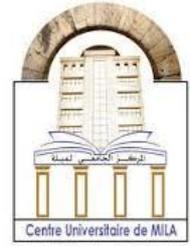


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله

المشرف:	من إعداد الطلبة	
د. بوبكر ياسين	بخوش نهى	1
	بوخش لينة	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ (ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. عاشوري ابراهيم
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. بوبكر ياسين
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. سنوسي أسامة

السنة الجامعية: 2024/2023



"قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم

الحكيم"

صدق الله العظيم .

(سورة البقرة: 22)

الإهداء

من قال أنا لها نالها

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون،

لكني فعلتها ونلتها

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا، الذي بفضلها أنا هنا أنظر إلى حلما طال انتظاره وقد أصبح واقع
أفتخر به

أهدي ثمرة جهدي وعملي إلى من كرس الحياة لأجلي هو دوما القدوة والعطاء ودافع إلى الأمام إلى

أبي الغالي السيد الفاضل بخوش صالح

إلى من حققتني برعايتها وكللتني برضاها ودعائها إلى غاليتي أُمي

السيدة الفاضلة لعيروج خديجة أطال الله في عمرها

إلى من قيل فيهم

﴿سنشدد عضدك بأخيك﴾

إخوتي وأخواتي الكرام (إبتسام، فيروز، رضا، حمزة، رامي) دمتم لي الكتف والسند

إلى أحبائ قلبي (أيمن، ملاك، محمد، لينة)

إلى من أمضيت معهم أجمل السنين وكل أوقات دراستي وجمعتني بهم أجمل الذكريات صديقاتي

إلى الدين أحبهم قلبي ولم يذكرهم لساني

إليهم جميعا أهدي ثمرة جهدي المتواضع

بخوش نهى

الإهداء

﴿وأخر دعواتهم أن الحمد لله رب العالمين﴾

الحمد لله حبا وشكرا و امتنانا على البدء والختام

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوفا
بالتسهيلات لكنني فعلتها

اهدي هذا النجاح لنفسي أولا ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمت لي سندا لا عمر له
إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب إلى من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل إلى من علمني
إن الدنيا سلاحها العلم والمعرفة داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله وفخري و
اعتزازي والذي الحبيب "الصادق" متعه الله بالصحة و العافية وطول العمر

إلى نبراس أيامي ووهج حياتي إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان و وير الوجود إلى من كان
دعائها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي داعمي الأول ووجهتي التي استمد منها القوة والدتي
الحبيبة "فريدة" متعها الله بالصحة و العافية

إلى من بهم اكبر وعليهم اعتمد ومن بوجودهم اكتسب قوة و محبة لا حدود لها و إلى من عرفت
معهم معنى الحياة إخوتي "أسامة، علاء، سارة، أحلام، دنيا، أية، جمانة"

إلى ملائكة رزقني الله بهم لا اعرف من خلالهم طعم الحياة الجميلة، غيروا مفاهيم الحب و
الصدقة و السند في حياتي صديقاتي .

وأخص بالذكر المشرف الدكتور بوبكر ياسين .

واخيرا من قال أنالها "نالها" وأنا لها وان أبت رغما عنها أتيت بها، ما كنت لأفعل دون توفيق من
الله، فالحمد لله الذي ما تيقنت به خيرا و أملا إلا و أغرقتني سرورا وفرحا ينسيني مشقتي

بوخش لبنة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة المعرفة و أثرها في تحسين جودة التعليم العالي، حيث تم إجراء دراسة ميدانية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ولاية ميلة، حيث اعتمدنا على منهج البحث الميداني من خلال استخدام الاستبيان كأداة أساسية للبحث فضلا عن المقابلة، حيث تم توزيع 30 استمارة على الأساتذة.

وبعد تحليل نتائج الاستبيانات بما تضمنته من محاور متعددة، تم التوصل إلى نتائج هامة تتلخص في وجود اهتمام إدارة المعرفة على مختلف المستويات الفردي، الجماعي والمؤسسة بالإضافة إلى وجود أثر المعرفة في جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي ميلة، كما قدمت الدراسة مقترحات هامة من شأنها تحسين أثر إدارة المعرفة بصورة أكثر فعالية فضلا عن اقتراح دراسات ذات علاقة بموضوع البحث.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، تشخيص المعرفة، توزيع المعرفة، تخزين المعرفة، المركز الجامعي ميلة.

This study aimed to identify knowledge management and its impact on improving the quality of higher education. A field study was conducted at the Abdelhafiz Bou Al-Souf University Center in the state of Mila, where we relied on the field research approach by using the questionnaire as a basic tool for research in addition to the interview, where it was distributed 30 forms for professors.

After analyzing the results of the questionnaires, including the various axes they included, important results were reached, which are summarized in the presence of interest in knowledge management at various individual, collective and institutional levels, in addition to the presence of the impact of knowledge on the quality of higher education at the Mila University Center. The study also presented important proposals that would improve the impact of Managing knowledge more effectively, as well as proposing studies related to the research topic.

Keywords: knowledge management, knowledge diagnosis, knowledge distribution, knowledge storage, Mila University Center.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	آية قرآنية
-	إهداء
-	شكر وتقدير
III	الملخص
III - III	الفهرس
III	قائمة الأشكال
III	قائمة الجداول
أ - ح	المقدمة
40- 1	الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي
2	تمهيد
9 - 3	المبحث الأول: عموميات حول المعرفة
6 - 3	المطلب الأول: ماهية المعرفة
8 - 6	المطلب الثاني: خصائص المعرفة ومصادرها
9	المطلب الثالث: أبعاد المعرفة
18 - 10	المبحث الثاني: مدخل لإدارة المعرفة
12 - 10	المطلب الأول: تعريف إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها
16 - 12	المطلب الثاني: عمليات إدارة المعرفة ودعائمها
18 - 17	المطلب الثالث: علاقة إدارة المعرفة بالعلوم الأخرى
25 - 19	المبحث الثالث: إدارة المعرفة وتحقيق الجودة في التعليم العالي
22 - 19	المطلب الأول: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي
25 - 23	المطلب الثاني: مؤسسات التعليم العالي مؤسسات قائمة على المعرفة
31 - 26	المبحث الرابع: أثر إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي
28 - 26	المطلب الأول: تطبيق إدارة المعرفة ومعوقاتها وسبل تجاوزها في مؤسسات التعليم العالي
30 - 29	المطلب الثاني: أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي
31	خلاصة الفصل الأول
57 - 33	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
33	تمهيد

فهرس المحتويات

36 - 34	المبحث الأول: عرض عام للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف
34	المطلب الأول: تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف
35 - 34	المطلب الثاني: الهياكل القاعدية للمركز
36 - 35	المطلب الثالث: الهيكل الإداري للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف
56 - 37	المبحث الثاني: الإطار المنهجي وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
39 - 37	المطلب الأول: تقديم بالعينة
50 - 40	المطلب الثاني: تحليل فقرات ومحاور الإستبيان
56 - 51	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
57	خلاصة الفصل الثاني
60 - 59	الخاتمة
66 - 62	قائمة المراجع
74 - 68	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال

والجداول

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
1 - 14	عمليات إدارة المعرفة	01
36	الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف-ميلة	02
40	توزيع عينة الدراسة حسب نوع الجنس	03
41	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب الفئة العمرية	04
42	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	05
43	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب متغير المهنة	06
44	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	07

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
24	نموذج التعلم التقليدي والتعلم في ظل اقتصاد المعرفة	01
39	مقياس ليكرت الخماسي	02
39	ميزان تقديري لمقياس ليكرت الخماسي	03
40	توزيع عينة الدراسة حسب نوع الجنس	04
41	توزيع متغير الدراسة حسب متغير العمر	05
42	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	06
43	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الشعبة العلمية	07
44	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	08
45	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق	09
46	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	10
46	تحليل البعد الأول للمحور الأول (تشخيص المعرفة)	11
47	تحليل البعد الثاني للمحور الأول (اكتساب المعرفة)	12
48	تحليل فقرات البعد الثالث للمحور الأول (تخزين المعرفة)	13
48	تحليل فقرات البعد الرابع للمحور الأول (توزيع المعرفة)	14
49	تحليل البعد الرابع للمحور الأول (تطبيق المعرفة)	15
50	تحليل جميع فقرات المحور الثاني (جودة التعليم العالي)	16
51	تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	17
52	تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى لتشخيص المعرفة مع جودة التعليم العالي	18
53	تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية لاكتساب المعرفة مع جودة التعليم العالي	19
54	تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة لتخزين المعرفة مع جودة التعليم العالي.	20
55	تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأربعة لتوزيع	21

قائمة الأشكال والجداول

	المعرفة مع جودة التعليم العالي	
56	تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة لتطبيق المعرفة مع جودة التعليم العالي	22

مقدمة

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

إن إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تمثل مجموع العمليات التي تساعد المنظمات على الحصول على المعرفة وإنشائها، اختيارها، تنظيمها، استخدامها، توزيعها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمات، ولم يعد خافيا الاهتمام المتزايد بإدارة المعرفة من قبل مختلف المنظمات، فتبني وتطبيق إدارة المعرفة يؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد والإيجابيات، كاتخاذ القرارات، حل المشاكل الإدارية، زيادة الكفاءة والفعالية، تحسين جودة المخرجات، زيادة الإنتاجية، تحسين الإبداع والأهم التأقلم مع كثرة التغيرات المتسارعة.

إن من بين أهم المنظمات التي تهتم بتبني إدارة المعرفة نجد منظمات التعليم العالي التي تسعى إلى عصرنه وتحديث أعمالها وتحقيق التوافق بين مخرجاتها ومتطلبات بيئة العمل بما يتناسب وتطلعات التنمية، فلم يعد خافيا على القائمين والمهتمين بالتعليم العالي أهمية إدارة المعرفة، وأثرها في تحسين العملية التعليمية والارتقاء بجودة منظمات التعليم العالي وتحقيق أهدافها بعوائد أفضل وتكاليف أقل، بل الالتزام بتطبيق إدارة المعرفة أصبح من ضرورات البقاء لمنظمات التعليم العالي كيانا وسمعة، وكل ذلك يتطلب منها تهيئة بيئتها الاجتماعية والتنظيمية والتقنية المناسبة لتحقيق الاستفادة من المعرفة بأكبر قدر ممكن.

1- طرح الإشكالية:

وبناء على ما سبق، تبلورت لدينا فكرة على شكل تساؤل رئيسي، يربط بين هذا المتغيرين يمكن صياغته على الشكل التالي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف - ميلة -

2- الأسئلة الفرعية:

ولإجابة على التساؤل الرئيسي السابق، يمكننا طرح مجموعة أخرى من الأسئلة على كل أسئلة فرعية تنبثق من الإشكالية السابقة كما يلي:

مقدمة

- أ. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة مؤسسه ؟
- ب. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاكتساب المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف؟
- ت. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ؟
- ث. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ؟
- ج. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ؟

3- نموذج الدراسة:

توافقا مع تساؤلات الدراسة و إبراز كيفية ارتباط متغيرات الدراسة مع بعضها البعض نورد النموذج النظري للدراسة كما هو موضح أدناه بحيث يمثل إدارة المعرفة بمستوياتها الخمسة "تشخيص، اكتساب، تخزين، توزيع، تطبيق المعرفة" المتغير المستقل في حين يمثل "جودة التعليم العالي" المتغير التابع.

المتغير التابع: جودة التعليم العالي		المتغير المستقل: إدارة المعرفة
	↔	تشخيص المعرفة
	↔	اكتساب المعرفة
جودة التعليم العالي	↔	تخزين المعرفة
	↔	توزيع المعرفة
	↔	تطبيق المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

4- الفرضية الرئيسية:

بعدما طرحنا الإشكالية الرئيسية و الأسئلة الفرعية، وكذلك بعد حصر أبعاد ومتغيرات النموذج الذي سنعتمده في دراستنا، أصبح بإمكاننا صياغة الفرضية الرئيسية التي انبثقت أصلا من التساؤل الرئيس كما يلي:

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلا .

5- الفرضيات الفرعية :

أما بالنسبة للفرضيات الفرعية، فهي مشتقة أساسا من نموذج الدراسة و التساؤلات الفرعية أعلن كما يمكن حصرها وصياغتها على النحو التالي:

- أ. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.
- ب. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاكتساب المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.
- ت. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.
- ث. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا مؤسسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.
- ج. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا مؤسسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

6- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية دراستنا من أهمية متغيراتها، وكذا العلاقة بين هذه المتغيرات (إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي) والتي نوضحها كما يلي:

- تعتبر المعرفة هي المحرك للإنتاجية والنهوض بالنمو والتنمية، وهي السمة البارزة في المرحلة الحالية والقادمة من الحضارة الإنسانية ومن يمتلكها سيتحكم في مصادر الريادة.
- تعتبر المعرفة من الموارد التي تمكن المنظمة من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة يصعب تقليدها، رغم هذا فإن أغلب المنظمات الجزائرية لا تولي إهتمام الكافي لإدارة المعرفة.
- يعتبر التعليم العالي ركيزة الأساسية من ركائز التنمية الإقتصادية والإجتماعية لأي مجتمع في عصر التغير المستمر.
- تعتبر جودة التعليم العالي من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها منظمات التعليم العالي للأرتقاء بتصنيفها عالميا.

7- أهداف الدراسة:

- تناول المفاهيم النظرية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- إبراز الحاجة إلى المعرفة وكيفية إدارتها وتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي.
- دراسة واقع تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.
- تقديم بعض التوصيات ذات الصلة لتدعيم تحسين جودة التعليم العالي من خلال مكانة إدارة المعرفة.
- إختبار علاقة لأثر بين إدارة المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي.

8- أسباب إختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع ما يلي:

- أ. الرغبة الشخصية في التعرف على موضوع إدارة المعرفة وفهم أثرها في تحسين جودة التعليم العالي.
- ب. الاطلاع على إمكانيات المؤسسة الجزائرية لانتهاج المفاهيم والأساليب الحديثة فيما يخص إدارة المعرفة واستغلالها في الارتقاء بمستوى التعليم العالي .
- ت. الرغبة في تشجيع هذا النوع من البحوث نتيجة لافتقار المكتبة هذا النوع من البحوث النظرية والميدانية في مجال إدارة المعرفة.
- ث. البحث لمعرفة مميزات وخصائص إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي .
- ج. المكانة التي تحتلها إدارة المعرفة ودور الذي تلعبه في تحسين جودة التعليم العالي .

9- منهجية البحث و أدوات جمع البيانات:

من أجل الإجابة على إشكالية البحث وتساؤلاتها الفرعية والوصول إلى أهداف الدراسة، اعتمدنا على :

- أ. المنهج الوصفي فيجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث، و من خلال الإطلاع على الكتب والمجلات والملتقيات والمذكرات والمواقع الإلكترونية .
- ب. المنهج ألتوثيقي من خلال الحصول على وثائق حول نشأة المؤسسة محل الدراسة و هيكلها التنظيمي .
- ت. منهج البحث الميداني من خلال الاستعانة بالاستبيان في جمع المعلومات حول عينة البحث وتحليلها عن طريق وسائل التحليل الإحصائي المتمثلة في النسب المئوية لمعرفة نسبة أفراد العينة الذين اختاروا كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان، وهي تحسب كالتالي:

$$\frac{\text{العنصر تكرار } X \times 100}{\text{التكراراتمجموع}} = \text{للعنصر المئوية النسبة } X$$

10- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع أساتذة معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف لولاية ميله ، وتتمثل عينة الدراسة المختارة في العينة العشوائية البسيطة وهي تتكون من 30 أستاذ، وقد تم توزيع الاستمارات عليها واسترجاعها كاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الاستمارات المسترجعة و الصالحة للدراسة		الاستمارات الموزعة	
النسبة	العدد	النسبة	العدد
%100	30	%100	30

11- أدوات جمع البيانات الميدانية

من أجل جمع بعض البيانات اللازمة لإنجاز دراستنا من المؤسسة حمل الدراسة، اعتمدنا على الأدوات التالية:

- أ. المقابلة: تم إجراء مقابلات مع المسؤول في مكتب مدير مركز التكوين المتواصل بالمركز الجامعي ميله .
- ب. الاستبيان: قمنا باستخدام الاستمارة كأداة بحث للكشف عن آراء أساتذة المركز الجامعي ميله حول أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، حيث ضمت إستمارة البحث محورين، الأول حول البيانات الشخصية للمبحوثين والتي تم استخدامها في تحديد خصائص العينة من حيث الجنس، الفئة العمرية، الدرجة العلمية، التخصص العلمي، الخبرة المهنية. فيحين تضمن المحور الثاني المعلومات العلمية التي تتمحور حول أبعاد إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.

12- حدود الدراسة:

وتتمثل حدود الدراسة التي قمنا بها في:

- أ. المجال المكاني: يتمثل في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله.
- ب. المجال البشري: يتمثل في أساتذة معهد العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير.
- ت. المجال الزمني: دامت الدراسة التي قمنا بها في المركز الجامعي ميله حوالي شهرين ونص من 29 فيفري 2024 إلى 14 ماي 2024.

13- صعوبات البحث:

- أ. من أبرز الصعوبات التي واجهتنا في إنجاز هذا البحث ما يلي:
- ب. صعوبة الوصول إلى المراجع المتخصصة ذات الصلة بالموضوع.
- ت. قلة الدراسات النظرية والتطبيقية حول الموضوع.
- ث. طبيعة الموضوع في حد ذاته إذ يتطلب بعض المفاهيم المختلفة والمتداخلة فيه.
- ج. صعوبة القيام بالدراسة الميدانية بسبب التجاوب المتواضع من المؤسسة معنا.

14- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة حرنان نجوى سنة 2014 بعنوان "مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي" أطروحة دكتورة، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، وتطرقت إلى الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي؟

وكانت تهدف إلى محاولة التوصل لبناء صورة لكيفية إدارة المعرفة عن طريق إتجاهتها الحديثة مما تمكنها من تحسين جودة الجودة على مستوى الجامعة، وتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الجزائرية، وقدّر حجم العينة بـ 187 أستاذ من ثلاث جامعات مختلفة، استخدمت الدراسة المنهج الفرضي الإستنباطي لملائمة طبيعة الدراسة، ومن بين أهم النتائج المتوصل إليها: أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتداول مصطلح إدارة المعرفة في الجامعة بشكل مكثف، هذا نتيجة القصور في جانب ثقافة المعرفة المبنية على أسس إدارة المعرفة.

الجامعة وأعضاء هيئة التدريس يسعون على تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة عن طريق مراكز البحوث والاستشارات بين الجامعات، كما يؤيدون نشر المعرفة والتشارك فيها وهذا مؤشر إيجابي يدفع نحو التوجه لإدارة المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي.

الدراسة الثانية: دراسة توفيق صراع سنة 2014 بعنوان "إدارة المعرفة دورها في تحقيق جودة التعلم العالي" مذكرة ماجستير . قسم علوم التسيير . جامعة الجزائر 03، وتطرقت إلى الإشكالية التالية: كيف تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي؟

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي الجزائرية ومحاولة الوقوف على التحديات والمشاكل التي تواجه قطاع التعليم العالي في الجزائر، تمثل مجتمع الدراسة في جميع أساتذة كلية العلوم الإقتصادية، تجارو وعلوم التسيير في جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي والبالغ عددهم 79 أستاذ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتأصيل المفاهيم

المتعلقة بإدارة المعرفة إضافة إلى المنهج التاريخي لعرض تطور قطاع التعليم، ومن بين أهم النتائج المتوصل إليها:

تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي له تأثير إيجابي على جودة كافة عناصر النظام التعليمي في مدخلاته أو في عملياته أو في مخرجاته.

وجود علاقة بين إدارة المعرفة و مستوى الجودة التعليمية بالكلية بالرغم من المستوى المتوسط لعماليات إدارة المعرفة وعدم وجودها بالمعنى الكامل.

الدراسة الثالثة: وهي دراسة معدن نصيرة سنة 2022 بعنوان "دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر"، أطروحة دكتورة . قسم علوم التفسير . جامعة أحمد بوقرة بومرداس وتطرقت إلى الإشكالية التالية:

ما هو الدور الذي تؤديه تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في ضمان الجودة في التعليم العالي بالجزائر؟ حيث هدفت هذه الدراسة إلى توجيه الإهتمام نحو الأساليب والوسائل الحديثة التي يمكن استخدامها لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، وتقييم توجه الجزائر نحو ذلك، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع فئات الأساتذة الدائمين العاملين بالجامعة مولود معمري ب تيزي وزو في كليتها التسعة، المقدر عددهم 2137 ، حيث تم توزيع 400 استبيان، تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي بالإضافة إلى المنهج التاريخي، ومن بين أهم النتائج المتوصل إليها:

توجد الكثير من المعوقات التي تحد من نجاح تطبيق تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في التعليم العالي، كتخوف أعضاء هيئة التدريس من تقليل دورهم في العملية التعليمية.

عدم ودود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأساتذة المستجوبين تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

15- الفجوة البحثية:

وبعد عرض أهم الدراسات السابقة في هذا المجال الذي نحن بصدد دراسته، يمكننا طرح الفجوة البحثية التي تخص بحثنا كما يلي:

- أ. الإشكالية محل الدراسة موجودة مسبقا وتمت دراستها لكن قمنا بمعية المشرف بإسقاطها على دراسة حالة أخرى تختلف عن كل الدراسات السابقة و لم يتم التطرق إليها من قبل؛
- ب. بعض الدراسات السابقة اعتمدت على تقسيم المتغير التابع جودة التعليم إلى أبعاد لكننا قمنا بتقسيم المتغير المستقل إدارة المعرفة إلى أبعاد لمعرفة الأثر في اتجاه آخر و نوع آخر في نموذج مغاير.

احتوت هذه الدراسة التي جاءت بعنوان أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي . دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة على فصلين تناولنا في الفصل الأول الخلفية النظرية للموضوع، والذي قسم إلى أربع مباحث: المبحث الأول عموميات حول المعرفة والذي تضمن بعض المفاهيم الأساسية للمعرفة، أما المبحث الثاني فتناول مدخل لإدارة المعرفة والذي تضمن بعض المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة، أما المبحث الثالث فتناول إدارة المعرفة وتحقيق الجودة في التعليم العالي حيث تضمن متطلبات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، أما المبحث الرابع فتناول أثر إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي حيث تضمن تطبيق إدارة المعرفة ، وأثرها في تحسين جودة التعليم العالي.

أما فيما يخص الفصل الثاني قد تضمن الدراسة الميدانية حيث قسم إلى ثالث مباحث استعرضنا في المبحث الأول عرض عام للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف . ميلة، أما المبحث الثاني فقد استعرضنا فيه الإطار المنهجي وتحليل نتائج الدراسة الميدانية أين تطرقنا فيه إلى تقديم بالعينة وخصائص عينة الدراسة، وتحليل عبارات محاور الدراسة، وفي الأخير اختبار فرضيات الدراسة.

**الفصل الأول: الإطار
النظري لإدارة المعرفة
في تحسين جودة التعليم
العالي**

تمهيد

تعتبر مؤسسات التعليم العالي الركيزة التي تقف عليها آمال الأمة الراغبة في مواكبة التطور، كما أصبحت المعرفة محركات للاقتصاد والتقدم الاجتماعي، والسلاح الفعال لأي منظمة مهما كان نوعها ونشاطها إذا أدارته بشكل جيد، لذا تعد كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من المواضيع التي تلقى إهتماما كبيرا من قبل الباحثين، لكونها من العناصر الأساسية التي تقوم عليها المنظومة التعليمية فهي تحدد بشكل رئيسي نوعية الخدمة التعليمية المقدمة وذلك بناء على ما يدرسه الباحثون من هاداه الجودة وما يمكن أن تحققه من تميز وميزة تنافسية .

ونظرا للأهمية التي تحظى بها كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، سيتم التطرق في هذا الفصل إلى أهم المحاور المرتبطة بالموضوعين، بدءا بتحديد مفهوم المعرفة وأهميتها وأهدافها، وبيان عمليات إدارة المعرفة إلى أبعادها وبعدها سنتناول إدارة المعرفة وتحقيق الجودة في التعليم العالي، لنتطرق في الأخير إلى أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي .

ولتسهيل الدراسة قسمنا هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: عموميات حول المعرفة

المبحث الثاني: مدخل لإدارة المعرفة

المبحث الثالث: إدارة المعرفة وتحقيق الجودة التعليم العالي

المبحث الرابع: أثر إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي

المبحث الأول: عموميات حول المعرفة

المعرفة هي الإدراك والوعي وفهم الحقائق عن طريق العقل المجرد أو بطريقة إكتساب المعلومات بإجراء تجربة وتفسير نتائج التجربة أو تفسير خبر.

يهدف هذا المبحث إلى تقديم الإطار النظري متكامل عن ماهية المعرفة .

المطلب الأول: ماهية المعرفة

أولاً: تعريف المعرفة

تعددت التعاريف التي أعطيت للمعرفة إلا أننا سنقتصر على البعض، منها نذكرها فيما يلي:

عرفت المعرفة: بأنها أحد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات وتندرج إلى البيانات ثم إلى معلومات ثم إلى معرفة ثم إلى حكمة وهذه الأخيرة هي أساس الابتكار (هيثم، 2014، صفحة 46)

وتعرف أيضاً: بأنها معلومات منظمة قابلة للإستخدام في حل مشكلة معينة أو هي معلومات مفهومة محللة ومطبقة (محمد ع.، 2008، صفحة 19)

عرفها **Harris and Henderson**: إلى أن المعرفة تشكل أحد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات Signals وتندرج إلى البيانات Data ثم إلى معلومات Information ثم إلى المعرفة Knowledge ثم إلى حكمة Wisdom (التي تعد أساس فاعلا للإبتكار Innovation). ويتضح أن المعرفة الفاعلة والسليمة والكافية هي جوهر الحكمة والإبداع والإبتكار (أحمد ي.، 2004، صفحة 05)

وعرفت كذلك: بأنها هي حصيلة إستخدام البيانات والمعلومات والتجربة التي يتم الحصول عليها عن طريق التعلم والممارسة، وهي التي تمكن من يملكها من التجاوب مع المستجدات التي تواجهه، وتجعله أكثر قدرة على الوصول إلى حلول أفضل للمشاكل التي تقع في مجال المعرفة (نعيم، 2009، صفحة 10)

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تبني التعريف التالي: وحسب هذه التعاريف، يمكن استنباط مفهوم الشامل للمعرفة والمتصل في جعلها أحد الركائز الرئيسية للإبتكار، والتي في أصلها أنها عبارة عن معلومات منظمة قابلة للإستخدام التي اشتق من الإشارات مروراً بالبيانات.

ثانياً: أنواع المعرفة

إن المعرفة ليست نوعاً متجانساً ونمطياً، ذلك لأن ليس لها شكلاً محدداً ولا يمكن أن توضع كلها في إطار واحد ومن أجل أن تكون المنظمة فعالة في إدارتها للمعرفة لا بد من تصنيف المعارف فيها لتحسين إستخدامها أو تحديد فجوة المعرفة فيها أو تطوير آلية عمليات إنشاء المعرفة الجديدة وتحويلها إلى المعرفة الصريحة القابلة للتجسيد في خدمات ومنتجات المنظمة .

قدم الباحثون والمختصون في إدارة المعرفة تصنيفات عديدة لأنواع المعرفة ومن تلك التصنيفات ما يأتي:

- معرفة ماذا Know_what عن الحقيقة التي إن ترمز .
- معرفة كيف Know_how عن القدرات المهارية لإنجاز المهمات بنجاح .
- معرفة لماذا Know_why بالقوانين والمبادئ الواجب مراعاتها .
- معرفة أين Know_where = عن مواقع تطبيق المعرفة .
- معرفة متى Know_when عن الوقت المحددة للبدء بتطبيق المهمة .
- معرفة من Know_how عن المعلومات حول من يعرف كيفية الأداء (حيدر و محمود، 2013، صفحة

(21 - 20)

وصنف Zack المعرفة على ثلاث أنواع هي:

1_ المعرفة الجوهرية: وهي المعرفة الأساسية الخاصة بالصناعة التي تقوم بدورها كسمة دخول إلى الصناعة ونشر إلى الحد الأدنى من المعرفة المطلوبة .

2_ المعرفة المتقدمة: وهي النوع الذي يجعل المنظمة تتمتع بقابلية تنافسية ونشير إلى الحد المقبول من المعرفة التي تضمن بقاء المنظمة في التنافس لأنها تمتلك ما يمتلكه الآخرون أنفسهم .

3_ المعرفة الإبداعية: وهي المعرفة التي يمكن المنظمة من أن تقود صناعتها ومنافسيها وتميز نفسها بشكل كبير عنهم من خلال الإبداع والتغيير (حيدر و محمود، 2013، صفحة 21)

وعلى الرغم من التصنيفات العديدة للمعرفة إلا أن التصنيف الأقدم للمعرفة والأهم ما قدمه Polanyi في الستينات إذ ميز بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية وأيده في هذا التمييز Nanak إذ صنف المعرفة إلى نوعين:

1_ المعرفة الظاهرة الصريحة: وهي المعرفة الرسمية المنظمة التي يمكن توفيرها وكتابتها ونقلها للآخرين والتي يتم الحصول عليها من مصدر خارجي أي أنها مكتسبة .

فالمعرفة الظاهرة هي معرفة نظامية يمكن ترميزها، كتابتها وتميرها إلى الآخرين بالوثائق أو بالتعليمات العامة، ومن السهولة أسرها والمشاركة فيها بصيغة وثائق من خلال نظم ثقافة المعلومات .

2_ المعرفة الضمنية: وهي التي تشير إلى المعرفة التنظيمية والشخصية غير الواضحة وغير الرقمية وهذه تتكون على سبيل المثال من ذاكرة الفرد أو الخبير مهارات الفريق أو المظاهر الثقافية للمنظمة .

المعرفة الضمنية والتي من أجل التطبيق يتم تطويرها من الخبرة المباشرة عن المعرفة الفنية والعمل الفني المرتبط بها وكذلك عن المعرفة التنظيمية والتي تحمل مواقف محددة وواقعية أعلى والفهم والتطبيق الأعمق، ورغم ذلك من الصعب توضيحها ولكنها عادة ما يتم مشاركتها من خلال التفاعلات المباشرة ومشاركة الخبرات (ممدوح، 2010، صفحة 05)

ثالثاً: أهمية المعرفة

إن المعرفة هي الثروة الحقيقية للمنظمات، كما هي بالنسبة للأفراد والمجتمعات، وهي بالتالي أدواتها الحيوية في القيام بوظائفها ومباشرة أنشطتها من أجل تحقيق أغراضها وغاياتها التي وجدت من أجلها . فالمعرفة قوة وثروة في أن واحد إذ تعد قوة المعرفة في أنها الميزة التي تميز القرن الحادي والعشرون باعتبارها المورد الأكثر أهمية من الموارد الأخرى، وتكمن أهميتها في كونها المورد الوحيد الذي لا يخضع لقانون تناقص الغلة وأنها لا تعاني من مشكلة الندرة باعتبارها المورد الوحيد الوافر الذي ينمو بالتراكم ولا يتناقص بالاستخدام.

يمكن أن نجمل أهمية المعرفة في النقاط التالية:

- يعتمد قرار إنشاء المنظمة في ذاته على حجم المعرفة المتاحة عن فرص الاستثمار وظروف السوق وتوقعات الطلب على منتجاتها وخدماتها، وطبيعة المنافسين وقدراتهم، ونوعية العملاء المرتقبين وتفضيلاتهم.
- تحدد المعرفة القرار باختيار مجال النشاط الرئيسي للمنظمة والمجالات المساندة التي توظف فيها أموالها ومواردها المتاحة، وذلك في ضوء التقنيات السائدة والمتوقعة والظروف الاقتصادية العامة والتحولت الجارية والمحتملة التي من شأنها جميعاً أن تؤثر في جدوى نشاط معين فضلاً عن المعرفة المتخصصة بطبيعة الصناعة ومقوماتها المادية، التقنية والبشرية ومن ثم احتمالات النجاح أو الإخفاق فيها.
- تحدد نوعيات ومستويات المعرفة التنظيمية والإدارية المتاحة لمنظمة ما، فعالية وكفاءة ما تقوم به الإدارة من تصميم هياكلها التنظيمية والوظيفية ونظم العمل واختيار تقنيات الأداء ومعاييرها وغير ذلك من أمور المهمة لتشغيل المنظمة وتفعيل ما بها من موارد.
- تمثل العمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها حقلاً مهماً من حقول العمل الإداري التي تعتمد على المعرفة التقنية والإدارية المتاحة للقائمين بها، ويكون النجاح فيها رهناً بجودة وحداثة تلك المعرفة وارتباطها بمجريات الأمور في الأسواق واشتمالها على رصد وتقييم لممارسات المنافسين وتطلعات العملاء.
- عدم توقف مسيرة التطوير التقني والتحديث العلمي لكل مجالات الحياة، يجعل من توفر المعرفة بتلك التطورات أمراً حيوياً للإدارة في المنظمات المختلفة حتى تستطيع ملاحقتها والحصول منها على ما يناسبها

ويوافق ظروفها، أو العمل على التكيف مع متطلباتها وتعديل أوضاع المنظمة وإعادة هيكلة عناصرها الرئيسية لتتوافق مع المتطلبات التي يرفضها استخدام المكتشفات العلمية والتقنية المتجددة.

■ تحتاج المنظمة إلى المعرفة المتجددة في مباشرة عمليات اختيار وتصميم وإنتاج المنتجات من السلع والخدمات أو تطوير وتحسين الموجود منها، كما تحتاجها لتصميم نظم واليات التسويق والتوزيع والوصول بتلك المنتجات إلى الأسواق المناسبة في الوقت الصحيح(علي، 2002، صفحة 205 . 206)

المطلب الثاني: خصائص المعرفة ومصادرها

أولاً: خصائص المعرفة

للمعرفة مجموعة من الخصائص يمكن أن أوجزها فيما يلي:

- 1_ المعرفة يمكن أن تولد: بعض المنظمات لديها خصوبة ذهنية مما يجعلها قادرة على توليد المعرفة وهذا ما يمثله الأفراد المبتكرون الذين يبتكرون ويولدون المعرفة .
- 2_ المعرفة يمكن أن تموت: و كما تولد المعرفة فإنها تموت بإحلال المعارف الجديدة بمحل القديمة لتتقاعد عن الإستعمال .
- 3_ المعرفة يمكن أن تخزن: المعرفة يمكن أن تخزن بشتى الوسائل فقد كانت في العشرين سنة الماضية على الورق، والأشرطة وعلى وسائل التخزين الإلكترونية .
- 4_ المعرفة يمكن أن تمتلك: إن المنظمات تمارس دورا كبيرا في تحويل المعرفة التي تمتلكها إلى براءات إختراع وأسرار تجارية تتمتع بالحماية القانونية شان ملكية مادية(أميرة، 2006/2005، صفحة 25)

وهناك خصائص أخرى للمعرفة وهي:

- 1_ تجدد المعرفة: المعرفة متطورة بشكل دائم بسبب تطور العقول وتحسينها مع مرور الزمن .
- 2_ إنتاج المعرفة: بواسطة الأفراد المبتكرون للأفكار الجديدة والدين يتم الإعتماد عليهم في عملية الإبداع .
- 3_ تصنيف المعرفة: تصنف المعرفة بأشكال عديدة وأنماط مختلفة حسب طبيعتها أو إستخدامها أو هدفها(كروش، عيسى، منصورى، و نسيب، 2022، صفحة 05)

وللمعرفة خصائص أخرى وهي:

1_ الذاتية: المعرفة هي نتاج تفاعل الإنسان والمعلومات وبذلك فإن تتأثر بعمق بخلفية الشخص الذي يتعامل معها وكذلك بالسياق الذي يتم فيه تناول هذه المعلومات ومن هنا فإن قراءة وفهم المعرفة سيخضع بالتأكيد للمؤثرات الشخصية وبالتالي يمكن توليد معرفة جديدة لدلى قراءتها من قبل شخص آخر .

2_ القابلية للانتقال: تقوم المنظمات بتعميم تجاريتها الناجحة ونقل المعرفة البناءة بين مواقعها أو فروعها أو أقسامها .

3_ التعزيز الذاتي: تتميز المعرفة عن غيرها من الثروات بأن المشاركة فيها لا تنقصها، فالشخص الذي يمتلك المعرفة ويشارك بها غيره (نضال، 2011، صفحة 21)

وهناك خصائص أخرى للمعرفة:

1_ التنظيم: المعرفة المتولدة تنتج للأفراد الوصول إليها وانتقاء الجزء المقصود .

2_ التراكمية: فالمعرفة تظل صحيحة وتتألفية في المرحلة الراهنة هذا يعني أنها متغيرة أي أنها بصيغة أخرى إضافة المعرفة الجديدة للقديمة (محمد ع.، 2008، صفحة 21)

ثانيا: مصادر المعرفة

تتنوع في عصرنا هذا مصادر المعرفة، ولا يمكن حصرها فهناك العديد منها ويمكن أن نتناول بعضها فقد طرح كل من CULLEN وMarquardt اجل الحصول على المعرفة أو اكتسابها هناك مصدرين للمعرفة في المنظمة، وهما المصادر الداخلية والمصادر الخارجية .

1_ المصادر الداخلية: تعتبر المعرفة الضمنية أحد المصادر الداخلية لإكتساب المعرفة وتشمل على خبرات الأفراد، وافترضااتهم، وذاكراتهم وحقوقهم، وفي الطلب يكون هذا النوع من المعرفة صعب النقل أو الشرح وفي الوقت ذاته قد يكون لهذا النوع منافعه الكثير لصالح المنظمة . وتوجد العديد من المصادر الداخلية التي يمكن للمنظمة أن تحصل بها على المعارف، وفيما يلي بعض المصادر:

أ. الفرد العامل بالمنظمة: يعتبر الفرد العامل في أي مجال هو مصدر للمعرفة، ولكن ليس كل العاملين في محيط العمل الإنتاجي، حيث يشمل فقط العاملين الذين لديهم معارف وخبرات في كيفية إنجاز الأعمال ذات الطبيعة الخاصة التي تتطلب إبداعا في العمل . فمثلا إستطاعت منظمات السيارات إنتاج سيارات بأفكار ومعارف العاملين، ويطلق على هؤلاء في مجتمع المعرفة ب "رأس المال الفكري" وهم المسؤولون عن تحقيق القيمة المضافة (العائد) لمنظمتهم من خلال مهاراتهم وخبراتهم .

ب فرق العمل: هؤلاء يمثلون مجموعة من العاملين ضمن مجال وظيفي معين أو مجالات أو مجالات مختلفة، ويتميزون بقدرات إبداعية، ويعملون معا للإبتكار معارف جديدة في مجال عملهم، وقد إستخدمه اليابان ضمن مفهوم

حلقات الجودة، وحققت تطورات عديدة وإبداعات في مجالات مختلفة إدارية وصناعية من خلال الأفكار التي قدمتها هذه الفرق .

ج البحوث والدراسات: وتعتبر مصدرا هاما لإنتاج المعرفة، مثال ذلك التسويق وبحوث تطوير المنتجات حيث تساهم في خلق معرفة جديدة يكون لها الدور الفعال في تطوير أنشطة المنظمات.

2_المصادر الخارجية: هناك العديد من المصادر الخارجية التي يمكن للمنظمة الحصول منها على المعرفة ومن بين هذه المصادر، الإقتداء، المشاركة في المؤتمرات، استئجار الخبراء، متابعة الصحف والمجلات والموارد المنشورة على شبكة المعلومات العالمية، مشاهدة التلفزيون، أفلام الفيديو، مراقبة الاتجاهات الإقتصادية، الإجتماعية، التكنولوجية، وجمع المعلومات والبيانات من الزبائن والمنافسين والموردين، والتعاون مع المنظمات الأخرى، وإنشاء التحالفات وإقامة المشاريع المشتركة .. الخ(حسن، التسيير الحديث للكفاءات في المؤسسة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، 2014 . 2020، صفحة 68 . 69)

المطلب الثالث: أبعاد المعرفة

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

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

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

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

وهذا المنظور يستبدل معايير العصر الصناعي بمعايير عصر المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، ويستبدل الوثيقة التقليدية بالوثيقة الرقمية الالكترونية والذكاء الإنساني بالذكاء الاصطناعي .

3. المنظور الإنساني: يركز هذا المنظور على تقاسم المعرفة بين الأفراد، والمعرفة هنا تشمل كل المعلومات والبيانات والإحصاءات والأرقام التي يتم الحصول عليها من مصادر موثوقة ومحدثة، من ثم بناء جماعات أي فرق عمل من صناعات المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فعالة من العلاقات بين الأفراد ودعم روح الفريق في العمل فيما بينهم، وكذلك عن الطريق تأسيس ثقافة تنظيمية داعمة، فهذا المنظور يقوم على التشارك في الحصول على المعلومات والتشارك في استخدامها بطريقة تعاونية(عصام، إدارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة ، 2009، صفحة 80)

المبحث الثاني: مدخل لإدارة المعرفة

يهدف هذا المبحث إلى توضيح المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة والوقوف على تعريف إدارة المعرفة وبيان أهدافها واستعراض عملياتها ودعائم تطبيقها وعلاقتها بالعلوم الأخرى .

المطلب الأول: تعريف إدارة المعرفة وأهدافها

أولاً: تعريف إدارة المعرفة

لقد تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من زوايا عدة فمنهم من تناولها من منظور تقني ومنهم من تناولها من جانب ثقافي أو إجتماعي كل حسب رأيه وتوجيهه.

تعرف إدارة المعرفة: بأنها 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 بالإضافة إلى العمل على إدامة المعرفة وإستغلالها ونشرها و إستثمارها وتوفير التسهيلات اللازمة لها مثل أفراد المعرفة والحاسبات والشبكات(إبراهيم، 2007، صفحة 74 75)

وتعرف أيضا: بأنها العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتحقيق رافعتها في الشركة .فهي تشير إلى المعرفة الخاصة بعمل الأشياء بفاعلية وبطريقة كفوءة لا تستطيع الشركات الأخرى تقليدها أو إستنساخها لتكون المصدر الرئيسي للربح(نجم، 2008، صفحة 91)

وتعرف كذلك: بأنها بمثابة المنهجية المنظمة لتنظيم وتخزين المعرفة ومعالجتها ونقلها والمشاركة فيها(سعد، 2010، صفحة 83)

وعرفها Skyrme: على أنها الإدارة النظامية الواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها وإستغلالها ،وجمعهم وتنظيمها ،ونشرها و إستخدامها وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المؤسسة(ليث، 2013، صفحة 25)

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تبني التعريف التالي:يمكن إعطاء تعريف شامل لإدارة المعرفة بإعتبارها مرحلة تلي المعرفة، فهي الإجراء الذي يقوم بتخطيط وتنسيق وتوليف المعرفة بفاعلية حيث لا تستطيع المؤسسات الأخرى القيام بعملية التقليد.

ثانياً: أهمية إدارة المعرفة

يمكن القول بأن المعرفة من أهم المتطلبات العلمية والمنهجية باتخاذ القرارات السليمة وتحقيق التميز والإرتقاء ، وأصبحت من أهم العوامل التي تساعد بشكل أساسي في تحقيق النجاح والإبداع، وبالتالي تكمن أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية:

- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق الأنشطة المختلفة في إتجاه تحقيق أهدافها.
- تعزز القدرة للإحتفاظ بالأداء المؤسسي المعتمد على الخبرة وتحسينه.
- تعد أداة تحفيز لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة .
- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات.
- كما أنها تحافظ على الزبائن ذوي الولاء كما تجذب الزبائن الجدد لأن قاعدة المعرفة أساس حاجات الزبائن وتطلعاتهم التي تسمح للمؤسسة بالاختراق المبكر للأسواق وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة (حسن، 2013، صفحة 20)
- تعمل على تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في إتجاه تحقيق أهدافها.
- تساعد على تخفيض التكاليف وزيادة موجوداتها لتوليد إيرادات جديدة (محمد ع.، 2008، صفحة 60)
- تساهم في تحسين عملية إتخاذ القرارات، بحيث تصبح هذه القرارات تتخذ بشكل أسرع من قبل المستويات الإدارية الدنيا، وباستخدام موارد بشرية أقل، وبشكل أفضل مما لو أنها إتخذت من قبل المستويات الإدارية العليا.
- إدارة المعرفة تتيح للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها (خضر مصباح، 2009، صفحة 45)

ثالثاً: أهدافها

إن ممارسات إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الفعاليات والجهود التي تهدف إلى تحقيق غايات متعددة:

- توليد المعرفة اللازمة والكافية والقيام بعمليات تحويل المعرفة وتحقق عمليات التعليم Learning وعمليات نشر المعرفة إلى كل الأطراف ذات العلاقة.
 - التأكد من أنه يجري تطوير وتحديد وتحديث المعرفة بصورة مستمرة .
 - تحديد طبيعة وتنوع رأس المال الفكري الذي يلزم للمنظمة وتحديد كيفية تطويره وإدامته
 - التحكم والسيطرة على العمليات ذات العلاقة بإدارة المعرفة.
 - السعي إلى إيجاد قيادة فاعلة قادرة على بناء وتطبيق مدخل إدارة المعرفة.
 - تحقيق قدرة الرفع في أسواق الأعمال عن طريق رأس المال الفكري (نجم، 2008، صفحة 37)
- كما تهدف إدارة المعرفة إلى تحقيق:

- اسر المعرفة من مصادرها وخبزنها وإعادة إستعمالها.

- جذب رأس مالي فكري أكبر لوضع الحلول المشكلات التي تواجه المنظمة.
- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها، وإعادة إستخدامها.
- بناء إمكانيات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحيز لتطويرها من خلال الذكاء البشري.
- التأكد من فاعلية تقنيات المنظمة ومن تحويل المعرفة من ضمنية إلى ظاهرة وتعليم العراك من الملكية الفكرية عبر إستخدام الإختراعات والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة بالإبتكارات التي تعمل على تجميع الأفكار الذكية من الميدان، وتساهم في نشر أفضل الممارسات في الداخل.
- خلق البيئة التنظيمية المشجعة لأفراد المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستواهم المعرفي.
- تهدف إلى الإبداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف مع الإضطراب والتعقيد.
- خلق القيمة للأعمال وإدارة وتطوير مستوى العاملين وتقديم الإنتاج (محمد ع.، 2008، صفحة 61)

المطلب الثاني: عمليات إدارة المعرفة ودعائمها

أولاً: عمليات إدارة المعرفة

تختلف عمليات إدارة المعرفة من منظمة لأخرى، لكن بصفة عامة، فإن إدارة المعرفة تتسم بالعمليات الجوهرية التالية:

1. تشخيص المعرفة: تهدف هذه العملية إلى تحديد الفجوة المعرفية بين ما هو موجود وما هو مطلوب، وتشمل موجودات المعرفة على كمية المعرفة وأنواعها وجودتها وأهميتها، التي تمتلكها المنظمة في أصولها ومكوناتها المادية والبشرية، وتعتبر عملية تشخيص المعرفة من أهم العمليات في أي برنامج لإدارة المعرفة، وعلى ضوء نتائج هذا التشخيص يتم تحديد سياسات وملاحم وبرامج والعمليات الأخرى (عبد الله، 2012، صفحة 36)

2. إكتساب المعرفة: تأتي بعد عملية تشخيص المعرفة حيث يتم إكتساب المعرفة من مصادر مختلفة، وقد تكون مصادر داخلية مثل مستودعات المعرفة، أو من خلال المشاركة في الخبرات والممارسات، والحوار والاتصال بين جماعات العمل والزبائن، وينتج عن ذلك إبداع المعرفة التنظيمية. وقد تكون من مصادر خارجية تتولى إدارة المعرفة إحضارها من الحدود التنظيمية أو المشاركة فيها، ويساعدها في ذلك التطورات التكنولوجية، كما تحصل المنظمة على المعرفة من خلال الإستخبارات التسويقية وتحليلها، ومن الخبرات و المختصين في مجال الصناعة وإستقطاب العاملين الجدد وخاصة المتميزين منهم، فنظرية إكتساب المعرفة هي مجموعة منطقية لكيفية إيجاد المعرفة والإحتفاظ بها وإستخدامها (عبد الستار، 2006، صفحة 41)

3. توليد المعرفة: توليد المعرفة يعني إبداع المعرفة، وذلك من خلال مشاركة فرق العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة إبتكارية مستمرة، كما تزود الشركة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية،

ومن هنا يتضح أن المعرفة و الابتكار عملية مزدوجة ذات إتجاهين، فالمعرفة مصدر للإبتكار، والإبتكار عندما يكون يصبح مصدرا لمعرفة جديدة كما يأتي توليد المعرفة من الإبداع المستمر والعمل الخلاق والتعلم(ربحي، 2008، صفحة 196)

4. **تخزين المعرفة:** وتعني الإحتفاظ بالمعرفة التي تمتلكها المنظمة بطريقة تسهل عملية الوصول إليها في الوقت والطريقة المناسبة، تعتبر من أهم المراحل اللازمة للمحافظة على المعارف المكتسبة، وذلك من خلال الإحتفاظ بالمعرفة الجديدة وتخزينها و توثيقه ابكافة الطرق سواء من خلال الملفات الورقية أو الإلكترونية وتحديثها بشكل مستمر وجعلها معلومات ذات قيمة يمكن الإستفادة منها(عبد الله، 2012، صفحة 36)

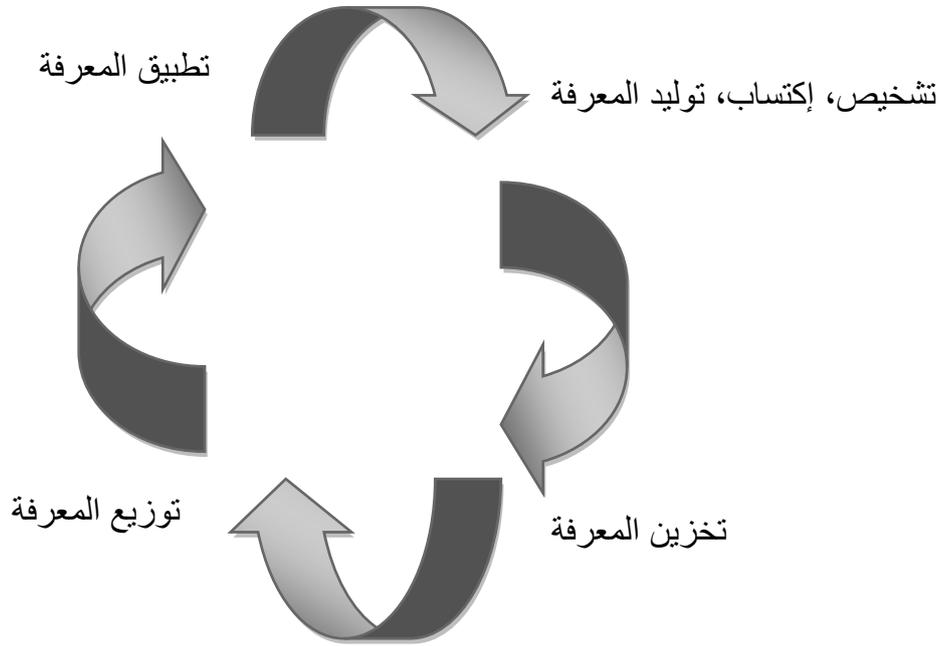
5. **توزيع المعرفة:** ويقصد بها نشر ونقل المعرفة والمشاركة بها، وتدفعها بين مختلف أفراد وفروع المنظمة بحرية وسهولة تامة(واضح و نوري، 2017، صفحة 243)

أي هي تبادل الأفكار و الخبرات بين العاملين، وتتطلب أن يقوم العاملون بالإتصال ببعضهم البعض، وإستعمال ما يعرفونه لحل المشكلات على نحو مبدع، فالمعرفة حقيقة تنمو عندما يتم تقاسمها و إستعمالها، وقد أصبح توزيع المعرفة أمرا أكثر سهولة بإستخدام التقنيات المتطورة كالأنترنت، وشبكات الإتصال المتطورة(محمد و لميس، 2016، صفحة 180)

6. **تطبيق المعرفة:** وهي غاية المعرفة، وتعني إستخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب وإستثمار فرصة تواجدها في المنظمة، حيث يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجه المنظمة، ويجب أن يستهدف هذا التطبيق تحقيق أهداف وأغراض المنظمة(سارة و رفيقة، 2019، صفحة 16)

ويمكن توضيح عملية إدارة المعرفة في شكل التالي:

الشكل رقم 01: عمليات إدارة المعرفة



المصدر: من إعداد الطالبتين على أساس ما سبق

ثانياً: دعائمها

1. دعائم تطبيق إدارة المعرفة

يتطلب قيام إدارة المعرفة دعائم تهيئ بيئة المؤسسة لها من خلال تسهيل تناول المعلومات والعمل في وسط تسوده الشفافية، فالمعلومات تبقى مصدر المعرفة .

أ. الموارد البشرية: يعتبر المورد البشري من أهم الدعائم الرئيسية في إدارة المعرفة، حيث يعتبر المورد هو المولد الأساسي للمعرفة من خلال العمليات العقلية وما تحتويه من معارف وخبرات ونشاطات تحليلية وتركيبية وتنبؤية والتي تعد المولد الحقيقي للمعرفة فالعقل البشري هو الركيزة الأساسية في إنتاج المعرفة، كما أن، الإنسان هو الذي يستخدم المعرفة ويستفيد منها.

تتوفر لدى أفراد المعرفة القدرة على توليد وإنتاج المعرفة وتطبيقها من خلال القيام بنشاطات عقلية وإستخدام الرسائل التكنولوجية المساعدة المؤدية جميعها للمعرفة، ولعل إنتاج ونشر المعرفة في المؤسسة يظهر كجزء مهم بالهيكل غير الرسمية وأحد المهام الأساسية التي تقع على عاتق المؤسسة هو تشجيع التفاعل.

كما تشكل الموارد البشرية فريق المعرفة على مستوى المؤسسة وكافة الأشخاص الذين يمكنهم أن يقدموا بعض المعرفة وكما تشمل الممتلكات الفكرية الصريحة والضمنية التي تعمل على توليد المعرفة وتجديدها.

ب الأنشطة: تعتبر أنشطة إدارة المعرفة مجموعة من العمليات المتتابعة التي تكمل بعضها البعض فكل عملية تعتمد على العملية السابقة لها وتعزز التي تليها.

ج التكنولوجيا: تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتكزا لإدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة وتساعد أيضا في جمع وتنظيم معرفة الجماعات لجعل المعرفة متوفرة، حيث تقود إلى تغيير الوظائف وتحسين نوعية إجراءات العمل وتستخدم لتدعيم علاقة الوظائف المختلفة بالمؤسسة وتقوية الروابط المشتركة بينها بالمؤسسة كما تمكن من إنشاء قاعدة معرفية وتكوين ذاكرة للمنظمة تحول دون تسرب المعرفة مع إنصراف العاملين (مهيب، دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة الجزائر 3، 2017، صفحة 36 37)

2. عوامل الفشل في إدارة المعرفة

حدد Fahey. Pansak عددا من الأخطاء التي تؤدي إلى فشل برنامج إدارة المعرفة هي:

- عدم القدرة على تطوير التعريف أو التحديد العلمي للمعرفة و تحدد الفشل في التمييز بين البيانات والمعلومات والمعرفة.
 - الاعتماد على المعرفة المخزونة في القواعد المعرفية وعدم الإهتمام بتدفق المعرفة لاسيما المعرفة الجديدة .
 - التصور المطلق للمعرفة بوصفها موجودة خارج عقول الأفراد في حين أن أغلب المعرفة هي ضمنية وكامنة في عقولهم.
 - تجاهل الهدف الأساسي لإدارة المعرفة المتمثل في إبتكار السياقات المشتركة عبر الحوار.
 - عدم إدراك أهمية ودور المعرفة الضمنية، وعدم التشجيع في إظهارها.
 - عزل المعرفة عن إستعمالاتها.
 - ضعف التفكير والإستنتاج العقلاني، أي الفشل في تحديد صيغ التفكير و الإستنتاجات العقلانية و الإفتراضات والمعتقدات السائدة .
 - التركيز على الماضي والحاضر بدلا من التفكير والتركيز على المستقبل.
 - الفشل في إدراك الأهمية التجريبية.
 - إحلال الإتصال التكنولوجي بدلا التفاعل البشري (أي الحوار المباشر وجها لوجه).
- السعي نحو التطوير المقاييس المباشرة للمعرفة فقط(ثروات، 2018، صفحة 37 38)

3- عوامل نجاح إدارة المعرفة

إشترط كثير من الباحثين دمج مبادرة إدارة المعرفة مع إستراتيجية الأعمال للمؤسسات ودمجها في ثقافة المؤسسة وتوافر المعلومات الموثوقة للأفراد الملائمين في الوقت الملائم.

يلخص Rastogi عوامل نجاح إدارة المعرفة في الآتي:

- الإبتكار والتأكيد على فرص التعلم المستمر للأفراد.
- توفير الفرص للأفراد للمشاركة في الحوار والبحث والنقاش.
- التشجيع ومكافأة روح التعاون، وتعلم الفريق والتأكيد عليهما بصورة دائمة.
- تأسيس أنظمة للفهم ونشر التعلم والمشاركة به.
- تحديد وتطوير القادة الذين يبنون ويدعمون نماذج التعلم على مستوى الفرد والفريق والمؤسسة.
- تطوير الفهم المشترك على المستويات المعنية أولاً، طالما إن مركز التعلم و إستعمال المعرفة يكمنان في هذه المستويات بشكل كبير ثم التحول تدريجياً بعد ذلك على المؤسسة ككل.
- دفع العاملين للتطوير والمشاركة بالرؤية الجماعية.
- تمكين الأفراد في مناسبات متكررة من البدء في مناقشات وتداول الحوارات ليتضح لهم ما الذي يشكل أساس المعرفة للإنجاز أعمالهم.
- مساعدة الأفراد لتحديد دور ومتطلبات ومضامين وتطبيقات المعرفة للإنجاز أعمالهم.
- تركيز الإهتمام على تدفق المعرفة أكثر من تخزينها .
- ينبغي على المديرين التركيز على الحالات المتميزة في مؤسساتهم أثناء مقرناتهم المرجعية لعملية المنظمة بقصد المقارنة والتعلم(ثروات، 2018، صفحة 36 37)

المطلب الثالث: علاقة إدارة المعرفة بالعلوم الأخرى

أولاً: علاقة إدارة المعرفة بالإبداع

حاول العديد من الدارسين والباحثين تبين العلاقة ما بين إدارة المعرفة والإبداع.

حسب عصام نور الدين فيعتبر الإبداع التنظيمي عنصر من العناصر الهامة في إدارة المعرفة، والمعرفة تلعب دور هام ورئيسي في بناء قدرة المنظمة لتكون مبدعة وخلاقة، فمن دونها لا يمكن للمنظمة أن تكون تبديع وبالتالي فإن توفر المعرفة أمر ضروري للمنظمة، لذلك عليها كشفها والنقاطها من العمال واستغلالها وإدارتها والمشاركة في استخدامها لتحقيق أهدافها(عصام، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، 2010، صفحة 40)

ويحدد (Schumpeter) حسب (محمد أحمد الحراشنة) خمسة عناصر تبين العلاقة بين إدارة المعرفة والإبداع وهي:

1. تقديم/ اكتشاف منتج جديد، أو تحسين موصفات ونوعية منتج موجود.

2. تقديم/ اكتشاف طريقة جديدة للتصنيع.

3. اكتساب/ فتح أسواق جديدة.

4. تطوير مصادر جديدة للتزويد بالمواد الخام أو أي مدخلات أخرى.

5. إدخال تغيير على المنظمة الصناعية.

في إطار ما تقدم يتضح لنا العلاقة الوطيدة بين إدارة المعرفة والإبداع، حيث أن إدارة المعرفة من خلال إنشاء المعرفة و إكتسابها، وترميزها وتخزينها، نشرها وتطبيقها وتحديثها باستمرار يعمل على تعزيز وتحسين مستويات الإبداع في المنظمة(قديد، 2018، صفحة 12)

ثانياً: علاقة إدارة المعرفة بالمكتبات

يشار إلى قطاع المكتبات بأنه من أكثر القطاعات معنياً بالتغير، ويعود ذلك إلى ما فرضه عصر المعرفة من تحولات جعل المكتبات تواجه تحديات كبيرة وخاصة في ضل نقص الموارد المادية المالية، وتغيير إحتياجات وتطلعات المستخدمين، جنباً إلى جنب فيما تعنيه أيضاً في متابعة الإنتشار الكبير لتقنيات الإتصالات والمعلومات الحديثة. وأضافت بأن المكتبات العامة من خلال الدور الكبير المناط بها في نشر الثقافة والمعرفة أصبحت معنية بأن تكون بمثابة مراكز تعلم ومعرفة للمجتمع المستفيد منها، لذا هي معنية بالإستفادة من توظيف إدارة المعرفة في تطوير أدائها وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها وكأنها مؤسسات غير ربحية فإن المكتبات تستفيد من تطبيقها لإدارة المعرفة في تحسين الإتصال بين الموظفين واتصالهم كذلك بالإدارة العليا وتشجيع ثقافة المشاركة، وللاإنجاح

ذلك، فإن العاملين بالمعرفة أو ما يطلق عليهم بعمال المعرفة في هذه المكتبات معنيون بالمعرفة اللازمة والكافية بالمفاهيم المختلفة للإدارة المعرفة المتعلقة بممارستها وكذلك العوائق التي تحول دون تطبيقها (خالد و جرجيس، 2014، صفحة 04)، وأساس في نجاح المكتبات في ذلك يكون في قدرتها والإستفادة من خبرة ومعرفة موظفيها، حيث تعد معارفهم وخبراتهم بمثابة الأصل والممتلكات القيمة للمكتبة.

ثالثاً: علاقة إدارة المعرفة بإدارة المعلومات

إن إدارة المعلومات هي ممارسة عملية جمع المعلومات وإدارتها وتوزيعها، إن البيانات وبدون النظر إلى طريقة تأمينها وتنظيمها واستخدامها بغرض تحقيق القيمة وبعبارة أخرى يجيب تحويل البيانات إلى معلومات، توجد اختلافات الرئيسية بين إدارة المعرفة وإدارة المعلومات، إدارة المعلومات تسهل إجراء النسخ المتماثل لها و يمكن قياسها (زهرة، 2021/2022، صفحة 20) كما في إطارات زمنية قصيرة، وتستند إلى التكنولوجيا وإدارة المعرفة تقود إلى ابتكارات فريدة للشركة ويتم قياسها من خلال التغيرات السلوكية، وتستند إلى الأشخاص، تختلف إدارة المعرفة وإدارة المعلومات من خلال النطاق والغرض، لكنهما ضروريان للمؤسسات الحديثة، تتمثل العملية الرئيسية في تحديد البيانات الخاصة بك وتصنيفها لتحويلها إلى أشياء قابلة للاكتشاف والإسترداد.

المبحث الثالث: إدارة المعرفة وتحقيق الجودة في التعليم العالي

تمهيد:

إن من بين النظم التي تدعم جودة التعليم العالي نجد الإدارة المعرفة، والتي تعتبر لإطار فكري يمكن أفراد المنظمة التعليمية من تحسين وتحديث النشاطات والممارسات المختلفة لجمع وتداول المعلومات وتقاسم معارفهم، مما يؤدي إلى تحسين الخدمات والمخرجات التي تقدمها المنظمة التعليمية وتحقيق الأهداف الموجودة وتحقيق التميز المعرفي بصفة عامة .

يهدف هذا المبحث لعلّ توضيح كيف تحقق غدارة المعرفة الجودة في التعليم العالي .

المطلب الأول: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسة التعليم العالي

تعتمد عملية تطبيق إدارة المعرفة بشكل حيوي في المنظمات عموماً، وبالجامعات بصفة خاصة على اعتبارها منظمات معرفية بامتياز، لما يمكن أن تقدمه من خدمات مجتمعية في شتى المجالات. على توافر مجموعة من المتطلبات الضرورية المختلفة والمتكاملة فيما بينها والمتعلقة أساساً بالبيئة المتوافرة في المنظمة والمحيط بها، إذ يمكن القول إن غياب أحد هذه المتطلبات من شأنه أن يشكل عاملاً معيقاً لعملية تطبيق إدارة المعرفة على مستوى الجامعات. وقد اتفق أغلب الباحثين والدارسين على متطلبات معينة لتطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي وهي:

الثقافة التنظيمية، القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي، تكنولوجيا المعلومات

أولاً: الثقافة التنظيمية الداعمة للمعرفة

للثقافة التنظيمية أهمية بالغة في المنظمات باختلاف سياساتها وإجراءاتها، وإدارة المعرفة تحتاج إلى ثقافة تنظيمية مميزة من الضروري أن يكتسبها أفراد التنظيم لتحقيق الأهداف المرجوة، والجامعة شأنها شأن أي تنظيم بحاجة لثقافة تنظيمية بخصائص معينة لبلوغ إدارة معرفية فاعلة، إن العامل الثقافي يسهم بشكل جدير بالاهتمام، بالنظر إلى أهمية متغير الثقافة التنظيمية وخاصة تلك القيم التي تساهم في توجيه السلوك التنظيمي، على إدخال مفهوم إدارة المعرفة في المنظمة، حيث أن الثقافة التي يمكن وصفها بالقوية تساهم في خلق مناخ تنظيمي تسوده القيم المشتركة والاتفاق حول أهداف محددة وصولاً إلى شكل منسجم ومتلائم، مما يزيد من معدلات الالتزام التنظيمي وبالتالي فإن تطبيق إدارة المعرفة في أي منظمة يتطلب أن تكون القيم الثقافية السائدة ملائمة ومتوافقة مع مبدأ الاستمرار في التعلم ونقل المعرفة، وأن تكون مشجعة لما يعرف بروح الفريق وكلها تمثل عوامل إيجابية لذلك الفعل الانسيابي للمعرفة في المنظمات أي ثقافة تشجع التواصل بين الأفراد وتبادل الأفكار ومساعدة الآخرين، ثقافة تساهم في تضائل أسباب الصراع الهيكلي الذي يمثل قوة للضعف التنظيمي (حامي، 2015، صفحة 60).

ثانياً: الهيكل التنظيمي

يعد الهيكل التنظيمي من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تقيد الحرية بالعمل وإطلاق الإبداعات الكامنة لدى الموظفين، لذا لا بد أن يتصف الهيكل التنظيمي بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية الاكتشاف وتوليد المعرفة، وله أهمية كبيرة في المنظمات الإدارية كونه يسعى إلى عدم التداخل وتقليل النزاعات حول الاختصاصات والصلاحيات، ويسعى إلى توجيه الموارد البشرية وتحديد نشاطاتهم، وتعتمد إدارة المعرفة على طبيعة الهيكل التنظيمي، وتبرز هنا أهمية مرونة الهيكل التنظيمي في المنظمة وذلك لما له من تأثير في سلوكيات العاملين، فالعلاقة بين الرئيس والمرؤوسين قائمة على التعاون والثقة وذلك لأن إدارة المعرفة تحتاج إلى اللامركزية في العمل، وأن هناك العديد من الأبعاد المؤثرة في تنظيم إدارة المعرفة منها (نهاية، رامز، و الرقب، 2015، صفحة 451):

- هرمية الهيكل في المنظمة والتي تؤثر على الأفراد العاملين في المنظمة والعلاقات فيما بينهم.
- من الممكن أن تساند الهياكل التنظيمية داخل المنظمة عملية تفعيل إدارة المعرفة داخل التنظيم غير الرسمي.
- تعتمد عملية تسطيح الهياكل التنظيمية من أهم وسائل إدارة المعرفة، ومن خلال الهياكل الخاصة والقواعد التنظيمية وفرق العمل التي تساند بصورة مباشرة إدارة المعرفة وهناك عوامل أخرى تؤثر في تنظيم إدارة المعرفة ومنها.
- التخصص والذي يفترض تحديد المسؤوليات لكل فرد في المنظمة وتقسيم الوظائف والتخصص العالي ضمن كل وظيفة وبالتالي من الصعب عملية الإحلال بين الموظفين في حال غيابهم أو خسارتهم ألي سبب كون المعرفة يغلب عليها صفة الاحتكار.
- التجميع والذي يفترض تقسيم الوظائف بشكل مجموعات وفقاً لاعتبارات معينة مثل التوزيع الجغرافي لهم والاهتمامات والتوجهات والخبرات المشتركة لهم.
- الهرمية والتي تحدد عدد المستويات الإدارية ومدى الإشراف.

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في بناء المنظمات، فمن خلالها يمكن للمنظمات البقاء والتواصل مع محيطها الخارجي وتشكل تكنولوجيا المعلومات ميزة تنافسية هامة ضمن قطاع الأعمال وقد تكون إحدى النقاط الحرجة التي تتميز بها المنظمات عن غيرها، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المتطلبات الرئيسية لإنجاح مساعي تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة، كونها تساهم مساهمة بارزة في تفعيل مختلف العمليات المعرفية من توليد وتخزين وتوزيع واستخدام للمعرفة، كما تلعب دوراً مهماً في تحسين أداء المؤسسات الجامعية وذلك من خلال ما تمتلكه من قدرة على توفير المعلومات في الوقت المناسب والارتقاء بدور المعلومات وترشيد القرارات.

إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المعرفة :

- تعزيز السيطرة على المعرفة الموجودة والتي جعلت منها عملية سهلة وذات تكلفة أقل.
- توفير بيئة مادية مناسبة مساندة لجهود الموارد البشرية داخل المنظمات والمعنية بتوليد المعارف الجديدة والتشارك بها.
- دورها في ترميز وتنظيم وتسهيل وتسريع كافة عمليات إدارة المعرفة والمساعدة في توليدها وتحليلها واكتسابها و تخزينها وتشاركها من خلال قواعد البيانات المتوفرة لدى المنظمات.
- توفير وسائل اتصال وتفاعل بين المجموعات المتباعدة جغرافياً من خلال ورش العمل الإلكترونية أو المنتديات الإلكترونية.
- تلعب دوراً هاماً في مجال تدريب الموظفين والذي يعتبر مورداً مهماً لعملية اكتساب المعرفة وذلك عن طريق استخدام تطبيقات الإلكترونية أو من خلال الروابط الإلكترونية تجعل المادة التدريبية متاحة للجميع (كروان، 2017، صفحة 43).

رابعاً: القيادة الإدارية

للقيادة الإدارية دور مهم يمكن أن تلعبه في دعم إدارة المعرفة بالجامعات لذا سنوضح مفهومها وأهميتها وعناصرها كالآتي:

أ- دور القيادة الإدارية في دعم إدارة المعرفة بالجامعة:

- المسح العام للمعرفة الموجودة: ويتضح ذلك من خلال الاستبيان والمقابلة مع العاملين والعملاء داخل المنظمة، ما إذا كانت هناك سياسات وممارسات لإدارة المعرفة، ومدى ملائمة الهياكل التنظيمية وكيفية الحصول عليها، مع وجود نظام حوافز في المنظمة، أبعاد الثقافة التنظيمية ومدى تشجيعها لتطبيق إدارة المعرفة.

- وضع إستراتيجية لإدارة المعرفة: يتولى القائد هنا تخطيط وتصميم الاستراتيجيات للخطط المستقبلية المتعلقة بإدارة المعرفة حيث يركز على صياغة الأفكار والرؤية المستقبلية التي تكون الأسس في بناء الثقافة التنظيمية.
- تنظيم إدارة المعرفة: تقوم القيادة في هذا المجال بإنشاء إطار تنظيمي لإدارة المعرفة، وتؤدي القيادة دورا في إيجاد ثقافة تنظيمية ملائمة تتيح المشاركة في المعرفة والتعلم من الآخرين بصفة مستمرة.
- تنفيذ إدارة المعرفة: ويكون ذلك عن طريق استيفاء المدخلات المطلوبة، وإزالة العقبات الموجودة التي تعيق إدخال المفهوم.
- تقييم إدارة المعرفة: ويستطيع القائد أن يقيم تطبيق إدارة المعرفة من خلال استقصاء آراء العاملين حو مدى تحقيق المنظمة للأهداف الخاصة بإدارة المعرفة مع معرفة آرائهم ومقترحاتهم للتحسن وبحث الشكاوى إن وجدت. (عريوات، 2019/2018، صفحة 130.131)

ب- الأنماط القيادية التي تدعم إدارة المعرفة بالجامعة

1. القيادة المشاركة: ويقصد بها مشاركة الموظفين باتخاذ القرارات التي تتعلق بوظائفهم ويمكن إيجاز فوائدها فيما يلي:
 - يدرك الموظفون أن لهم تأثيرا أكبر على القرار حينما يشاركون في تحسينها.
 - إن المرؤوسين الذين يشاركون في صنع القرار يكونون أكثر مسؤولية عن تنفيذ هذه القرارات.
 - عندما يشارك الموظفون في إحداث التغييرات الإدارية فإن إدارك هذه التغييرات يكون أيسر مما لو تم تخصيص المهام وفرضها عليهم دون مشاركتهم.
 - إن المشاركة تأخذ كثيرا من وجهات النظر وبالتالي تقلل من هامش الخطأ في القرارات.
2. القيادة الذاتية: ويتم ذلك عن طريق تمكين الموظفين وتدريبهم وبالتالي يشعر الموظفون هنا بأنهم يمتلكون المنظمات التي يعملون بها ويحبون عملهم ويمارسونه بطريقتهم الخاصة كما ويعمل كل منهم بوصفه قائدا ذاتيا لعمله وهي ترتكز بشكل أساسي إلى أن المعارف والخبرات الفنية لدى الموظفين تجعلهم أكثر قدرة على تحديد الطرق التي يتم إنجاز العمل بها ويمكن تحديد الافتراضات الأساسية لمفهوم القيادة الذاتية كالآتي:
 - إن القيادة الذاتية يمكن تعلمها ولذا فهي ليست محصورة بالأفراد الذين يولدون كأفراد محفزين ألن يكونوا قادة.
 - إن القيادة الذاتية تتعلق بالمديرين التنفيذيين في الإدارة العليا أو بمديري الإدارة الوسطى وإنما أيضا بجميع العاملين في كافة المستويات الإدارية.

المطلب الثاني: مؤسسات التعليم العالي مؤسسات قائمة على المعرفة

أصبحت مؤسسات التعليم العالي خلال النصف الثاني من القرن العشرين مؤسسات إقتصادية، اجتماعية، نتيجة التكيف مع التحولات البيئية والدولية، وبذلك فقد تجاوزت تقديم الخدمات التعليمية بفضل تحولها إلى مؤسسات متكاملة من حيث التخصصات والفروع المختلفة من المعرفة، ومن حيث مستويات المعرفة وتداخلها (الريعي، 2018، صفحة 113)

حيث تفرض المتغيرات المعرفية المعاصرة العديد من الآثار والتحديات على أهداف ووظائف وبرامج مؤسسات التعليم العالي، وفي ظل التطورات الحالية نجد أن مؤسسات التعليم العالي لم تعد وحدوية النشاط، ولكنها تحولت إلى مؤسسات متعددة الوظائف والخدمات والأدوار والمحاور والاهتمامات والأهداف، وهذا ما يفرض أيضا على التعليم أن يستجيب للتحدي الجديد المتمثل في الاعتمادية المتبادلة، والمهم هنا هو أن تطور المحيط الجامعي سوف يخلق مكانا متغيرا لتحفيز الأفراد إلى التعليم بحيث يستغل كل فرد قدراته كاملة بشكل يسمح بتعزيز الإبداع وبناء القدرات والتفكير النقدي والإبداعات الابتكارية .

فمؤسسات تعليم العالي هي المؤسسات التي تعتمد على المعرفة في تخطيط وتنفيذ أنشطتها، فالمعرفة تمثل جزء أساسيا في توليفة منتجاتها المقدمة للمستفيدين، ويطلق مصطلح مؤسسات المعرفة على كل المؤسسات التي تسعى إلى خلق القيمة من خلال استثمار موارد المعرفة، أو أصول المعرفة الموجودة داخل المؤسسة أو خارجها، وبصورة خاصة في علاقات المؤسسة مع الموردين، الزبائن، وشركاء الأعمال (أحمد، 2004، صفحة 28.26)

باعتبار مؤسسات التعليم بمختلف أشكالها مراكز تمارس وتطبق نشاطات المعرفة وتحاول تحقيق التراكم نوعي فيها، وتسعى إلى إبتكار المعرفة وتوظيفها لخدمة المجتمع فهي مؤسسات معرفة، فالمعرفة أساس وجودها وقيامها ونموها وجود خدماتها كما أن بروز اقتصاد المعرفة ، كفرع علمي جديد، تؤدي فيه منظمات المعرفة. Knowledge Organization ومنها مؤسسات التعليم العالي، دورا حيويا في إنتاج العلوم، والتي أصبح ينظر إليها كسلعة، تحتاج إلى تسويق، سواء محليا أو دوليا، الأمر الذي جعل الجامعة، في مطلع القرن الواحد والعشرين أمام تحديين رئيسيين هما: ضرورة تحقيق الجودة في الإنتاج المعرفي، من جهة، وضرورة التحكم في تكاليف الإنتاج، من جهة أخرى (خالصة، 2021، صفحة 80) .

والجدول الموالي يوضح أهم الإختلافات بين نموذج التعليم العالي التقليدي ومؤسسات التعليم العالي في ظل إقتصاد المعرفة.

جدول رقم (01) نموذج التعلم التقليدي والتعلم في ظل اقتصاد المعرفة

نموذج التعلم في ظل اقتصاد المعرفة	نموذج التعلم التقليدي
يتنبأ المدرس موقع المشاركة والتوجيه للطلبة لضمان وصولهم إلى موارد المعلومات . فقد أصبحت مهمة الأستاذ مزيجا من مهام المربي والقائد ومدير المشروع والبحثي والناقد والمستشار بدلا من الملحق .	يعد المدرس المورد الأساسي للمعرفة .
تتم عملية التعلم من خلال استخدام مفردات المعرفة .	يتلقى المتعلمون مباشرة من المدرس
لم يعد مكان التعلم مقتصرًا على أبنية الجامعات أو مؤسسات التدريب فهناك مواقع التعليم والتعلم التي تتيحها شبكة الانترنت والواقع الافتراضي والحاسوبي .	يرتبط مكان التعلم بموقع المؤسسة التعليمية التقليدي .
توظف آليات التقييم لإرشاد استراتيجيات التعليم وتمييز المسارات نحو تعلم أكثر رصانة .	تقدم الاختبارات لكف التقدم لحين إتقان الطلبة زمرة من المهارات والقدرة على بلوغ تعلم أفضل .
يقوم المدرسون بإعداد وتطوير خطط تعلم ذاتية .	يقوم المتعلمون جميعا بأداء الأنشطة ذاتها .
. يقبل المدرسون على الاستمرار بعملية التعلم طيلة العمر وترتبط لديهم التدريبات الأولية مع عملية التطور الاحترافي المستمرة على الدوام .	يتلقى المدرسون تدريبات أولية مضافا إليها تدريبات أثناء الخدمة .
يتم توفير فرص تعلم الأشخاص طيلة حياتهم .	يتم تحديد المتعلمين الجيدين وستتوافر لهم أكثر من فرصة لاستمرار وتطوير تعليمهم .

المصدر: (بلعربي و أبو رشيد، 2005، صفحة 12)

تعتمد المؤسسة القائمة عللا المعرفة أساسا على المنهج العلمي في إتخاذ القرارات واعتماد المعرفة كمصدر حقيقي للثروة، كما تتولد القيمة المضافة من خلال الأنشطة المعرفية، أما القدرات التنافسية فتبنى عن طريق الإبتكارات والإبداعات ومنتجات البحوث والتطوير وبالتالي يتجسد نجاح المؤسسة القائمة على المعرفة على أساس التراكم المعرفي .

وفيما يخص مؤسسات التعليم العالي فيمكن الحكم على مدى مواكبتها لعصر المعرفة من خلال:

- **جودة التعليم العالي:** وهي لا تتوقف على مدى توافر التعليم العالي فقط، بل تشمل الكفاءة العلمية والإستحقاق والمرونة وإتاحة الفرصة للطلبة للتحرك الأفقي والرأسي من أجل تعزيز قدراتهم .
- **التمويل المستدام:** تجب دراسة إصلاحات تمويل مؤسسات التعليم العالي وهذا يقع على عائق الدولة بوجه الخصوص، لأن معظم مؤسسات التعليم العالي تديرها الحكومات ويمولها القطاع العام، ومع ذلك فإن عليها أن تبحث عن مصادر تمويل أخرى .
- **التكامل ونشر المعرفة:** وذلك من خلال الجمع بين التعليم والدراسات، فقد صارت الجامعات مراكز للتميز البحثي، وهذا ما عزز أبحاث الدراسات العليا وتمويلها، كما تتأتى قوة الجامعة من خلق المعرفة الجديدة ونقلها إلى الطلبة والمجتمع من خلال التعليم الموسع مدى الحياة، والتعاقد مع مؤسسات الإنتاج .
- **الإبداع:** أن تكون الإدارة الجامعية مبدعة، فإذا أجمعت إبداعاتها مع إبداعات العاملين مع وجود هياكل تنظيمية مبدعة يرأسها فريق عمل مبدع فإنها ستحقق نتائج عظيمة .
- **التنافسية:** حيث لن يعتمد التمويل الحكومي لمؤسسات التعليم العالي في المستقبل على قيام الجامعة بمهامها فحسب، إنما على مهامها في البحث والتدريس وإعداد العلماء وتكوين ميزة تنافسية على المستوى الوطني والعالمي، ولذلك سيتوقف دعم الحكومة على مقدار ما تقدمه الجامعة من مكاسب للأفراد والمجتمع .
- **الشفافية:** الجامعة المبدعة ذات الميزة التنافسية يجب أن تكون على درجة عالية من الشفافية في تحديد نقاط ضعفها وقوتها ومقدار ما أنفقت على البرامج والخدمات ومقدار الأرباح، وترتيبها مقارنة مع الجامعات الأخرى .
- **العالمية:** يجب أن تكون الجامعة عالمية التوجه ويكون ذلك عن طريق تنويع برامجها واختيار أكثرها ملائمة للبيئة والسوق العالمي وهذا يحقق فائدة كبيرة للدولة يجعلها بؤرة إهتمام الطلبة من جميع أنحاء العالم وهؤلاء الطلبة هم سفراء اليوم وقادة الغد (معاينة، 2008، صفحة 105)

المبحث الرابع: أثر إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي

يعتبر التعليم العالي أهم مرتكزات المجتمعات، وذلك من خلال مساهمته في إعداد الكوادر الفنية والأكاديمية والمهنية لمنظمات المجتمع المختلفة، إضافة إلى دوره في تطوير المعرفة وتطبيقها ونشرها.

يهدف هذا المبحث إلى توضيح أثر إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي.

المطلب الأول: تطبيق إدارة المعرفة ومعوقتها وسبل تجاوزها في مؤسسات التعليم العالي

أولاً: تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

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

- الأعداد الكبيرة من المنتسبين إليها وتشعب إرتباطهم وحاجاتهم إلى اتصالات سريعة.
- تنوع الأنشطة الجامعية وتنوعها.
- كثرة وتنوع وترابط الجهات تتطلب متابعة سريعة ودقيقة، مثل قاعات التدريس، وسائل المواصلات، المختبرات، المستودعات.
- الحد من ازدواجية وجودة قاعدة بيانات مركزية يمكن للأشخاص المخولين فقط من الوصول إلى أجزاء منها وفق احتياجات الجامعة.
- وصول التغييرات في البيانات إلى موضعها حال اعتمادها.
- توحيد أسلوب العمل الإداري داخل الجامعة.

ومما سبق نرى أن استخدام إدارة المعرفة في مجال الإدارة الجامعية يعد أساسياً وذلك لدعم هذه الإدارة، وذلك لدعم وضع استراتيجيات تحسين الإنتاجية الأكاديمية داخل الجامعة، ويعد النشر الإلكتروني للأوراق والدراسات العلمية في مقدمة اهتمامات الجامعات لأن ذلك سيسرع التوزيع ويخفض من التكاليف وستعتمد الجامعة من خلال مجتمع المعرفة في إدارتها على الجوانب الرئيسية الآتية:

- التخطيط ووضع استراتيجيات التعليم وسياستها.
- الإدارة والتنظيم.
- العمليات التنفيذية المتعددة المراحل.

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

- إنتاج المعلومات.
- تخزين المعلومات.
- إعداد الكاشفات.

▪ توزيع المعلومات.(الصاوي، 2007، صفحة 72 73)

لكن الإستفادة الكاملة من مثل هذا النظام لا يتحقق إلا إذا حظي بتقدير حقيقي لدوره الفعال في خدمة الجامعة، الأمر الذي يتطلب من الجامعة أن تقوم بحملات توعية بهذا الشأن، كما ستحتاج الجامعة في ظل حرصها على تطبيق إدارة المعرفة داخلها إلى إنشاء وتصميم نظام معلومات مكون من عدد من قواعد البيانات مثل:

- قاعدة بيانات البرامج العلمية.
- قاعدة بيانات البحوث العلمية.
- قاعدة بيانات العاملين.
- قاعدة بيانات الطلاب.
- قاعدة بيانات الشؤون المالية والإدارية والقانونية(الصاوي، 2007، صفحة 74)

ثانياً: معوقات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

بالنظر إلى حدائته فإن إدارة المعرفة مازالت تواجه جملة من المعوقات خاصة على مستوى إدخال مشاريع، ونشر أساليب جديدة، وكذا على مستوى الأهداف المرجوة من الإستثمار في هذا المجال، وعموما فإنه يمكن ذكر جملة من المعوقات مرتبطة بإدارة المعرفة منها:

- كون إدارة المعرفة نظاما لازال في مرحلة التجربة مما يجعل النتائج المحققة دون مستوى الطموحات.
- طبيعة المشاكل المرتبطة بتقييم مردودية المشاريع وجدواها.
- نقص وإنعدام الدافع لدى المستعملين، على إعتبار أنهم قد لا يرون فائدة من إستخدام الإجراءات الخاصة بتسيير المعرفة، أو قد يشعرون بعدم ملائمتها لاحتياجاتهم التنافسية.
- نقص إلتزام المسيرين بسبب الإجراءات التي لازالت قيد التجربة، أو لتعارضها مع ثقافتهم التنظيمية.
- الطابع الظرفي للمعلومة الأمر الذي يستدعي ضرورة إفراغها من المعطيات الظرفية الخاصة وإعادة توظيفها على أساس الظروف المراد إستغلالها فيها.
- خطر الروتين المصاحب لرسملة المعلومة، بحيث أنها قد تستعمل دون أية روح نقدية أو تجديدية، فالمبالغة في الرسملة يمكن أن تخنق فرص الإبداع والتغيير.
- الصعوبة القانونية لتحديد أصل الملكية الفكرية للمعرفة، إذ كثيرا ما تكون نتيجة لتضافر الجهود جملة عناصر تصعب من إمكانية إقتسامه، ويعكس التجديد والجودة الوعي بأن المعرفة والكفاءات التي يطول الحصول عليها أو يصعب تحصيلها، هي عامل تميز أساسي ، فلا بد من أخذ هذه الصعوبات في تطبيق

إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي بعين الاعتبار عند التخطيط لتطبيق إدارة المعرفة ومحاولة إيجاد الآليات لموجهتها والتقليل من تأثيرها، لأن ذلك سيساهم بدرجة كبيرة في تحقيق النجاح لمشروع إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي لتحسين الجودة (قويدري و يحضيه، 2005، صفحة 16)

ثالثاً: سبل تجاوز معوقات إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي

إن من بين العوامل الأساسية التي تساعد على تحقيق النجاح عند تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي مايلي:

- إستراتيجية لإدارة المعرفة تحدد: المستخدمين، المصادر، العمليات، إستراتيجية الحفظ و التخزين للمعرفة، والوصلات التي توصل المعرفة.
- دافعية والتزام الأفراد العاملين، ويشمل ذلك الحوافز والتدريب المقدم لهم.
- ثقافة التنظيمية، وبناء تنظيمي يدعم التعلم والمشاركة في المعرفة واستخدامها.
- توفير بنية تقنية تحتية متكاملة، تتضمن: الشبكات، قواعد المعلومات، مستودعات الحفظ، أجهزة الحساب الآلي، البرامج، وخبراء إدارة المعرفة.
- بناء معرفي واضح ومعروف وسهل الفهم والاستخدام على مستوى التنظيم ككل.
- دعم الإدارة العليا ويتضمن ذلك توفير الموارد اللازمة والقيادة الفعالة للنظام، وتوفير التدريب.
- أن تتصف المنظمة بكونها منظمة متعلمة ووجود أهداف وأغراض واضحة لنظام إدارة المعرفة.
- وجود مقاييس أو معايير لتقييم أثر استخدام نظام إدارة المعرفة والتحقق من أن المعرفة التي تم اكتسابها وإيجادها هي المعرفة الصحيحة المطلوبة لتحسين الأداء التنظيمي (أبو خضير، 2009، صفحة 30)
- إن وظائف البحث و الإسترجاع والتصور التي تقوم بها النظم إدارة المعرفة تدعم سهولة الحصول على المعرفة واستخدامها.
- تصميم التنظيم للعمليات المختلفة بحيث تتكامل مع عمليات اكتساب المعرفة واستخدامها
- وجود نظام لحماية وأمن المعرفة.

إن الشروع في مبادرات إدارة المعرفة لا يعني حتمية نجاح هذه المبادرات، لأنه عند تبني منظمات التعليم العالي لإدارة المعرفة فإنها قد تواجهها مجموعة من الصعوبات والتحديات التي تعوق تطبيق إدارة المعرفة في هذه المنظمات، لذلك من الضروري أخذ هذه الصعوبات في عين الاعتبار عند التخطيط لتطبيق إدارة المعرفة ومحاولة إيجاد الآليات لتلافيها أو التقليل من تأثيرها، لأن ذلك سيساهم بدرجة كبيرة في تحقيق النجاح لمشروع إدارة المعرفة (السلمي، 2002، صفحة 165)

المطلب الثاني: أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي

إن الغاية التي توظف من أجلها إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي هي تحسين الجودة عن طريق تحسين أداء مختلف عناصرها، يمكن تصنيف الفوائد المحققة من تطبيقها إلى خمس فئات أساسية هي:

1. مجال البحث العلمي: يعتبر البحث العلمي من أهم عناصر المعرفة ومن الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال البحث العلمي ما يلي:

- زيادة المنافسة والاستجابة للمنح البحثية وفرص إجراء البحوث التجارية.
- توفير الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت.
- تسهيل عملية البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
- تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.
- تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.

2. مجال تطوير المناهج: تعد من أبرز العناصر وأهمها التي تهدف إلى الإرتقاء بجودة التعليم العالي، فمن الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال تطوير المناهج ما يلي:

- تدعيم مستوى المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.
- تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
- تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الإستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء، وتقييم الطلاب، وغيرها من المدخلات التي يمكن الإستفادة منها في تحسين الأداء.
- سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة، نتيجة لما توفره إدارة المعرفة من أساليب وممارسات للربط بين الأفراد (مهيب، تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي، 2019، صفحة 116)

3. مجال الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين: فالطلبة هم بؤرة الإهتمام في التعليم العالي كونهم أساس العملية التعليمية، فمن أهم الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين الأتي:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبات، المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلاب، إضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالجامعة داخليا وخارجيا عبر

الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب عبر موقع الجامعة الإلكتروني، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من الجامعة وغيرهم كالمقومين الخارجيين لخدمات الجامعة.

- تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائياً إلى الرفع من مستوى خريجي الجامعة.
- تحسين كفاءة وفعالية الجهود الإشراف الطلاب من خلال تجميع وتوحيد الجهود، بين أعضاء هيئة التدريس، الموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل موظفي القبول والتسجيل وموظفي شؤون الطلاب وغيرهم

4. **مجال الخدمات الإدارية:** حيث أن الإدارة وخدماتها هي المسؤولة عن ضبط مسيرة التعليم ورفع مردودية وتحسين عناصره، فتطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي سيكون له أثر على الخدمات الإدارية، حيث سيؤدي حتماً إلى:

- تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في مؤسسة التعليم العالي، وذلك نتيجة لما ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة من تحسينات في مجال العمل الإداري كالاتجاه نحو اللامركزية في العمل وفي أسلوب تقديم تلك الخدمات، تطوير السياسات والإجراءات الإدارية، تطوير وتحسين مستوى الإستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة، إضافة إلى تحسين قدرة المؤسسة التعليمية في الإتصالات.
- زيادة قدرة مؤسسات التعليم العالي الإدارية فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع قواعد عامة للتصرفات لتحقيق الإنسجام في الإجراءات المتبعة في كافة إدارتها وأقسامها إعطاء الصلاحية للكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن نظام وإطار القواعد العامة للتصرف (رشيد، 2017، صفحة 159 160)

5. **مجال التخطيط الإستراتيجي:** من الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي في مجال التخطيط الإستراتيجي ما يلي:

- تحسين القدرة على دعم الإتجاه نحو اللامركزية والتخطيط الإستراتيجي وصنع القرار.
- تحسين تبادل المعلومات الداخلية والخارجية للتقليل من الجهود الزائدة، وتخفيف عبء توصيل المعلومات والتقارير التي تعد لترفع إلى جهات عديدة.
- تعزيز القدرة على وضع خطة إستراتيجية ملبية لاحتياجات سوق العمل.
- تبادل المعرفة المجمع من مصادر متعددة داخليا وخارجيا، مما يساعد الجامعة في التحول إلى منظمة متعلمة قادرة على التكيف السريع مع اتجاهات السوق (مانع و بوزيدي، 2018، صفحة 259 260)

خلاصة الفصل الأول

اتضح من الفصل الأول في الجانب النظري أن إدارة المعرفة تلعب دورا مهما بالنسبة للمؤسسات التعليمية في تحقيق جودة التعليم العالي، وهذا راجع للأهمية الكبيرة والدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ، كما تم توضيح مفهوم كل من المعرفة وإدارة المعرفة وبيان اثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، حيث تعد المعرفة عنصر أساسي ومهم في مؤسسة التعليم العالي فهي من ابرز المعايير التي يمكن من خلالها قياس مدى تقدم المجتمعات، وبالتالي فإدارة المعرفة تعمل على معالجة كافة المعارف بمراحلها انطلاقا من تشخيصها واكتسابها وصولا إلى تطبيقها، ولتداول هذه المعارف تم إنشاء الجامعات والمعاهد لتبني إدارة المعرفة باعتبارها مداخل التحسين والتطوير.

ولإدارة المعرفة بمؤسسة التعليم العالي دورا كبيرا في تحويل المجتمع من مجتمع تقليدي يعتمد على مخزونه إلى مجتمع معرفي يعتمد قوته على الإبداع و التنظيم وامتلاك المعرفة ، ومن خلال ذلك فان مؤسسات التعليم العالي تستطيع أن توظف إدارة المعرفة وتستثمرها في تحسين أداءها، وزيادة قدرتها على التكيف مع متطلبات واحتياجات البيئة الداخلية لها.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل السابق للإطار النظري للدراسة، والذي تناولنا فيه أهم المفاهيم والجوانب المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، سنحاول من خلال هذا الفصل، دراسة أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي للأساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، على اعتبار أن نتائج البحوث المرهونة بالخطوات الإجرائية الميدانية التي يتخذها الباحث، ويمكن القول بأن نجاح أو فشل البحث يتوقف على هذه المرحلة، لأن الباحث ينتقل فيها من الإطار النظري إلى الإطار التطبيقي، إذ تتضح أهمية هذه المرحلة في توجيه البحث وفق الأسس العلمية والاجتماعية، وعن طريقها يستطيع الباحث تحديد أفضل الوسائل لحل مشكلة البحث وتحقيق أهدافه.

وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: عرض عام للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: عرض عام للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

سننظر في هذا المبحث إلى تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف والهيكل التنظيمي

المطلب الأول: تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

أولاً: نشأة المركز الجامعي

نشأ قطاع التعليم العالي بالولاية بافتتاح المركز الجامعي ميله، وهو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي، ثقافي ومهني، تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي ويهدف إلى توفير تكوين علمي ونوعي للطلبة في ميادين مختلفة تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-204 مؤرخ في 06 رجب عام 1429 الموافق ل09 يوليو سنة 2008 فتح أبوابه خلال الموسم الجامعي 2008-2009 لأكثر من 1000 طالب، ليكون بذلك أول مؤسسة جامعية ينطلق بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الولاية، وبموجب المقرر رقم 01-14 المؤرخ في 29 ذي الحجة الموافق ل23 أكتوبر 2014 الصادر عن وزارة المجاهدين والذي يتضمن تكريس تسمية المؤسسات الجامعية، تم إعادة تسمية المركز الجامعي ميله بإسم المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف وذلك يوم أول نوفمبر 2014 بذكرى ثورة التحرير الوطنية (التقرير الشامل، جويلية 2017، صفحة 3)

ثانياً: موقع المركز الجامعي ومساحته

يقع المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله على بعد 8 كلم عن مركز مدينة ميله على الطريق الرابط بين ميله وزغاية، ويتربع على مساحة تقدر حوالي 87 هكتارا على الرغم من مساحته الكبيرة غير أن محيطه يتميز بطبيعته الفلاحية مما أدى إلى نقص في المرافق الخارجية للطلبة والأساتذة والإداريين أيضا ولكن بالرغم من ذلك فقد اهتم المركز الجامعي بالمحيط الخارجي وذلك بفتح تخصصات تهتم بالجانب الفلاحي والمؤسسات الفلاحية (التقرير الشامل، جويلية 2017، صفحة 4)

المطلب الثاني: الهياكل القاعدية

يتوفر المركز الجامعي حاليا على 8000 مقعد بيولوجي، و أربع مكتبات ومطعم جامعي، ويتوفر على نخبة من الكفاءات العلمية في تخصصات مختلفة تشرف على تأطير طلبته ومنحهم تكوينا حسب إحتياجاتهم ووفق مساراتهم وتخصصاتهم، وقد استقطب المركز الجامعي العديد من الأساتذة حسب الميادين التي يتوفر عليها، ويحتوي المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف على ثلاث معاهد تأسست مع إنشاء المركز الجامعي بموجب المرسوم التنفيذي 08-204 المؤرخ في 09 جويلية 2008 وهي:

أولاً: معهد العلوم والتكنولوجيا:

ويضم ثلاث أقسام:

- قسم الرياضيات والإعلام ألي.
- قسم علوم الطبيعة والحياة.
- قسم العلوم والتقنيات.

ثانياً: معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير:

ويضم قسمين:

- قسم العلوم الاقتصادية والتجارية.
- قسم علوم التسيير.
- قسم الحقوق.

ثالثاً: معهد الآداب واللغات:

يضم قسمين:

- قسم اللغة والأدب العربي.
- قسم اللغات الأجنبية. (التقرير الشامل، جويلية 2017، صفحة 5)

المطلب الثالث: الهيكل الإداري للمركز الجامعي

يتمثل الهيكل الإداري في الشكل التالي:

الشكل رقم(02): الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف . ميلة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات سابقة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

هذا سوف نقوم بعرض الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة التي تم وضعها وذلك لما لها من علاقة مع محاور الدراسة، وبالتالي سنقدمها في خمس نقاط كما جاءت به استمارة الاستبيان.

المطلب الأول: المنهجية وأدوات الدراسة:

1- منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وكذلك الاستدلال بالمنهج الاستقرائي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول الأحداث وظواهر موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل في مجرياتها ويستطيع الطالب أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها بهدف دراسة موضوع محدد في البحث، بغرض التعرف على أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي ميلة .

وذلك بالاعتماد على نوعين أساسيين من البيانات:

أولاً: البيانات الأولية:

تم إعداد استبيان الدراسة وتوزيعه على عينة الدراسة لغرض تجميع المعلومات اللازمة حول موضوع البحث ومن ثم تفرغها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ثانياً: البيانات الثانوية:

تتم من خلال مراجعة الكتب والدوريات واستخدام الانترنت والأبحاث والدراسات السابقة التي تساهم في إثراء هذه الدراسة.

2- أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة:

سيتم التطرق إلى الدراسة المستعملة الإحصائية المستخدمة من خلال هذا الجزء.

الفرع الأول: أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان وفيما يلي سنتعرف عليه ومراحل تصميمه.

أ- تعريف الاستبيان:

استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة حول أحد المواضيع التي يقوم الباحث بدراستها يتم تعبئتها من قبل مستجيب.

ب - تصميم الاستبيان:

- أهمية توفير المعرفة بكيفية صياغة الأسئلة ووضوحها وترتيبها وارتباطها بفرضيات الدراسة.
- أهمية تجنب تكرار الكلمات لدى صياغة الأسئلة تجنب الأسئلة الغير موضوعية لصعوبة تحليلها.

ج - مراحل تصميم الاستبيان:

تم إعداد الاستبيان على النحو التالي:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جميع البيانات و المعلومات.
- عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمة لجميع البيانات.
- تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة ولقد تم تقسيم.

حيث قسم الاستبيان إلى قسمين كما يلي:

الجزء الأول: يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

الجزء الثاني: يتناول أثر لإدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي وتم تقسيمها إلى محورين كما يلي:

المحور الأول: يناقش أبعاد جودة التعليم العالي ويتكون من 18 عبارة تقيس متغير الدراسة المستقل وفق ليكرت الخماسي.

المحور الثاني: يناقش إدارة المعرفة ويتكون من 18 عبارة.

كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة بإعطاء أوزان القيم استجابات المتغيرات

الترتيبية كما يلي:

الجدول رقم (02): مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين

ويتم حساب المتوسط ثم الاتجاه حسب قيمة، وذلك من خلال حساب المدى عن طريق الفرق بين أكبر وأصغر وزن أي $(5 - 1 = 4)$ ، ومن ثم يقسم المدى على عددا وأن المقياس البالغ عددها 5 وبالتالي على

طول كل وزن والمقدر 0.8، يتم إضافة هذا الأخير في كل وزن للمقياس، فنتحصل على الحدود الدنيا

أو العليا لكل وزن، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): ميزان تقديري لمقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط]1.8 - 1]]2.6 - 1.8]]3.4 - 2.6]]4.2 - 3.4]]5 - 4.2]
المستوى	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا

المصدر : من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: تحليل فقرات ومحاوير الإستبيان

1- خصائص العينة حسب نوع الجنس:

وتم تلخيص متغير نوع الجنس والمتكون من ذكر وأنثى ونسبتهما في الجدول:

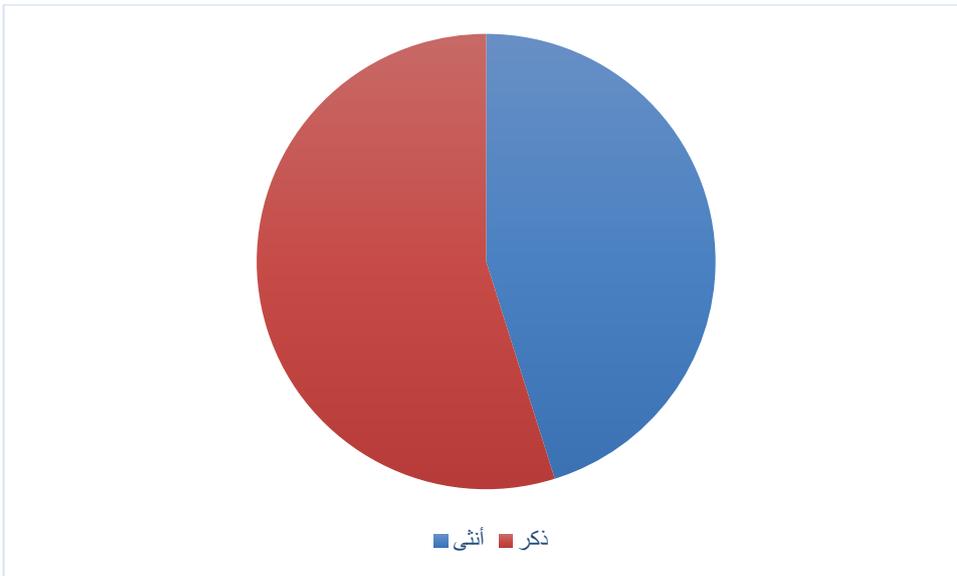
الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب نوع الجنس

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	14	45,2	45,2	45,2
	ذكر	17	54,8	54,8	100,0
Total		31	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ولتلخيص ما جاء الجدول في الشكل البياني التالي:

الشكل رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب نوع الجنس



نلاحظ من خلال الجدول والشكل الموضح أن هناك تجانس في العينة فيما يخص متغير الجنس، حيث بلغت نسبة الإناث 45.2% بما يعادل التكرار 14 وتليه نسبة الذكور 54.8% ما يعادل تكرار 17 مشاهدة.

2- خصائص العينة حسب الفئة العمرية:

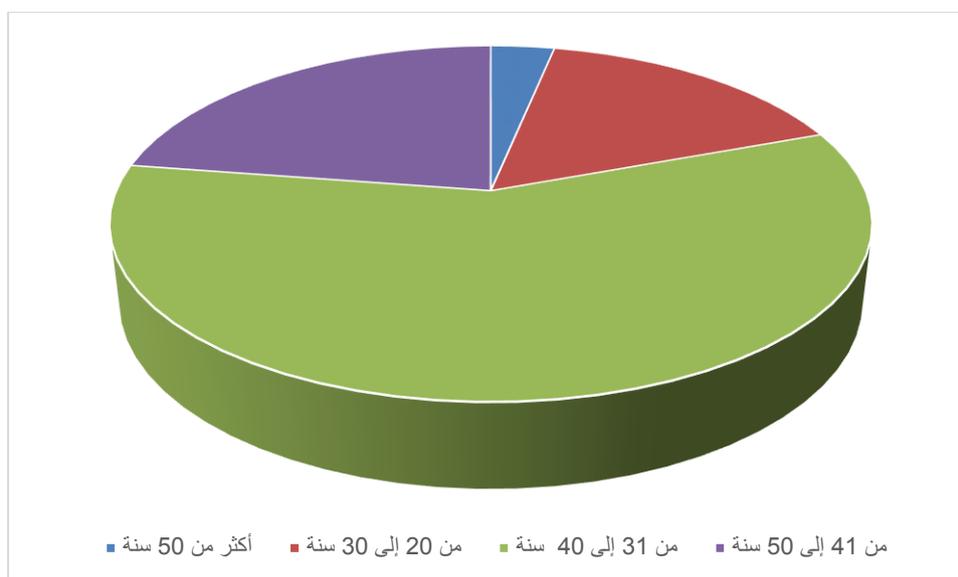
الجدول رقم (05): توزيع متغير الدراسة حسب متغير العمر

		_الفئة العمرية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أكثر من 50 سنة	1	3,2	3,2	3,2
	من 20 إلى 30 سنة	5	16,1	16,1	19,4
	من 31 إلى 40 سنة	18	58,1	58,1	77,4
	من 41 إلى 50 سنة	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ويمكن تلخيص ما جاء به الجدول في الشكل البياني التالي:

الشكل رقم (04): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب الفئة العمرية



من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (04) يتضح لنا أن الفئة العمرية أكثر من 50 سنة هي الفئة الأكبر بنسبة 3.2% حسب عينة الدراسة ثم تليها فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 16.1% وتليها فئة أقل من 31 إلى 40 سنة بنسبة 58.1% وفي الأخير فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 22.6% ذات التكرار 7 حسب عينة الدراسة.

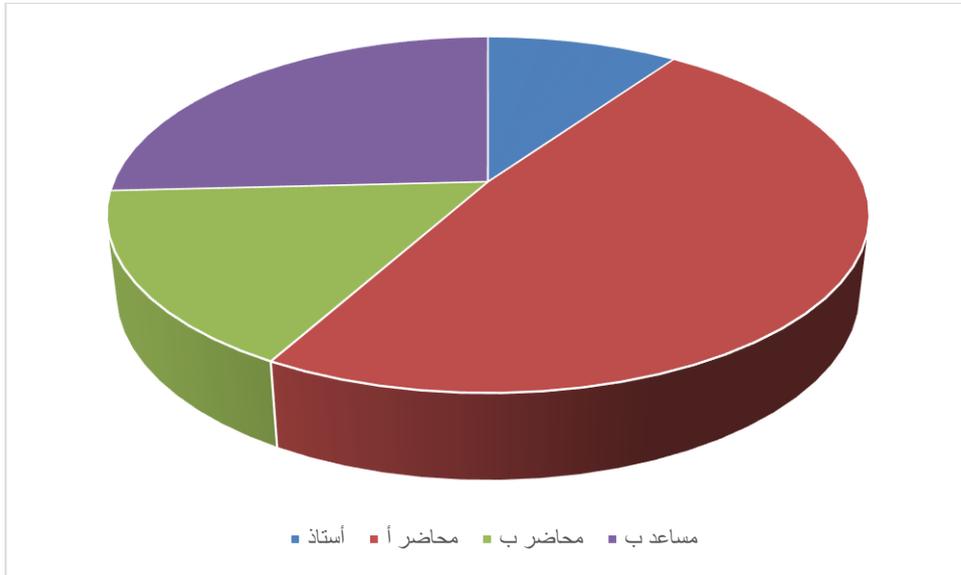
3- خصائص العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

		الدرجة العلمية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أستاذ	3	9,7	9,7	9,7
	محاضر أ	15	48,4	48,4	58,1
	محاضر ب	5	16,1	16,1	74,2
	مساعد ب	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (05): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



من خلال الجدول رقم (04) والشكل البياني رقم (05) يتضح لنا أن محاضر (أ) هو الأكبر بنسبة 48.4% حسب عينة الدراسة ثم يليه مساعد (ب) بنسبة 25.8% وفي الأخير يأتي محاضر (ب) بنسبة 16.1% وأستاذ بنسبة 9.7% ذو تكرار 3 حسب عينة الدراسة

4- خصائص العينة حسب الشعبة العلمية:

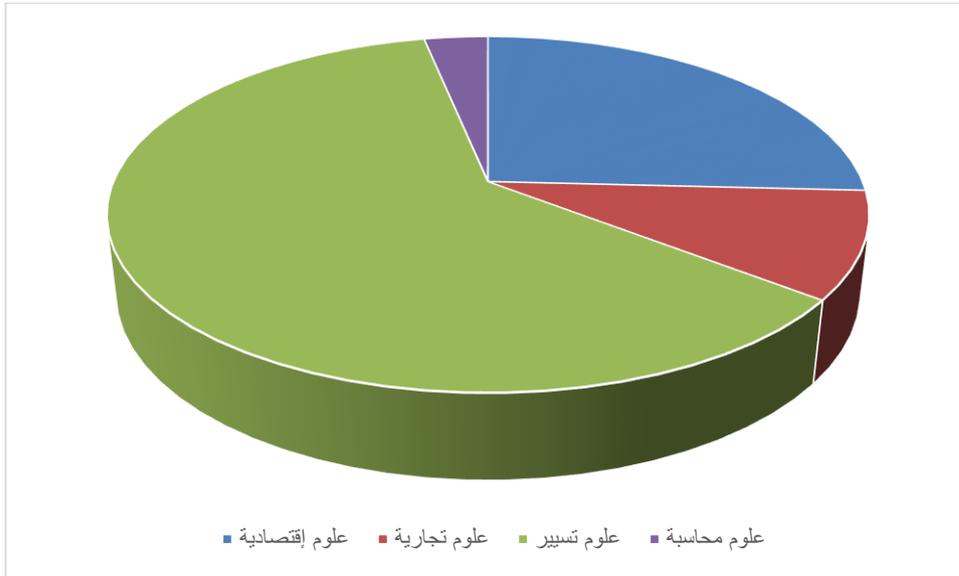
الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الشعبة العلمية

		الشعبة العلمية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	علوم إقتصادية	8	25,8	25,8	25,8
	علوم تجارية	3	9,7	9,7	35,5
	علوم تسيير	19	61,3	61,3	96,8
	علوم محاسبة	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ولتلخيص ما جاء به الجدول في الشكل البياني التالي:

الشكل رقم (06): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب متغير المهنة



يتضح لنا من الجدول رقم (05) والشكل رقم (06) أن النسبة الأكبر لعلوم التسيير لعينة أفراد الدراسة وهي 61.3% ذات تكرار 19 ثم تليها نسبة علوم إقتصادية بنسبة 25.8% وفي الأخير علوم تجارية بنسبة 9.7% و علوم محاسبة بنسبة 3.2% بتكرار يعادل 1.

5- خصائص العينة حسب الخبرة المهنية:

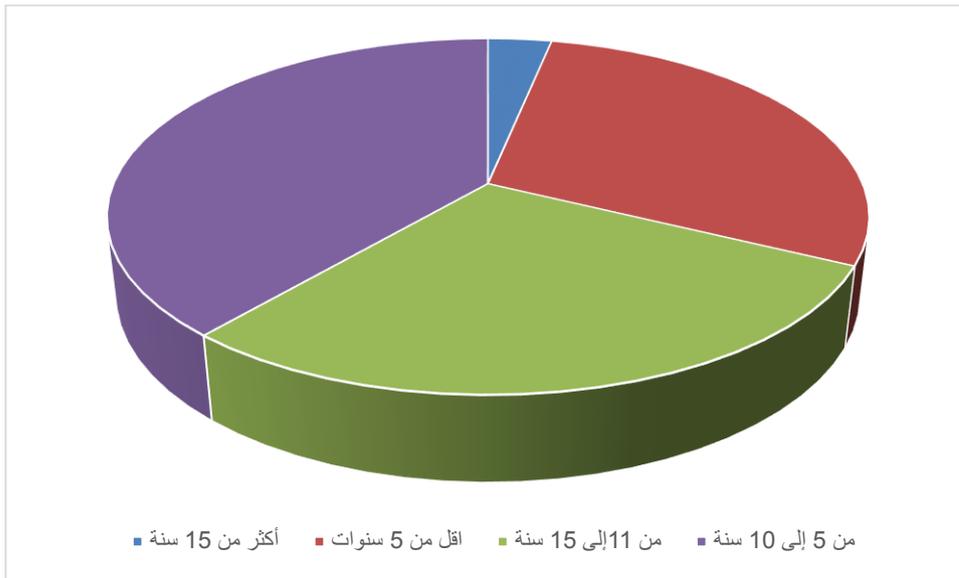
الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

		_الخبرة المهنية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	أكثر من 15 سنة	1	3,2	3,2	3,2
	أقل من 5 سنوات	9	29,0	29,0	32,3
	من 11 إلى 15 سنة	9	29,0	29,0	61,3
	من 5 إلى 10 سنة	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وقد لخصنا ما جاء في الجدول أعلاه في الشكل البياني التالي:

الشكل رقم (07) : التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



نلاحظ من الجدول رقم (06) والشكل البياني رقم (07) أن أكبر نسبة للخبرة المهنية لعينة أفراد الدراسة هي نسبة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 38.7% بتكرار 12 ثم تليها أقل من 5 سنوات و من 11 إلى 15 سنة بنسبة 29.0% و أخيرا أكثر من 15 سنة بنسبة 3.2% ذات تكرار 1.

6- الصدق والثبات والاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان:

من خلال هذا المبحث سنقوم بالتطرق للنتائج المتحصل عليها وتحليلها سواء لخصائص العينة أو للمتوسطات الحسابية التي من خلالها سنحاول الوصول إلى الهدف المبتغى من هذه الدراسة وقبل كل هذا سنتعرف على مدى صحة وثبات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ.

أولاً: صدق وثبات الاستبيان

1- الصدق الظاهر بتحكيم واختبار الاستبيان

وتمثلت هذه العملية في الاستعانة بآراء وتوجيهات بعض الأساتذة من داخل الكلية وكان هذا من أجل مدى صحة البيانات الموجودة في الاستبيان ومدى عموميتها وشمولها وتوافقها مع الإشكالية الرئيسية للموضوع.

2- الصدق البياني

من أجل حساب وتقييم أداة القياس في هذه الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، فإنه تم استخدام معامل ألفا كرونباخ والذي نقوم باستخدامه للتعرف على مدى ثبات الاستبيان وفقراته حيث يأخذ هذا المعامل قيم بين (0-1) فكلما كانت قيمة المعامل أقرب من الواحد كان هناك ثبات للفقرات، ومن ثم حساب معامل الصدق، ومنه كانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (09): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق

عبارات الاستبيان	عدد الفقرة	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق	
المحور الثاني	12	0.874	0,93	
المحور الأول	البعد الأول	04	0.836	0,91
	البعد الثاني	04	0.753	0,87
	البعد الثالث	04	0.813	0,90
	البعد الرابع	04	0.853	0,92
	أبعاد المحور الأول	16	0.934	0,97
المجموع	28	0.948	0,97	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال نتائج الجدول رقم (07) المتحصل عليه لحسابات معاملات الصدق والثبات لكل محور قمنا بحساب الصدق من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ، ولقد تراوحت جميع معاملات ألفا كرونباخ المحاور بين (0.948) و (0.753) وهي تقترب من الواحد الصحيح وهو ما يعني بأن الاستبيان يتميز بثبات وذلك لتجاوزه

قيمة 0,5، لقد تراوحت معاملات صدق المحاور بين (0.97) و(0.87) وهي تقترب من الواحد الصحيح، مما يدل أن محتوى الاستبيان يتميز بالصدق لتجاوزه قيمة 0,5

نستخلص مما سبق بأن النتائج المتوصل إليها سواء لمعامل الثبات أو معامل الصدق كلها كانت قريبة من الواحد الصحيح مما يعني أن الاستبيان يتميز بثبات والصدق إذ نجده يعبر عن العينة في تمثيلها لمجتمع الدراسة. ثانيا- نتائج وتحليل الفرضيات:

1- نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول:

جدول رقم (10): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

عدد مفردات العينة	اختبار كولمغر و فسميرنوف	مستوى المعنوية (sig)
30	0.328	0.298

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح لنا من الجدول رقم (08) أن محاور الاستبيان تتبع توزيعا طبيعيا من خلال درجة $sig = 0.298$ وهي أكبر من 0,05، وبما أن حجم العينة 30 مفردة اعتمدنا على اختبار كولمغر و فسميرنوف وهو الأنسب إحصائيا.

2- تحليل فقرات المحور الاول: أبعاد إدارة المعرفة

أ- تحليل فقرات البعد الأول:

الجدول رقم: (11) تحليل البعد الأول للمحور الأول (تشخيص المعرفة)

رقم العبارة	غير موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الدرجة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
1	0,00	0	46,67	14	3,333	1	0,00	0	0,00	0	3,37
2	0,00	0	40,00	12	6,67	2	3,33	1	0,00	0	3,12
3	0,00	0	30,00	9	10,00	3	0,00	0	0,00	0	2,94
4	0,00	0	60,00	18	3,33	1	0,00	0	0,00	0	3,09
5	0,00	0	40,00	12	6,67	2	0,00	0	0,00	0	2,86
6	0,00	0	26,67	8	6,67	2	0,00	0	0,00	0	3,24

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات بعد تشخيص المعرفة، كانت نتائج إيجابيه لعينة الدراسة حيث احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الأولى "، يمكن السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية" وهذا ما يمكنهم من إكتساب خبرة ومهارة جديدة وتزويدهم بمعلومات يسهل الحصول عليها وتطبيقها وهذا ما يمكنهم من المواكبة الدائمة للمعرفة الحديثة ، وهذا ما يساهم بشكل مباشر في الإستفادة من المهارات والبحث الدائم لتحديد نوع المعرفة ، ولقد قدر المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بـ 4.57 وانحراف معياري بـ 3.09 وتليها عبارات أيضا قوية في المجال (1.81 - 4.57)

كما يتضح من الجدول نفسه أن النتائج تشير إلى موافق وموافق بشدة لكل المستجيبين على ماتضمنته الفقرات الخاصة باعتمادية تشخيص المعرفة.

ب. تحليل فقرات البعد الثاني:

الجدول رقم (12) : تحليل البعد الثاني للمحور الأول (اكتساب المعرفة)

رقم العبارة	غير موافق بشدة		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
1	0,00	0	3,33	1	10	3	56,67	17	4,13	2,74	موافق
2	0,00	0	3,33	1	10,00	3	66,67	20	4,03	3,14	موافق
3	0,00	0	0,00	0	16,67	5	66,67	20	4,00	3,16	موافق
4	0,00	0	3,33	1	6,67	2	33,33	10	4,43	2,79	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات اكتساب المعرفة كانت نتائج إيجابية لعينة الدراسة حيث احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الأولى: "تشجع المعهد على توليد المعرفة الجديدة"، فالدقة في تطوير نظم المعلومات وقواعد البيانات تشجع على خلق المعرفة، وتساعد على عقد نشاطات العلمية كالندوات و المؤتمرات، ولقد قدر المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بـ 4.43 وانحراف معياري 2.29 وتليها عبارات أيضا قوية في المجال (4.00 - 4.43).

كما يتضح من خلال الجدول أن النتائج تشير إلى موافق وموافق بشدة لكل المستجيبين على ماتضمنته الفقرات الخاصة باستجابة إكتساب المعرفة.

ج - تحليل فقرات البعد الثالث:

الجدول رقم (13): تحليل فقرات البعد الثالث للمحور الأول (تخزين المعرفة)

رقم العبارة	غير موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
1	0,00	0	56,67	17	3,33	1	3,33	1	36,67	11
2	0,00	0	73,33	22	0,00	0	3,33	1	23,33	7
3	0,00	0	33,33	10	6,67	2	3,33	1	56,67	17

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات تخزين المعرفة، كانت نتائج إيجابية لعينة الدراسة، حيث احتلت الفقرة الثالثة المرتبة الأولى " يتم تصنيف وحفظ المعرفة بصورة يسهل الوصول إليها"، فهذه النقطة جد مهمة، حيث يتم تدوين الآراء والخبرات والتجارب في قواعد المعرفة من خلال الوسائل التقليدية والحديثة لأن المعرفة تختلف مع مرور الزمن، لسهولة الحصول عليها في أي وقت، وبالتالي يستطيع الأستاذ من خلال هذه الفقرة بأن يحسن بحسن وجودة الخدمة المعرفية المقدمة له، ولقد قدر المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بـ 4.43 وانحراف معياري 2.29 وتليها عبارات أيضا قوية في المجال (4.17 - 4.43) .

كما يتضح من الجدول نفسه أن النتائج تشير إلى موافق وموافق بشدة لكل المستجيبين على ماتضمنته الفقرات الخاصة بتخزين المعرفة.

د. تحليل فقرات البعد الرابع:

الجدول رقم (14): تحليل فقرات البعد الرابع للمحور الأول (توزيع المعرفة)

رقم العبارة	غير موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
1	3,33	1	50,00	15	3,333	1	6,67	2	36,67	11
2	3,33	1	66,67	20	0,00	0	6,67	2	23,33	7
3	3,33	1	33,33	10	6,67	2	0,00	0	56,67	17

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات توزيع المعرفة، كانت نتائج إيجابية لعينة الدراسة، حيث احتلت الفقرة الثالثة المرتبة الأولى "لا يواجه الأساتذة صعوبة في عملية تبادل المعرفة"، فالنشاطات العلمية وإصدار المجلات والمنشورات أساس لنشر المعرفة وتبديلها من قبل الجميع، متوسط حسابها 4.40 وانحراف معياري 2.80 وتليها عبارات أيضا قوية في المجال (4.00 - 4.40) .

كما يتضح من الجدول أن النتائج تشير إلى موافق وموافق بشدة لكل المستجيبين على ما تضمنته الفقرات الخاصة بتوزيع المعرفة.

و- تحليل فقرات البعد الخامس:

الجدول (15): تحليل البعد الرابع للمحور الأول (تطبيق المعرفة)

رقم العبارة	غير موافق بشدة		محايد		موافق		موافق بشدة		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدرجة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
1	6,67	2	16,67	1	3,333	11	36,67	11	2,00	3,80	موافق
4	0,00	0	3,33	1	6,67	10	33,33	17	2,79	4,43	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات تطبيق المعرفة كانت نتائج إيجابية لعينة الدراسة حيث احتلت الفقرة الثانية المرتبة الأولى "زيادة الإستثمار في خبراء إدارة المعرفة للاستفادة من تجاربهم وخبراتهم"، وهذا ما يوحى بسهولة استخدام البرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر، بمتوسط حسابي قدر بـ 4.43 وانحراف معياري 2.79 تليها عبارات أيضا قوية في المجال (3.80 - 4.43).

كما يتضح من الجدول أن النتائج تشير إلى موافق وموافق بشدة لكل المستجيبين على ما تضمنته الفقرات الخاصة بتطبيق المعرفة .

تحليل فقرات المحور الثاني:

الجدول (16): تحليل جميع فقرات المحور الثاني (جودة التعليم العالي)

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدرجة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
1	0,00	0	2	6,67	0	0	43,33	13	15	2,82	4,37	موافق بشدة
2	3,33	1	6	20,00	0	0	53,33	16	7	2,54	3,73	موافق
3	13,33	4	2	6,67	8	26,67	36,67	11	5	1,71	3,37	محايد
4	3,33	1	1	3,33	0	0,00	36,67	11	17	2,91	4,40	موافق بشدة
5	0,00	0	1	3,33	2	6,67	53,33	16	11	2,74	4,23	موافق بشدة
6	0,00	0	0	0,00	2	6,67	66,67	20	8	3,24	4,2	موافق
7	3,33	1	0	0,00	3	10	40,00	12	14	2,53	4,27	موافق بشدة
8	0,00	0	1	3,33	4	13,33	43,33	13	12	2,39	4,2	موافق
9	0,00	0	0	0,00	4	13,33	60,00	18	8	2,89	4,13	موافق
10	6,67	2	0	0,00	5	16,67	36,67	11	12	2,14	4,03	موافق
11	0,00	0	0	0,00	4	13,33	56,67	17	9	2,77	4,17	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات جودة التعليم العالي ، كانت إيجابية لعينة الدراسة حيث احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الأولى، نذكر هنا محتوى الفقرة دائما أي نقول، "يتوفر المعهد على شبكة الانترنت التي تمكن الباحثين من أساندة وطلبة من إتمام بحوثهم وبعد ذكر محتوى الفقرة الأقوى نذكر بعدها سبب موافقة العينة على هذه الفقرة ونقول: وهذا ما يوحي لنا سهولة التواصل بينهم وسرعة الاستجابة للخدمات الإدارية وأن المعرفة لها وسائل خاصة لإيصالها، ولقد قدر متوسط حساب هذه الفقرة 4.40 وانحراف معياري 2.91، وهناك عبارات أخرى أيضا قوية في المجال (3.37 - 4.40).

كما يتضح من الجدول أن النتائج تشير إلى موافق وموافق بشدة ومحايد لكل المستجيبين على ماتضمنته الفقرات الخاصة بجودة التعليم العالي.

المطلب الثالث: الإختبار فرضيات الدراسة

1- الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

الجدول(17): تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

معامل الارتباط = 0.789					
معامل التحديد = 0.62 ²					
			F =140.393	Sig=0.000	
معنوية t	قيمة t	معاملات موحد	معاملات غير موحدة		
		beta	Seb	B	
0.000	4.954	0.845	5.749	28.480	المستقل
0.000	11.849		1.185	2.190	التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل نتائج اختبار تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد بلغت $R^2=0.62$ وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل إيجابية (إدارة المعرفة) في المتغير التابع (جودة التعليم العالي) قدرت بـ62% وباقي النسبة المقدرة بـ38% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0.789 مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 28.480 بمستوى دلالة $sig=0.000$ مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد التابع فقدرت قيمته بـ2.190 بمستوى دلالة $sig=0.000$ مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي.

جدول رقم(18): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى لتشخيص المعرفة مع جودة التعليم العالي

معامل الارتباط $r=0.886$					
معامل التحديد $R^2=0.784$					
Sig=0.000 F=109.436					
معنوية t	قيمة t	معاملات موحدة	معاملات غير موحدة		
0.001	3.419	beta	Seb	B	
		0.813	1.366	4.671	المستقل
0.000	10.461		1.044	1.460	التابع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0.784 وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع قدرت بـ: 78.4%

وباقى النسبة المقدرة بـ 21.6% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0.886 مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 4.671 بمستوى دلالة $sig=0.001$ مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد التابع فقدرت قيمته بـ 1.460 بمستوى دلالة $sig=0.000$ مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد تشخيص المعرفة على جودة التعليم العالي.

الجدول رقم (19): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية لاكتساب المعرفة مع جودة التعليم العالي

معامل الارتباط = 0.819					
معامل التحديد = 0.670 ²					
			F=50.352	Sig=0.000	
معنوية t	قيمة t	معاملات موحدة	معاملات غير موحدة		
		beta	Seb	B	
0.017	2.460	0.688	1.973	4.854	المستقل
0.000	7.096		1.063	1.450	التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0.670 وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع قدرت بـ: 67%.

وباقى النسبة المقدرة بـ 33% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0.81 مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 4.854 بمستوى دلالة $sig=0.017$ مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد التابع فقدرت قيمته بـ 1.450 بمستوى دلالة $sig=0.000$ مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها اكتساب المعرفة على جودة التعليم العالي.

الجدول رقم (20): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة لتخزين المعرفة مع جودة التعليم العالي .

		معامل الارتباط = 0.738	
		معامل التحديد = 0.545^2	
		F=67.132	Sig=0.000
معنوية t	قيمة t	معاملات موحدة	معاملات غير موحدة
		beta	Seb B
0.000	4.723	0.738	1.502 7.095
0.000	8.193		1.048 1.396
			المستقل
			التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0.545 وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع قدرت ب: 54.5%.

وبإقي النسبة المقدرة بـ 45.5% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0.738 مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 7.095 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد التابع فقدرت قيمته بـ 1.396 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين.

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء تخزين المعرفة على جودة التعليم العالي.

الجدول (21): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط الإختبار الفرضية الفرعية الأربعة لتوزيع المعرفة مع جودة التعليم العالي

معامل الارتباط = 0.726					
معامل التحديد = 0.527^2					
			F=62.393	Sig=0.000	
معنوية t	قيمة t	معاملات موحدة	معاملات غير موحدة		
		beta	Seb	B	
0.001	3.567	0.726	1.688	6.021	المستقل
0.000	7.899		1.054	1.429	التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0.527 وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع قدرت بـ: 52.7%.

وبإقي النسبة المقدرة بـ 47.3% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0.726 مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 6.021 بمستوى دلالة sig=0.001 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد التابع فقدرت قيمته بـ 1.429 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء توزيع المعرفة على جودة التعليم العالي.

الجدول (22): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة لتطبيق المعرفة مع جودة التعليم العالي

معامل الارتباط = 0.786					
معامل التحديد = 0.62 ²					
			F=72.493	Sig=0.000	
معنوية t	قيمة t	معاملات موحدة	معاملات غير موحدة		
		beta	Seb	B	
0.001	3.367	0.726	1.788	5.041	المستقل
0.000	5.499		1.254	1.329	التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0.62 وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع قدرت بـ: 62%

وباقى النسبة المقدرة بـ 38% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0.786 مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 5.041 بمستوى دلالة sig= 0.001 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد التابع فقدرت قيمته بـ 1.329 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده تطبيق المعرفة على جودة التعليم العالي .

خلاصة الفصل الثاني:

توصلنا من خلال دراستنا التطبيقية إلى أن النتائج المتوصل إليها والتي جاءت كلها معنوية إحصائية، حيث اتضح لنا تأثير إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي - ميله - من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وذلك عن طريق توزيع الاستبيان واسترجاعه ثم تفرغ وتحليل البيانات من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية .

واعتمادا على ما تقدم توصلنا ان عملية إدارة المعرفة لها تأثير في تحسين جودة التعليم العالي حيث أثبتت الفرضيات أن المعهد محل الدراسة يقوم بتجسيد وتطبيق عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، اكتسابها، تخزينها، توزيعها، تطبيقها) .



الخاتمة

يبقى موضوع أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي من أبرز المواضيع التي أثارت حولها النقاشات نظرا للأهمية الكبيرة التي يتمتع بها الأستاذ، فهو بمثابة محرك النمو في المؤسسة ووسيلة لتحقيق أهدافها وضمان استمراريتها، ولا يمكن لهذا المورد من تحقيق نتائج ذات قيمة بمجرد توافره وتواجده، بل لابد من تدعيمه و وتمميته واستغلال مهاراته ومعارفها الظاهرة والكامنة، لذا قمنا بإجراء هذه الدراسة التي نقف من خلالها على أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة .

تلعب مؤسسات التعليم العالي دورا هاما في مجتمع بما توفره من رأس مال بشري وفكري متميز ورشات وبحوث مختصة وحلول لعدة مشكلات، وهذا من خلالها يمكن تحسين جودة التعليم العالي كما تؤسس لفكرة أن المؤسسات ملزمة باستغلال المعرفة المتوفرة لديها في مجال عملها ويتفق أغلب الباحثين على ضرورة تهيئة الأجواء المناسبة لتطبيق أسس وقواعد إدارة المعرفة، للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من ماعرف ومعلومات، وذلك لسعي أكثر لترسيخ إدارة المعرفة لدى جميع أفرادها وعلى جميع المستويات، وضرورة إقناعهم بأن، مسؤولية تنفيذ إدارة المعرفة لا تقتصر على المستويات العليا فقط.

أ. النتائج:

ومن خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى مجموعة من النتائج والمتمثلة في:

- ح. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.
- خ. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاكتساب المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.
- د. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.
- ذ. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.
- ر. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على جودة التعليم العالي على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

ب. المقترحات:

بناء على ما تم التوصل إليه، يمكننا اقتراح ما يلي:

- ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي و المؤسسي للمؤسسات التعليم العالي، من خلال تحسين مستويات مخرجاتها، تطوير البحث العلمي، زيادة قدرتها على تلبية احتياجات المجتمع، علاوة على زيادة قدرتها على الإبداع والابتكار .

- العمل على نشر الثقافة التنظيمية بدعم وتساند ممارسات و تطبيقات إدارة المعرفة على مستوى مؤسسات التعليم العالي، وهي تلك الثقافة القائمة على المشاركة وتبادل الخبرات و المعلومات، التعاون، الثقة المتبادلة وغيرها من القيم التي تدعم الترابط والتعاون بين الأفراد و تأمين بأهمية الرؤية المشتركة لتحقيق الأهداف .
- التكثيف من الندوات العلمية و المؤتمرات وورشات العمل و الملتقيات، التي تعني بنشر المعرفة و إدارتها بطرق العلمية السلمية من خلال الحث على التشاركية في اكتساب واستخدام وتبادل المعارف حتى تعم المنفعة وتحقق الأهداف المسطرة.
- ضرورة تدريس العاملين في مجال إدارة المعرفة و توعيتهم وذلك لفك الغموض عن هذا المفهوم و المفاهيم المرتبطة به الأمر الذي يحقق الإدراك الكافي لأهمية هذا المدخل الإداري الحديث .
- ضرورة قيام الجامعة بإجراء دراسات لمتابعة كل ما هو جديد فيما يتعلق بتطوير و تحسين جودة التعليم العالي .
- وضع الخطط الإستراتيجية المناسبة لتطبيق إدارة المعرفة و الخطط التنفيذية .
- التقييم المرحلي لمختلف مستجدات العمل وفق مدخل إدارة المعرفة لتصحيح الخطأ قبل تفاقمه .
- ضرورة الاهتمام بالكوادر و أفراد المؤهلين ذوي الكفاءة العالية و العمل على تنمية مهاراتهم .
- ضرورة تحفيز كل أعضاء الجامعة ماديا و معنويا على تقديم الاقتراحات و طرح الأفكار الجديدة و المبادرات التي تمكن من إنتاج معارف جديدة .
- توفير بيئة مناسبة للعمل وفق معايير إدارة المعرفة من وسائل مبتكرة و تجهيزات مادية و هيكلية مناسبة .

قائمة المصادر

و المراجع

أولا الكتب:

- 1- إبراهيم الظاهر نعيم. (2009). *إدارة المعرفة* (الإصدار 01). عمان، الأردن: دار للكتاب العالمي، عالم الكتاب الحديث.
- 2- إسماعيل طيطي خضر مصباح. (2009). *إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار الحامد.
- 3- الخلوف الملكاوي إبراهيم. (2007). *إدارة المعرفة، الممارسات والمفاهيم* (الإصدار 1). عمان، الأردن: مؤسسة الوراق.
- 4- السلمي علي. (2002). *إدارة التميز، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة* (الإصدار 01). القاهرة، مصر: دار غريب لنشر والتوزيع.
- 5- سعيد بن حمد الربيعي. (2018). *التعليم العالي في عصر المعرفة. التغيرات والتحديات وفاق المستقبل* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار الشروق.
- 6- عبد الله الفقيهي ليث. (2013). *إستراتيجية إدارة المعرفة* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار الحامد.
- 7- عبد المجيد عيسى ثروات. (2018). *أساليب الإستفادة للإدارة المعرفة بالمؤسسات التعليمية المفهوم، عمليات، النواتج* (الإصدار 1). المملكة العربية السعودية: دار المحيط إلى الخليج.
- 8- عبود نجم نجم. (2008). *إدارة المعرفة، المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات* (الإصدار 2). عمان، الأردن: مؤسسة الوراق.
- 9- علي السلمي. (2002). *إدارة التميز، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة* (الإصدار 1). القاهرة: دار غريب.
- 10- علي حجازي هيثم. (2014). *المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات* (الإصدار 01). عمان، الأردن: الرضوان لنشر والتوزيع.

- 11- علي وأخرون عبد الستار. (2006). *المدخل إلى إدارة المعرفة* (الإصدار 1). عمان، الأردن : دار المسيرة.
- 12- عواد الزيادات محمد. (2008). *إتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار الصفاء.
- 13- غالب ياسين سعد. (2010). *مبادئ نظم المعلومات* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار البازوري.
- 14- مصطفى عليان رحي. (2008). *إدارة المعرفة* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار الصفاء.
- 15- نور الدين عصام. (2009). *إدارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة* . عمان، الأردن : دار أسامة .
- 16- نور الدين عصام. (2010). *إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة* (الإصدار 1). عمان : دار أسامة.
- 17- ياسر الصاوي. (2007). *إدارة المعرفة التكنولوجية المعلومات* (الإصدار 1). القاهرة: دار السحاب.

ثانيا: المقالات

- 1- حسام حامي. (2015). *إدارة المعرفة والمنظمة المتعلمة: مدخل للتعليم التنظيمي في مجتمع المعرفة*. مجلة العلوم الاجتماعية (21)، صفحة 60.
- 2- صبرينة مانع، و هدى بوزيدي. (10 ديسمبر، 2018). *تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي*. مجلة الباحث الاقتصاد، 06.
- 3- عادل سالم معاينة. (سبتمبر، 2008). *إدارة المعرفة والمعلومات في منظمات التعليم العالي* . تجارب عالية. مجلة الدراسات المعلومات (03).
- 4- فوزية قديد. (2018). *دور إدارة المعرفة في تفعيل الإبداع*. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات إقتصادية، 18 (01).
- 5- وسام مهيبيل. (15 سبتمبر، 2019). *تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي*. المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، 02 (08).
- 6- شاكور نوري حيدر، و حسن جمعة محمود. (2013). *دراسات في أثر المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في المنظمة* . مجلة الإدارة و الإقتصاد (97).

- 7- فواز واضح، و مجدي نوري. (مارس، 2017). إدارة المعرفة أسلوب متكامل للإدارة الحديثة. مجلة إقتصادية المال و الأعمال (1)، صفحة 234.
- 8- عبد الهادي نهاية، عزمي بدير رامز، و محمد أحمد الرقب. (2015). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. مجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 11 (2)، صفحة 451.
- 9- سعيداني رشيد. (أفريل، 2017). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. إقتصادية الأعمال والتجارة (02).
- 10- عبد الحفيظ بلعربي، و جمال أبو رشيد. (2005). شروط الأمتلية لمعدل الإنفاق عل أصول المعرفة لمنشأة أعمال الأردن. الأردن: جامعة الزيتونة.
- 11- إبراهيم المدهون محمد، و منصور عبد الجواد لميس. (11 سبتمبر، 2016). واقع تطبيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية في فلسطين. مجلة كلية فلسطين التقنية (3)، صفحة 180.
- ثالثا: رسائل الجامعية
- 1- وسام مهيبيل. (2017). دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة الجزائر 3. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
- 2- بوزناق حسن. (2014 . 2020). التسيير الحديث للكفاءات في المؤسسة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية. باتنة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الحاج لخضر باتنة 1.
- 3- انتصار عربوات. (2019/2018). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1. 130-131. باتنة، الجزائر: جامعة باتنة 1.
- 4- فتح الله خالصة. (2021). أثر إدارة المعرفة على جودة مخرجات التعليم العالي دراسة حالة الجزائر. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص تسيير عمومي، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
- 5- بوزناق حسن. (2013). إدارة المعرفة و دورها في بناء الإستراتيجية التسويقية. باتنة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، الجزائر: الحاج لخضر.

- 6- مناد سارة، و بوطاجين ربيعة. (2019). دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي دراسة حالة جامعة محمد صديق بن يحيى. جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: محمد الصديق بن يحيى قطب تاسوست جيجل.
- 7- وليد المدلل عبد الله. (2012). تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء، دراسة تطبيقية على مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء. غزة، كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- 8- محمد جميل كروان. (2017). أثر متطلبات إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي للبنوك التجارية الأردنية. 27. عمان، الأردن: جامعة عمان العربية.
- 9- عبد المجيد كروش، كروش عيسى، نعيمة منصوري، و حمزة نسيب. (2022). دور إدارة المعرفة في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الوادي الجزائر: حمه لخضر.
- 10- هاتف حداوي الجنابي أميرة. (2006/2005). أثر إدارة المعرفة الزبون في تحقيق التفوق التنافسي. العراق، كلية الإدارة والاقتصاد، الكوفة: جامعة الكوفة.
- 11- محمد الزطمة نضال. (2011). إدارة المعرفة و أثرها على تميز الاداء. غزة، كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- المؤتمرات والملتقيات:**
- 1- عتيق سعيد عبد الله خالد، و جاسم محمد جرجيس. (2014). المؤتمر والمعرض السنوي العشرون لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج. إدارة المعرفة: مفهومها، وأهميتها، وواقع تطبيقها في المكتبات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة من وجهة نظر مديرها (صفحة 4). الدوحة-قطر: Q-science.
- 2- محمد قويدري، و سملاي يحضيه. (2005). أهمية تسيير المعرفة بالؤسسة الاقتصادية. مداخلة مقدمة إلى المؤتمر الدولي الخامس: "اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية". الأردن: جامعة الزيتونة.
- 3- إيمان سعود أبو خضير. (2009). تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي (أفكار وممارسات). بحث مقدم للمؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. السعودية: معهد الإدارة العامة.

قائمة المصادر والمراجع

- 4- سليمان أحمد. (2004). منظمات المعرفة رؤية استراتيجية. المؤتمر الدولي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي.04، صفحة 26.28. الأردن: جامعة الزيتونة.
- 5- يوسف أبو فارة أحمد. (2004). العلاقة بين إستخدام مدخل إدارة المعرفة و الاداء . المؤتمر العلمي الرابع لإدارة المعرفة. عمان الاردن : جامعة الزيتونة الاردنية.
- 6- عبد العزيز الرفاعي ممدوح. (2010). نحو نظرية إدارة المعرفة. المؤتمر السنوي الدولي الخامس والعشرون ، إدارة المعرفة الإستراتيجيات، والتحديات. المنصورة: كلية التجارة جامعة المنصورة.

خامسا: التقارير

- 1- لنتائج التقييم الذاتي التقرير الشامل. (جويلية 2017). التقرير الشامل لنتائج التقييم الذاتي. ميله-الجزائر: لجنة التقييم الذاتي (المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف).



الملحق رقم(01): الاستبيان الخاص بالدراسة الميدانية بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حول أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

استمارة استبيان

يشرفني أن أقدم لكم بهذا الاستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي، حيث يتم حاليا إجراء دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال والتي تعالج الموضوع الموسوم ب:

"أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي "

نأمل منكم التكرم بالإجابة على هذه العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان، علما أن المعلومات التي ستذكرونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون وتجاوب معنا

إشراف الاستاذ:

اعداد الطالبة :

د. بوبكر ياسين

بوخش لينة

بخوش نهى

السنة الجامعية: 2023-2024

المحور الأول : البيانات الشخصية

1_ الجنس :

ذكر أنثى

2_ الفئة العمرية :

من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة
 من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3_ الدرجة العلمية:

أستاذ محاضر أ
 محاضر ب مساعد أ مساعد ب

4_ الشعبة العلمية:

علوم تسيير علوم إقتصادية
 علوم محاسبة علوم تجارية

5_ الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنة
 من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

قائمة الملاحق

المحور الثاني : إدارة المعرفة

الأبعاد	الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تشخيص المعرفة	01	- هناك بحث دائم من طرف معهد لتحديد نوع المعرفة التي تحتاجها .					
	02	- هناك مواكبة دائمة للمعرفة الحديثة من طرف المعهد.					
	03	- السعي للحصول على المعرفة من مصادر داخلية.					
	04	- السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.					
	05	- يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من المصادر الداخلية .					
	06	- يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من المصادر الخارجية .					
اكتساب المعرفة	07	- المعهد تشجع الاساتذة على التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم .					
	08	- تشجع المعهد على عقد النشاطات العلمية (كالندوات، المؤتمرات، ورشات العمل ...).					
	09	- تطوير نظم المعلومات وقواعد البيانات التي تساعد على اكتساب المعرفة .					
	10	- يشجع المعهد على توليد المعرفة الجديدة .					
تخزين المعرفة	11	- وسائل تخزين المعرفة الحديثة والتقليدية متوفرة داخل المعهد .					
	12	- يتم تدوين الآراء والخبرات والتجارب التي يقوم بها الاساتذة داخل المعهد في قواعد المعرفة .					

قائمة الملاحق

					13	- يتم تصنيف وحفظ المعرفة بصورة يسهل الوصول إليها .	
					14	- يحرص المعهد على تعزيز تطبيقات إدارة المعرفة من خلال النشاطات العلمية وإصدار المجالات والمنشورات لنشر المعرفة .	توزيع المعرفة
					15	- تبادل المعرفة وتوزيعها من قبل الجميع داخل المعهد .	
					16	- لايواجه الاساتذة صعوبة في عملية تبادل المعرفة .	
					17	- يوجد تطبيق للمبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر .	تطبيق المعرفة
					18	- زيادة الاستثمار في خبراء إدارة المعرفة للاستفادة من تجاربهم وخبراتهم .	

قائمة الملاحق

المحور الثالث : جودة التعليم العالي

الأبعاد	الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
جودة التعليم العالي	01	- تعمل إدارة المعهد على تطبيق الثقافة التنظيمية والالتزام بها لتعزيز روح العمل الجماعي لتفاعل العاملين فيما بينهم لتوليد المعرفة ومشاركتها .					
	02	- يحرص المعهد على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها اتجاه الاساتذة .					
	03	- سهولة التواصل بين أفراد المعهد وسرعة الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة .					
	04	- يتوفر المعهد على شبكة الانترنت التي تمكن الباحثين من اساتذة وطلبة من إتمام بحوثهم .					
	05	- القاعات الدراسية في المعهد (أقسام، مدرجات) واسعة تتميز بالملائمة والحداثة .					
	06	- تقدم المكتبة خدمات معتبرة وكافية للاساتذة والطلبة.					
	07	- يبذل المعهد جهود معتبرة لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج التدريسية .					
	08	- يستخدم المعهد وسائل تكنولوجية مساعدة في البحث العلمي لريح الوقت والجهد وتساهم في تحقيق جودة التعليم العالي .					
	09	- يركز المعهد على متطلبات البحث العلمي نظريا					

قائمة الملاحق

					وتطبيقيا كما تحرص على مشاركة العاملين فيها .		
					- يملك الاساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم .	10	
					- سهولة إيصال المعرفة للطلبة وتقديم خدمات مساندة لهم .	11	

نشكركم جزيل الشكر

ملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	إسم ولقب الأستاذ المحكم	مؤسسة العمل
01	زيد جابر	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة
02	عاشوري إبراهيم	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة
03	بوفنش وسيلة	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة

الملحق 02: مخرجات برنامج SPSS

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations		
Valide	31	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	31	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,864	5

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	12-MAY-2024 20:42:40
Commentaires	
Entrée	Données C:\Users\HP\Desktop\الماستر ابخوش ابخوش.sav

	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	31
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 b1 b2 b3 b4 c1 c2 c3 c4 d1 d2 d3 d4 e1 e2 e3 e4 e5 e6 e7 e8 e9 e10 e11 e12 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,00

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	31	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	31	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,948	30

Tests de normalité^{a,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m}

e	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.

abcd	27,00	,328	3	.	,871	3	,298
------	-------	------	---	---	------	---	------