإدارية	Q33	0.804	0.882	0.654
		Q34	0.832		
		Q35	0.845		
		Q36	0.681		

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SMART PLS نسخة 3.2

من أجل زيادة نتائج قيم الموثوقية المركبة CR وكذا قيم متوسط تباين المفسر AVE ، فوق قيمة العتبة المقترحة، لا بد من حذف العبارات التي لها تشيع خارجي اقل من 0.7 والتي تمثلت في عبارات items وهي (10،27).

الشكل 8 قيمة الموثوقية وصحة التقارب



المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبانة

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن كل قيم العبارات بالنسبة للموثوقية المركبة تفوق قيمة 0.7، لذلك يمكن أن نصف أداة الدراسة المعتمد عليها في المذكرة بأنها ثابتة، وحتى ولو أعيد تكرار العملية في نفس الظروف، وعليه يمكن الاعتماد عليها.

ونلاحظ أيضا من الجدول السابق والشكل أعلاه أن قيمة (AVE) أكبر من 0.5 لكل أبعاد الدراسة، وعليه يمكن الاستنتاج أن الشرط الثاني المتمثل في صدق التقارب محقق، ونموذج الدراسة يتصف بصدق التقارب.

ثانيا الصدق التمايزي:

تشير الى افتراض مجموعة من العبارات لا تمثل باقي العوامل أو المتغيرات الكامنة الأخرى، أي تكون نسبة الارتباطات مع العوامل الأخرى ضعيفة، وبمعنى آخر ان يظهر تمايز لعامل أو متغير كامن معين بعبارته عن باقي العوامل أو المتغيرات الأخرى، وينقسم الى مؤشرين هما:

- ارتباط المتغير (variable correlation) هو مؤشر قياس مدى تنافر وتباعد المحاور عن بعضها البعض، وكانت نتائجه في الجدول التالي :

جدول 19 مؤشر ارتباط المتغير VC

	البحث العلمي	الخدمات الإدارية	الخدمات الطلابية	المناهج والبرامج	تشخيص المعرفة	تطبيق المعرفة	جودة تعليم العالي	خزن المعرفة	خلق المعرفة	نقل المعرفة
البحث العلمي	0.851									
الخدمات الإدارية	0.582	0.809								
الخدمات الطلابية	0.580	0.377	0.691							
المناهج والبرامج	0.662	0.684	0.666	0.848						
تشخيص المعرفة	0.712	0.428	0.479	0.481	0.776					
تطبيق المعرفة	0.740	0.584	0.703	0.693	0.685	0.848				
جودة تعليم العالي	0.864	0.784	0.766	0.908	0.639	0.837	0.677			
خزن المعرفة	0.612	0.421	0.618	0.586	0.549	0.626	0.672	0.707		
خلق المعرفة	0.680	0.469	0.586	0.576	0.688	0.636	0.692	0.710	0.793	
نقل المعرفة	0.722	0.488	0.532	0.491	0.610	0.705	0.676	0.657	0.655	0.793

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SMART PLS نسخة 3.2

يقيس مؤشر VC مدى تباعد المتغيرات او المحاور مع بعضها البعض أي أن المحور يمثل نفسه ولا يرتبط بمحور آخر، وتمثل القيم بالخط العريض في الجدول اعلاه الجذر التربيعي لـ AVE حيث اذا كان قيمة VC للمتغير مع

نفسه اعلى من باقي المحاور، فإننا نقول انه لا يوجد تداخل بين المحاور، وان هذا المتغير مستقل بذاته، و من خلال الجدول نرى انه لا يوجد تداخل بين المحاور مع بعضها البعض.

- التحويلات المتقاطعة **Cross Loading** ويمكن التأكد من صحة التمايز من خلال استخدام المؤشر الثاني وهو التحويلات المتقاطعة (Cross Loading)، وهو مؤشر يقيس مدى تباعد العبارات عن بعضها البعض، في الجدول التالي:

جدول 20 مؤشر التحويلات المتقاطعة CL

	ادارة المعرفة	البحث العلمي	الخدمات الإدارية	الخدمات الطلابية	المناهج والبرامج	تشخيص المعرفة	تطبيق المعرفة	جودة تعليم العالي	خزن المعرفة	خلق المعرفة	نقل المعرفة
Q1	0.475	0.332	0.187	0.318	0.352	0.625	0.375	0.358	0.336	0.391	0.305
Q11	0.575	0.428	0.324	0.427	0.399	0.345	0.428	0.472	0.798	0.453	0.497
Q12	0.654	0.370	0.277	0.587	0.504	0.391	0.528	0.516	0.787	0.544	0.587
Q13	0.568	0.403	0.274	0.344	0.287	0.307	0.430	0.393	0.472	0.566	0.637
Q14	0.751	0.645	0.490	0.538	0.470	0.577	0.652	0.646	0.620	0.493	0.843
Q15	0.637	0.592	0.321	0.370	0.358	0.459	0.490	0.498	0.441	0.481	0.820
Q16	0.741	0.623	0.432	0.416	0.421	0.555	0.632	0.576	0.536	0.551	0.854
Q17	0.681	0.468	0.443	0.541	0.511	0.505	0.771	0.594	0.537	0.449	0.586
Q18	0.727	0.703	0.628	0.503	0.592	0.644	0.843	0.741	0.392	0.528	0.592
Q19	0.843	0.696	0.469	0.615	0.605	0.671	0.904	0.734	0.637	0.650	0.669
Q2	0.566	0.507	0.316	0.250	0.366	0.818	0.454	0.444	0.403	0.413	0.337
Q20	0.711	0.629	0.445	0.726	0.641	0.488	0.869	0.765	0.547	0.511	0.537
Q21	0.731	0.851	0.517	0.441	0.550	0.613	0.677	0.734	0.610	0.595	0.604
Q22	0.656	0.858	0.610	0.373	0.593	0.605	0.649	0.748	0.394	0.530	0.564
Q23	0.670	0.855	0.462	0.594	0.619	0.594	0.574	0.764	0.500	0.596	0.570
Q24	0.740	0.837	0.385	0.568	0.483	0.612	0.621	0.690	0.586	0.594	0.730
Q25	0.611	0.500	0.356	0.804	0.595	0.434	0.551	0.659	0.640	0.562	0.430
Q26	0.583	0.476	0.301	0.832	0.573	0.385	0.644	0.646	0.460	0.475	0.471
Q28	0.444	0.426	0.196	0.681	0.359	0.328	0.478	0.484	0.351	0.332	0.372
Q29	0.531	0.571	0.463	0.637	0.844	0.411	0.535	0.757	0.438	0.469	0.383
Q3	0.640	0.561	0.326	0.342	0.386	0.816	0.477	0.491	0.374	0.566	0.486

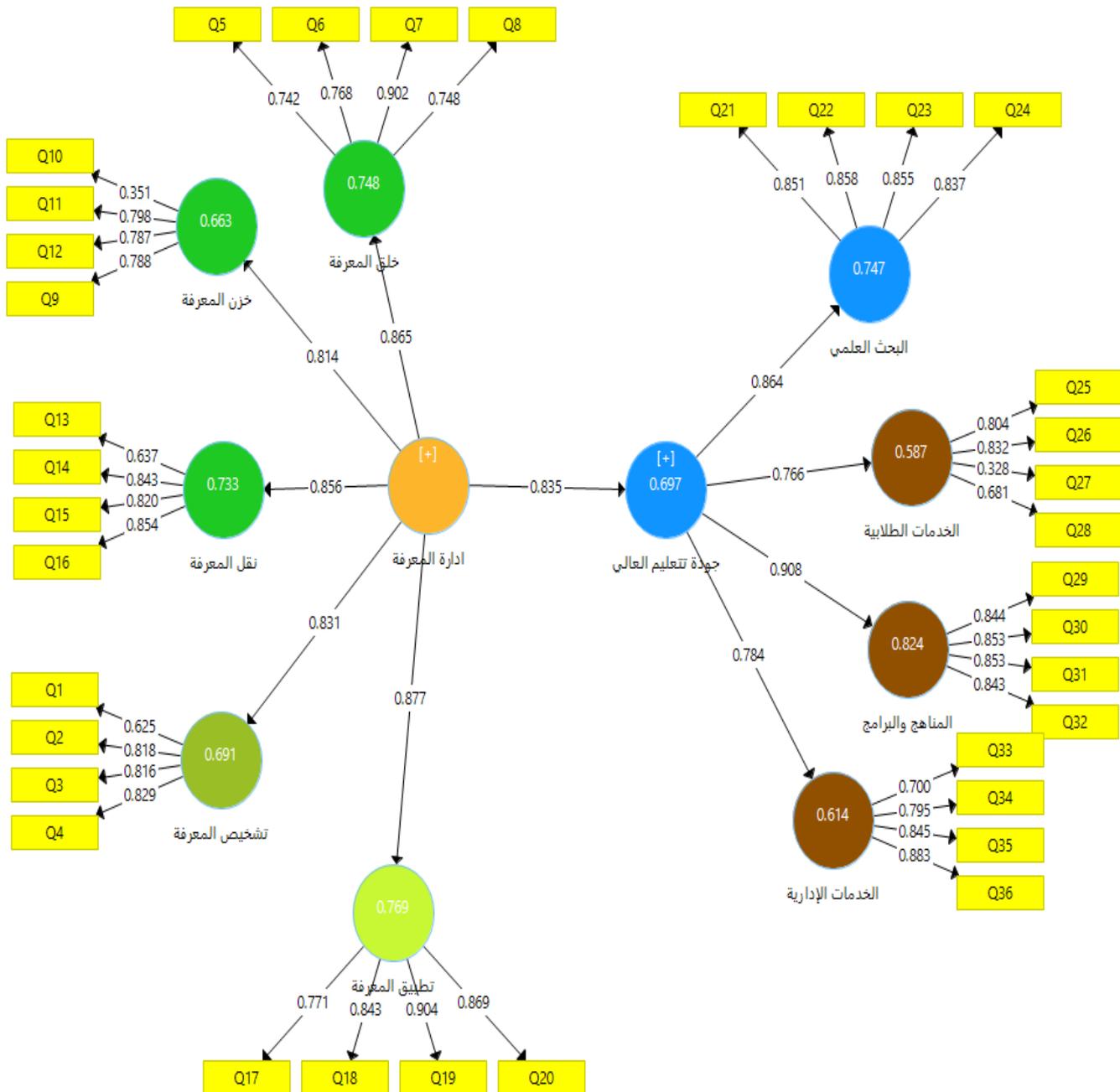
Q30	0.627	0.610	0.638	0.614	0.853	0.404	0.608	0.812	0.578	0.566	0.498
Q31	0.613	0.568	0.600	0.576	0.853	0.471	0.664	0.789	0.522	0.505	0.415
Q32	0.495	0.490	0.618	0.420	0.843	0.341	0.536	0.715	0.441	0.404	0.361
Q33	0.238	0.287	0.700	0.135	0.279	0.207	0.218	0.398	0.156	0.171	0.246
Q34	0.459	0.480	0.795	0.254	0.553	0.467	0.397	0.618	0.397	0.365	0.333
Q35	0.472	0.400	0.845	0.340	0.612	0.289	0.558	0.650	0.370	0.374	0.372
Q36	0.591	0.639	0.883	0.417	0.671	0.385	0.612	0.783	0.381	0.519	0.556
Q4	0.823	0.722	0.442	0.521	0.394	0.829	0.735	0.630	0.549	0.693	0.671
Q5	0.692	0.530	0.310	0.492	0.450	0.687	0.449	0.526	0.627	0.742	0.483
Q6	0.624	0.449	0.423	0.447	0.379	0.462	0.425	0.497	0.474	0.768	0.530
Q7	0.782	0.654	0.483	0.479	0.502	0.601	0.593	0.637	0.619	0.902	0.609
Q8	0.629	0.502	0.255	0.439	0.491	0.412	0.540	0.523	0.518	0.748	0.442
Q9	0.718	0.649	0.409	0.469	0.503	0.582	0.570	0.618	0.788	0.677	0.489

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SMART PLS نسخة 3.2

المطلب الخامس: تقييم صلاحية النموذج البنائي:

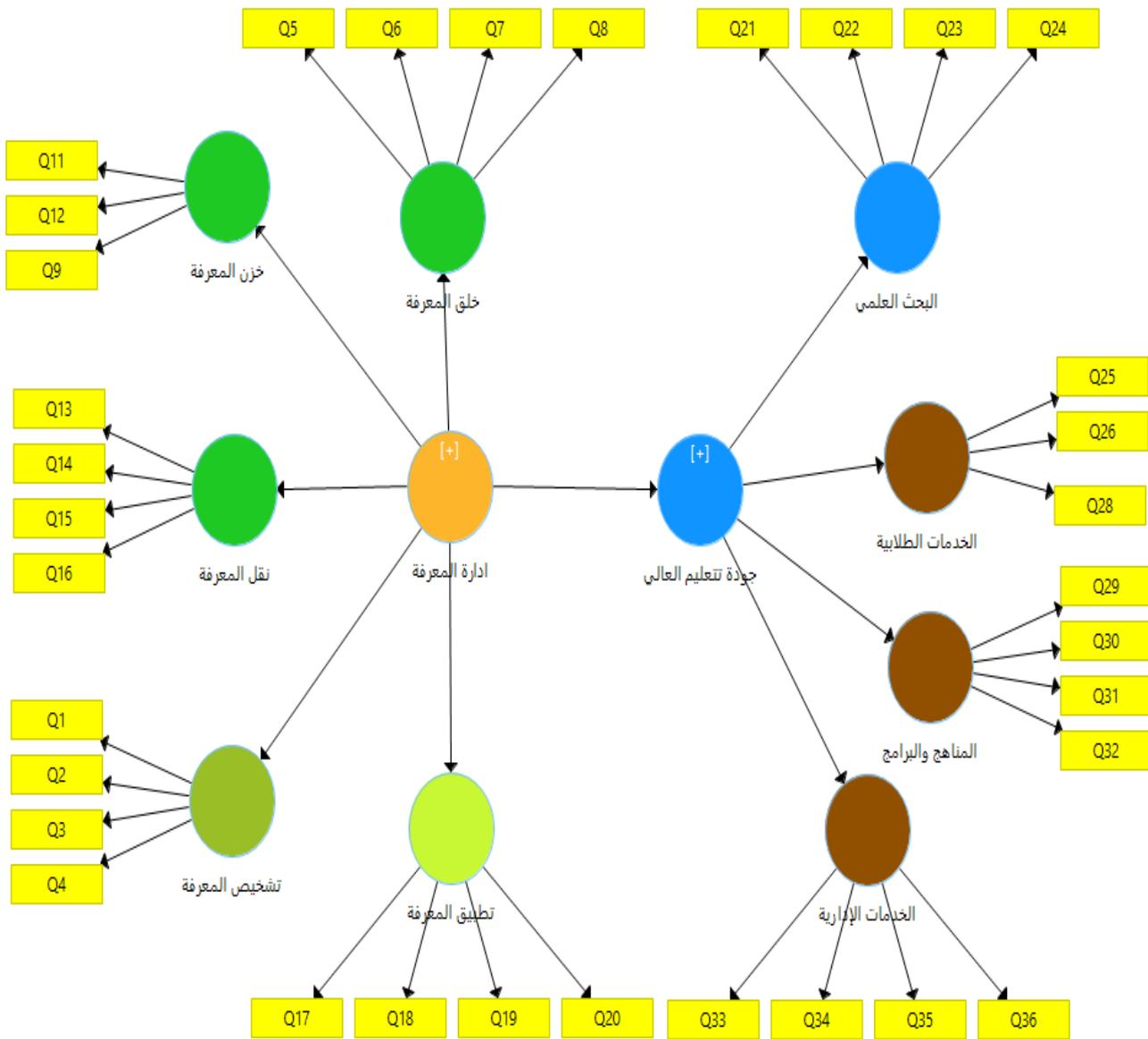
بعد قياس جودة وصلاحية نموذج القياس من خلال اختبارات أدلة صدق التقارب وأدلة صدق التمايز، نتقل الان الى أهم العناصر، وهو تقييم صلاحية نموذج البناء، وذلك بقياس ثلاث مؤشرات تقيس لنا جودة المطابقة، ونستعرض أيضا شكل نموذج الدراسة قبل وبعد التصفية، ثم أدلة صدق التقارب والتمايز كالتالي

الشكل 9 النموذج البنائي قبل توظيف أدلة صدق التقارب والتمييز



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SMART.PLS نسخة 3.2

الشكل 10 النموذج البنائي بعد توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز



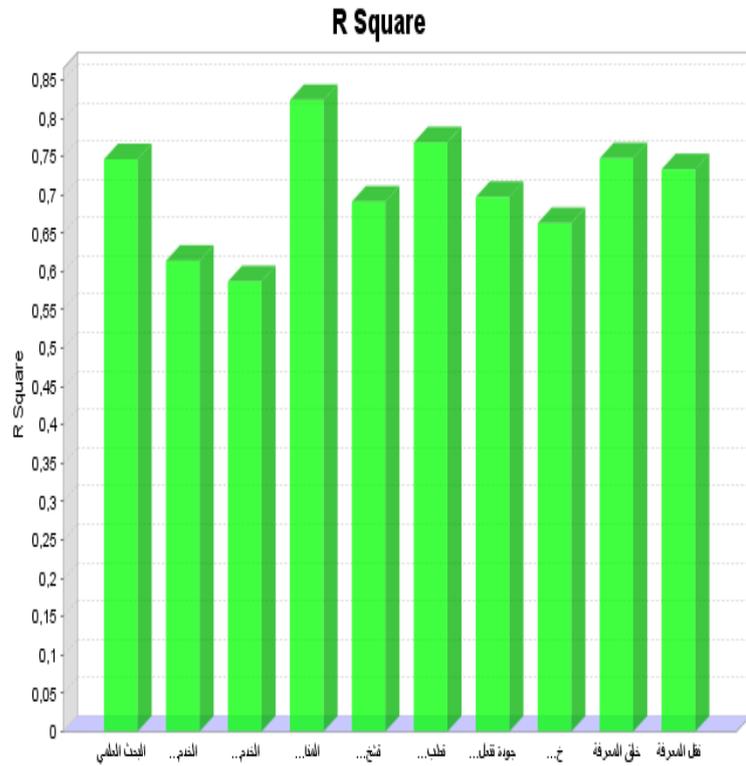
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SMART.PLS نسخة 3.2

- معامل التحديد (**R Square**) وهو مقياساً لمدى تكرار النتائج التي تمت ملاحظتها في النموذج، استناداً إلى نسبة التباين الكلي للنتائج التي أوضحتها النموذج، أي قدرة شرح المتغيرات المستقلة للمتغير التابع

جدول 21 قياس معامل التحديد

	R Square	R Square Adjusted
البحث العلمي	0.747	0.743
الخدمات الإدارية	0.614	0.608
الخدمات الطلابية	0.587	0.581
المناهج والبرامج	0.824	0.821
تشخيص المعرفة	0.691	0.687
تطبيق المعرفة	0.769	0.765
جودة تعليم العالي	0.697	0.693
خزن المعرفة	0.663	0.658
خلق المعرفة	0.748	0.744
نقل المعرفة	0.733	0.729

الشكل 11 قياس معامل التحديد



المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات SMART PLS نسخة 3.2

(chin 1998) ¹ فان قيمة معامل التحديد تكون عالية اذا تحطت 67% ومتوسط اذا كانت محصورة بين 33% و 67% ومنخفضة فيما عدا ذلك، ومن خلال الشكل وجدول معامل التحديد نستنتج أن نسب معامل التحديد ما بين متوسطة الى عالية وتقع في مجال القبول الخاص بها حسب chin، وهذا يدل على أن المتغيرات المستقلة (تشخيص المعرفة، انشاء المعرفة، خزن المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) لها اثر مهم في تفسير المتغير التابع (جودة التعليم العالي) وقدرة على شرحه.

- مؤشر حجم التأثير F2 وهو مؤشر خاص بقياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع كلاً على حدى أي تأثير كل بعد لوحده على جودة التعليم العالي، عكس معامل التحديد الذي يقس تأثير الأبعاد ككل على المتغير التابع، وقيمه حسب Cohen (1988) كالتالي: أكبر من 0.35 عالي. من 0.35-0.15 متوسط / من 0.35-0.02 ضعيف / أقل من 0.02 لا يوجد

¹ بعاج الهاشمي، دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية دراسة حالة سونلغاز التوزيع لاغواط، رسالة ماجستير، غير منشورة، 2007، ص 56

جدول 22 قياس مؤشر حجم التأثير F2

نقل المعرفة	خلق المعرفة	خزن المعرفة	جودة تعليم العالي	تطبيق المعرفة	تشخيص المعرفة	المناهج والبرامج	الخدمات الطلابية	الخدمات الإدارية	البحث العلمي	ادارة المعرفة
2.750	2.965	1.970	2.302	3.323	2.240					ادارة المعرفة
										البحث العلمي
										الخدمات الإدارية
										الخدمات الطلابية
										المناهج والبرامج
										تشخيص المعرفة
										تطبيق المعرفة
					4.671	1.423	1.591	2.946		جودة تعليم العالي
										خزن المعرفة
										خلق المعرفة
										نقل المعرفة

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SMART PLS نسخة 3.2

- مؤشر القدرة التنبؤية Q2: يمكن استخدام العلاقة التنبؤية بشكل فعال كمتغير للتنبؤ، حي يوضح مدى جودة إعادة تجميع البيانات التي تم جمعها تجريبيا بمساعدة النموذج، إذا كانت أكبر من الصفر فان النموذج له قدرة تنبؤية، والعكس إذا كان اقل من الصفر فان النموذج يفتقر الى الأهمية التنبؤية.

جدول 23 قياس مؤشر القدرة التنبؤية Q2

	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
ادارة المعرفة	
البحث العلمي	0.509
الخدمات الإدارية	0.352
الخدمات الطلابية	0.334
المناهج والبرامج	0.553
تشخيص المعرفة	0.377
تطبيق المعرفة	0.513
جودة تعليم العالي	0.281
خزن المعرفة	0.400
خلق المعرفة	0.437
نقل المعرفة	0.429

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SMART PLS نسخة 3.2

- مؤشر مدى الاعتماد على نموذج الدراسة **GOF**: وهذا المؤشر يقيس امكانية الوقوف على نموذج الدراسة للوقوف على مدى جودة النموذج، حيث يتم حسب المؤشر (Goodness of fit of the Model) دمج الاسئلة وجميع المحاور للحصول على نتيجة اعتمادية النموذج و ذلك حسب المعادلة التالية:

$$Gof = \sqrt{AVE} \times R^2$$

إذا كانت اقل من 0.1 غير مقبول ما بين 0.25 و 0.1 ضعيف ما بين 0.36 و 0.25 متوسط اكبر من 0.36 عالي

بعد حساب متوسط R2 من خلال جمع معاملات التحديد للمتغيرات الكامنة/عددتها ، ثم حساب متوسط AVE كذلك بنفس الطريقة تصبح قيمة مؤشر الاعتماد على النموذج **GOF= 0.712** وهي قيمة عالية، ونقول أن جودة نموذج الدراسة جيدة .

المطلب السادس اختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية

أما الخطوة التالية فهي اختبار الفرضيات وتأثير كل من المتغيرات المستقلة على التابع، والجدول التالي يقدم نتائج

هذا الاختبار باستعمال طريقة Bootstrap

جدول 24 اختبار الفرضيات بمقياس Bootstrap

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
ادارة المعرفة -> تشخيص المعرفة	0.832	0.840	0.033	24.954	0.000
ادارة المعرفة -> تطبيق المعرفة	0.877	0.881	0.026	33.103	0.000
ادارة المعرفة -> جودة تعليم العالي	0.836	0.845	0.057	14.654	0.000
ادارة المعرفة -> خزن المعرفة	0.825	0.827	0.047	17.367	0.000
ادارة المعرفة -> خلق المعرفة	0.864	0.865	0.038	22.816	0.000
ادارة المعرفة -> نقل المعرفة	0.856	0.853	0.041	21.091	0.000
جودة تعليم العالي -> البحث العلمي	0.865	0.867	0.027	31.992	0.000
جودة تعليم العالي -> الخدمات الإدارية	0.783	0.792	0.052	15.108	0.000
جودة تعليم العالي -> الخدمات الطلابية	0.773	0.774	0.068	11.376	0.000
جودة تعليم العالي -> المناهج والبرامج	0.907	0.907	0.024	37.186	0.000

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SMART PLS نسخة 3.2

من خلال الجدول اعلاه يتبين صحة فرضيات البحث، بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير إدارة المعرفة ومتغير جودة التعليم العالي، عند مستوى الدلالة α أكبر من 0.05، والجدول الموالي بين ذلك.

جدول 25 نتائج تحليل الفرضيات

الملاحظة	P Values	الفرضية	الرقم
قبول H1	0.000	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$	1
قبول H1	0.000	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$	2
قبول H1	0.000	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$	3
قبول H1	0.000	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$	4
قبول H1	0.000	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$	5
قبول H1	0.000	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$	6

قبول H1	0.000	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$	7
قبول H1	0.000	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$	8
قبول H1	0.000	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$	9
قبول H1	0.000	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$	10

المصدر: من اعداد الطالبة

المطلب السابع: دراسة الفروق المعنوية

في هذا المطلب يتم دراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في إجابات الأساتذة حول مدى تأثير إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي -دراسة حالة جامعة غرداية- تعزى للمتغيرات الشخصية التالية:

- الجنس
- الرتبة الوظيفية
- عدد سنوات الخدمة
- الكلية

1. بالنسبة للجنس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في إجابات الأساتذة حول

مدى تأثير إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي لجامعة غرداية - تعزى لمتغير الجنس.

H_0 لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين نحو جودة التعليم العالي تعزى للجنس عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$.

H_1 هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين نحو جودة التعليم العالي تعزى للجنس عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$.

جدول 26 إختبار T-test بالنسبة للجنس

إختبار (T)					إختبار ليفين		المحور	
%95		متوسط الفرق	القيمة الإحتمالية الثنائية	درجة الحرية	T	القيمة الإحتمالية Sig		F
الدنيا	القصى							
0.89647-	0.23481	0.42753-	0.073	65	-1.821-	0.211	1.595	01
-0.87360-	0.22191	-42753-	0.060	48.487	-1.927-			
-0.45884-	0.18512	-08914-	0.632	65	-0.482-	0.644	0.215	02
-0.44971-	0.17908	-08914-	0.621	45.582	-0.498-			
-0.68607-	0.23567	-21540-	0.364	65	-0.914-	0.649	0.210	03
-0.66973-	0.22581	-21540-	0.345	46.759	-0.954-			
-0.45995-	0.23208	0.00354	0.988	65	0.015	0.633	0.231	04
-0.44499-	0.22289	0.00354	0.987	46.469	0.016		1.595	
-0.89647-	0.23481	-42753-	0.073	65	-1.821-			

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنها لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حيث أن متوسطات إجابة الذكور والإناث كانت متقاربة، بالإضافة إلى أن كل القيم الإحتمالية **sig** كانت أكبر من (0.05)، في جميع المحاور الأربعة وهو ما يثبت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين تعزى للجنس.

2. بالنسبة للرتبة الوظيفية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في إجابات الموظفين حول مدى تأثير إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي لجامعة غرداية - تعزى لمتغير للرتبة الوظيفية.

H_0 لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين نحو جودة التعليم العالي تعزى للرتبة الوظيفية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$.

H_1 هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين نحو جودة التعليم العالي تعزى للرتبة الوظيفية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

جدول 27 إختبار (ANOVA) بالنسبة للمستوى الوظيفي

القيمة الإحتمالية	F	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
0.8660	0.316	1.113	4	0.278	بين المجموعات	المحور 01
		54.541	62	0.880	بين المجموعات	
		55.655	66		المجموع	
0.8050	0.405	.840	4	0.210	بين المجموعات	المحور 02
		32.190	62	0.519	بين المجموعات	
		33.030	66		المجموع	
0.3440	1.144	3.715	4	0.929	بين المجموعات	المحور 03
		50.315	62	0.812	بين المجموعات	
		54.030	66		المجموع	
0.0400	2.670	7.601	4	1.900	بين المجموعات	المحور 04
-	-	44.128	62	0.712	بين المجموعات	
-	-	51.729	66		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنجّل القيم الإحتمالية بالنسبة لكل المحاور أكبر من مستوى الدلالة 0.05، أي نقبل الفرضية العدمية، مما يدل على عدم وجود فروقات في إجابة المبحوثين جودة التعليم العالي تعزى للرتبة الوظيفية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

عادة المحور الرابع جودة الخدمات الادارية اقل 0.05 مما يوجب علينا إجراء إختبار آخر لتحديد معنوية الفرق كإختبار LSD إختبار أقل فرق معنوي.

جدول 28 إختبار أقل فرق معنوي LSD

95% مجال الثقة		القيمة الإحتمالية sig	الخطأ القياسي	فرق المتوسط	الوظيفة (J)	الوظيفة (I)
الحد الأعلى	الحد الأدنى					
.9479	-.2765	0.277	.30624	.33571	مساعد أ	مساعد ب
.8333	-.4176	0.509	.31289	.20789	محاضر ب	
.8968	-.6302	0.728	.38195	.13333	محاضر أ	
2.0286	-.2619	0.128	.57293	.88333	أستاذ	
.2765	-.9479	0.277	.30624	-.33571	مساعد أ	مساعد أ
.4455	-.7012	0.657	.28682	-.12782	محاضر ب	
.5191	-.9238	0.02	.36091	-.20238	محاضر أ	
1.6653	-.5701	0.331	.55912	.54762	أستاذ	
.4176	-.8333	0.029	.31289	-.20789	مساعد أ	محاضر ب
.7012	-.4455	0.657	.28682	.12782	محاضر ب	
.6582	-.8073	0.839	.36657	-.07456	محاضر أ	
1.8004	-.4496	0.235	.56279	.67544	أستاذ	
.6302	-.8968	0.728	.38195	-.13333	مساعد أ	محاضر أ
.9238	-.5191	0.577	.36091	.20238	محاضر ب	
.8073	-.6582	0.839	.36657	.07456	محاضر أ	
1.9572	-.4572	0.219	.60392	.75000	أستاذ	
.2619	-2.0286	0.128	.57293	-.88333	مساعد أ	أستاذ
.5701	-1.6653	0.331	.55912	-.54762	محاضر ب	
.4496	-1.8004	0.235	.56279	-.67544	محاضر أ	
.4572	-1.9572	0.219	.60392	-.75000	أستاذ	

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من الجدول السابق نلاحظ وجود فروق معنوية في الرتبة الوظيفية بين محاضر (ب) ومساعد (أ) تحكم بقيمة

0.029 لصالح مساعد (أ) أي أن جودة التعليم العالي أكبر عند الرتب مساعد (أ).

وكذلك الحال بين الرتبة مساعد (أ) ومحاضر (أ) تحكم بقيمة 0.02 لصالح مساعد (أ) أي أن جودة التعليم العالي

أكبر عند الرتب مساعد (أ) وقد يعزى ذلك إلى الرتبة الوظيفية لدى الرتب الأخرى.

3. بالنسبة لسنوات الخدمة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في إجابات الموظفين حول مدى تأثير جودة التعليم العالي - تعزى لمتغير لسنوات الخدمة.

H_0 لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين نحو جودة التعليم العالي تعزى لسنوات الخدمة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

H_1 توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين نحو جودة التعليم العالي تعزى لسنوات الخدمة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

جدول 29 اختبار (ANOVA) بالنسبة لسنوات الخدمة

القيمة الإحتمالية	F	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
0.382	1.038	0.874	3	2.621	بين المجموعات	المحور 01
		0.842	63	53.034	بين المجموعات	
			66	55.655	المجموع	
0.834	0.287	0.149	3	.446	بين المجموعات	المحور 02
		0.517	63	32.584	بين المجموعات	
			66	33.030	المجموع	
0.511	0.778	0.643	3	1.930	بين المجموعات	المحور 03
		0.827	63	52.099	بين المجموعات	
			66	54.030	المجموع	
0.426	0.941	0.740	3	2.220	بين المجموعات	المحور 04
		0.786	63	49.510	بين المجموعات	
			66	51.729	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القيم الإحتمالية بالنسبة لكل المحاور أكبر من مستوى الدلالة 0.05، أي نقبل الفرضية العدمية، مما يدل على عدم وجود فروقات في إجابة المبحوثين نحو جودة التعليم العالي عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

4. بالنسبة للكليات:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في إجابات الأساتذة حول مدى تأثير جودة التعليم العالي - تعزى لمتغير للكليات الجامعة.

H_0 لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين نحو جودة التعليم العالي تعزى للكليات الجامعة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

H_1 توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين نحو جودة التعليم العالي تعزى للكليات الجامعة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

جدول 30 إختبار (ANOVA) بالنسبة للكليات الجامعة

القيمة الإحتمالية	F	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
0.092	1.997	1.566	5	7.829	بين المجموعات	الخور 01
		0.784	61	47.826	بين المجموعات	
			66	55.655	المجموع	
0.104	1.920	0.898	5	4.492	بين المجموعات	الخور 02
		0.468	61	28.538	بين المجموعات	
			66	33.030	المجموع	
0.393	1.057	0.861	5	4.307	بين المجموعات	الخور 03
		0.815	61	49.723	بين المجموعات	
			66	54.030	المجموع	
0.453	0.955	0.751	5	3.754	بين المجموعات	الخور 04
		0.786	61	47.975	بين المجموعات	
			66	51.729	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS 24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القيم الإحتمالية بالنسبة لكل المحاور أكبر من مستوى الدلالة 0.05، أي نقبل الفرضية العدمية، مما يدل على عدم وجود فروقات في إجابة الباحثين نحو جودة التعليم العالي عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

خلاصة الفصل الثاني:

تناولنا في هذا الفصل دراسة حالة حول مدى تأثير إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي في جامعة غرداية، حيث تطرقنا إلى تقديم لمحة عامة حول الجامعة ومراحل نشأتها انطلاقاً من تعريفها وكذا أبرز المهام و الخدمات التي تقوم بها مع الإشارة إلى الوسائل المتاحة إليها من مورد بشري.

أما في ما يتعلق في دراسة الميدانية، فقد استخدمنا طريقة التحليل من خلال الاستبانة الذي تم توزيعها على عينة من مجتمع الدراسة (67) مفردة تم إلغاء (06) منها، تم التوصل إلى أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة و جودة التعليم العالي، بحيث تم قبول الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية.

الخاتمة

حاولنا في هذه الدراسة تسليط الضوء على مدى تأثير إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، وهذا من وجهة نظر عينة من أساتذة جامعة غرداية.

ولالإحاطة بالموضوع والإلمام بجوانبه قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين كالتالي:

الفصل الأول ويشمل الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، حيث قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث تعرضنا في المبحث الأول إلى مختلف المفاهيم النظرية لإدارة المعرفة ومتطلبات تطبيقها، كما تعرضنا في المبحث الثاني إلى مفاهيم حول جودة التعليم العالي، وتطبيقات إدارة المعرفة وأثرها على جودة التعليم العالي.

الفصل الثاني خصصناه للجانب التطبيقي دراسة حالة جامعة غرداية، حيث قمنا تقسيمه إلى ثلاث مباحث تناولنا في الأول نبذة تاريخية عن جامعة غرداية، وذلك بالتطرق لتعريف الجامعة ومراحل نشأتها، أما المبحث الثاني فيتعلق بمنهجية الدراسة الميدانية واختبار أداة القياس، باستخدام برنامج (SMART PLS) (SPSS)، وقمنا بإعداد أداة الدراسة وبناء الاستبانة وتحكيمها، أما المبحث الثالث فيتعلق عرض خصائص العينة المدروسة وعرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات وتحليل النتائج الإحصائية والتعقيب عنها.

وقد أفضت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1. نتائج النظرية:

- إن إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة ترتبط ارتباطا وثيقا بفعالية جودة التعليم العالي.
- تلعب إدارة المعرفة دورا مهما في تحقيق الجودة في التعليم العالي، فهي تعمل على تميز المؤسسة عن باقي المؤسسات في هذا المجال، من أجل الاستمرارية والمحافظة على جودتها وتطورها.
- تعتبر إدارة المعرفة من المواضيع المهمة والأساسية في مؤسسات التعليم العالي، كونها تحدد بشكل رئيسي نوعية وجودة التعليم المقدم.
- تعتبر جودة التعليم العالي أمر ضروريا لتحسين الجودة في الخدمات وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.
- تساعد جودة التعليم العالي على التطبيق الفعلي لإدارة المعرفة من خلال القدرة على صنع القرار، والمشاركة وطرح البدائل الممكنة.

- مؤسسات التعليم العالي مرتبطة بإيجاد المعرفة وابتكارها واكتشافها ونشرها وتداولها، مما يعزز ضرورة وحتمية تبنيها لإدارة المعرفة، لتحقيق أهدافها ورسالتها التي وجدت من أجلها.
- شهد قطاع التعليم العالي بالجزائر عدة إصلاحات لمواكبة التطورات والتغيرات التي يشهدها العالم، حيث تم إدراج إدارة المعرفة كآلية لتطوير وتحقيق جودة التعليم العالي.
- إن تحقيق الجودة في التعليم العالي يساهم في تجاوز التحديات البيئية الداخلية والخارجية، والنمو المجتمعي بصفة عامة والنمو الاقتصادي بصفة خاصة، وذلك مسعى الدولة الجزائرية في تحقيق ضمان جودة التعليم.

2. نتائج النموذج البنائي: بعد الاعتماد على النموذج البنائي المستخدم ببرنامج (SAMRT PLS) تم

التوصل إلى النتائج التالية:

- قيمة مؤشر الاعتماد على النموذج عالية، وعليه نقول إن جودة النموذج للدراسة جيدة.
- إن النموذج له قدرة تنبئية عالية، ويتصف بصدق التقارب.
- إن أداة الدراسة المعتمد عليها في الدراسة، ثابتة وحتى ولو أعيد تكرار العملية في نفس الظروف، وعليه يتم الاعتماد عليها.
- من خلال معامل التحديد نجد أن المتغيرات المستقلة (تشخيص المعرفة، إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) لها أثر مهم في تفسير المتغير التابع (جودة التعليم العالي) والقدرة على شرحه.

3. نتائج التطبيقية: توصلنا من خلال الدراسة الميدانية للنتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) وبين جودة التعليم العالي (جودة البحث العلمي، جودة الخدمات الطلابية، جودة المناهج، جودة الخدمات الإدارية).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابة الأساتذة حول مدى تأثير جودة التعليم العالي تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة المهنية، الكليات).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابة الأساتذة حول مدى تأثير جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية ما عدا المحور الرابع رتبة مساعد (أ)، ما يعني أن جودة التعليم العالي أكبر عند هذه الرتبة.

التوصيات

- ضرورة الاهتمام أكثر بإدارة المعرفة وتوفير متطلباتها.
- استغلال المعارف والأفكار والخبرات وتشجيعها ودعمها لخلق المعرفة ومشاركتها.
- ضرورة تفعيل وتمكين إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين جودة التعليم العالي.
- الاهتمام بالخرجين ومتابعة انشغالهم وتقديم الخدمات اللازمة لهم.
- حث وتحفيز أفراد الجامعة على الاهتمام والمشاركة في المؤتمرات والفعاليات الخارجية.
- الاستعانة بالتجارب العالمية الناجحة في مجال تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية العالي.
- ضرورة اهتمام الجامعة بالجانب المعرفة سواء في تبادل المعرفة بين الأساتذة والطلبة، مما يزيد من مشاركتهم للمعرفة.
- التحديث المستمر للمناهج التدريسية ومحتوياتها، بحيث تتماشى مع المتغيرات الخارجية والاجتماعية والاقتصادية.

آفاق الدراسة:

- دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي.
- جودة التعليم العالي وتأثيرها في رضا الهيئة التدريسية.
- دور إدارة المعرفة في بناء ميزة التنافسية بين مؤسسات التعليم العالي.

قائمة المصادر والمراجع

• الكتب:

1. أحمد الخطيب، خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جدارا للكتاب العالمي، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
2. جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010.
3. حسن بوزناق، إدارة المعرفة ودورها في بناء الإستراتيجيات التسويقية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، 2012-2013.
4. سن حسين البيلاوي وسلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لدينا، الإسكندرية - مصر، 2007.
5. حسين موسى قاسم البنا ونعمة عباس الحفاجي، استراتيجية التمكين التنظيمي لتعزيز فاعلية عمليات إدارة المعرفة، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2014.
6. خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2010.
7. خضير كاظم حمود، منظمة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
8. رافدة عمر الحريري وسعد زناد دروش، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة، عمان، ط1، 2010.
9. رضا خلاصي، مروج إدارة المعرفة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2016.
10. رمزي سلامة، ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية، الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية، بيروت، 2005.
11. صالح أحمد صالح، دور إدارة المعرفة في تنمية القيادات الإدارية، مجلة المنصور، العدد 17 خاص، 2012.
12. صلاح الدين الكبيسي، سعد زناد المحيوي، إدارة المعرفة، بحوث ودراسات مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد العراق، 2005.
13. عبد الرحمان الجاموس، ادارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، دار وائل للنشر، جامعة حلب سوريا، ط1، 2013.
14. عبد الرحمن الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، درا وائل للنشر والتوزيع، سوريا، ط1، 2013.

15. عدي عطا، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم، دار البداية، عمان، ط1، 2011.
16. قاشي خالد وعثمان ليلي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي "عرض بعض التجارب الأجنبية في تطبيق الجودة الشاملة"، جامعة البليدة 2.
17. محمد بوعشة، أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي، دار الجيل، بيروت، ط1، 2000.
18. مهند مروان النوري، أثر عناصر الإدارة الناجحة للمعرفة على أداء شركات تكنولوجيا المعلومات، دمشق سوريا، 2015.
19. ناهدة إسماعيل عبد الله، دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الميزة التنافسية، مجلة بحوث مستقبلية، جامعة الموصل، العدد 13، 2006.
20. ندى عبد القادر، إدارة المعرفة وأثرها في رأس المال الفكري، دراسات إدارية، المجلد (3) العدد (6)، كانون الأول 2010.
21. هاشم فوزي دباس العبادي ويوسف حجيم الطائي وأفنان عبد علي الأسدي، إدارة التعليم العالي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، مؤسسة الوراق، عمان، ط1، 2008.
22. هشام الحسن وشفيق القائد، تخطيط المنهج وتطويره، دار الصفاء، عمان، 1990.
23. وهيبه داسي، دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية، مجلة الباحث، العدد 11، 2012.
- أطروحات ورسائل
24. محمد تركي البطانية، أثر إدارة المعرفة على الأداء والتعلم التنظيمي في المصارف التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه في فلسفة لإدارة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2007.
25. محمد الجهني، إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة الدكتوراه دولة، في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009.
26. أفيني عقيلة، إدارة المعرفة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، سنة 2007.
27. رفيق زراولة، تنظيم وهيكل الجامعة الجزائرية، رسالة الماجستير، في علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2004.
28. توفيق صراع، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة الجزائر 03، سنة 2013.2014.

29. أيمن يوسف، تطور التعليم العالي: الإصلاح والأفاق السياسية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع السياسي، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر، 2008/2007.
30. ميسون إسماعيل محمود الفقعاوي، إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين"، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، غزة، فلسطين، 2017.
31. بعاج الهاشمي، دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية دراسة حالة سونلغاز التوزيع الاغواط، رسالة ماجستير، غير منشورة، 2007.
32. حاجي هاجر، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2017/2016.
- التشريعات القانونية:
33. الجردية الرسمية، القانون رقم 05/99 المؤرخ في 04 أفريل 1999، المتضمن قانون التوجيهي للتعليم العالي، العدد 24، الجزائر.
- المقالات:
34. حامد كاظم متعب وأثير عبد الأمير حسوني، عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تميز الأداء المؤسسي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 13 العدد 3، 2011.
35. داخل حسن جريو، معايير جودة التعليم العالي ومؤشراتها، مجلة المجمع العلمي العراقي، جزء 2، المجلد 57، 2010.
36. الطاهر إبراهيمي ووسيلة بن عامر، معايير نظم الجودة وتأثيراتها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام (LMD)، الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة محمد خيضر بسكرة، يومي 25-26/10/2008.
37. علي عبد الله وبوسهوه ندير، دور إدارة المعرفة في تعزيز الابداع للمنظمة، ملتقى دولي: بعنوان الابداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب البليدة، يومي 18 و19 ماي 2011.

38. علي عبدالله وخنزر مداح، التعليم العالي في الجزائر وإدارة الجودة الشاملة كمدخل لجودة مخرجاته، الملتقى الوطني الأول حول تقويم دور الجامعة الجزائرية في الاستجابة لمتطلبات الشغل ومواكبة التطلعات التنموية المحلية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 19-20/05/2015.
39. علي عزوز، دور مدير المخبر والمجلس العلمي في ديناميكية المخبر، الملتقى الوطني حول آفاق الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، أيام 23-26 أفريل 2012.
40. ندى عبد القادر، إدارة المعرفة وأثرها في رأس المال الفكري، مجلة دراسات إدارية، المجلد 3 العدد 6، 2010.

• مواقع أنترنت:

41. المنظمة الدولية للمعايير، 2020/02/21، 17:12، <https://www.iso.org/fr>.

• مراجع باللغة الفرنسية:

42. PitroEvanglista "The Adoption of knowledge Management Systems in small firms", Electronic journal of knowledge Management, Volume 8 Issue, 2010.
43. UNESCO, "Higher Education in the Twenty-First Century Vision and Action, Working Document at the World Conference on Higher Education", October 1998, Paris.

فهرس المحتويات

.....	ملخص:
.....	فهرس الجداول
.....	فهرس الأشكال
1	مقدمة عامة:
8	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة.
9	المبحث الأول: إدارة المعرفة
9	المطلب الأول: ماهية إدارة المعرفة
14	المطلب الثاني: المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة
22	المطلب الثالث: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة
28	المبحث الثاني: الجودة في التعليم العالي
28	المطلب الأول: مفاهيم أساسية في جودة التعليم العالي
34	المطلب الثاني: إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي
38	المطلب الثالث: أثر إدارة المعرفة على الجودة في التعليم العالي
45	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
45	المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية، العربية والأجنبية
50	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
56	الفصل الثاني دراسة حالة جامعة غرداية
57	المبحث الأول: نبذة تاريخية عن جامعة غرداية
57	المطلب الأول: مراحل نشأة الجامعة
58	المطلب الثاني: تعريف جامعة غرداية

60	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية واختبار أداة القياس
60	المطلب الأول: منهج الدراسة
61	المطلب الثاني: خطوات تصميم وتنفيذ أداة الدراسة
61	المبحث الثالث: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية
61	المطلب الأول: عرض خصائص مجتمع الدراسة
66	المطلب الثاني: المجالات المعتمدة لتحديد الاتجاه العام للعبارات
90	الخاتمة
93	قائمة المصادر والمراجع
97	فهرس المحتويات
99	الملاحق

الملاحق

ملاحق 1 الاستبيان النهائي

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم الاقتصاد
تخصص إقتصاد وتسيير مؤسسات

استبيان

في إطار تحضير مذكرة ماستر في مجال إقتصاد وتسيير مؤسسات، تم إعداد هذه الاستبانة

حول موضوع: أثر إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي،

دراسة حالة جامعة غرداية

وفي سبيل تحقيق ذلك، نرجو الإجابة وبكل موضوعية على فقرات الاستبانة وذلك بوضع إشارة (x) في المكان المناسب لكل فقرة توضح درجة الموافقة على كل منها، علما بأن المعلومات التي سيتم جمعها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وتقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير

الطالبة: لميعة مريم

Hamzaamani519@gmail.com

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. الفئة العمرية:

30 سنة فأقل من 31-40 سنة من 41-50 سنة أكثر من 50 سنة

3. المؤهل العلمي:

ماجستير دكتوراه

4. الخبرة المهنية:

5 سنوات فأقل من 6 الى 10 سنوات من 11 الى 15 سنة 16 سنة فأكثر

5. الرتبة الوظيفية:

أستاذ مساعد قسم ب أستاذ مساعد قسم أ أستاذ محاضر قسم ب أستاذ محاضر قسم أ أستاذ التعليم العالي

الكلية:

الجزء الثاني: عمليات ادارة المعرفة

مقياس الإجابة					المجال الأول : عمليات إدارة المعرفة		
غير موافق تماما	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما			
					X1	يتم تصميم إستثمارات خاصة بالمعرفة والخبرات الداخلية في الجامعة	تشخيص المعرفة
					X2	تسعى الجامعة للحصول على المعرفة من مصادر خارجية	
					X3	تسعى الجامعة للاستفادة من معارف وخبرات جامعات تعليمية أخرى	
					X4	تقوم الجامعة بتشجيع الأساتذة على تحويل معارفهم المهنية إلى صريحة و تشجيعهم على المشاركة في نقلها	
					X5	تقوم الجامعة بآكتساب معرفة خارجية جديدة من خلال المكاتب الإستشارية	إنشاء المعرفة
					X6	يتفاعل الأساتذة الزملاء لإيجاد حلول للمشاكل و توليد أفكار جديدة	
					X7	تسعى الجامعة إلى خلق و توليد المعرفة و تحفيز الأساتذة على ذلك	
					X8	تتوافر لدى الجامعات مؤشرات لتحديد مصادر المعرفة الداخلية و الخارجية	
					X9	تتمتع الجامعة بالأساتذة المميزين الذين يملكون الخبرة و المعرفة	خزن المعرفة
					X10	تعتمد الجامعة على الأرشيف و المستندات الورقية	
					X11	تتمتع الجامعة بتوفير إجراءات محددة و منظمة لتخزين المعرفة في قواعد المعرفة الخاصة بالجامعة	
					X12	تقوم الجامعة بتدريب الأساتذة على خزن المعرفة	
					X13	تستعمل الجامعة الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف	توزيع المعرفة
					X14	تمتلك الجامعة شبكة معلومات داخلية لتسهيل الوصول إلى المعرفة	
					X15	تسعى الجامعة إلى مشاركة المعرفة و توزيعها بين الأساتذة لدعم عملياتها و خططها	
					X16	ترتبط الجامعة مع مراكز البحوث العلمية المحلية و الدولية للمشاركة و توزيع المعرفة و الأستخدام	
					X17	تعقد دورات تدريبية من طرف الأساتذة ذوي الخبرة و الكفاءة	تطبيق المعرفة
					X18	تتوفر الجامعة على مستلزمات إستخدام و تطبيق المعرفة	
					X19	تنشر الجامعة ثقافة منظمة تدعم عملية التطبيق الفعال للمعرفة	
					X20	توفر الجامعة مستلزمات تطبيق المعرفة المادية و البشرية	

الجزء الثالث : تأثير إدارة المعرفة على جودة التعليم في الجامعة

مقياس الإجابة					الجودة في الجامعة	
غير موافق تماما	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما		
					X21	تستجيب الجامعة للمنح البحثية و توفر فرص إجراء البحوث
					X22	تسهل الجامعة الوصول إلى مصادر المعلومات و جمعها و توفيرها
					X23	تركز الجامعة على متطلبات البحث العلمي نظريا و تطبيقيا و تحرص على مشاركة العاملين فيها
					X24	تقوم الجامعة بتطوير برامج و خطط مراكز البحث العلمي
					X25	تقدم الجامعة خدمات معتبرة و كافية للطلبة والطاقم المرافق لهم
					X26	تعمل الجامعة على تقييم إحتياجات المجتمع المحلي من تخصصات باستمرار
					X27	ترى الجامعة في معدل التخرج للطلاب دليل على جودة التعليم
					X28	تتم الجامعة بأمر الخريجين و تتابع إنشغالهم
					X29	تحدد و توفر الجامعة أفضل الممارسات و المناهج و البرامج التعليمية
					X30	تبذل الجامعة جهود معتبرة لمراجعة و تطوير و تحديث البرامج
					X31	تجد ملائمة في البرامج و المناهج الدراسية لإحتياجات المجتمع و سوق العمل
					X32	تتمتع الجامعة بكفاءة و إنسجام البرامج و المناهج مع أهداف الجامعة
					X33	تجد هناك سهولة في التواصل بين أساتذة الجامعة
					X34	تتميز الجامعة بسرعة الإستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة
					X35	تختار الجامعة أساتذة مؤهلين في الأقسام الإدارية و الخدماتية في الجامعة
					X36	تستخدم الجامعة أنظمة حديثة في نقل المعلومات و تبادلها

ملاحق 2 الجداول الإحصائية مستخرجة من برنامج (SMART PLS)

مؤشر ارتباط المتغير VC

	ادارة المعرفة	البحث العلمي	الخدمات الإدارية	الخدمات الطلابية	المناهج والبرامج	تشخيص المعرفة	تطبيق المعرفة	جودة تعليم العالي	خزن المعرفة	خلق المعرفة	نقل المعرفة
ادارة المعرفة	0.665										
البحث العلمي	0.821	0.851									
الخدمات الإدارية	0.571	0.582	0.809								
الخدمات الطلابية	0.691	0.580	0.377	0.691							
المناهج والبرامج	0.671	0.662	0.684	0.666	0.848						
تشخيص المعرفة	0.831	0.712	0.428	0.479	0.481	0.776					
تطبيق المعرفة	0.877	0.740	0.584	0.703	0.693	0.685	0.848				
جودة تعليم العالي	0.835	0.864	0.784	0.766	0.908	0.639	0.837	0.677			
خزن المعرفة	0.814	0.612	0.421	0.618	0.586	0.549	0.626	0.672	0.707		
خلق المعرفة	0.865	0.680	0.469	0.586	0.576	0.688	0.636	0.692	0.710	0.793	
نقل المعرفة	0.856	0.722	0.488	0.532	0.491	0.610	0.705	0.676	0.657	0.655	0.793

قيمة الموثوقية وصحة التقارب

Construct Reliability and Validity					
	Constructs	items	Factor loading	CR	AVE
ادارة المعرفة	تشخيص المعرفة	Q1	0.625	0.857	0.603
		Q2	0.818		
		Q3	0.816		
		Q4	0.829		
	انشاء المعرفة	Q5	0.742	0.811	0.628
		Q6	0.768		
		Q7	0.902		
		Q8	0.748		
	خزن المعرفة	Q9	0.788		

		Q10	0.351 تحذف	0.732	0.500
		Q11	0.798		
		Q12	0.787		
	نقل المعرفة	Q13	0.637	0.815	0.629
		Q14	0.843		
		Q15	0.820		
		Q16	0.854		
	تطبيق المعرفة	Q17	0.771	0.878	0.720
		Q18	0.843		
		Q19	0.904		
		Q20	0.869		
	جودة التعليم العالي	البحث العلمي	Q21	0.851	0.913
Q22			0.858		
Q23			0.855		
Q24			0.837		
الخدمات الطلابية		Q25	0.804	0.770	0.478
		Q26	0.832		
		Q27	0.328 تحذف		
		Q28	0.681		
المناهج والبرامج		Q29	0.844	0.911	0.719
		Q30	0.853		
		Q31	0.853		
		Q32	0.843		
الخدمات الإدارية		Q33	0.804	0.882	0.654
		Q34	0.832		
		Q35	0.845		
		Q36	0.681		

مؤشر ارتباط المتغير VC

	البحث العلمي	الخدمات الإدارية	الخدمات الطلابية	المناهج والبرامج	تشخيص المعرفة	تطبيق المعرفة	جودة تعليم العالي	خزن المعرفة	خلق المعرفة	نقل المعرفة
البحث العلمي	0.851									
الخدمات الإدارية	0.582	0.809								
الخدمات الطلابية	0.580	0.377	0.691							
المناهج والبرامج	0.662	0.684	0.666	0.848						
تشخيص المعرفة	0.712	0.428	0.479	0.481	0.776					
تطبيق المعرفة	0.740	0.584	0.703	0.693	0.685	0.848				
جودة تعليم العالي	0.864	0.784	0.766	0.908	0.639	0.837	0.677			
خزن المعرفة	0.612	0.421	0.618	0.586	0.549	0.626	0.672	0.707		
خلق المعرفة	0.680	0.469	0.586	0.576	0.688	0.636	0.692	0.710	0.793	
نقل المعرفة	0.722	0.488	0.532	0.491	0.610	0.705	0.676	0.657	0.655	0.793

مؤشر التحويلات المتقاطعة CL

	ادارة المعرفة	البحث العلمي	الخدمات الإدارية	الخدمات الطلابية	المناهج والبرامج	تشخيص المعرفة	تطبيق المعرفة	جودة تعليم العالي	خزن المعرفة	خلق المعرفة	نقل المعرفة
Q1	0.475	0.332	0.187	0.318	0.352	0.625	0.375	0.358	0.336	0.391	0.305
Q11	0.575	0.428	0.324	0.427	0.399	0.345	0.428	0.472	0.798	0.453	0.497
Q12	0.654	0.370	0.277	0.587	0.504	0.391	0.528	0.516	0.787	0.544	0.587
Q13	0.568	0.403	0.274	0.344	0.287	0.307	0.430	0.393	0.472	0.566	0.637
Q14	0.751	0.645	0.490	0.538	0.470	0.577	0.652	0.646	0.620	0.493	0.843
Q15	0.637	0.592	0.321	0.370	0.358	0.459	0.490	0.498	0.441	0.481	0.820
Q16	0.741	0.623	0.432	0.416	0.421	0.555	0.632	0.576	0.536	0.551	0.854
Q17	0.681	0.468	0.443	0.541	0.511	0.505	0.771	0.594	0.537	0.449	0.586
Q18	0.727	0.703	0.628	0.503	0.592	0.644	0.843	0.741	0.392	0.528	0.592
Q19	0.843	0.696	0.469	0.615	0.605	0.671	0.904	0.734	0.637	0.650	0.669
Q2	0.566	0.507	0.316	0.250	0.366	0.818	0.454	0.444	0.403	0.413	0.337
Q20	0.711	0.629	0.445	0.726	0.641	0.488	0.869	0.765	0.547	0.511	0.537

Q21	0.731	0.851	0.517	0.441	0.550	0.613	0.677	0.734	0.610	0.595	0.604
Q22	0.656	0.858	0.610	0.373	0.593	0.605	0.649	0.748	0.394	0.530	0.564
Q23	0.670	0.855	0.462	0.594	0.619	0.594	0.574	0.764	0.500	0.596	0.570
Q24	0.740	0.837	0.385	0.568	0.483	0.612	0.621	0.690	0.586	0.594	0.730
Q25	0.611	0.500	0.356	0.804	0.595	0.434	0.551	0.659	0.640	0.562	0.430
Q26	0.583	0.476	0.301	0.832	0.573	0.385	0.644	0.646	0.460	0.475	0.471
Q28	0.444	0.426	0.196	0.681	0.359	0.328	0.478	0.484	0.351	0.332	0.372
Q29	0.531	0.571	0.463	0.637	0.844	0.411	0.535	0.757	0.438	0.469	0.383
Q3	0.640	0.561	0.326	0.342	0.386	0.816	0.477	0.491	0.374	0.566	0.486
Q30	0.627	0.610	0.638	0.614	0.853	0.404	0.608	0.812	0.578	0.566	0.498
Q31	0.613	0.568	0.600	0.576	0.853	0.471	0.664	0.789	0.522	0.505	0.415
Q32	0.495	0.490	0.618	0.420	0.843	0.341	0.536	0.715	0.441	0.404	0.361
Q33	0.238	0.287	0.700	0.135	0.279	0.207	0.218	0.398	0.156	0.171	0.246
Q34	0.459	0.480	0.795	0.254	0.553	0.467	0.397	0.618	0.397	0.365	0.333
Q35	0.472	0.400	0.845	0.340	0.612	0.289	0.558	0.650	0.370	0.374	0.372
Q36	0.591	0.639	0.883	0.417	0.671	0.385	0.612	0.783	0.381	0.519	0.556
Q4	0.823	0.722	0.442	0.521	0.394	0.829	0.735	0.630	0.549	0.693	0.671
Q5	0.692	0.530	0.310	0.492	0.450	0.687	0.449	0.526	0.627	0.742	0.483
Q6	0.624	0.449	0.423	0.447	0.379	0.462	0.425	0.497	0.474	0.768	0.530
Q7	0.782	0.654	0.483	0.479	0.502	0.601	0.593	0.637	0.619	0.902	0.609
Q8	0.629	0.502	0.255	0.439	0.491	0.412	0.540	0.523	0.518	0.748	0.442
Q9	0.718	0.649	0.409	0.469	0.503	0.582	0.570	0.618	0.788	0.677	0.489

قياس معامل التحديد

	R Square	R Square Adjusted
البحث العلمي	0.747	0.743
الخدمات الإدارية	0.614	0.608
الخدمات الطلابية	0.587	0.581
المناهج والبرامج	0.824	0.821
تشخيص المعرفة	0.691	0.687

تطبيق المعرفة	0.769	0.765
جودة تعليم العالي	0.697	0.693
خزن المعرفة	0.663	0.658
خلق المعرفة	0.748	0.744
نقل المعرفة	0.733	0.729

قياس مؤشر حجم التأثير F2

	ادارة المعرفة	البحث العلمي	الخدمات الإدارية	الخدمات الطلابية	المناهج والبرامج	تشخيص المعرفة	تطبيق المعرفة	جودة تعليم العالي	خزن المعرفة	خلق المعرفة	نقل المعرفة
ادارة المعرفة						2.240	3.323	2.302	1.970	2.965	2.750
البحث العلمي											
الخدمات الإدارية											
الخدمات الطلابية											
المناهج والبرامج											
تشخيص المعرفة											
تطبيق المعرفة											
جودة تعليم العالي		2.946	1.591	1.423	4.671						
خزن المعرفة											
خلق المعرفة											
نقل المعرفة											

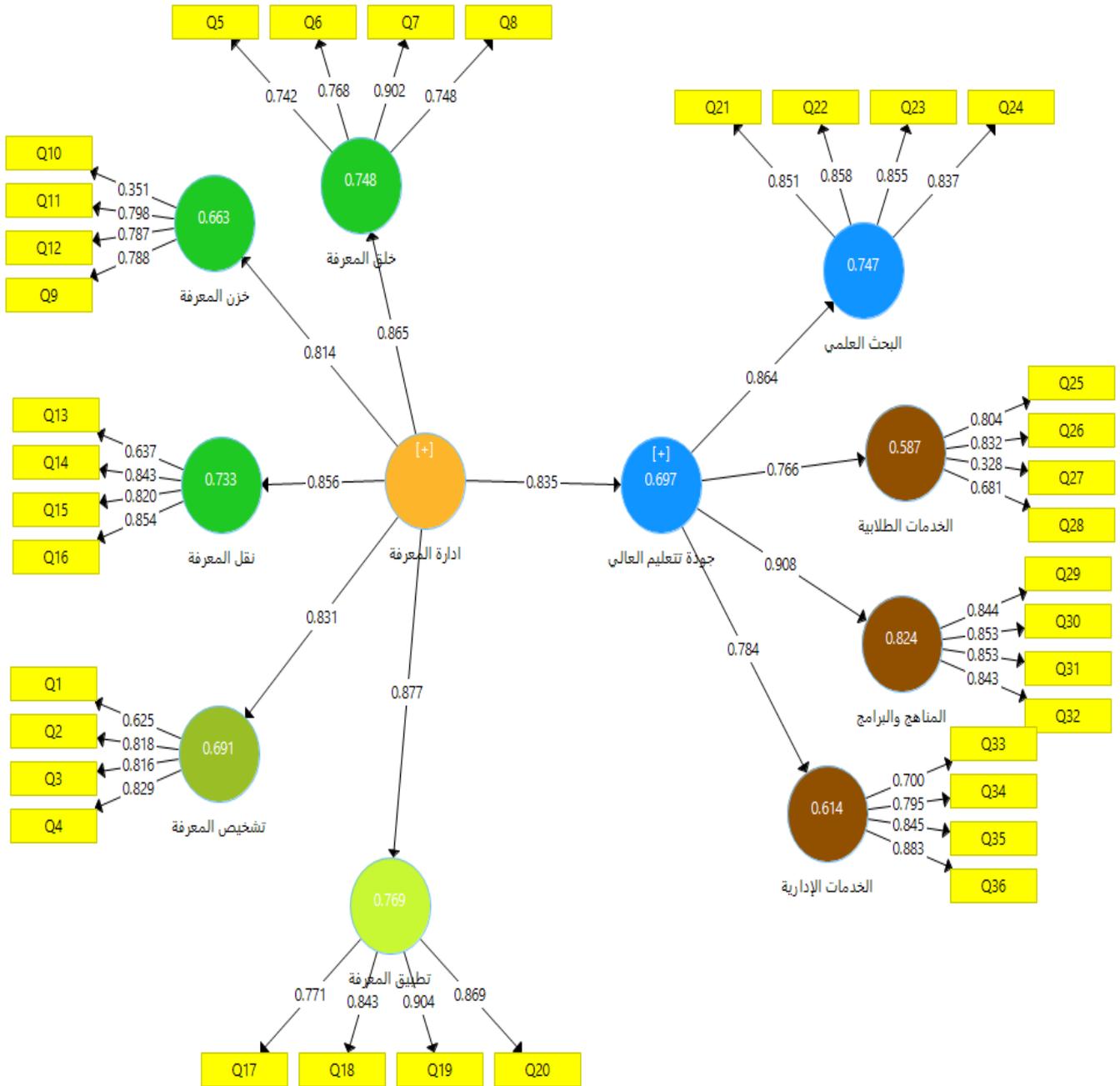
قياس مؤشر القدرة التنبؤية Q2

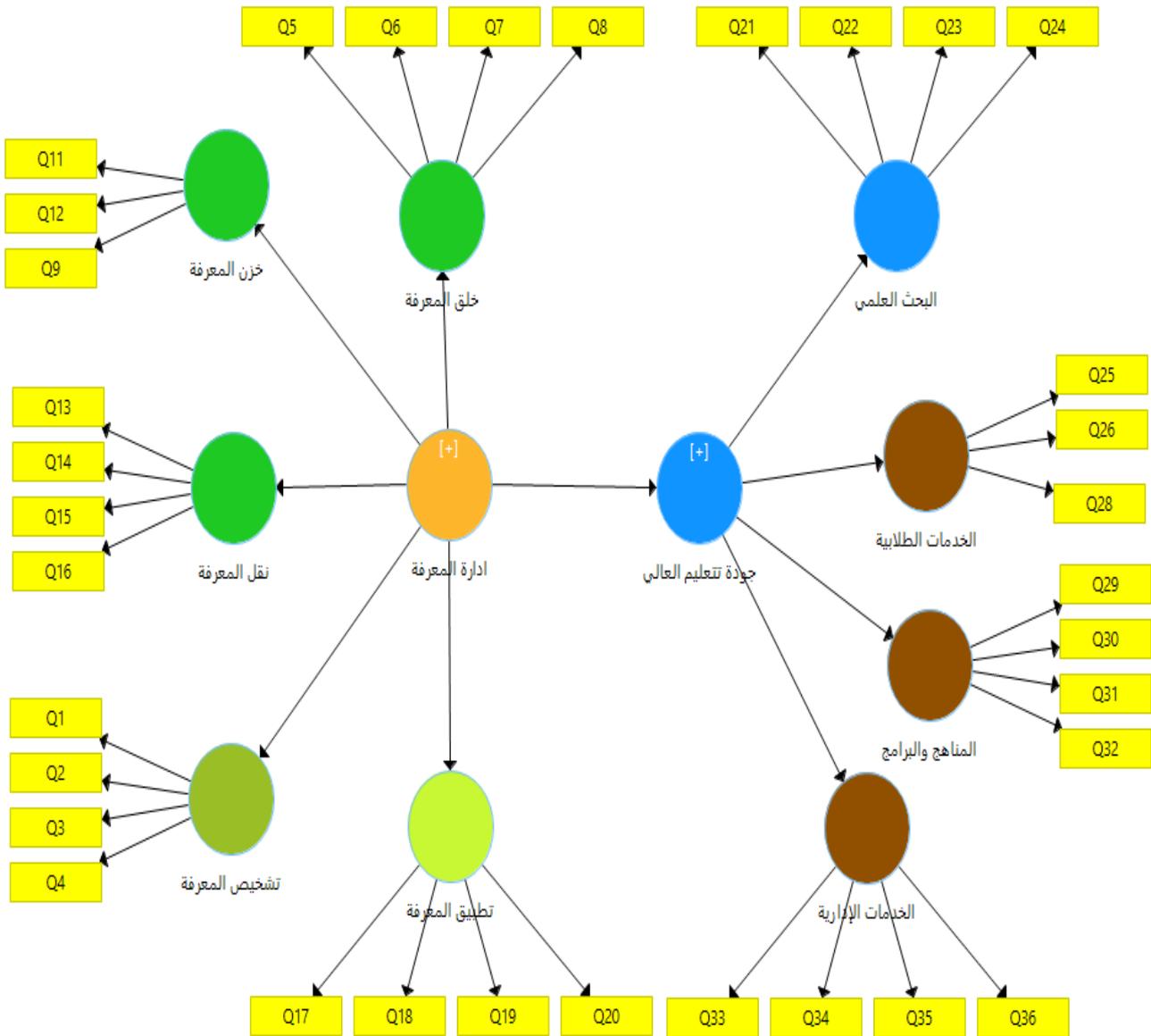
	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
ادارة المعرفة	
البحث العلمي	0.509
الخدمات الإدارية	0.352
الخدمات الطلابية	0.334
المناهج والبرامج	0.553
تشخيص المعرفة	0.377

تطبيق المعرفة	0.513
جودة تعليم العالي	0.281
خزن المعرفة	0.400
خلق المعرفة	0.437
نقل المعرفة	0.429

اختبار الفرضيات بمقياس Bootstrap

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
ادارة المعرفة - < تشخيص المعرفة	0.832	0.840	0.033	24.954	0.000
ادارة المعرفة - < تطبيق المعرفة	0.877	0.881	0.026	33.103	0.000
ادارة المعرفة - < جودة تعليم العالي	0.836	0.845	0.057	14.654	0.000
ادارة المعرفة - < خزن المعرفة	0.825	0.827	0.047	17.367	0.000
ادارة المعرفة - < خلق المعرفة	0.864	0.865	0.038	22.816	0.000
ادارة المعرفة - < نقل المعرفة	0.856	0.853	0.041	21.091	0.000
جودة تعليم العالي - < البحث العلمي	0.865	0.867	0.027	31.992	0.000
جودة تعليم العالي - < الخدمات الإدارية	0.783	0.792	0.052	15.108	0.000
جودة تعليم العالي - < الخدمات الطلابية	0.773	0.774	0.068	11.376	0.000
جودة تعليم العالي - < المناهج والبرامج	0.907	0.907	0.024	37.186	0.000





ملاحق 3 الجداول الإحصائية مستخرجة من برنامج (SPSS)

إختبار T-test بالنسبة للجنس

إختبار (T)					إختبار ليفين		المحور	
%95		متوسط الفرق	القيمة الإحتمالية الثنائية	درجة الحرية	T	القيمة الإحتمالية sig		F
الدنيا	القصى							
0.89647-	0.23481	0.42753-	0.073	65	-1.821-	0.211	1.595	01
-0.87360-	0.22191	-.42753-	0.060	48.487	-1.927-			
-0.45884-	0.18512	-.08914-	0.632	65	-0.482-	0.644	0.215	02
-0.44971-	0.17908	-.08914-	0.621	45.582	-0.498-			
-0.68607-	0.23567	-.21540-	0.364	65	-0.914-	0.649	0.210	03
-0.66973-	0.22581	-.21540-	0.345	46.759	-0.954-			
-0.45995-	0.23208	0.00354	0.988	65	0.015	0.633	0.231	04
-0.44499-	0.22289	0.00354	0.987	46.469	0.016		1.595	
-0.89647-	0.23481	-.42753-	0.073	65	-1.821-			

إختبار (ANOVA) بالنسبة للمستوى الوظيفي

القيمة الإحتمالية	F	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المحور
0.8660	0.316	1.113	4	0.278	بين المجموعات
		54.541	62	0.880	بين المجموعات
		55.655	66		المجموع
0.8050	0.405	.840	4	0.210	بين المجموعات
		32.190	62	0.519	بين المجموعات
		33.030	66		المجموع
0.3440	1.144	3.715	4	0.929	بين المجموعات
		50.315	62	0.812	بين المجموعات
		54.030	66		المجموع
0.0400	2.670	7.601	4	1.900	بين المجموعات
		44.128	62	0.712	بين المجموعات
		51.729	66		المجموع

إختبار أقل فرق معنوي LSD

95% مجال الثقة		القيمة الإحتمالية sig	الخطأ القياسي	فرق المتوسط	الوظيفة (J)	الوظيفة (I)
الحد الأعلى	الحد الأدنى					
.9479	-.2765	0.277	.30624	.33571	مساعد أ	مساعد ب
.8333	-.4176	0.509	.31289	.20789	محاضر ب	
.8968	-.6302	0.728	.38195	.13333	محاضر أ	
2.0286	-.2619	0.128	.57293	.88333	أستاذ	مساعد أ
.2765	-.9479	0.277	.30624	-.33571	مساعد أ	
.4455	-.7012	0.657	.28682	-.12782	محاضر ب	
.5191	-.9238	0.02	.36091	-.20238	محاضر أ	
1.6653	-.5701	0.331	.55912	.54762	أستاذ	محاضر ب
.4176	-.8333	0.029	.31289	-.20789	مساعد أ	
.7012	-.4455	0.657	.28682	.12782	محاضر ب	
.6582	-.8073	0.839	.36657	-.07456	محاضر أ	
1.8004	-.4496	0.235	.56279	.67544	أستاذ	محاضر أ
.6302	-.8968	0.728	.38195	-.13333	مساعد أ	
.9238	-.5191	0.577	.36091	.20238	محاضر ب	
.8073	-.6582	0.839	.36657	.07456	محاضر أ	
1.9572	-.4572	0.219	.60392	.75000	أستاذ	أستاذ
.2619	-2.0286	0.128	.57293	-.88333	مساعد أ	
.5701	-1.6653	0.331	.55912	-.54762	محاضر ب	
.4496	-1.8004	0.235	.56279	-.67544	محاضر أ	
.4572	-1.9572	0.219	.60392	-.75000	أستاذ	

اختبار (ANOVA) بالنسبة لسنوات الخدمة

القيمة الإحتمالية	F	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
0.382	1.038	0.874	3	2.621	بين المجموعات	المحور
		0.842	63	53.034	بين المجموعات	01
			66	55.655	المجموع	
0.834	0.287	0.149	3	.446	بين المجموعات	المحور

		0.517	63	32.584	بين المجموعات	02
			66	33.030	المجموع	
0.511	0.778	0.643	3	1.930	بين المجموعات	المحور 03
		0.827	63	52.099	بين المجموعات	
			66	54.030	المجموع	
0.426	0.941	0.740	3	2.220	بين المجموعات	المحور 04
		0.786	63	49.510	بين المجموعات	
			66	51.729	المجموع	

إختبار (ANOVA) بالنسبة للكليات الجامعة

القيمة الإحتمالية	F	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
0.092	1.997	1.566	5	7.829	بين المجموعات	المحور 01
		0.784	61	47.826	بين المجموعات	
			66	55.655	المجموع	
0.104	1.920	0.898	5	4.492	بين المجموعات	المحور 02
		0.468	61	28.538	بين المجموعات	
			66	33.030	المجموع	
0.393	1.057	0.861	5	4.307	بين المجموعات	المحور 03
		0.815	61	49.723	بين المجموعات	
			66	54.030	المجموع	
0.453	0.955	0.751	5	3.754	بين المجموعات	المحور 04
		0.786	61	47.975	بين المجموعات	
			66	51.729	المجموع	