

## أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين - دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة بسكرة - الجزائر

جمعة خيرالدين<sup>(1)</sup>  
أحلام دريدي<sup>2</sup>  
صبرينة خليل<sup>3</sup>

© 2020 University of Science and Technology, Sana'a, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2020 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

<sup>1</sup> أستاذة محاضرة (أ)، اقتصاد وتسيير مؤسسة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر  
<sup>2</sup> أستاذة محاضرة (أ)، أساليب كمية في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر  
<sup>3</sup> أستاذة محاضرة (أ)، إدارة أعمال، جامعة علي لونيس، البلدية 2، الجزائر  
\* عنوان المراسلة: [djema.kheireddine@univ-biskra.dz](mailto:djemaa.kheireddine@univ-biskra.dz)

## أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين - دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة - الجزائر

### الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين - دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة، واتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع أساتذة الكلية بالجامعة البالغ عددهم 195 أستاذًا، تم توزيعهم على أفراد عينة الدراسة المتمثلة في مجموعة من الأساتذة، حيث تم توزيع 109 استبانة ثم استرجاع 72 استبانة بنسبة (66.05%)، ثم اختبار الفرضيات بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة بأبعادها (جودة البحث العلمي، جودة الخدمات الطلابية والخريجين، جودة المناهج والبرامج التعليمية) على جودة التعليم العالي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة تبني عمليات إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي، واستغلال معارف وأفكار وخبرات الأساتذة في الكلية وتفعيل أدوارهم.

الكلمات المفتاحية: إدارة معرفة، عمليات إدارة المعرفة، جودة التعليم العالي، الأساتذة الجامعيون، جامعة بسكرة.

## The Impact of Knowledge Management Processes on the Quality of Higher Education from the Perspective of University Professors: A Case Study of the Professors of the Faculty of Economic and Commercial and Administrative Sciences, University of Biskra - Algeria

### Abstract:

This study aimed to identify the impact of knowledge management processes on the quality of higher education from the viewpoint of university professors at the Faculty of Economic, Commercial and Administrative Sciences at the University of Muhammad Khaydar Biskra. To achieve this objective, the descriptive analytical and case study method was used. The study population was 195 professors, 109 of whom were selected as a sample of the study. To collect data from the study sample, a questionnaire was used. 195 questionnaires were distributed to the study sample, but 72 questionnaires were returned at a rate of return (66.05%). Then the hypotheses were tested based on a set of research methods, using the SPSS software. Major findings of the study indicated a statistically significant effect of knowledge management processes with their dimensions (quality of scientific research, quality of student services and graduates, quality of curricula and study programs) on the quality of higher education among professors of the Faculty of Economic, commercial and administrative sciences at the University of Biskra. The study concluded with a set of recommendations, including the adopting knowledge management processes approach to develop and improve the quality of higher education institutions, utilizing and activating professors' roles, knowledge, ideas and expertise.

**Keywords:** knowledge management, knowledge management processes, higher education quality, university professors, University of Biskra.

## المقدمة:

تعد المعرفة في عصر المعلومات التي نعيشها الآن عاملا هاما في نجاح كل من الفرد والمؤسسة، حيث أصبحت تحل محل عوامل الإنتاج، والقيم غير الملموسة للمعرفة تجعل قيمة المؤسسات الناجحة تكمن في قدرتها على اكتساب المعرفة وتوليدها، توزيعها، وتطبيقها استراتيجيا وعلميا، وليس في قيمة الأصول الثابتة من المباني والألات وما إلى ذلك، فإدارة المعرفة تعد أحد التطورات الفكرية المعاصرة ذات الأثر الفعال في نجاح الأعمال والمؤسسات التعليمية (المنيراوي، 2015).

إن التعليم العالي وباعتباره آخر مرحلة في المنظومة التعليمية، يمد سوق الشغل برأس المال البشري المكون تكوينا عاليا والمتخصص في مختلف الميادين والمؤهل القادر على التكيف مع التحولات التكنولوجية والاقتصادية المحلية والعالمية الذي يحقق النمو الاقتصادي المرجو (نور، 2012).

حظيت عملية تطوير التعليم العالي باهتمام كبير في معظم دول العالم، وحظيت الجودة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة"، باعتبارها أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة (بوغليظة، 2017).

ويعد التعليم العالي من أهم ميادين الحياة التي تستأثر الجودة فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي بصفة عامة والنمو الاقتصادي بصفة خاصة (رقاد، 2014).

والمعرفة هي لب وجوهر أعمال وممارسات الجامعات، فهي شيء غير ملموس في الغالب، يتم من خلاله ومن أجله نقل الخبرات البشرية والثروة المعرفية، وتعتمد عليه جميع أشكال الحياة المتحضرة، لذلك المعرفة تعتبر أحد أكثر الموارد الاستراتيجية والحيوية أهمية للجامعات وأكثر الأصول قيمة تظهر نتائجها في تطوير قدرات الجامعات بتقديمها لمنتجات جديدة، وعمليات جديدة تساعد في المنافسة، فهي أحد أهم مقومات نجاح المنظمات ورأس مال غير ملموس ذي أثر كبير في الأداء المتميز (عون والمحمود، 2016).

يتطلب ضمان الجودة توفير عوامل خاصة، سواء كانت مادية، مادية أو بشرية، باعتبار أن مؤسسات التعليم العالي ختام مراحل عمليات التعليم، فهي تحرص على جودة العملية التعليمية من خلال مساهمتها في تعظيم القدرة المعرفية للخريج (فرحاتي، جمعة، ودريدي، 2018).

يعد عضو الهيئة التدريسية ركنا أساسيا في نظام التعليم العالي، وهو أحد المدخلات الأساسية في التعليم الجامعي، وحلقة وصل بين المدخلات التعليمية والمخرجات المطلوبة، لذلك فالهيئة التدريسية تلعب دورا حيويا وأساسيا في تحقيق جودة التعليم العالي، وذلك استنادا لما يحاط بها من أدوار ومسؤوليات تمثل جوهر ولب مجالات الجودة في التعليم بشكل عام والتعليم العالي بصفة خاصة (إسماعيل، 2016).

## مشكلة الدراسة:

يتطلب ضمان الجودة توفير عوامل خاصة، سواء كانت مادية، أو مادية أو بشرية، باعتبار أن مؤسسات التعليم العالي ختام مراحل عمليات التعليم، فهي تحرص على جودة العملية التعليمية من خلال مساهمتها في تعظيم القدرة المعرفية للخريج (فرحاتي وآخرون، 2018).

إن تطبيق المعرفة هي غاية إدارة المعرفة، وهي تعني استثمار المعرفة، فالوصول عليها و تخزينها والمشاركة فيها لا تعد كافية، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى التنفيذ، فالمعرفة التي لا تعكس في التنفيذ تعد مجرد كلفة ضائعة، وأن نجاح أي مؤسسة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياسا لما يتوفر لديها، والفضوة بين ما تعرفه وما نفذته مما تعرفه يعد أحد أهم معايير التقييم في هذا المجال (العادلي وعباس، 2016).

وفي إطار تحسين جودة الجامعة الجزائرية بما يساهم في تطوير أنظمتها التعليمية والبحثية لتلبية احتياجات المجتمع المتزايدة، أصبح من الضروري تبني مفاهيم ومبادئ الإدارة الحديثة في تسيير الجامعات الجزائرية، أهمها إدارة المعرفة باعتبار أن الجامعات الأكثر إنتاجاً للمعرفة واستثماراً فيها بما يخدم جودة التعليم وبالتالي المجتمع (عريوات، 2019).

حسب دراسة صراع (2014) فإن الجامعات الجزائرية تقوم بشكل نسبي بتطبيق عمليات إدارة المعرفة المختلفة (تشخيص، إنشاء، تخزين، توزيع وتطبيق المعرفة)، وكذلك ضعف الاهتمام بالجانب التطبيقي في إعداد المناهج والبرامج التعليمية، وعدم الاهتمام بالخريجين ومتابعة انشغالاتهم.

ويبذل الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة جهوداً كبيرة لتبني إدارة المعرفة وتجسيد عملياتها، لكن رغم هذه الاجتهادات إلا أنه لا يزال الاهتمام بممارسة عمليات إدارة المعرفة بشكل دقيق على أرض الواقع غير ممنهج وغير كاف، كما أنه يحتاج الكثير من الدعم للوصول إلى نظام قائم يهدف إلى ضمان جودة التعليم العالي من خلال تحسين جودة البحث العلمي، وجودة الخدمات الطلابية والخريجين، وكذلك تحسين جودة البرامج والمناهج التعليمية، ولئن يتأتى ذلك إلا من خلال الاستفادة من جميع عمليات إدارة المعرفة من اكتساب المعرفة، وتخزينها، وتوزيعها، وتطبيقها، لأنها - عمليات إدارة المعرفة - تعد من أهم مرتكزات ضمان جودة التعليم العالي، نظراً لأهميتها في الرقي بمستوى أداء الجامعات، وهي كذلك متطلب أساسي لتحسين المناهج التعليمية، والإرتقاء بالبحث العلمي وجودة الخريج.

من هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف إلى أثر عمليات إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة - الجزائر.

## أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالي:

- 1- هل يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة البحث العلمي من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة؟
- 2- هل يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة الخدمات الطلابية والخريجين من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة؟
- 3- هل يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة المناهج والبرامج التعليمية من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة؟

## فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- 1- يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة البحث العلمي من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.
- 2- يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة الخدمات الطلابية والخريجين من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.
- 3- يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة المناهج والبرامج التعليمية من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.

## أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في الآتي:

- التعرف إلى أثر عمليات إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة - الجزائر.
- تبيان مستوى عمليات إدارة المعرفة بالكلية محل الدراسة باعتبار أن المعرفة تمثل المصدر الأساسي والأكثر أهمية وتأثيراً في نجاح الجامعات أو فشلها.

- التعرف إلى مستوى جودة التعليم العالي بالكلية، إذ أصبحت جودة التعليم من المفاهيم الهامة في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي.
- تحليل الواقع الفعلي لإدراك أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر ببسكرة - الجزائر حول أثر عمليات إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي من وجهة نظرهم.

## أهمية الدراسة:

### أولاً: الأهمية النظرية:

□ يعد موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الإدارية الحديثة التي تستلزم الاهتمام الوافي، خاصة في مجال التعليم العالي الذي يمثل العصب المحرك لنمو وتقدم المجتمعات. وفي ضوء ذلك تتضح أهمية الدراسة الحالية في كونها تعد من أوائل الدراسات المحلية في جامعة بسكرة - الجزائر - التي تسعى للتعرف إلى أثر عمليات إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي من وجهة أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر ببسكرة - الجزائر.

□ قد تضيد الدراسة الحالية في إثراء المكتبة الجزائرية والعربية في مجال الدراسات النظرية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

### ثانياً: الأهمية التطبيقية:

□ قد تسهم هذه الدراسة في وضع إطار لأثر عمليات إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي في مؤسسات التعليم العالي.

□ قد يستفيد من هذه النتائج إدارات وأقسام الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال تحسين مدخلات وعمليات ومخرجات جودة التعليم العالي.

## حدود الدراسة:

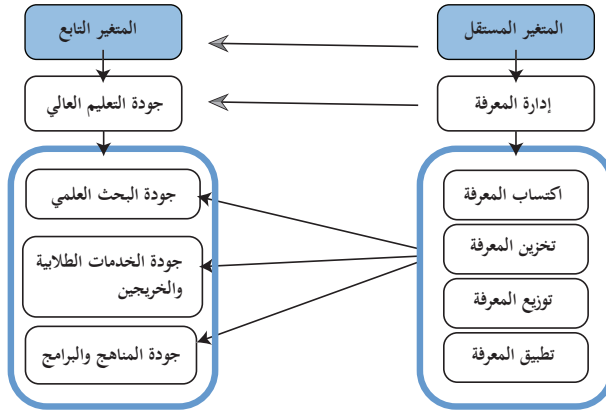
اشتملت الدراسة على عدة محددات ووجهت الدراسة، وهي:

- ◀ الحد الموضوعي: يتحدد موضوع الدراسة في أثر عمليات إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين.
- ◀ الحد البشري: اقتصر البحث على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة - الجزائر.
- ◀ الحد المكاني: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة - الجزائر.
- ◀ الحد الزمني: تم تطبيق أداة البحث خلال شهر أبريل 2019م.

## نموذج الدراسة:

ويمكن تلخيص الدراسة في النموذج التالي:

- المتغير المستقل: عمليات إدارة المعرفة (إكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).
- المتغير التابع: جودة التعليم العالي (جودة البرامج التعليمية، جودة الخريجين، جودة البحث العلمي).



شكل (1): نموذج الدراسة

## مصطلحات الدراسة:

### 1. إدارة المعرفة :

- "هي تلك القدرة التي تستخدم الوسائل، والمبادئ، والأليات التي تمكن المؤسسة من استخدام قاعدتها المعرفية في بناء وإدامة مزاياها التنافسية" (الخطيب وزيفان، 2009، 7).
- هي مجموعة من العمليات التي تطور في المؤسسة عمليات ابتكار، وتجميع، وتخزين، وصيانة وتطبيق معرفة المنظمة (Laudon & Laudon, 2004).

### 2. عمليات إدارة المعرفة :

عمليات إدارة المعرفة هي تحديد الأليات التي تستخدم لكي تكون المعرفة متاحة لنشاط معين (عطية، 2008)، أهمها :

- اكتساب المعرفة : تتم من خلال مصادر المعرفة المختلفة، وتلك المصادر قد تكون داخلية مثل مستودعات المعرفة، أو من خلال المشاركة في الخبرات والممارسات وحضور المؤتمرات والندوات والحوار والاتصال بين جماعات... إلخ (عليان، 2008).

- تخزين المعرفة : العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة، وإدامتها وتسهيل البحث، والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، حيث تعد هذه العملية بمثابة ذاكرة تنظيمية للمؤسسة.

- توزيع المعرفة : يبين Coakes (2006) أن عملية توزيع المعرفة تعني إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب وفي الوقت المناسب، وضمن الشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة، أي توفير المعرفة الضرورية لمستخدمها والمستفيد منها في زمن قياسي وتكلفة معقولة.

- تطبيق المعرفة : وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب واستثمار فرص تواجدها في المؤسسة، أي أن تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة نفسها، لذا فالمعرفة قوة إذا طبقت (العلي، قنديلجي، والعمرى، 2006).

يمكن تقديم التعريف الإجرائي التالي لعمليات إدارة المعرفة : هي مجموعة العمليات التي تطور في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) التي تتفاعل فيما بينها لتكون المعرفة متوفرة دائماً من أجل تحقيق أهدافها وعمليات المؤسسة.

### 3. جودة التعليم العالي :

- جودة التعليم العالي هي "عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات، بهدف تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم الجامعي والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب

- العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها" (جقطعة، 2017، 35).
- جودة التعليم العالي يقصد بها "الدقة والإتقان وتحسين الأداء وتطوير معارف الطلاب ومدى النجاح في تحقيق الأهداف التعليمية" (سكر وحيب، 2012، 940).
- يمكن تقديم التعريف الإجرائي التالي لجودة التعليم العالي: هي عملية التحسين المستمر للبرامج والإجراءات في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وفق معايير محددة وتهيئة الجو الأكاديمي المناسب للطلبة من أجل الارتقاء بالتعليم الجامعي وتطوير معارف ومهارات الطلاب للوصول لتحقيق الأهداف المطلوبة للجامعات.
- كما يمكن تقديم التعريفات الإجرائية التالية:
- جودة البحث العلمي: نظام يتضمن مجموعة من أنشطة ومعارف وخبرات وأفكار الأساتذة كمدخلات من أجل تحسين مستواهم، وهو وسيلة لتحويل المعرفة إلى منافع تزيد من قدراتهم. وبالتالي تكون مخرجاتها توسيع معرفة قائمة أو اكتساب معرفة جديدة يستفيد منها كل من الأساتذة والطلاب والمجتمع.
- جودة الخدمات الطلابية و الخرجين: هي مجموع الجهود والبرامج التي تعدها وتقدمها الجامعة بقصد تنمية الطالب ومساعدته على الاستفادة من الجامعة قصد تحقيق أهداف التعليم حتى يصبح فردا قادرا ومؤهلا علميا واجتماعيا على القيام بواجباته تجاه نفسه والمجتمع، من أهمها: خدمات الإيواء، المكتبات، الخدمات الإلكترونية.
- جودة المناهج والبرامج التعليمية: هي جميع الوسائل المستخدمة في التعليم من أجل تحسينه، وتحقيق الأهداف التي يصبو إليها، وتتكون من مدخلات وعمليات ومخرجات تساعد الطالب في الوصول إلى مستوى معين في دراسته وبحوثه وتكوين شخصيته، والرقى بتحصيله الدراسي وإثراء مهاراته بحيث يخدم به نفسه ومجتمعه.

## الإطار النظري:

### أولا: إدارة المعرفة:

جاء في مقدمة ابن خلدون أن العلم هو الفهم والوعي، وأن الفهم والمعرفة أساسها الملكة، ويشير ذلك إلى أهمية المعرفة والارتباط الوثيق بالعلم، والعلم هو المعرفة والدراسة والفهم. كما يمكن أن تعرف المعرفة (Knowledge) بأنها النوع الجديد من رأس المال القائم على الأفكار والخبرات، وهي رأس المال الفكري في اقتصاد المعرفة الأكثر أهمية من رأس المال المادي في الاقتصاد السلعي التقليدي، وعرفت أيضا بأنها ما يتكون من البيانات والمعلومات التي تم تنظيمها ومعالجتها لنقل الفهم والخبرة والتعلم المتراكم (الجنابي، 2013).

- المعرفة هي رأس مال اقتصادي ومصدر استراتيجي، وعامل استقرار المؤسسة، وتلعب دورا أساسيا في تحقيق ميزة تنافسية حاسمة (Boughzala & Ermine, 2004).

### التمييز بين البيانات والمعلومات والمعرفة:

مما لا شك فيه أنه يوجد شيء من الخلط والتشويش في مفهوم كل من المعرفة والبيانات والمعلومات لدى البعض، حتى أن الكثيرين يعتبرون المعرفة والبيانات والمعلومات شيئا واحدا لذلك لا بد من التمييز بين هذه المصطلحات.

- البيانات (Data): تتمثل البيانات بكونها حقائق أو مشاهدات أو أشياء معروفة، والتي تستخدم كأساس للاستدلال أو الحساب، وتتمثل بالكينونات (كالحروف والأرقام الخام) تكون عديمة المعنى، وتخلو من السياق، وغير منظمة، والتي تشكل كتل البناء الأساسية للمعلومات والمعرفة، فالبيانات تتضمن الحقائق والملاحظات أو التصورات التي قد تكون أو لا تكون صحيحة. وبالرغم من أن البيانات خالية من السياق



والمعنى أو القصد، إلا أنها سهلة الالتقاط والخزن والنقل باستخدام الإلكترونيات ووسائط النقل الأخرى (الناصر، 2015).

- المعلومات (Information) : هي نتاج عملية معالجة البيانات يدويا أو حاسوبيا، أو الحالتين معا، وإن أهم ما يحصل في عملية معالجة البيانات الأنفة الذكر هو في خلق قيمة للمعطيات الجديدة (المعلومات) التي يجب أن يكون لها سياق محدد و انتظام داخلي ومستوى عال من الدقة والموثوقية. وكما يقول Peter Drucker المعلومات هي بيانات ترتبط ضمينا بسياق وهدف أو هي بتعبير Gregory Bateson التمييز الذي يصنع تمايزا (Differences that make a difference) ويعطي إدراكا (غالب، 2007).

- والمعلومات في حقيقة الأمر عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى مكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقا أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش.

فالمعلومات هي بيانات توضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد وذلك لإمكانية استخدامها لاتخاذ القرار، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة ومنها الشكل الكتابي، صورة، أو محادثة مع طرف آخر (القهيوي، 2013).

- المعرفة (Knowledge) : المعرفة هي مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات، أي أن المعرفة عبارة عن معلومات ممتزجة بالتجربة، والحقائق والأحكام والقيم التي تعمل مع بعضها البعض كتركيب فريد يسمح للأفراد والمؤسسات من خلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير.

إن ما يميز المعرفة عن المعلومات هو أن المعرفة ديناميكية تعتمد على الأفراد ضمينة وتناظرية، ويجب إعادة تكوينها وتسلهم معانيها من الأفراد، أما المعلومات فهي بصفة عامة ساكنة مستقلة عن الأفراد، صريحة ومكتوبة (بصورة تقليدية أو رقمية) سهلة الاستنساخ والعرض ولا يوجد لها معنى محدد (غالب، 2007).

#### تعريف إدارة المعرفة :

- إدارة المعرفة هي " العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتحقيق رافعها في الشركة، فهي تشير بهذا المعنى إلى المعرفة الخاصة بعمل الأشياء بفاعلية وبطريقة كسوة لا تستطيع المؤسسات الأخرى تقليدها أو استنساخها، لتكون المصدر الرئيسي المربح " (فواز ومجدي، 2017، 222).

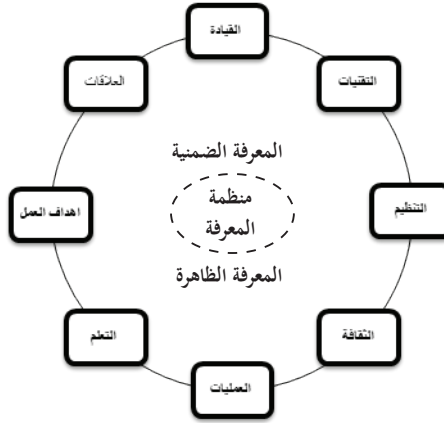
- هي "القدرة التي تستخدم الوسائل، والمبادئ، والأليات التي تمكن المؤسسة من استخدام قاعدتها المعرفية في بناء وإدامة مزاياها التنافسية" (الخطيب وزيفان، 2009، 7).

- هي مجموعة من العمليات التي تطوّر في المؤسسة عمليات ابتكار، وتجميع، وتخزين، وصيانة وتطبيق معرفة المنظمة (Laudon & Laudon, 2004).

#### مكونات إدارة المعرفة :

تناول المهتمون بحقل إدارة المعرفة مكونات إدارة المعرفة من منظور ثنائي؛ إذ ذكروا بأن المعرفة تولد من خلال تفاعل مكونين رئيسيين هما المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرة، وعموما فإن إدارة المعرفة تتضمن العديد من المكونات الجوهرية التي تتفاعل وتتكامّل مع بعضها البعض مؤلفة نظاما معرفيا فعّالا يساهم مباشرة في نجاح المنظمة التي تطبقه وبالتالي يمكن الإشارة إليها بمنظمة المعرفة.

### والشكل الآتي يوضح مكونات إدارة المعرفة :



شكل (2): مكونات إدارة المعرفة

المصدر: (فريد والظاهر، 2010).

وفيما يلي شرح لمكونات إدارة المعرفة :

- القيادة: تلعب قيادة المنظمة دورا مهما في تعزيز إدارة المعرفة من خلال الدعم والمشاركة لأن مفتاح نجاح المنظمة هو إدارة المعرفة، فعملية القيادة وإرشاد الأفراد العاملين وترسيخ قناعاتهم بأهمية إدارة المعرفة يؤثر إيجابا في نمو ومستقبل المؤسسات.
- التقنيات: على الرغم من فاعلية قواعد البيانات كأداة ل تخزين ونشر المعرفة إلا أن هناك العديد من الوسائل الأخرى التي تساهم في تفعيل إدارة المعرفة مثل برامج تطوير المحترفين وبرامج توجيه وتوعية الجماعات وغيرها تعد من الأمثلة الشائعة والتي لا تتضمن استخدام تقنيات عالية.
- أهداف العمل: هناك علاقة مباشرة بين المؤسسات التي تطبق إدارة المعرفة وقدرتها على تحقيق أهداف العمل، لذا ينبغي أن تكون أهداف العمل واضحة ومعروفة قبل الاستثمار في إدارة المعرفة، وتقييم نجاح المؤسسات يأتي من خلال مقارنة نتائج الاستثمار المحققة مع أهداف العمل وأهداف إدارة المعرفة المخططة (فريد والظاهر، 2010).
- التنظيم: إن عمل إدارة المعرفة المتعلق بتعريف و تخزين ونشر واستخدام المعرفة يتطلب تنظيما فائقا وقيادة مركزية لتوجيهه وتطبيقه، فضلا عن ضرورة توافر فريق عمل يساهم في إنجاز المهام الخاصة بأقسام إدارة المعرفة كالمكتبات والأنترنت وغيرها لخدمة جميع المستفيدين في مختلف المستويات الإدارية والتشغيلية في المنظمة.
- الثقافة: إن من بين أهم غايات إدارة المعرفة هي محاولة إيجاد طريقة للحصول على حكمة العاملين ومعرفتهم داخل المؤسسات لأجل رفع تلك المعرفة إلى أقصى حد ممكن والاحتفاظ بها، فتنظيم إدارة المعرفة واستخدامها يستلزم وجود موارد بشرية ذات مؤهلات عالية وثقافة ريفية، بمعنى أن المؤسسات عليها أن تحصن نفسها ومواردها البشرية ثقافيا.
- العمليات: يمكن الإشارة إلى إدارة المعرفة بأنها العملية النظامية التكاملية لتنسيق نشاطات المنظمة في ضوء اكتساب المعرفة وتوليدها وتخزينها والمشاركة فيها وتطويرها وتكرارها من قبل الأفراد والجماعات الساعية وراء تحقيق الأهداف التنظيمية الرئيسية.
- التعلم: هو عملية اكتساب المعرفة الجديدة من قبل الأفراد القادرين والمستعدين لاستخدام تلك المعرفة في اتخاذ القرارات أو بالتأثير في الآخرين، إن التركيز على التعلم يساعد المنظمات في تطوير الأفراد بما يؤهلهم لتقديم دور أكثر فاعلية في عملية خلق المعرفة.

- العلاقات: تحاول المؤسسات أن تنظم ذاتها من خلال زيادة قدرتها على التكيف فرديا وجماعيا وبصورة مستمرة مراعاة للظروف المتغيرة، ويفترض أنها تقوم بتعديل معرفتها بما يؤدي إلى التغيير في السلوك ويلعب الإنسان دورا مهما في بناء وإدامة علاقات وثيقة فيما بين الموارد البشرية من جهة وفيما بين العقول البشرية والمعرفة من جهة أخرى (بوسهوه، 2008).

عمليات إدارة المعرفة :

لقد لخص الباحثون مجموعة من العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة المتكونة من (Sarvary, 1999):

- تكوين وتوليد المعرفة: جميع الأنشطة التي تسعى المؤسسة من خلالها للحصول على المعرفة، واقتنائها من مصادرها المتعددة، كتلك المحتوية على المعرفة الصريحة أو الضمنية.
- خزن وتنظيم المعرفة: العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة، وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث، والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، حيث تعد هذه العملية بمثابة ذاكرة تنظيمية للمؤسسة.
- نقل ومشاركة المعرفة: وتعني نشر ومشاركة المعرفة بين أفراد المؤسسة، حيث يتم توزيع المعرفة الضمنية عن طريق أساليب كالتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق، والنشرات الداخلية والتعليم.
- تطبيق المعرفة: وهي غاية إدارة المعرفة، وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب واستثمار فرص تواجدها في المؤسسة، حيث يمكن أن توظف في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة، ويجب أن يستهدف هذا التطبيق تحقيق أغراض وأهداف المؤسسة.

ثانيا: جودة التعليم العالي:

تعريف التعليم العالي:

- عرفت اليونسكو التعليم العالي بأنه "كل أنواع الدراسات والتكوين الموجه للبحث الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى المؤسسة الجامعية أو مؤسسة تعليمية أخرى، معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة (UNESCO, 1998).
- وعرفه المشرع الجزائري بأنه: "كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكوينا تقنيا على مستوى عال من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة" (شناف ومراد، 2016، 3).

تعريف جودة التعليم العالي:

رغم تعدد استعمال مصطلح الجودة في التعليم العالي إلا أنه ليس من السهل تعريفه بطريقة مباشرة ودقيقة، وعادة ما تتباين وجهات نظر الباحثين ومدخلهم في التعامل مع الجودة في التعليم عموما والتعليم العالي خصوصا، وفيما يلي بعض التعاريف:

- جودة التعليم العالي هي: "عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات، بهدف تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم الجامعي والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا باتقان الأعمال وحسن إدارتها" (حقطه، 2017، 35).

- جودة التعليم العالي يقصد بها: "الدقة والإتقان وتحسين الأداء وتطوير معارف الطلاب ومدى النجاح في تحقيق الأهداف التعليمية" (سكر وحبیب، 2012، 940).

- تعرف الجودة في التعليم على أنها: "مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك أبعادها من مدخلات، وعمليات ومخرجات، وتغذية راجعة لتحقيق الأهداف المنشودة" (السمرائي وناصر، 2012، 80).

- تركز الجودة في التعليم العالي على ثلاثة جوانب هي:

- أ. جودة التصميم (Design quality): وتعرف بأنها "تحديد المواصفات والخصائص التي تراعى في تخطيط العمل".
- ب. جودة الأداء (Performance quality): وتعرف بأنها: "القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة".
- ج. جودة المخرج (Output quality): وتعرف بأنها: "الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة" (أبو جح، أبو سن، والخضر، 2016، 67).

معايير جودة التعليم العالي:

من أجل تبني الجودة في مؤسسات التعليم العالي يمكن الأخذ بعين الاعتبار المعايير التالية:

- معايير جودة عضو هيئة التدريس: يتمثل معيار الجودة هنا في تأهيل الأساتذة عمليا وثقافيا ليتمكنوا من إثراء العملية التعليمية، ويجب الأخذ بعين الاعتبار حجم الهيئة التدريسية وكفاءتهم ومساهمتهم في خدمة المجتمع واحترامهم للمتعلمين (الطلبة).

- معيار جودة البحث العلمي: يعرف البحث العلمي بأنه "جهد منظم للبحث في مشكلة معينة تحتاج إلى حل، فهو سلسلة من الخطوات التي تصمم بهدف إيجاد إجابات لمسائل معينة مهمة بالنسبة للمجتمع" (صراع، 2014، 117).

- معيار جودة الطالب: تأهيل الطلبة علميا واجتماعيا وثقافيا ليتمكن من استيعاب دقائق المعرفة، مع مراعاة نسبة عدد الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة له ودافعيتهم واستعداداتهم للتعلم.

- معايير جودة المناهج الدراسية: تقوم على أساس أن الطالب هو محور العملية التعليمية، وتكمن جودة المناهج في مساعدة الطالب لتوجيه ذاته في دراسته وبحوثه، وتكوين شخصيته وتدعيم اتجاهاته أو تغييرها وخلق مهارات جديدة لأثراء مهاراته وتحصيله الدراسي، ويتمثل قياس جودة المناهج في مستواها ومحتواها وأسلوبها وطريقتها وإمكانية تعبيرها عن الواقع، وتتماشى مع المتغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية.

- معايير جودة طرائق التدريس: وهي ضرورة تحقيق التكامل في عملية التدريس النظري والتطبيقي وربطها بالواقع (المشكلات البينية)، ليتمكن الطالب من استيعابها وفهمها وتطبيقها في تجارب حياته.

- معيار جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع: يجب أن تكون المؤسسة التعليمية متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الإنتاجية والخدمية، وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشكلاته، وذلك بوضع تخصصات تخدم سوق العمل (شناف ومراد، 2016).

- جودة الإدارة التعليمية والتشريعات واللوائح: لاشك أن جودة الإدارة في المؤسسة التعليمية تتوقف إلى حد كبير على القائد، فإذا فشل في إدراكه للمدخل الهيكلي نحو إدارة الجودة، فمن غير المحتمل أن يتحقق أي نجاح، ويدخل في إطار جودة إدارة المؤسسة الجامعية جودة التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة، أما جودة التشريعات واللوائح التعليمية فيجب أن تكون مرنة، وواضحة ومحددة حتى تكون عوناً لإدارة المؤسسة التعليمية، كما ينبغي أن تواكب كافة التغييرات والتحويلات من حولها، ومن ثم يجب أن يؤخذ ذلك في الاعتبار، لأن المؤسسة التعليمية توجد في عالم متغير تؤثر فيه وتتأثر به.

- جودة التمويل والإنفاق التعليمي: يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، أما إذا توفرت له الموارد المالية الكافية، قلت مشكلاته وأصبح من السهل حلها، ولاشك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيرا تابعا لمقدار التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط، ويعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها، أيضا فإن الاستخدام السيئ للأموال سيؤدي ضمنا إلى تغيير خطط وبرامج التعليم، الأمر الذي يؤثر حتما في جودة التعليم،

والتي تحتاج غالباً إلى تمويل دائم، مصادره من التمويل الحكومي والخاص، وعوائد مراكز البحث والتدريب.

- جودة المباني التعليمية والتجهيزات والبيئة التعليمية: يعد المبنى التعليمي وتجهيزاته من المحاور الهامة للعملية التعليمية، وذلك لأنه يتم فيه التفاعل بين جميع عناصر المنظومة الجامعية، وتعتبر جودة المباني والتجهيزات أداة فاعلة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم، وتتضمن جودة المباني والتجهيزات، موقع المبنى ومساحاته، المدرجات، القاعات، المرافق، المكتبة، المطعم، جودة الإنارة والتهوية، سعة المكان، جودة الأثاث، المختبرات والمعامل والتقنيات بأنواعها.

- جودة تقييم الأداء التعليمي: يتطلب رفع كفاءة وجودة التعليم تحسين أداء كافة عناصر الجودة التي تتكون فيها المنظومة التطبيقية، والمتكونة من الطالب، الأستاذ، البرامج التعليمية، طرائق ووسائل التدريس والتمويل.... الخ، وكل ذلك يحتاج إلى معايير لتقييم كل هذه العناصر على أن تكون تلك المعايير واضحة ومحددة ويمكن استخدامها وقياسها، إضافة إلى تكوين القائمين على عملية التقييم، مع إعادة هيكلة الوظائف والأنشطة بموجب تلك المعايير ومستويات الأداء (كيحلي، مسغوني، وعماني، 2017).

## الدراسات السابقة:

دراسة غراز (2019): هدفت الدراسة إلى تقديم نظرة مفاهيمية للجودة في التعليم العالي من خلال توضيح تعريف مصطلح الجودة في التعليم العالي، بالإضافة إلى التطرق لأهم متطلبات الجودة في التعليم العالي، ثم محاولة إبراز بعض التحديات والمعوقات التي تواجه تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الجودة في التعليم العالي مفهوم ينبغي على المؤسسات التعليمية اتباعه سواء من حيث الطاقم الإداري أو الهيئة التدريسية أو الطلبة أو حتى أبسط الموظفين.

دراسة عريوات (2019): هدفت هذه الدراسة إلى متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1، واعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان، إذ تم توزيعه على الأساتذة والإداريين الدائمين بالجامعة محل الدراسة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود اختلاف واضح بين أهمية إدارة المعرفة وعملية تطبيقها في الجامعة محل الدراسة، ولا زالت الجامعة محل الدراسة لا تعتمد إجراءات ومقاييس واضحة لاكتساب المعرفة اللازمة، كما أوصت الدراسة بضرورة مواكبة التطورات العالية في مجال إدارة المعرفة وتقنياتها خاصة التكنولوجية منها.

دراسة فرحاتي وآخرين (2018): هدفت هذه الدراسة إلى بيان إدارة المعرفة كمتطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي، باعتبار أن إدارة المعرفة والجودة هما مرتكزا أساس العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي. وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة متطلب أساسي وضروري لضمان جودة التعليم العالي باعتبارها مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقى بها من جهة، وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة أخرى، كما أوصت الدراسة بضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي، كذلك تهيئة البنية التحتية لاستيفاء متطلبات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي خاصة الجانب التكنولوجي.

دراسة قردوية (2018): هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الثقافة التنظيمية على عمليات بناء المعرفة - دراسة حالة عينة من المؤسسات - تم توزيع الاستبيان على 52 أطرا، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية وقوية بين مكونات الثقافة التنظيمية وعمليات بناء المعرفة بقيمة معامل ارتباط بلغ 50%.

دراسة بوغليظة (2017): هدفت هذه الدراسة التعرف إلى إمكانية تطبيق معايير ستة سيجما في تحسين جودة التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سكيكدة، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، واعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان، إذ تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بلغ أفراد العينة 35 عضو هيئة تدريس، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: يمكن

تطبيق معايير ستة سيجا المتمثلة في دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر، الموارد البشرية، التغذية العكسية. كما أوصت الدراسة بضرورة العمل لتنمية الوعي والمعرفة بمفهوم ستة سيجما، وإقامة دورات تأهيلية لأعضاء هيئة التدريس لتوعيتهم بأهمية منهج ستة سيجما.

دراسة سعيداني (2017): هدفت الدراسة إلى تقديم إطار فكري لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، باعتبار أن إدارة المعرفة أهم ركائز العملية التعليمية ومحورها، فهي تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في نجاح مؤسسات التعليم العالي إذا أحسن إدارتها. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن تبني إدارة المعرفة يحقق العديد من الفوائد لمؤسسات التعليم العالي من بينها: تحسين العملية التعليمية، وتحسين جودة المخرجات التعليمية، وزيادة فعالية التخطيط الاستراتيجي، وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس.

دراسة إسماعيل (2016): هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مستوى أداء عضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر الطلبة في الجامعة، والكشف عن الفروق بين أداء الطلاب في الإجابة عن أسئلة الاستبانة تبعاً لمتغيري النوع والمعدل التراكمي، وتمت الدراسة خلال العام الدراسي 2011/2012، وتم تصميم الاستبيان ليتضمن خمسة محاور رئيسية هي: المهارة في التدريس، تنظيم خطة التدريس، الصفات الشخصية، علاقته بالطلاب، التقويم والاختبارات، واقتصر مجتمع البحث على طلاب السنة النهائية بالجامعة البالغ عددهم 2450 طالباً، وبلغت عينة الدراسة 250 طالباً، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن تقويم الطلاب لمحوري الصفات الشخصية وتنظيم خطة تدريس المقرر جاء في أعلى المراتب، وهناك اتجاه عام متوسط من قبل الطلاب فيما يتعلق بمحاور المهارة في التدريس، وعلاقته بالطلاب والتقويم المستمر والاختبارات، كما أوصت الدراسة بضرورة التخطيط لتدريب أعضاء هيئة التدريس لتحقيق ضمان جودة التعليم العالي.

دراسة عون والمحمود (2016): هدفت الدراسة التعرف إلى دور ممارسات الجودة بأبعادها (القيادة، التخطيط الاستراتيجي، التركيز على العملاء) في تعزيز عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الملك سعود، وتم توزيع الاستبيان على 311 أستاذاً، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 بين متغيري ممارسات الجودة بأبعادها (القيادة، التخطيط الاستراتيجي، التركيز على العملاء) وعمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة محل الدراسة. وقدمت الدراسة عدة مقترحات من أهمها تصميم برامج تدريبية للقيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس لتعريف بعمليات إدارة المعرفة وممارستها، مما يساهم في خلق مناخ داعم لإدارة المعرفة، كذلك الاستفادة من البحوث العلمية لتخطيط النشر المعرفي.

دراسة المنيراوي (2015): هدفت الدراسة التعرف إلى دور المعرفة الضمنية بأبعادها (الخبرة، المهارة، التفكير) في تحسين جودة التعليم العالي بأبعادها (الجوانب المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والأمان، التعاطف) بالجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة (جامعة الأزهر، جامعة الأقصى وجامعة القدس المفتوحة)، وتكونت عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة، وتم توزيع الاستبيان على 196 أستاذاً و385 طالباً في الجامعات الثلاث، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها مستوى المعرفة الضمنية في الجامعات الفلسطينية مرتفع من وجهة أعضاء هيئة التدريس والطلبة، كذلك مستوى جودة الخدمة للتعليم العالي في الجامعات الفلسطينية مرتفع من وجهة أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد المعرفة الضمنية وأبعاد جودة التعليم العالي بالجامعات الفلسطينية. قدمت الدراسة عدة مقترحات من أهمها ضرورة تبني المعرفة الضمنية كمدخل لتطوير وتحسين جودة التعليم العالي.

دراسة صراع (2014): هدفت الدراسة لبيان إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة أم البواقي، تم توزيع الاستبيان على 38 أستاذاً، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستوى الجودة التعليمية بالكلية بالرغم من المستوى المتوسط لعمليات إدارة المعرفة، وجاء مستوى كل أبعاد جودة التعليم العالي (جودة البحث العلمي، جودة الخدمات الطلابية والخريجين، وجودة المناهج والبرامج التعليمية) متوسط. كذلك الكلية محل الدراسة تعتمد على العديد من المبادئ التي أتت بها إدارة المعرفة، وتقوم بشكل نسبي بتطبيق عمليات إدارة المعرفة (تشخيص، إنشاء، خزن، توزيع وتطبيق المعرفة). وقدمت الدراسة عدة مقترحات أهمها ضرورة الاهتمام أكثر بإدارة المعرفة، وتوفير متطلباتها خاصة التكنولوجية منها.

دراسة رقاد (2014): هدفت الدراسة إلى دراسة معوقات وأفاق تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته - دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، حيث وجهت استمارة بحث إلى مسؤولي ضمان الجودة بهدف التعرف إلى المبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى مؤسساتهم، إضافة إلى تحديد المعوقات التي تحد من عملية تطبيق هذا المدخل وعوامل إنجاح تطبيقه، وقد أظهرت نتائج الدراسة عن دفع كل من التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى تطبيق نظام ضمان الجودة بها. بالإضافة إلى وجود اختلافات في وجهات نظر مسؤولي ضمان الجودة حول السياسة المناسبة لتطبيق هذا النظام، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود جملة من المعوقات تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة والمتعلقة بالجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية، والمتعلقة بالجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة، والجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيقه. كما كشفت الدراسة عن وجود جملة من عوامل النجاح ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، مما يتعين على صانعي القرار الأخذ بها لإنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

دراسة نمور (2012): هدفت هذه الدراسة التعرف إلى كفاءة هيئة التدريس وأثرها في جودة التعليم العالي- دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة منتوري قسنطينة (الجزائر)، باعتبار أن أعضاء هيئة التدريس هم عماد العمل الأكاديمي في الجامعة. اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان، إذ تم توزيعه على الطلبة لمعرفة معرفة كفاءة هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى تمكن الأساتذة من المقاييس جاء متوسطاً، ورغبتهم في التعليم وقدرتهم على إيصال المعلومة جاء ضعيفاً، أما فيما يخص قوة تأثير أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم العالي فهي تختلف باختلاف نوع الكفاءات.

دراسة المحاميد (2008): هدفت الدراسة لبيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات، واشتملت عينة الدراسة على عدد من الجامعات الأردنية الخاصة بلغ عددها ست جامعات باستخدام أداة الدراسة استبانة وبا اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت للنتائج التالية:

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراتب العلمية (الأستاذ المشارك، الأستاذ المساعد لسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراتب العلمية (الأستاذ؛ المدرس) والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والتكريمات التي تحصل عليها الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة التدريسية (5-10 سنوات) وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرات التدريسية (5 سنوات فأقل؛ 11-15 سنة؛ 16 سنة فأكثر) وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين حوسبة المكتبات في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين إيصال الإنترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة التي تستخدمها الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين تنوع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

## التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق لبعض الدراسات السابقة نجد ما تعلق بإدارة المعرفة منها ما جاء كمتغير مستقل مثل دراسة صراع (2014) والمحاميد (2008)، ومنها ما تعلق بماهية إدارة المعرفة من مفهوما ومتطلبات تطبيقها مثل دراسة سعيداني (2017). وقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي / التحليلي، ومع بعضها في استخدام العينة مثل دراسة صراع (2014) واختلفت مع دراسة المحاميد (2008).

وفيما يخص الدراسات المتعلقة بجودة التعليم العالي فقد اختلف الباحثون في تبني أبعاد جودة التعليم العالي، فمنها ما اعتمد على (القيادة، التخطيط الاستراتيجي، التركيز على العملاء) مثل دراسة عون والحمود (2016)، ومنها ما اعتمد على أبعاد جودة الخدمة (الجوانب المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والأمان، التعاطف) مثل المنيراوي (2015)، أما دراستنا الحالية فقد اعتمدت على الأبعاد التالية (جودة البحث العلمي، جودة الخدمات الطلابية والخريجين، جودة المناهج والبرامج التعليمية).

إن ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها ركزت على أثر عمليات إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي، بينما تنوعت الاتجاهات البحثية في الدراسات السابقة (ركزت على إدارة المعرفة وليس على العمليات). كذلك الدراسة التطبيقية تمت في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة (الجزائر)، بينما الدراسات السابقة جاءت في أماكن متفرقة، حيث تمت في جامعات عربية أو في مجموعة من المؤسسات.

## منهجية الدراسة وإجراءاتها:

يتضمن هذا الجزء من الدراسة الخطوات والإجراءات التي تمت في الجانب الميداني من حيث المنهجية المتبعة، فرضيات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، صدق وثبات أداة الدراسة، التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، خصائص عينة الدراسة.

### منهج الدراسة :

للإجابة عن الإشكالية تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي للإمام بمختلف المفاهيم النظرية للموضوع، ومنهج دراسة حالة في الجزء التطبيقي.



### مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد خيضر بولاية بسكرة والبالغ عددهم 195 أستاذاً خلال الموسم الدراسي 2018/2019، منهم 25 أستاذ تعليم عالي، 68 أستاذ محاضر قسم (أ)، 45 أستاذ محاضر قسم (ب)، 55 أستاذ مساعد قسم (أ)، 2 أستاذ مساعد قسم (ب).

جدول (1): عدد أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة

النسبة المئوية %	عدد الأساتذة	الرتبة العلمية
12.82	25	الأساتذة
34.87	68	الأساتذة المحاضرون قسم "أ"
23.07	45	الأساتذة المحاضرون قسم "ب"
28.20	55	الأساتذة المساعدون قسم "أ"
1.02	2	الأساتذة المساعدون قسم "ب"
100	195	المجموع

المصدر: مصلحة المستخدمين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة- الجزائر (2018).  
عينة الدراسة :

تمثل الاستبيانات الموزعة حوالي 55.89% من مجتمع الدراسة الميدانية (195 أستاذاً)، وتم توزيع 109 استمارات الاستبيان على عينة عشوائية من الأساتذة، وتم استرجاع 72 استمارة، أي بنسبة 66.05%، وقد تم استبعاد 4 استمارات لوجود نقص في الإجابة، ومن ثم تمت معالجة 68 استبيانا، أي بنسبة معالجة بلغت 62.38% من العينة المختارة. والجدول (2) يوضح العدد الموزع والمسترجع والمستبعد والصالح للتحليل الإحصائي من الاستبيانات.

جدول (2): توزيع الاستبيان على عينة الدراسة

عينة الدراسة					مجتمع الدراسة
الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات المستبعدة	الاستمارات القابلة للتحليل الإحصائي	نسبة الاستمارات القابلة للتحليل الإحصائي	
109	72	04	68	62.38%	أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

كما أن الجدول (3) يوضح حجم العينة.

جدول (3): حجم العينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة

النسبة المئوية %	أعداد الأساتذة	الرتبة العلمية
2.9	2	أستاذ مساعد - ب
35.3	24	أستاذ مساعد - أ
16.2	11	أستاذ محاضر - أ
30.9	21	أستاذ محاضر - ب
14.7	10	أستاذ التعليم العالي
100%	68	المجموع

### الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات:

حيث تم القيام بتحليل البيانات الأولية للدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية لتطبيق العلوم الاجتماعية SPSS.

وتمت الاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:

- معامل كرونباخ ألفا لقياس مدى ثبات أداة الدراسة - الاستبيان.
- حساب معامل الالتواء ومعامل التفلطح من أجل اختبار خضوع الدراسة للتوزيع الطبيعي.
- اختبار ANOVA لمعرفة مدى ملاءمة نموذج الدراسة.
- مصفوفة معامل الارتباط من أجل التعرف إلى درجة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والتابعة في الدراسة، وكذلك درجة الارتباط بين المتغيرات المستقلة وبعضها البعض ودرجة الارتباط بين المتغيرات التابعة وبعضها البعض.
- الانحدار ( $R^2$ ): من أجل معرفة مقدار ما يفسره المتغير المستقل في المتغير التابع مع توضيح مستوى الدلالة.

### نتائج الدراسة و مناقشتها:

صدق وثبات الاستبيان:

الصدق الظاهري: من أجل اختبار صدق أداة الدراسة ظاهريا، تم توزيع الاستبيان على مجموعة من الأساتذة الجامعيين من أجل تحكيم الأداة، ووفقا لأراء المحكمين قامت الباحثات بإجراء ما يلزم من تغييرات، وتم إعداد الاستبيان في صورته النهائية.

- كذلك من أجل التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة نقوم بحساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، حيث يجب أن يكون أكبر من 0.60، وحساب معامل الصدق الذي هو الجذر التربيعي لألفا كرونباخ لقياس الصدق، ويجب أن يكون أكبر من 0.70.

جدول (4): صدق وثبات الدراسة

الرمز	المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات "الفا كرونباخ"	معامل الصدق
X	عمليات إدارة المعرفة	21	0.880	0.938
Y	جودة التعليم العالي	12	0.881	0.938
	إجمالي المحاور	33	0.916	0.957

يتضح من الجدول (4) أن معامل الثبات لمحاور الدراسة تجاوز الحد الأدنى له، حيث بلغ الإجمالي 0.916، كما أخذ محور عمليات إدارة المعرفة قيمة ثبات تقدر بقيمة 0.880، ومحور جودة التعليم العالي قيمة ثبات أكبر تقدر بقيمة 0.881، وهذا يعني أن عبارات الاستمارة تتصف بثبات النتائج مع إمكانية تعميم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة.

وهنا تكون قد تأكدنا من ثبات أداة الدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها في تحليل النتائج.

## التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة :

جدول (5): نتائج اختبار خضوع الدراسة للتوزيع الطبيعي

المتغير	معامل الالتواء		معامل التفلطح	
	القيم الإحصائية	الخطأ المعياري	القيم الإحصائية	الخطأ المعياري
توليد المعرفة	-1.489	0.291	2.331	0.574
حفظ وخزن المعرفة	-0.854	0.291	1.541	0.574
نقل وتشارك المعرفة	-1.284	0.291	2.654	0.574
تطبيق المعرفة	-1.035	0.291	0.917	0.574
جودة البحث العلمي	-0.773	0.291	0.410	0.574
جودة الخدمات الطلابية والخريجين	-1.141	0.291	1.766	0.574
جودة المناهج والبرامج	-0.577	0.291	-0.262	0.574
جودة التعليم العالي	-0.343	0.291	-0.586	0.574
عمليات إدارة المعرفة	-1.289	0.291	3.918	0.574

نلاحظ من خلال الجدول (5) أن قيم معامل الالتواء محصورة بين (-1.489، -0.343) وقيم معامل التفلطح محصورة بين (0.262، 3.918) وعليه فإن توزيع الدراسة خاضع للتوزيع الطبيعي وعليه يمكن اختبار الفرضيات.

### خصائص عينة الدراسة :

تم في هذا العنصر تحليل خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة، حيث يتم الاعتماد على التكرارات والنسبة المئوية على النحو التالي:

#### 1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول (6) يمثل نسب وتكرارات توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

جدول (6): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الجنس

البيان	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	31	45.6
أنثى	37	54.4
المجموع	68	% 100

حيث نلاحظ من خلال الجدول (6) أن أغلبية أفراد العينة هم إناث والبالغ عددهن 37 بنسبة 54.4%، في حين نجد نسبة الذكور 46.6% وهذا راجع إلى توجه النساء أكثر لسلك التعليم.

#### 2. توزيع العينة حسب الفئة العمرية :

جدول (7): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الفئة العمرية

البيان	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	13	19.1
30-40 سنة	26	38.2
40-50 سنة	23	33.8
أكثر من 50 سنة	6	6
المجموع	68	% 100

نلاحظ من الجدول (7) أن أغلبية العينة أعمارهم يتراوح بين 40-30 سنة، حيث يمثلون نسبة 38.2%، وتليها الفئة العمرية أقل من 40-50 سنة بنسبة 33.8%.

### 3. توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

جدول (8): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
39.7	27	ماجستير
60.3	41	دكتوراه
% 100	68	المجموع

من خلال الجدول (8) نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يحملون شهادة الدكتوراه، حيث بلغت نسبتهم 60.3%، وتليها الأفراد الذين يحملون شهادة الماجستير بنسبة 39.7%، وهذا يدل على أن أفراد العينة المدروسة مؤهلون علمياً.

### 4. توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية:

جدول (9): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الرتبة العلمية

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
2.9	2	أستاذ مساعد - ب
35.3	24	أستاذ مساعد - أ
16.2	11	أستاذ محاضر - أ
30.9	21	أستاذ محاضر - ب
14.7	10	أستاذ التعليم العالي
%100	68	المجموع

من خلال الجدول (9) يتضح أن أعلى نسبة هي 35.3% والتي تخص أفراد العينة الأساتذة المساعدين - أ -، ثم الأساتذة المحاضرين - أ - بنسبة 30.9%.

### 5. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

جدول (10): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
6.4	5	أقل من 5 سنوات
26.5	18	5-10 سنوات
47.1	32	10-15
19.1	13	أكثر من 15 سنوات
% 100	68	المجموع

من خلال الجدول (10) نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح خبرتهم بين 10-15 سنوات قدرت بـ 47.1% وهي أعلى نسبة، تليها نسبة 26.5% والتي تقابل أصحاب الخبرة 5-10 سنوات، وفي الأخير نجد الأفراد الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات بلغت نسبتهم 6.4%، وهذا يدل على أن أفراد العينة ذوي خبرة مهنية.

## تحليل و تفسير نتائج الدراسة :

1. اختبار مدى ملاءمة النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة :

تم استخدام تحليل التباين ANOVA للتأكد من سلامة النموذج من أجل اختبار الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.

جدول (11): ملاءمة النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	4.058	1	4.058	15.018	0.000 <sup>b</sup>
الخطأ	17.835	67	-	-	-
المجموع الكلي	21.893	68	-	-	-

يتبين من الجدول (11) أن هناك ثباتاً في صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث وصلت قيمة F المحسوبة (15.018) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) وهذا يثبت صلاحية النموذج للاختبار الفرضية الرئيسية.

## 2. تحليل علاقات الأثر لاختبار فرضيات الدراسة :

لقد تم تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والفرضيات الفرعية.

أ. تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة :

الفرضية الرئيسية للدراسة : "يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة".

للتأكد من تأثير المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة) على المتغير التابع (جودة التعليم العالي) يستخدم أسلوب الانحدار الذي يمكن تلخيص أهم نتائجه في جدول (12) : نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الجدول الموالي.

جدول (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الجدول الموالي.

R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة	قيمة المحسوبة †	المعاملات النمطية Beta	المعاملات الغير نمطية		المتغير
				B	الخطأ المعياري	
0.539	0.000	4.856	-	2.403	0.037	الثابت constant
	0.00	1.86	0.34	0.438	0.168	جودة التعليم العالي

من خلال الجدول (12) نلاحظ أن قيمة † المحسوبة  $T = 4.856$  و  $B = 0.438$  عند مستوى دلالة 0.000 وهو أقل من 0.01، مما يشير إلى وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.

كما يظهر الجدول قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.539$  وهذا يعني أن 53.9% من التباين في المتغير التابع (جودة التعليم العالي) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة)، وأن الباقي 46.1% ترجع لعوامل أخرى.

وبه تم إثبات الفرضية : يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.

مناقشة نتيجة الفرضية الرئيسية للدراسة: يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة صراع (2014)، التي أظهرت وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة والجودة التعليمية بالكلية، كذلك اتفقت مع نتيجة دراسة المينيراوي (2015) رغم أن هذه الدراسة ركزت على المعرفة الضمنية فقط.

كما أن الدراسة اختلفت مع دراسة المينيراوي (2015) في أبعاد متغير جودة التعليم العالي حيث إن دراسة المينيراوي تبنت الأبعاد التالية (الجوانب المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والأمان، التعاطف)، كما اختلفت مع دراسة المحاميد (2008) في تبني أبعاد إدارة المعرفة (النشاطات العلمية، المراتب العلمية، الخبرة التدريسية، حوسبة المكتبات، إيصال الإنترنت، الاشتراك في قواعد البيانات، تنوع المكتبة).

ب. تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

• تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H1: يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة البحث العلمي من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.

للتأكد من تأثير المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة) في المتغير التابع (جودة البحث العلمي) تم استخدام أسلوب الانحدار الذي يمكن تلخيص أهم نتائجه في الجدول (13).

جدول (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة	قيمة المحسوبة t	المعاملات النمطية Beta	المعاملات الغير نمطية		المتغير
				الخطا المعياري	B	
0.431	0.000	3.887	-	0.530	2.060	الثابت constant
	0.000	3.875	0.431	0.128	0.498	جودة البحث العلمي

من خلال الجدول (13) نلاحظ أن قيمة t المحسوبة  $T = 3.875$  و  $B = 0.498$  عند مستوى دلالة 0.000، وهو أقل من 0.01، مما يشير إلى وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة البحث من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.

كما يظهر الجدول قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.431$ ، وهذا يعني أن 43.1% من التباين في المتغير التابع (جودة البحث العلمي) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة)، وأن الباقي 56.9% ترجع لعوامل أخرى.

وبناء على هذه النتائج تم إثبات الفرضية الفرعية التي تنص على: "يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة البحث العلمي من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة".

مناقشة نتيجة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة: يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة على جودة البحث العلمي من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة صراع (2014) في اختيار بعد جودة البحث العلمي، لكن دراسة صراع (2014) اكتفت بدراسة مستوى المتغير فقط الذي جاء متوسط في حين دراستنا درست الأثر. وجود اختلاف بين دراستنا ودراسة المحاميد (2008) فهذا الأخير قام بتجزئة أبعاد متغير إدارة المعرفة أما دراستنا فقمنا بتجزئة متغير جودة التعليم العالي.

• تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H2: يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات الطلابية والخريجين من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.

للتأكد من تأثير المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة) في المتغير التابع (جودة الخدمات الطلابية والخريجين)، تم استخدام أسلوب الانحدار الذي يمكن تلخيص أهم نتائجه في (14).

جدول (14): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة	قيمة المحسوبة †	المعاملات المنطقية Beta	المعاملات الغير نمطية		المتغير
				الخطأ المعياري	B	
0.434	0.000	5.856	-	0.027	2.502	الثابت constant
	0.00	1.68	0.37	0.158	0.427	جودة الخدمات الطلابية والخريجين

من خلال الجدول (14) نلاحظ أن قيمة t المحسوبة  $T = 5.856$  و  $B = 0.427$  عند مستوى دلالة 0.000، وهو أقل من 0.01 مما يشير إلى وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة الخدمات الطلابية والخريجين من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.

كما يظهر الجدول قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.434$  وهذا يعني أن 43.4% من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمات الطلابية والخريجين) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة)، وأن الباقي 56.6% ترجع لعوامل أخرى.

وبناء على هذه النتائج تم إثبات الفرضية الفرعية التي تنص على: "يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات الطلابية والخريجين من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة".

مناقشة نتيجة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة: "يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة الخدمات الطلابية والخريجين من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة".

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة صراع (2014) في اختيار بعد جودة الخدمات الطلابية والخريجين، لكن دراسة صراع (2014) اكتفت بدراسة مستوى المتغير فقط الذي جاء متوسطاً في حين دراستنا درست الأثر.

• تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H3: يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة المناهج والبرامج التعليمية من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.

للتأكد من تأثير المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة) في المتغير التابع (جودة المناهج والبرامج التعليمية)، تم استخدام أسلوب الانحدار الذي يمكن تلخيص أهم نتائجه في (15).

جدول (15): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة	قيمة المحسوبة †	المعاملات المنطقية Beta	المعاملات الغير نمطية		المتغير
				الخطأ المعياري	B	
0.443	0.000	4.658	-	0.284	3.608	الثابت constant
	0.00	1.60	0.90	0.245	0.472	جودة المناهج والبرامج التعليمية

من خلال الجدول (15) نلاحظ أن قيمة t المحسوبة  $T = 4.658$  و  $B = 0.472$  عند مستوى دلالة 0.000، وهو أقل من 0.01، مما يشير إلى وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة المناهج والبرامج التعليمية من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.

كما يظهر الجدول قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.443$ ، وهذا يعني أن 44.3% من التباين في المتغير التابع (جودة المناهج والبرامج التعليمية) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة)، وأن الباقي 55.7% ترجع لعوامل أخرى.

وبناء على هذه النتائج تم إثبات الفرضية الفرعية التي تنص على: "يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة المناهج والبرامج التعليمية من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة".

مناقشة نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة: يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة المناهج والبرامج التعليمية من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة صراع (2014) في اختيار بعد جودة المناهج والبرامج التعليمية، لكن دراسة صراع (2014) اكتفت بدراسة مستوى المتغير فقط الذي جاء متوسطا في حين دراستنا درست الأثر.

## الاستنتاجات:

قدمت الدراسة الحالية نموذجا لاختبار أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين - دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة- الجزائر، وذلك من خلال تقديم إطار نظري يتناسب مع الدراسة الحالية، وتم في ضوئه تطوير الاستبيان ضمن أبعاد عمليات إدارة المعرفة جودة التعليم العالي، وقد توصلت الدراسة إلى أبرز الاستنتاجات التالية:

- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.
- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة في جودة البحث العلمي من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.
- بينت نتائج الدراسة وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات الطلابية والخريجين من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.
- أوضحت نتائج الدراسة وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة على جودة المناهج والبرامج التعليمية من وجهة نظر أساتذة الكلية محل الدراسة.

## التوصيات:

- في ضوء النتائج المستخلصة من هذه الدراسة، نوصي بما يلي:
- ضرورة تعزيز عمليات إدارة المعرفة كمدخل استراتيجي لتطوير وتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي.
- التنمية والتحسين المستمر للقدرات البحثية للأساتذة وتوفير الدعم المادي والمعنوي لهم من أجل الارتقاء بجودة البحث العلمي.
- تصميم برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس للتعريف أكثر بعمليات إدارة المعرفة وممارستها مما يساهم في خلق مناخ داعم لإدارة المعرفة في الجامعات.
- يجب الاهتمام أكثر بجودة الخدمات الطلابية والخريجين من خلال تأهيل الطلبة علميا واجتماعيا وثقافيا ليتمكنوا من استيعاب دقائق المعرفة.
- ضرورة التحيين المستمر للمناهج والبرامج التعليمية لتتماشى مع المتغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية الإقليمية والعالمية.
- الاستفادة من خبرات وتجارب الجامعات المتقدمة عالميا في مجال تحسين جودة التعليم العالي.

## المراجع:

- أبو جلع، عبد الرحمن ادريس البقيري، أبو سن، أحمد إبراهيم، الخضمر، الشيخ محمد (2016). دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الاقتصادية، 17(1)، 57-74.



- إسماعيل، النبهاني محمد (2016). مستوى أداء عضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر الطلبة في الجامعة، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 9(26)، 189-210.
- بوسهوه، نذير (2008). *دور إدارة المعرفة في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة* (رسالة ماجستير)، جامعة المدية، الجزائر.
- بوغليظة، الهام (2017). تطبيق معايير ستة سيجما في تحسين جودة التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سيكدة، *مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة*، 47(47)، 241-252.
- جقط، سناء (2017). *دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي* (رسالة ماجستير)، جامعة سطيف، الجزائر.
- الجناي، أكرم سالم (2013). *إدارة المعرفة في بناء الكفايات الجوهرية، عمان، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع*.
- الخطيب، أحمد، وزيان، خالد (2009). *إدارة المعرفة ونظم المعلومات* (ط1)، عمان، الأردن: عالم الكتب الحديث.
- رقاد، صليحة (2014). *تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته - دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري* (أطروحة دكتوراه)، جامعة سطيف 1، الجزائر.
- سعيداني، رشيد (2017). *متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة*، 2(1)، 151-165.
- سكر، ناجي رجب عبد، وحبیب، أكرم صبحي (2012). *تصور مقترح لبناء وتعزيز ثقة الطالب الجامعي بنفسه كواحد من أهم مطالب جودة التعليم الجامعي في قطاع غزة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 4-5 أبريل، الجامعة الخليجية، المملكة البحرينية*.
- السمرائي، مهدي صالح مهدي، وناصر، علاء حاكم محسن (2012). *تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، العراق: الذاكرة للنشر والتوزيع*.
- شناف، خديجة، ومراد، بلخيري (2016). *معايير ضمان جودة التعليم العالي: عرض بعض النماذج العالمية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية*، 5(4)، 240-255.
- صراع، توفيق (2014). *إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة أم البواقي* (رسالة ماجستير)، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
- العادلي، عادل مجيد عيدان، وعباس، حسين وليد حسين (2016). *الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية، عمان، الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع*.
- عريوات، انتصار (2019). *متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1* (أطروحة دكتوراه)، جامعة باتنة 1، الجزائر.
- عطية، لطيف عبد الرضا (2008). *رأس المال الفكري وإدارة المعرفة: العلاقة والأثر: دراسة استطلاعية لأراء عينة من مديري المصارف الحكومية في المحافظة الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 10(3)، 146-167.
- علي، عبد الستار، قنديلجي، عامر إبراهيم، والعمري، غسان (2006). *المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان، الأردن: دار المنسوق*.
- عليان، ربحي مصطفى (2008). *إدارة المعرفة، عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع*.

عون، وفاء بنت محمد، والحمد، تهاني بنت عبد الله (2016). دور ممارسة الجودة في تعزيز عمليات إدارة المعرفة في كلية التربية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، (77)، 385-415.

غالب، ياسين سعد (2007). إدارة المعرفة، عمان، الأردن: دار المناهج، الأردن.

غراز، الطاهر، الزهراء، نسيبة فاطمة (2019). الجودة في التعليم العالي: المفهوم، المتطلبات والتحديات، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، (3)، 391-405.

فراحتي، لويظة، جمعة، خيرالدين، ودريدي، أحلام (2018). إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي - تجارب بعض الجامعات، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، (2)، 117-131.

فريد، بلقوم، والطاهر، لعرج، (2010). مدخل إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف إدارة المعرفة، الملتقى الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، 13-14 ديسمبر، جامعة د. الطاهر مولاي بسعيدة - الجزائر.

فواز، واضح، ومجدي، نويري (2017). إدارة المعرفة أسلوب متكامل للإدارة الحديثة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، (1)، 222-239.

قردوبة، نصرالدين (2018). أثر الثقافة التنظيمية على عمليات بناء المعرفة - دراسة حالة عينة من المؤسسات، مجلة رؤى اقتصادية، (2)، 81-97.

القهيوي، ليث عبد الله (2013). استراتيجية إدارة المعرفة، عمان، الأردن: دار الحامد.

كبحلي، عائشة سلمة، مسغوني، منى، وعماني، لمياء (2017). حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، (2)، 27-54.

المحاميد، ربا جزا جميل (2008). دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة (رسالة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

المنيراوي، هناء عبد الرؤوف محمد (2015). دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الناصر، عامر عبد الرزاق (2015). إدارة المعرفة، عمان، الأردن: دار البازوزي العلمية.

نمور، نوال (2012). كفاءة هيئة التدريس وأثرها في جودة التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة منتوري قسنطينة (رسالة ماجستير)، جامعة قسنطينة، الجزائر.

Boughzala, I., & Ermine, J.-L. (2004). *Management des connaissances en entreprise* [Knowledge management in business]. Lavoisier, Paris, France: Hermes Science Publications.

Coakes, E. (2006). Storing and sharing knowledge: Supporting the management of knowledge made explicit in transnational organisations. *The Learning Organization: An International Journal*, 13(6), 579-593.

Laudon, K. C., & Laudon. J. P. (2004). *Management information systems: Managing the digital form*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Sarvary, M. (1999). Knowledge management and competition in the consulting industry. *California Management Review*, 41(2), 95-107.

UNESCO. (1998). *World Declaration on Higher Education for the Twenty-First Century: Vision and Action and Framework for Priority Action for Change and Development in Higher Education*. World conference on Higher Education, 9 October, UNESCO, Paris, France.