

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي بالأغواط  
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة  
قسم علوم الإعلام والاتصال  
تخصص اتصال وعلاقات عامة



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإنسانية

تأثير إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات الجامعية  
دراسة ميدانية كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة

تحت إشراف الأستاذ:  
- خضرون التواتي

من إعداد الطالبة:  
- رحمانية خيرة

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى  
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ  
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ  
الَّذِي يُخْرِجُ الْحَيَّ مِنَ الْمَوْتِ  
وَيُدْخِلُ الْمَوْتَىٰ فِي الْحَيَاةِ  
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ  
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ

# إهداء

الحمد لله الذي أنار لنا طريق العلم ويسر إلينا السبيل إليه لنقتطف ثمار السنين التي أهديناها:

إلى التي حملتني وهنا على وهن ، وسهرت الليالي من أجل راحتي ، وفرحت لفرحتي وحزنت لحزني إلى التي ستضفر بثمرة جهدها وتربيتها وتشهد حقيقة حلمها وتنال صبر عذابها ، إلى أول مارأت هذه الدنيا عيناى وأول ما سمعت صوتها أذناى وأول ما نطق بإسمها لسانى إلى أعز مالدى فى الوجود أمدى الغالية حفظها الله ورعاها .  
إلى من هو سبب وجودى فى الحياة ونور دربى الرجل الصامد الذى أنار لى الطريق إلى النجاح إلى من أحبا على ذكراه وأسير على دربه إلى الذى إسمه يحويه دمدى وتنفسه روى إلى من كلة الله بالهبة والوقار ...

إلى روح ابى الطاهرة ..  
وستبقى كلماتك نجوم أهتدى بها اليوم والغد والدى العزىز  
أهدىها إلى إختوى وإختوى الأعداء  
إلى صدىقاتى العزىزات  
أهدىها إلى روح ابنتى الطاهرة وعمتى الكرىمة  
إلى كل من أحبهم ويحبونى إلى كل من وسعهم قلبى ولم تسعهم ورقتى.

# خبرة

# شكر و عرفان

قال تعالى: ﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي

لَشَدِيدٌ﴾ [ابراهيم: الآية 07]

أحمد الله وأشكره أن وفقني لأداء هذا العمل وما كنت لأبلغه لولا فضله.

إلى خير الوجود عملاً بقوله، خير خلق الله

سيدنا محمد صلى الله عليه وآله وسلم:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان والتقدير

للأستاذ المشرف "تواتي خضرون"

و إلى لجنة المناقشة التي سوف تتحمل عناء القراءة والتصويب.

الشكر موصول لكل من ساعدني على إتمام هذه المذكرة

خيرة

# فهرس المحتويات

	البسمة
	الإهداء
	شكر و عرفان
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-هـ	مقدمة عامة.....
<b>الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة</b>	
	المبحث الأول: ماهية المعرفة.....
	المطلب الأول: مفهوم وخصائص المعرفة .....
	أولاً: مفهوم المعرفة .....
	ثانياً: خصائص المعرفة.....
	المطلب الثاني: أهمية وأنواع المعرفة.....
	أولاً: أهمية المعرفة.....
	ثانياً: أنواع المعرفة .....
	المطلب الثالث:مصادر وضرورة المعرفة.....
	أولاً: مصادر المعرفة.....
	ثانياً: ضرورة المعرفة.....

	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول إدارة المعرفة.....
	المطلب الأول: التطور التاريخي لإدارة المعرفة.....
	المطلب الثاني: مفهوم وأهمية إدارة المعرفة.....
	أولاً: مفهوم إدارة المعرفة.....
	ثانياً: أهمية إدارة المعرفة.....
	المطلب الثالث: أهداف ومبادئ إدارة المعرفة.....
	أولاً: أهداف إدارة المعرفة.....
	ثانياً: مبادئ إدارة المعرفة.....
	المطلب الرابع: عناصر ومبررات التحول إلى إدارة المعرفة.....
	أولاً: عناصر إدارة المعرفة.....
	ثانياً: مبررات التحول إلى إدارة المعرفة.....
	المبحث الثالث: أساسيات إدارة المعرفة.....
	المطلب الأول: مراحل إدارة المعرفة.....
	المطلب الثاني: عمليات إدارة المعرفة.....
	المطلب الثالث: نماذج وعوامل نمو إدارة المعرفة.....
	أولاً: نماذج إدارة المعرفة.....
	ثانياً: عوامل نمو إدارة المعرفة.....
<b>الفصل الثاني: الجودة في التعليم العالي وإدارة المعرفة.</b>	

	المبحث الأول: أساسيات جودة التعليم العالي.....
	المطلب الأول : مفهوم التعليم العالي و أهدافه.....
	أولاً: تعريف التعليم العالي.....
	ثانياً: أهمية التعليم العالي.....
	المطلب الثاني: ماهية جودة التعليم العالي.....
	أولاً: المفاهيم الأساسية للجودة.....
	ثانياً: مفهوم جودة التعليم العالي.....
	المطلب الثالث: معايير جودة التعليم العالي.....
	المبحث الثاني: ادارة المعرفة في التعليم العالي.....
	المطلب الاول: مفهوم ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.....
	المطلب الثاني: سمات وممارسات ادارة المعرفة في التعليم العالي.....
	اولاً: سمات ادارة المعرفة في منظمات التعليم العالي.....
	ثانياً: ممارسات ادارة المعرفة في التعليم العالي.....
	المطلب الثالث: مجالات ومبررات تطبيق ادارة المعرفة في التعليم العالي.....
	أولاً: مجالات تطبيق ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.....
	ثانياً: مبررات تطبيق ادارة المعرفة في التعليم العالي.....
	المبحث الثالث: أثر إدارة المعرفة على الجودة في التعليم العالي.....
	المطلب الأول: تحسين جودة البحث العلمي.....

	أولاً: مفهوم البحث العلمي.....
	ثانياً: أهمية البحث العلمي.....
	ثالثاً: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة البحث العلمي .....
	المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين.....
	أولاً: الخدمات الطلابية والخريجين .....
	ثانياً: تصنيفات الخدمات الطلابية.....
	ثالثاً: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة الخدمات الطلابية والخريجين .....
	المطلب الثالث: تحسين جودة المناهج والبرامج .....
	أولاً: مفهوم المناهج .....
	ثانياً: عناصر المنهج .....
	ثالثاً: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة المناهج .....
	المطلب الرابع: تحسين جودة الخدمات الإدارية .....
	أولاً: الخدمات الإدارية .....
	ثانياً: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة الخدمات الإدارية .....
<b>الفصل الثالث: واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة.</b>	
	المبحث الاول : مؤسسات التعليم العالي.....
	المطلب الأول: البيئة المعرفية في مؤسسات التعليم العالي.....
	أولاً: مؤسسات التعليم العالي مؤسسة معرفة.....

	ثانيا: المبادئ الموجهة لمؤسسات التعليم العالي.....
	ثالثا: مهام مؤسسات التعليم العالي.....
	المطلب الثاني : نبذة عن مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.....
	أولا: نشأة وتطور مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.....
	ثانيا: المشروع الوطني للتعليم عن بعد.....
	المطلب الثالث: نبذة عن جامعة عمار ثلجي الاغواط (كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة).....
	أولا: جامعة عمار ثلجي-الأغواط-.....
	ثانيا: تعريف الكلية.....
	ثالثا: الرؤية والرسالة.....
	رابعا: الاهداف.....
	خامسا: الهيكل التنظيمي.....
	سادسا: المرافق المتوفرة بالكلية.....
	سابعا: تعداد الطلبة بالكلية.....
	ثامنا: التخصصات المفتوحة بالكلية.....
	تاسعا: النشاط البيداغوجي.....
	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية واختبار أداة القياس.....
	المطلب الأول: نموذج و مجتمع وعينة الدراسة.....
	أولا: نموذج الدراسة.....

	ثانيا: مجتمع الدراسة.....
	ثالثا: عينة الدراسة.....
	المطلب الثاني: منهج الدراسة.....
	المطلب الثالث: خطوات تصميم وتنفيذ أداة الدراسة.....
	المطلب الرابع: صدق وثبات الدراسة.....
	المطلب الخامس: اختبار التوزيع الطبيعي.....
	المبحث الثالث: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية.....
	المطلب الأول: عرض خصائص مجتمع الدراسة.....
	المطلب الثاني: المجالات المعتمدة لتحديد الاتجاه العام للعبارات.....
	المطلب الثالث: دراسة اتجاهات الدراسة.....
	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات.....
	خاتمة عامة.....
	قائمة المصادر والمراجع.....

# قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
07	مقارنة بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة	01
22	عمليات وممارسات إدارة المعرفة	02
67	المرافق المتوفرة بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة	03
72	معامل صدق المحك	04
72	معامل ثبات الدراسة	05
73	ثبات الدراسة (التجزئة النصفية)	06
74	معامل الارتباط في الصدق البنائي	07
75	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	08
77	توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس	09
78	توزيع مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية	10
79	توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي	11
80	توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الخدمة	12
81	توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	13
82	مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاهات العامة للعبارات	14
83	اتجاه اجابات افراد العينة على عبارات المحور الاول	15
84	اتجاه اجابات افراد العينة على عبارات المحور الثاني	16
84	اتجاه اجابات افراد العينة على عبارات المحور الثالث	17
85	اتجاه اجابات افراد العينة على عبارات المحور الرابع	18
86	اتجاه اجابات افراد العينة على عبارات المحور الخامس	19
86	اتجاه اجابات افراد العينة على عبارات المحور السادس	20
87	اتجاه اجابات افراد العينة على عبارات المحور السابع	21
88	اتجاه اجابات افراد العينة على عبارات المحور الثامن	22
89	معامل التحديد	23
89	مدى ملائمة النموذج للبيانات تحليل anova	24
90	معامل خط الانحدار	25
91	يوضح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	26

# قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
03	هرم المعرفة	01
08	نموذج نوناك وتاكوشي	02
22	عمليات جوهرية لإدارة المعرفة	03
23	نموذج Duffy لإدارة المعرفة	04
24	نموذج سلسلة القيمة المعرفية	05
25	نموذج ماركوردت لإدارة المعرفة	06
66	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة	07
69	نموذج الدراسة	08
75	منحنى التوزيع الطبيعي	09
76	مخطط الانتشار	10
77	توزيع نسب عينة الدراسة	11
78	تركيبية مجتمع الدراسة حسب الجنس	12
79	تركيبية مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية	13
80	تركيبية مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي	14
81	تركيبية مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية	15
82	تركيبية مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	16

مقدمة

إن التطورات والتغيرات التي تشهدها المجتمعات الحديثة في جميع المجالات المعرفية و التكنولوجية جعلت العالم يدرك أهمية التعليم في مواكبة التغيرات ومواجهة التحديات المحيطة به، اضافة إلى أهميته في تطوير المجتمعات اقتصاديا واجتماعيا ما أوجب على المفكرين والباحثين ضرورة البحث عن نماذج جديدة لإصلاح التعليم العالي تتوافق مع احتياجاته الحالية والمستقبلية، حيث أصبحت أمم اليوم تقاس بما تملكه من ثروة معرفية قادرة على الابداع والانتاج وبما تحمله من فكر وقيم تساعد على ترسيخ السلوكيات الحضارية الراقية، لذلك أصبحت المؤسسات الحديثة تعتمد على مخرجات التعليم العالي التي تمتاز بالجودة والأداء المتميز.

أصبحت المعرفة تعتبر عاملا مهما في نجاح كل من الفرد والمؤسسة على المدى البعيد في هذا الاطار يبرز مفهوم "إدارة المعرفة" MANAGMENT KNOWLEDGE باعتبارها من أهم المداخل التي تساعد في التغلب على تحديات هذا العصر، ففي ظل هذا التحول أصبحت تواجه المؤسسات باختلاف انواعها ومؤسسات التعليم العالي مرحلة من التغيرات والتحولات التي كان سببها المعلوماتية والتقنية التي اعتمدت على المعرفة العلمية المتقدمة والاستخدام الامثل للمعلومات المتسارعة.

تعد إدارة المعرفة أحد التطورات الفكرية المعاصرة ذات الأثر الفعال على نجاح الأعمال والمؤسسات التعليمية انطلاقا من الرأسمال الفكري البشري، لأن إدارة المعرفة تؤسس فكرة مفادها أن المؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة بكل ما تشمله من تراخيص وبراءات اختراع لمعلومات خاصة بالمجال الذي تعمل فيه.

أصبح الاهتمام بموضوع جودة التعليم العالي الذي أصبح يشكل تحديا حيث بادرت العديد من المؤتمرات على الصعيد العالمي والاقليمي والمحلي بالاهتمام به من أجل تحسين المردود النوعي للتعليم، يمثل مفهوم تحسين جودة التعليم العالي أحد المفاهيم الهامة لهذا الأخير في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعولمة، وعليه انتشرت هيئات عالمية لضمان جودة التعليم العالي والتي عملت على تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة البرامج التعليمية، ولهذا أصبح لزاما على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وادخالها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسات التعليمية في ظل التغيرات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي من أجل تعزيز القدرة التنافسية.

أصبحت الجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات مطالبة بالاهتمام بجودة التكوين والتعليم من أجل الارتقاء إلى أعلى المعايير الدولية على الرغم من أن الدولة خصصت جزءا من مواردها وجهودها في التعليم العالي والاهتمام به من أجل تحقيق طموحات مرجوة ومستهدفة نحو استثمار بشري ذو نوعية عالية.

### إشكالية البحث:

على الرغم من انتشار مفهوم إدارة المعرفة وتطبيقاته على نطاق معتبر في قطاع منظمات الأعمال المختلفة، إلا أنه مازالت البحوث والتجارب والتطبيقات لهذا المفهوم في مؤسسات التعليم العالي محدودة وغير كافية، مما سبق وباعتبار مؤسسات التعليم العالي أن المعرفة هي مصدر تحسين للعملية التعليمية وفي ظل محدودية الدراسات المعالجة لتطبيقات إدارة المعرفة ولآثارها وانعكاساتها على الجودة في مجال التعليم العالي فالدراسة الحالية تهدف إلى القاء الضوء على مدى تأثير إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات الجامعية.

وبالتالي تتبلور إشكالية هذا البحث على النحو التالي:

- كيف تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات الجامعية؟  
يمكن تقسيم مشكلة البحث حسب متغيرات الدراسة إلى الأسئلة الفرعية التالية.

### ثانيا: الأسئلة الفرعية

- ما المقصود بإدارة المعرفة؟ وفيما تكمن أهميتها وأهدافها؟
- ما المقصود بالتعليم العالي وأهدافه؟
- فيما تتمثل جودة التعليم العالي؟ وماهي معايير تقييمها؟
- ما هو أثر إدارة المعرفة في تحسين الجودة في التعليم العالي؟
- ما مدى تطبيق إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة؟

### ثالثا: فرضيات البحث

للإجابة على الاشكالية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر لإدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في التعليم العالي بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة. ومنه تنبثق الفرضيات الفرعية التالية:

1. إدارة المعرفة عملية منهجية في توفير المعرفة واثاحتها للعاملين في قطاع التعليم العالي من خلال توفير البيانات والمعلومات ونشر المعارف.
2. تقوم الكلية بتطبيق عمليات إدارة المعرفة ( توليد المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة وتطبيق المعرفة).
3. تؤثر إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة على جودة التعليم العالي ( جودة البحث العلمي، جودة الخدمات الطلابية والخريجين، جودة البرامج والمناهج وجودة الخدمات الادارية).

### رابعاً: أهمية البحث

يعد موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الادارية الجديدة الذي لم يلق المعالجة الكافية والاهتمام الوافي وخاصة في مجال التعليم العالي الذي يمثل العصب المحرك لنمو وتقدم المجتمعات .  
تتمثل أهمية الدراسة في مايلي :

- إدارة المعرفة: (مفاهيمها، أهميتها، عملياتها وبيان أثرها في تحقيق جودة التعليم العالي).
- تسعى هذه الدراسة لتحليل واقع وإدراك هيئة التدريس بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة لمفهوم وأهم عمليات إدارة المعرفة وآثارها على جودة التعليم.

### خامساً: أهداف الموضوع

- التطرق إلى المفاهيم النظرية المتصلة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- توضيح أثر تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم بالكلية (محل الدراسة).

### سادساً: أسباب اختيار الموضوع

- تم اختيار الموضوع للأسباب التالية:
- الموضوع يمثل مشكلة تتطلب الدراسة.
  - وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي مما يجعل من إدارة المعرفة أسلوباً لتحقيق وتحسين الجودة.

### سابعاً: منهجية البحث

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث من خلال الاعتماد على العديد من المراجع والمتمثلة في الكتب، المجالات ورسائل (الماجستير والدكتوراه).

أما الجانب التطبيقي من هذه الدراسة اعتمدنا على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي وذلك عن طريق الاستبيان، أين تم توزيعه على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة (جامعة عمار ثلجي بالأغواط) للإجابة عليه، وتم تحليل النتائج باستخدام أدوات التحليل الإحصائي ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss .

### ثامنا: الدراسات السابقة

• قلبو حسينة، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، جامعة خيضر، بسكرة، 2015/2014 وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إبراز الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في بقاء ونمو المؤسسات.

- محاولة الرفع من فعالية المؤسسة وأدائها.

- إبراز أهمية إدارة المعرفة من خلال إضافة قيمة للمؤسسة وخلق الميزة التنافسية.

• حرنان نجوى، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه في تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 1987. وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- الدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

- إدارة المعرفة أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات التطور والتقدم لأي مؤسسة في العصر الحالي لاسيما مؤسسات التعليم العالي.

- السعي إلى تحقيق التميز والتحسين المستمر في الجامعات الجزائرية لتواكب الجامعات العربية والعالمية.

- تطبيق إدارة الجودة بحاجة إلى دعم الدولة وزيادة التمويل مع تحديد أولويات السياسات التعليمية بوضوح مع التركيز على البحث العالمي ومخرجات التعليم.

• انتصار عربوات، متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة باتنة، 2019/2018. وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- قيادة إدارية مدركة لأهمية تبني إدارة المعرفة في الجامعة من أجل الحصول على دعمها ومساندتها.

- تطبيق إدارة المعرفة يحقق للجامعة التعاون والترابط بين كلياتها وأقسامها.  
- لازالت الجامعة محل الدراسة لا تعتمد على اجراءات ومقاييس واضحة لاكتساب والسيطرة على المعرفة اللازمة، بل وغياب واضح لسياسة تحسين المعارف وتطويرها وما تطرحه المعطيات البيئية باستمرار بما يعرقل تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية ويجعلها بعيدة عن تقديم مخرجات تواكب التطورات المحلية والعالمية.

• ياسر ميمون عباس، الجودة في التعليم الجامعي، مقال علمي ضمن المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، يومي: 10-12/05/2011 وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ضرورة الاهتمام بالجودة في التعليم الجامعي.  
- التوصل إلى أهم أبعاد الجودة في التعليم الجامعي ( الطلاب- أعضاء هيئة التدريس- الادارة المباني والتجهيزات- التمويل- خدمة المجتمع).

### تاسعا: تقسيمات البحث

لمعالجة موضوع الدراسة تم تقسيم العمل إلى ثلاث فصول (فصلين نظريين وفصل تطبيقي).  
- **الفصل الأول:** الاطار النظري لإدارة المعرفة تطرقنا فيه إلى ماهية المعرفة (مفهومها وأهميتها، خصائصها وعملياتها...)

- **الفصل الثاني:** الجودة في التعليم العالي وإدارة المعرفة يتناول أساسيات جودة التعليم العالي ( مفهوم التعليم العالي وأهدافه، مفاهيم الجودة، مفهوم جودة التعليم العالي ومعايير تقييمها) والمفاهيم المرتبطة بإدارة المعرفة في التعليم العالي بالإضافة إلى أثر إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي.

- **الفصل الثالث:** واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة (جامعة الأغواط) يتطرق إلى البيئة المعرفية لمنظمات التعليم العالي بالجزائر، نبذة عن منظمات التعليم العالي في الجزائر، نبذة عن جامعة الأغواط (كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة)، ثم التطرق إلى الاطار المنهجي للدراسة وعرض مناقشة لآراء وإجابات أفراد العينة مع عرض أهم النتائج والاقتراحات.

الفصل الأول:

الإطار النظري لإدارة المعرفة

### تمهيد

تعتبر إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي لاقت اهتماما بالغا من الباحثين والدارسين لأسباب لا تتعدى مساعي تطوير الفكر الإداري فحسب، بل يتعلق الأمر أيضا بتطوير الممارسة على مستوى المؤسسات، وذلك بغية تحسين وزيادة قدرتها التنظيمية والتنافسية كونها منظمات معرفية تتعامل مع المستجدات التي تفرضها تطورات عالم اليوم. بما في ذلك الجامعات على اعتبارها أكثر المؤسسات تعاملًا مع المعارف بل المنتج الأول لها وبالتالي فالأولى عند الحديث عن إدارة المعرفة ربطها بالدرجة الأولى بالمؤسسة الجامعية.

إن تطبيق إدارة المعرفة يستلزم عدة متطلبات كالموارد البشرية المؤهلة وقيادة تشجع على تبني إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأن يكون الهيكل التنظيمي أكثر ملائمة لعملية المعرفة. كما يجب أن تتسع الثقافة التنظيمية لتحتوي الجوانب العديدة الخاصة بالمعرفة. لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى ماهية المعرفة والإلمام بالمفاهيم الأساسية الخاصة بها.

## المبحث الأول: ماهية المعرفة

إن المعرفة حقل قديم متجدد برز الاهتمام بها منذ آلاف السنين، واليوم تنظر المؤسسة الحديثة إلى المعرفة على أنها تعد أساساً لضمان البقاء والنمو لأنها تساهم في الرفع من فاعليتها وأدائها. وسوف يتم التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم المعرفة وخصائصها والأهمية والأنواع بالإضافة إلى أهم مصادرها وضرورتها بالنسبة للفرد والمؤسسات.

## المطلب الأول: مفهوم وخصائص المعرفة

إن المعرفة هي الأصل الجديد وهي أحدث عوامل الانتاج الذي يعترف به كمورد أساسي للميزة التنافسية، ومن خلال هذا المطلب سنوضح مفهوم المعرفة وذكر بعض خصائصها .

### أولاً: مفهوم المعرفة

قبل التطرق إلى مفهوم المعرفة يجب المرور بمراحل المعرفة وهي بيانات معلومات ثم معرفة وأخيراً الحكمة.

4. **البيانات:** وهي المادة الخام الأولية التي تستخلص منها المعلومات وقد تظهر في شكل أرقام أو حروف أو إشارات أو صورة دون سابق أو تنظيم لها وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها وتفتيحها وتحليلها في إطار واضح ومفهوم.<sup>1</sup>

5. **المعلومات:** هي مجموعة من البيانات المعالجة والمؤطرة والمنظمة والمتراطة والمعدة للاستخدام واتخاذ القرارات.

6. **المعرفة:** تعود بدايات الاهتمام بالمعرفة إلى بداية خلق الإنسان إذ خلقه الله سبحانه وتعالى على الفطرة، ثم علمه وهده السبيل<sup>2</sup> يتبين هذا من قوله تعالى: " وعلم آدم الأسماء كلها"<sup>3</sup> . وقد نمت المعرفة وتطورت مع نمو المجتمعات الانسانية وتقدمها وعلى الرغم من ذلك لم يكن هناك تصور واضح في آراء الفلاسفة والمفكرين وذلك لاختلاف خلفياتهم العلمية.

7. **الحكمة:** يعرفها Fireston بأنها تجسيد الذكاء وفهم ما هو صحيح وخطأ، وما هو حقيقي وزائف، وفهم القيمة الدائمة. كما تشمل الحكمة القدرة على قبول التوجهات الجديدة التي يمكن أن يكون مرغوب

<sup>1</sup> - ليث عبد الله القهوي، استراتيجية إدارة المعرفة، دار حامد، عمان، ط1، 2013، ص: 20.

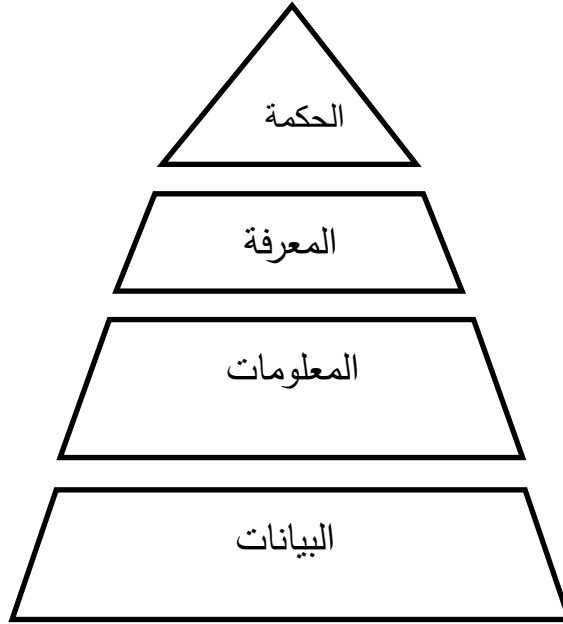
<sup>2</sup> - هيثم علي الحجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، دار الرضوان، عمان، ط1، 2014، ص: 46 .

<sup>3</sup> - سورة البقرة الآية 31 .

فيها ويمكن إدراكها، وهي استخدام المعرفة المعبر عنها في مبادئ للوصول إلى قرارات حكيمة حول المواقف الأخلاقية<sup>1</sup>.

ويمكن التمييز بين المصطلحات البيانات، المعلومات والمعرفة والحكمة من خلال وضعها في هرم متدرج كما هو مبين في الشكل التالي :

الشكل رقم(01) : هرم المعرفة



المصدر: ياسين غالب سعد، المعلوماتية وإدارة المعرفة، 2007، ص: 63.

وبعد التطرق إلى مراحل المعرفة يمكننا توضيح مفهوم المعرفة كما يلي :

- المعرفة هي الخبرة التي تمكن من توصيلها وتقاسمها، أو المعلومات في النشاط.<sup>2</sup>
- المعرفة تتكون من البيانات أو المعلومات التي تم تنظيمها ومعالجتها لنقل الفهم والخبرة والتعلم المتراكم والتي تطبق في المشكلة أو النشاط الراهن.<sup>3</sup>
- المعرفة هي معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة أو هي معلومات مفهومة ومحللة ومطبقة<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - هيثم علي الحجازي، مرجع سبق ذكره، ص: 47 .

<sup>2</sup> - أحمد خطيب وعادل سالم، إدارة حديثة: نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، ط1، جدار الكتاب العالمي، الأردن، 2009، ص: 62.

<sup>3</sup> - نجم عبود نجم، إدارة المعرفة المفاهيم الاستراتيجية والعمليات، دار الوراق، ط2، الأردن، 2008، ص: 25-26.

<sup>4</sup> - عبد اللطيف محمود مطر، إدارة المعرفة والمعلومات، دار الكنوز للمعرفة، عمان، 2007، ص: 29.

ونلاحظ أن المعرفة هي أعلى شأنًا من المعلومات، فنحن نسعى للوصول على المعلومات لكي نعرف أو نزيد معارفنا، وهي الامتزاج الخفي بين المعلومة والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على الحكم، والمعلومات وسيط لاكتساب المعرفة ضمن وسائل عديدة كالحدس والتخمين والممارسة الفعلية.

### ثانياً: خصائص المعرفة

اختلفت وجهات النظر التي يحملها الباحثون في هذا المجال وللافادة المتوقعة منها، وتتميز المعرفة بعدة خصائص وهي :

- (1) **التراكمية:** المعرفة تظل صحيحة وتنافسية في اللحظة الراهنة، لكن ليست بالضرورة تبقى كذلك في المرحلة القادمة، وهذا يعني أن المعرفة متغيرة .
- (2) **التنظيم:** المعرفة المتولدة ترتب بطريقة تتيح للمستفيد الوصول إليها وانتقاء الجزء المقصود منها .
- (3) **البحث عن الأسباب:** تحليل يهدف إلى إشباع رغبة الانسان إلى البحث والتعليل لكل شيء ، وإلى معرفة أسباب الظواهر .
- (4) **الشمولية واليقين:** شمولية المعرفة لا تسري على الظاهرة التي تبحثها فحسب، بل على العقول التي تتلقاها، فالحقيقة تفرض نفسها على الجميع بمجرد ظهورها، وهي قابلة لأن تنقل إلى كل الناس، واليقينية لا تعني أن المعرفة ثابتة بل تعني الاعتماد على أدلة مقنعة ودامغة .
- (5) **الدقة والتجريد:** وهنا تعني التعبير عن الحقائق رياضياً<sup>3</sup>.

### المطلب الثاني: أهمية وأنواع المعرفة

تكتسب المعرفة أهمية كبيرة لدى المؤسسات أدى إلى تبنيها في معظم الإدارات ومن خلال هذا المطلب سنوضح أهمية وأنواع المعرفة التي تعد من أولويات المؤسسة .

#### أولاً: أهمية المعرفة

تبرز أهمية المعرفة من خلال إضافة قيمة المؤسسة، وكذا في الدور الذي تؤديه في تحويل مؤسسة إلى اقتصاد المعرفة، ويمكن أن تحدد هذه الأهمية في النقاط التالية:

- المعرفة أصبحت أساس لخلق ميزة تنافسية واستخدامها؛
- توجه المعرفة الإدارية مدراء المؤسسات إلى كيفية أداء مهماتهم بكفاءة؛
- المعرفة هي الأساس وراء كيفية خلق المؤسسة وتطورها ونضجها؛
- تساهم المعرفة في مرونة المؤسسة من خلال دفعها لاعتماد أشكال التنسيق والتصميم والهيكلية تكون أكثر مرونة؛.

- يمكن للمؤسسة أن تستفيد من المعرفة كسلعة نهائية عبر بيعها والمتاجرة بها واستخدامها لتعديل منتج معين أو لإيجاد منتجات جديدة؛
- المعرفة لا تخضع لقانون تناقص الغلة، ولا تعاني من مشكلة الندرة وهي المورد الوحيد الذي يبني بالتراكم ولا يتناقص بالاستخدام وتستخدم المعرفة في توليد وتطوير أفكار جديدة بتكلفة أرخص أو بدون تكلفة إضافية<sup>1</sup>.

### ثانيا: أنواع المعرفة

قسمت المعرفة إلى ما يلي :

- **المعرفة الضمنية:** والتي تسير إلى معرفة شخصية تحتوي على معان داخلية ونماذج ذهنية وخبرات وهي نوعان أحدهما تقني يعود إلى العمق والآخر إدراكي يحتوي على أفعال وسلوكيات يومية .
- **المعرفة المعلنة:** وهي المعرفة التي يعبر عنها من خلال الحقائق والتعبيرات والرسومات والتصورات، ويمكن توثيقها في الورق أو في الشكل الإلكتروني .
- **المعرفة التكنولوجية:** وهي جزء من المعرفة الضمنية وتعبر عن البراعة والخبرة والمهارة في العمل.
- **المعرفة السلبية:** وهي التي تتم بناءا على ربط المفاهيم باستخدام طرق الاستنتاج والاستقراء .
- **المعرفة الموجهة:** فهي المعرفة التي تبنى على أساس عدة سنوات الخبرة في العمل وتصبح دليلا ومرشدا للسلوك نتيجة التعلم<sup>2</sup> .

وهناك تصريح آخر للمعرفة حسب lundvalle والذي قسمها إلى أربعة أنواع وهي :

- **معرفة ماذا ( Know-what ) :** تعبر عن المعرفة حول الحقائق التي يمكن ترميزها .
  - **معرفة لماذا ( Know-why ) :** هي معرفة حول المبادئ و القوانين .
  - **معرفة كيف ( Know-how ) :** وتعني المهارات والقابلية لتنفيذ مهمة معينة بنجاح
  - **معرفة من ( know-how ) :** وهي معرفة حول من يعرف ماذا وكيف<sup>3</sup>.
- وهناك أنواع عديدة للمعرفة قد قسمها العلماء ولعل أشهرها هي التي قسمها نوناك وتاكوشي وهي معرفة ضمنية ومعرفة صحيحة.

<sup>1</sup> - إيمان قحوش، دور إدارة المعرفة في تحسين تسيير علاقات الزبائن، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة المعرفة والمعارف، جامعة محمد خيضر، بسكرة: الجزائر، 2011/ 2012، ص: 68.

<sup>2</sup> - قلوبو حسينية، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة خيضر، بسكرة: الجزائر، دفعة 2014/2015، ص: 78 .

<sup>3</sup> - سمراء كحيلات، تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم المكتبات، جامعة منتوي، قسنطينة: الجزائر، دفعة: 2009/2008، ص: 33 .

1. **المعرفة الضمنية:** وهي المعرفة الموجودة في عقول الأفراد غير الرسمية التي يعبر عنها بالطريقة الحدسية والنوعية وغير القابلة للنقل والتعليم وتوجد في عمل الأفراد والفرق في المؤسسات وهذه المعرفة تعطي للمؤسسة خصوصيتها وشخصيتها وقدرتها على انشاء وتوليد معارف جديدة، ووصفت بأنها الخبرات والتجارب الأعضاء المؤسسة التي لم توثق رسمياً<sup>1</sup>.

2. **المعرفة الصريحة:** وهي معرفة رسمية نظامية معبر عنها كمياً، قابلة للنقل والتعليم، ويمكن تسريبها خارج المؤسسة ونجدها في أشكال فكرية كما نجدها مجسدة في منتجات المؤسسة وخدماتها ومعايير تقييم العمل<sup>2</sup>.

ويمكن توضيح المقارنة بين المعرفة الضمنية والصريحة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(01): مقارنة بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة

المعرفة الضمنية	المعرفة الصريحة:
✓ القدرة على التكيف والتعامل مع الجديد والحالات الاستثنائية؛	✓ القدرة على نشرها وإعادة انتاجها والحصول عليها وتقليدها عبر مراكز المؤسسة؛
✓ الخبرة، معرفة كيف؟، ومعرفة لماذا؟؟	✓ القدرة على التعلم والتدريب؛
✓ القدرة على التعاون؛	✓ القدرة على التنظيم؛
✓ الاشتراك في الرؤية؛	✓ رؤية بيانات مهمة؛
✓ نشر الثقافات؛	✓ تشغيل التعليمات
✓ التدريب والتعيين من أجل تحويل المعرفة التجريبية إلى قواعد ملموسة .	✓ نقل المعرفة عن طريق خدمات منتجات وعمليات موثقة .

المصدر: إيمان قحومش، مرجع سبق ذكره، ص: 14.

وقد وضع نوناك وتاكوشي نموذجاً يسمح بالانتقال من المعرفة الصريحة إلى المعرفة

الضمنية أو العكس وماذا تسمى كل حالة من الحالات كما يلي:

<sup>1</sup> - أكرم سالم الجنابي، إدارة المعرفة في بناء الكفايات الجوهرية، دار الوراق، عمان، ط1، 2013، ص: 52 .

<sup>2</sup> - ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفاء، عمان، ط1، 2008، ص: 78 .

• **الاشتراكية** : والتي تتضمن التحويل من ضمنية إلى ضمن وهي لتبادل المعرفة لأنها تنتقل بصفة عفوية عند كل موضع في العمل، لكن المعرفة في هذه الحالة تبقى في عقول المشاركين فيها وهي الصعب توثيقها من معرفة صريحة إلى معرفة ضمنية.

• **التوضيحية**: من الضمنية إلى الصريحة بحيث تأخذ شكل مفاهيم ونماذج تسهل من نقلها والاشترك فيها .

• **التجميعية**: وهي التحول من معرفة صريحة إلى معرفة صريحة كما في المدارس والجامعات .

• **الداخلية**: والتي تؤكد على التحول من معرفة صريحة إلى معرفة ضمنية من خلال تكرار أداء المهمة تصبح المعرفة الصريحة مستوعبة مثل المعرفة الضمنية<sup>1</sup>.

كما يوضحه الشكل التالي بالانتقال من المعرفة الضمنية إلى الصريحة والعكس :

الشكل رقم(02): نموذج نوناك وتاكوشي

الاشتراكية	→	التوضيحية
الداخلية	←	التجميعية

المصدر: قلبو حسينة، مرجع سبق ذكره، ص: 09.

### المطلب الثالث: مصادر وضرورة المعرفة

الحصول على المعرفة يقصد به شكل تعلم الإنسان للمعارف وإدراكها وهذا يجري بأشكال مختلفة وهي الملاحظة والعقل والمنطق والخبرة ومن خلال هذا المطلب سنتطرق فيه لتوضيح مصادر وضرورة المعرفة :

#### أولاً: مصادر المعرفة

ويمكن تقسيم مصادر المعرفة إلى مصادر داخلية وخارجية:

**1) المصادر الداخلية للمعرفة:** وهي مصادر تتبع من المؤسسة وتزودها بالمعرفة ويمكن حصرها فيما يلي :

• **استراتيجيو المعرفة:** هم الذين يعيدون تقييم أو بناء استراتيجية المؤسسة وهم مسؤولون عن الاهتمام بمعرفة الأغراض وهم خبراء الاستراتيجية والمنافسة القائمة على المعرفة في

<sup>11</sup> - بن باير حبيب وبلجوم فريد، دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في اقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف: الجزائر، 14-13 ديسمبر 2011، ص: 6.

السوق .

● **مهنيو المعرفة:** وهؤلاء هم الذين يتعاملون مع المعرفة كموضوع وهم يستوعبون المضمون المعرفي وهي الخبرة في أساليب الحصول عليها واستيعابها بالمنهجية الفعالة لتوليدها أو جعلها قادرة على العمل في مجالات الاستعمال المختلفة .

● **عمال المعرفة:** وهؤلاء هم يعملون في مجال المعرفة من أجل توفير عوامل الدعم والإسناد المهني للمعرفة فهم يقومون بجمع المعلومات وتصنيفها وجدولتها و تخزينها وإيصالها والاستجابة لكل الطلبات<sup>1</sup>.

(2) **المصادر الخارجية:** وتتمثل في :

● **الزبائن:** إذ يعتبر الزبون المصدر المتجدد للمعرفة، ولمعرفة الحاجات التي تطور المنتجات لخدمة العائلة للتسوق ، وكلما كانت المؤسسة أكثر إصغاء وتفاعل واستجابة كلما تطورت أسرع وأفضل أرخص بالسوق .

● **الموردون:** وهم المصدر الأساسي الأكثر أهمية بالمعرفة المتعلقة بالسوق الصناعي والمواد ومواصفاتها وخدماتها، إن العلاقة التفاعلية بالموردين يمكن أن تقدم مصدر للمعرفة العميقة عن الموارد وتأثيرها على المنتجات والخدمات .

● **المنافسون:** هم المصدر الأكثر تأثيراً فهم يسعون إلى جعل معرفتهم صعبة التقليد، وذلك لجعلها متجذرة في بيئة وثقافة المؤسسة المنافسة .

● **الشركاء:** وهم المصدر الذي يوفر وبطريقة جاهزة وسريعة ما تفتقد له المؤسسة من معرفة وخبرات وهذا يتم بتشارك وتحالف منظمين متكاملتين بشكل إيجابي<sup>2</sup> .

**ثانياً: ضرورة المعرفة**

تظهر ضرورة المعرفة للأفراد والمؤسسات في ما يلي :

● **الميزة التنافسية:** تجعل مجموعة من العوامل مثل زيادة التنافس والعولمة والجوانب الاقتصادية الخاصة بالمعرفة التي استجبت من المحافظة على نمو الأعمال، مما جعل التنافس أكثر حدة وقوة .

<sup>1</sup> - علاء فرحان وأميرة الجنابي، إدارة المعرفة، دار الصفاء، عمان، ط1، 2009، ص: 60-61.

<sup>2</sup> - قلوبو حسينية، مرجع سبق ذكره، ص: 11.

- **التقنية:** أثارت التقنية معدل التغيير وتطلب وجود قوة عاملة قابلة للتكيف وماهرة ومتعلمة فالعمل يتزايد تعقيده، إلا أن التقنية منحت فرصة مشاركة المعلومات كما ساعدت خبراء التدريب على إعادة التفكير في الأساليب التي يتعلم بها الأفراد .
- **مرونة التوظيف:** باتت المعرفة أكثر سرعة في الزوال كما كانت قبل ذلك حيث يقوم الموظفون بتغيير مهنتهم ووظائفهم بتكرار أكبر<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - علاء فرحان وأميرة الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص: 65.

## المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول إدارة المعرفة

تكتسب إدارة المعرفة أهمية متزايدة في ظل التحديات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات، وتركز إدارة المعرفة على تعزيز مستويات الإنتاجية والكفاءة والفاعلية في المؤسسات، سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى مفهوم إدارة المعرفة وأساسياتها .

### المطلب الأول: التطور التاريخي لإدارة المعرفة

تعود بداية المعرفة إلى بداية خلق الإنسان، حيث خلقه الله تعالى على الفطرة ثم علمه وهده السبيل<sup>1</sup> ، قال الله تعالى " الرَّحْمَنُ (1) عَلَّمَ الْقُرْآنَ (2) خَلَقَ الْإِنْسَانَ (3) عَلَّمَهُ الْبَيَانَ (4)".<sup>2</sup> ومن السهولة تمييز الطابع التراكمي للمعرفة الإنسانية، وقد نقل التاريخ بعض أوجه الازدهار في الحضارات القديمة كالسومرية والآشورية والبابلية والفرعونية والصينية والهندية واليونانية، والتي حصل فيها تراكم معرفي مكن الإنسان من تحقيق انجازات كبرى، ولكن الطابع الغالب على المعرفة القديمة لم يخرج عن كونه خبرات متوارثة ومقترنة في جانب كبير منه بالإلهام، أي لم يخضعوا المعرفة للتجربة والبرهان . وفي العصور الإسلامية الأولى حث الإسلام على طلب العلم<sup>3</sup> ، قال تعالى: " أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (3) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (4) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (5)"<sup>4</sup>.

مما أدى إلى تطور العالم الإسلامي على الآخرين، وبرع المسلمون في نقل معارف الحضارات الأخرى مع محاولات جادة لإخضاعها للتجربة والبرهان، ولم يقتصر دورهم على الترجمة والنسخ بل كانت لهم مساهماتهم الجادة في توليد المعرفة الجديدة عندما فهموا بان العلم على انه معرفة نظرية تستهدف أغراضا علمية تطبيقية، فبرعوا في الطب والهندسة والرياضيات والفن المعماري، وبعد التطور التاريخي الذي حصل آنذاك من الحروب وبلوغ أوروبا بما يسمى عصر النهضة، انتقل مركز الريادية في توليد المعرفة إليها، وظهر على أيدي الأوروبيين ما يطلق عليه المعرفة العلمية<sup>5</sup>، التي تستخدم أساليب فكرية وعقلية جديدة تختلف عن أساليب الفلسفة النظرية ودائما تخضع للتجربة والبرهان، وفي الفكر الحديث والمعاصر تم تناول المعرفة من خلال المدارس الفكرية والإدارية والتنظيمية، كالتالي :

<sup>1</sup> - محمد صحراوي و محمد حمدي، دور إدارة المعرفة في تحقيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الأغواط، دفعة 2013/2014 ، ص: 08.

<sup>2</sup> - سورة الرحمن الآية: (1-4).

<sup>3</sup> - محمد صحراوي و محمد حمدي، مرجع سبق ذكره، ص: 08.

<sup>4</sup> - سورة العلق الآية: (1-5).

1. المدرسة الكلاسيكية :

- الإدارة العلمية: لفريدريك تايلور الذي دعا إلى استخدام الخبراء المتخصصين لوضع أفضل الطرائق لأداء العمل .

- التقسيمات الإدارية: لهنري فايول الذي حدد وظائف المدير .

- البيروقراطية: لماكس ويبر الذي دعا إلى اعتماد الخبرة والمهارة.

- 2. مدرسة العلاقات الإنسانية: فقد أكدت على الاهتمام بالأفراد وتحسين ظروف العمل، ثم الاتجاهات الحديثة مثل نظم المعلومات الإدارية التي ركزت على دور المعلومات في عملية صنع القرارات الإدارية.

3. المدرسة الحديثة: وتكاملت المعرفة التنظيمية مع التطورات الفكرية الحديثة في الإدارة، وبخاصة مع انتشار إدارة الجودة الشاملة والتي أسهمت أدواتها ومداخلها كالمقاربة المرجعية BENCHMARKING والايزو ISO في تطور المعرفة، كما أسهمت إعادة هندسة نظم الأعمال في خلق التراكم المعرفي، وتعاضد دور المعرفة مع تنامي ظاهرة العولمة واستحقاقاتها، ومع انتشار نظم الاتصال الحديثة واتساع شبكة المعلوماتية مما سهل انتشار المعرفة وتبادلها<sup>1</sup>.

❖ نشأة إدارة المعرفة :

تعتبر إدارة المعرفة قديمة وجديدة في الوقت نفسه .فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين، ولكن الاهتمام بعلاقة المعرفة بهيكلية أماكن العمل هي جديدة نسبيا .ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة، ولكن معظمه كان خلال السنوات القلائل الماضية، ومنذ مطلع التسعينيات من القرن المنصرم في عام 1980 ، وفي المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي أشار إدوارد فراينبو إلى عبارته الشهيرة " المعرفة قوة "ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه هندسة المعرفة ومع ولادته استحدثت سيرة وظيفية جديدة هي مهندس المعرفة .

وفي عام 1997 ظهر حقل جديد آخر نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو إدارة المعرفة . "وقد تبع هذا التطور في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع من بينها كمثال تغيير عنوان مجلة من إعادة هندسة إدارة الأعمال إلى إدارة ومعالجة المعرفة .

<sup>1</sup> - محمد صحراوي و محمد حمدي، مرجع سبق ذكره، ص: 09.

كما اخذ الاهتمام به يتزايد بعد أن تبنت العديد من المؤسسات مفهوم إدارة المعرفة كأحد المفاهيم الحديثة التي تهدف إلى جمع وتنظيم وتصنيف الموارد المتضخمة والمبعثرة وغير الموثقة في المؤسسات، وتوفيرها للموظفين وأصحاب القرار مما يسمح بالاستفادة القصوى من تلك المعارف التبسيط المعلومات وخفض التكلفة، وتحسين الجودة مما ينعكس في النهاية على زيادة الإنتاجية وتحقيق رضا العمال، وتعتبر تقنية المعلومات المحور الرئيسي الذي تعتمد عليه إدارة المعرفة<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: مفهوم وأهمية إدارة المعرفة

إن كثرة التعريفات المقدمة لإدارة المعرفة قد توجد شيئاً من البلبلة غير المقصودة جراء التباين الكبير بينها ، ومن أجل تجنب مثل هذه الحالة فإننا سنذكر بعض التعاريف لها وإبراز أهميتها.

#### أولاً: مفهوم إدارة المعرفة

إن أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة هو Don Marchand في بداية الثمانينيات من القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات لكنه لم يشر إليها بشكل مستقل أو بوصفها عمليات .

ويعرف كروس Cross إدارة المعرفة بأنها نظام توليد عمل مزدهر وبيئة تعلم من شأنه تشجيع توليد كل من المعرفة الشخصية والمعرفة المنظمة وتجميعها واستخدامها سعياً وراء قيمة جديدة للأعمال<sup>2</sup>.

وتعرف إدارة المعرفة بأنها " عملية تعريف وتحصيل وتخزين واسترجاع ونشر وتطبيق الرأسمال الفكري الظاهر والضمني لمنفعة أفضل للأفراد والسوق والمجتمع<sup>3</sup> .

وتعرف إدارة المعرفة بأنها عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة، اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المؤسسة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - أحمد الخطيب وعادل سليم معاينة، مرجع سبق ذكره، ص: 62.

<sup>2</sup> - هشام علي الحجازي، إدارة المعرفة، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص: 21.

<sup>3</sup> - عبد الستار العلي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر، 2006، ص: 26.

<sup>4</sup> - عبد اللطيف محمود مطر، مرجع سبق ذكره، ص: 22.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تبني التعريف التالي : هي عبارة عن عمليات الجمع التي تقوم بها مؤسسات الأعمال للمعلومات والبيانات بهدف تنظيمها وتطبيقها على عملياتها بطريقة فعالة تساهم في تعزيز وضعها التنافسي في السوق.

### ثانياً: أهمية إدارة المعرفة

ويمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة كالاتي :

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة .
- تتيح إدارة المعرفة للمؤسسة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمه؛
- تعد إدارة المعرفة أداة المؤسسات الفعالة لاستثمار رأسمالها الفكري؛
- تعد أداة تحفيز للمؤسسات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم؛
- تساهم في تحفيز المؤسسات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة؛
- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمؤسسات عبر مساهمتها في تمكينها من تبني المزيد من الابداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة؛<sup>1</sup>
- تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية؛
- التأكيد المتزايد على اعطاء الأولوية للمستفيد والتحسين المستمر في الخدمات المقدمة له؛
- القدرة على تغيير الاتجاهات والاستراتيجية مع القدرة على نقل هذه القدرات القوة العاملة بالمؤسسة<sup>2</sup> .

### المطلب الثالث: أهداف ومبادئ إدارة المعرفة

#### أولاً: أهداف إدارة المعرفة

- تهدف إدارة المعرفة إلى المساهمة في :
- نقل المعرفة المخبأة الكامنة؛
  - نقل المعرفة الداخلية والخارجية؛
  - وجود ثقافة للتعليم والتجربة داخل المؤسسات؛

<sup>1</sup> - هشام علي الحجازي، مرجع سبق ذكره، ص : 43 .

<sup>2</sup> - بجيل لازم المسلم المالكي، هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2010، ص:107.

- تقييم عمليات المعرفة؛<sup>1</sup>
  - توليد المعرفة ونشرها لتحويلها وتحقيق عمليات التعلم؛
  - السعي إلى إيجاد القيادة القادرة على بناء النظام المعرفي؛
  - تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية؛
  - تحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة؛
  - تبني فكرة الابداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية؛
  - زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفعالية أكبر؛
  - تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات<sup>2</sup>.
- وهناك أهداف أخرى لإدارة المعرفة وهي :
- التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية والثقافية والتنظيمية لإدارة المعرفة؛
  - وضع بيانات وأدلة خاصة بالأعمال ذات العلاقة بمجتمع المعرفة؛
  - دراسة الأوضاع الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والأنظمة ذات العلاقة والتي تؤثر على فعالية مبادرات إدارة المعرفة؛
  - العمل على تنمية العوامل الاجتماعية والثقافية التي تشجع الأفراد على المشاركة في المعرفة ضمن المنظمة؛
  - العمل على زيادة عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى الحسابات الآلية والإنترنت والتقنيات ذات العلاقة؛
  - تمثيل مجتمع الأعمال في المؤسسات فيما يتعلق بالمواضيع الخاصة بمجتمع المعرفة؛
  - تطوير أسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة.<sup>3</sup>
- ثانياً: مبادئ إدارة المعرفة**
- تعد مبادئ إدارة المعرفة بمثابة قواعد يستحسن التعرف عليها من أجل استرشاد التعامل مع إدارة المعرفة نذكر بعضها فيما يلي :

1- مصطفى رجي عليان، مرجع سبق ذكره، ص: 157.

2- محمد صحراوي و محمد حمدي، مرجع سبق ذكره، ص: 16.

3- خضر مصباح اسماعيل طيطي، إدارة المعرفة والتقنيات والحلول، دار حامد، عمان، ط1، 2010، ص: 45.

- إن جوهر إدارة المعرفة هو الاستثمار في أصول المعرفة من خلال مجموعة من العمليات تمثل دورة حياة لتلك المعرفة في المنظمة من أجل تحقيق أكبر عائد ممكن؛
- إن الاستثمار في إدارة المعرفة ينتج حلول يجب ان تكون متكاملة من الناحية الإنسانية والتقنية لأن المعرفة سياق إنساني وتقني؛
- الإدارة المعرفة مضمون سياسي أي أن السياسة تلتقي بالمعرفة نتيجة التحول الجوهري للقوة من المادة إلى المعرفة ومن العضلات إلى العقل وفي كل مرة تتضاعف المعرفة بالقوة التي يملكها الأفراد والجماعات والمؤسسات؛ و استثمار إدارة المعرفة لا يمكن أن يكون وجود فريق من المديرين يتولى مهام وعمليات إدارة المعرفة؛<sup>1</sup>
- تستفيد إدارة المعرفة من نماذج ومسارات تدفقها مثل خرائط المعرفة ؛
- من النقاط المهمة هي أن المشاركة في إدارة المعرفة أصعب من إنتاجها خاصة تلك التي تتعلق بالخبرات والمهارات الفردية المكتسبة؛
- لا تستطيع إدارة المعرفة أداء مهامها من دون وجود بيئة حاضنة تنظيمية تشجع على التواصل
- والمشاركة في المعرفة بكل شفافية وسهولة؛
- تتميز أنشطة إدارة المعرفة باللانهاية الملموسة والمرئية على عكس الإدارات الأخرى التي لها مدخلات ومخرجات وذلك ببساطة لأن طبيعة إدارة المعرفة متداخلة بنيويا مع العملية الإدارية ومع كل نشاط وظيفي تقوم به المؤسسة؛
- إن الاستثمار في إدارة المعرفة يتحول في العادة إلى أصول معنوية مجسدة في رأس مال فكري ومعرفي عكس الإدارة المالية التي يتحول استثمارها إلى أصول مادية وملموسة تبقى في المؤسسة.<sup>2</sup>

### المطلب الرابع: عناصر ومبررات التحول إلى إدارة المعرفة

سننتظر في هذا المطلب لتوضيح اهم العناصر التي تقوم عليها إدارة المعرفة ومبررات التحول إليها

#### أولاً: عناصر إدارة المعرفة

إدارة المعرفة تتضمن العناصر التالية:

<sup>1</sup>- سمراء كحيلات، مرجع سبق ذكره، ص: 59 .

<sup>2</sup>- قلبو حسينة، مرجع سبق ذكره، ص: 15 .

1. **التعاون:** ويعني المستوى الذي يستطيع فيه الأفراد ضمن فريق عمل مساعدة أحدهما الآخر وفي مجال عملهم للوصول إلى أهداف المؤسسة، والتعاون يخلق التفاعل ويرفع الروح المعنوية ويحسن الاتصال.

2. **الثقة:** تعني الحفاظ على مستوى النوايا والسلوك، فالثقة إلى جانب التعاون تعلمان معا لتدعيم فعالية إدارة المعرفة .

3. **التعلم:** يعد التعليم من العناصر الهامة، فهو يعني اكتساب معرفة جديدة لاستخدامها في اتخاذ القرار أو تأثير على الآخرين، فهو يساعد المؤسسات على تطوير الأفراد.

4. **المركزية:** تشير إلى تركيز صلاحيات اتخاذ القرار والرقابة على تنفيذ الهيئة التنظيمية العليا للمؤسسة، ولذلك يذهب الباحثون في علم وإدارة المعرفة إلى ضرورة أن تتركز القرارات بيد السلطات العليا في المؤسسة استنادا على إيمانهم واعتقاداتهم<sup>1</sup>.

5. **الرسمية:** تعني المدة التي تتحكم فيها القواعد الرسمية بعملية إتخاذ القرار ضمن إطار المؤسسة، فالمعروف أن التخطيط يقوم على تحديد الأهداف ورسم السياسات، فالرسمية تتحكم هذه الأخيرة في المعرفة.

6. **الخبرة الواسعة والعميقة:** وذلك يعني أن الخبرة لدى الأفراد العاملين في المؤسسة تكون مركزة ومتخصصة، فهناك مستويات إدارية أفقية في المؤسسة مثل الدوائر المتخصصة كما يشرف على الأقسام رؤساء متخصصين.

7. **تسهيلات ودعم نظام تكنولوجيا المعلومات:** إن تسهيلات ودعم نظام تكنولوجيا المعلومات لدعم إدارة المعرفة، فالباحثون في إدارة المعرفة يرونها على أنها عنصر حاكم في خلق المعرفة وبالتالي دعمها أمر ضروري من عناصر الإدارة .

### ثانيا: مبررات التحول إلى إدارة المعرفة

هناك العديد من العوامل التي ساهمت في تحول المؤسسات للاهتمام بإدارة المعرفة، ونلخص بعض مبررات التحول في النقاط التالية :

- تعظم دور المعرفة في النجاح المؤسسي، لكونها فرصة كبيرة لتخفيض التكلفة ورفع موجودات المؤسسة لتوليد الإيرادات الجديدة.

<sup>1</sup> - عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة، عمان، ط1، 2010، ص: 37-38 .

- إدراك أسواق المال العالمية أن المعلوماتية والمعرفة هي الميزة التنافسية وهي أهم من المصادر التقليدية مثل الأرض ورأس المال.
- تشعب إدارة المعرفة وتزايد احتمالات تطبيقها، فضلا عن أنواع متعددة من المعرفة وأنواع متعددة من النظم والعمليات التي تدعم تطبيقها.
- التغيير الواسع في أنواق واتجاهات العملاء مما جعل الأنماط الإدراكية غير ملائمة لمواكبة تلك التغييرات .
- اتساع المجالات التي نجحت إدارة المعرفة في معالجتها خاصة في مجال التنافس والإبداع والتجديد والتنويع .
- خلق قيمة للأعمال من خلال التخطيط لها وجودة العمليات وإدارة وتطوير العاملين وإدارة العملاء وتقييم الإنتاج.
- تزايد إدراك أن القيمة الحقيقية بعيدة المدى عن المعرفة ولا تعتمد على قيمتها في لحظة توليدها .
- تهدف إلى الإبداع الوعي والتصميم الهادف والتكيف للاضطرابات والتعميق البيئي والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - قلوب حسينة، مرجع سبق ذكره، ص: 17-20.

### المبحث الثالث: أساسيات إدارة المعرفة

تعد إدارة المعرفة من الاتجاهات والمفاهيم الحديثة في الإدارة، والتي تقوم فلسفتها على مجموعة من الأساسيات سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى مراحل وعمليات ومداخل إدارة المعرفة .

#### المطلب الأول: مراحل إدارة المعرفة

حددت مراحل إدارة المعرفة كما يلي :

**(1) اكتساب المعرفة:** يقصد باكتساب المعرفة الحصول عليها من المصادر المختلفة (الخبراء المختصون والمنافسون والعملاء وقواعد البيانات) وذلك باستخدام وسائل المقارنة المرجعية وحضور المؤتمرات وورش العمل واستخدام الخبراء والدوريات والمنشورات ووسائل البريد الإلكتروني والتعلم الفردي<sup>1</sup>.

**(2) تخزين المعرفة:** بعد اكتساب المعرفة، يتم تخزينها من خلال طرق عديدة من أهمها :

- قيام كل فرد في المنظمة بتسجيل كل ما يحدث له وأية معلومات جديدة في مكان معين، سواء في ملفات عادية أو في الحاسوب .

- قيام شخص مسؤول بجمع المعلومات وتخزينها بدقة وبطريقة يسهل استخدامها من الجميع دون الاهتمام بتحليل وتنقية المعرفة .

- قيام كل الأفراد بتقديم المعرفة الموجودة لديهم إلى شخص أو لإدارة معينة، وتقوم هذه الجهة بتحليل وتنقية هذه المعرفة ثم تقوم بتخزينها بأفضل وأدق صورة. وجمع المعرفة بطريقة منظمة وإيجابية ويتم تحليلها وتنقيتها، ثم يتم ترتيبها وتنسيقها وتجزئتها ليتم تخزينها في أفضل صورة.

**(3) نقل المعرفة:** يعتبر نقل المعرفة الحلقة الثالثة في مراحل إدارة المعرفة، ويعتمد على وجود آليات وطرق رسمية وغير رسمية وتتمثل الطرق الرسمية في التقارير والرسائل والمكاتبات والمؤتمرات والندوات الداخلية للمؤسسة وأخرى غير رسمية والتي تمثل تغيير الوظيفة داخل المؤسسة أو خارجها، والعلاقات الشخصية التي تربط العاملين ببعضهم البعض وفرق العمل<sup>2</sup>.

**(4) تطبيق المعرفة:** يعتبر تطبيق المعرفة الهدف الأساسي من عملية إدارة المعرفة، ويتطلب هذا التطبيق تنظيم المعرفة (من خلال التصنيف والفهرسة أو التبويب المناسب للمعرفة واسترجاع المعرفة (من خلال تمكين العاملين في المؤسسة من الوصول إليها بسهولة وأقصر وقت ممكن)<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - علي سلمي، الإة بالمعرفة، دار قباء، القاهرة، 1998، ص: 17 .

<sup>2</sup> - محمد صحراوي و محمد حمدي، مرجع سبق ذكره، ص: 17.

<sup>3</sup> - علي سلمي، مرجع سبق ذكره، ص: 17.

المطلب الثاني: عمليات إدارة المعرفة

حددت عمليات إدارة المعرفة كالتالي :

- 1) الإنشاء وتشمل أساليب الإبداع، المحاكاة والحوار المهيكل؛
- 2) التحديد وتشمل التدقيق المعرفي ، وتحليل المحتوى وتحديد الخبرة؛
- 3) التنظيم وتشمل إدارة أدلة المعرفة وخرطنة المعرفة.؛
- 4) التعلم وتشمل يوميات القرار وسرد القصص، وتواريخ المشروعات؛
- 5) الاستغلال وتشمل إدارة الأصول الفكرية؛
- 6) التطبيق وتشمل إدارة التشغيل وأنظمة دعم القرار؛
- 7) التقييم وتشمل معايرة إدارة المعرفة ومحاسبة رأسمال الفكري.<sup>1</sup>

وهذا الجدول يحدد لنا بالتفصيل عمليات إدارة المعرفة :

الجدول رقم (02): عمليات وممارسات إدارة المعرفة

المؤلف	العمليات الأساسية	العمليات الفرعية
توربان E.Turban	انشاء المعرفة	- توليد طرق جديدة لعمل الأشياء. - تطوير الدراية الفنية.
	الحصول على المعرفة	- تحويل المعرفة الجديدة إلى قيمة . - جلب المعرفة الخارجية للشركة.
	تنقيح المعرفة	- وضع المعرفة الجديدة في سياق معين. - مراجعة المعرفة في ضوء الوقائع الجديدة.
	خزن المعرفة	- وضع المعرفة في صيغة ملائمة. - خزنها في مستودع يسهل الوصول إليها.
	نشر المعرفة	- صيغة ملائمة للمعرفة تسهل الوصول إليها. - المعرفة متاحة للجميع في أي وقت ومكان.
	الحصول على المعرفة	- الحصول على المعرفة من مصادر داخلية وخارجية .
	وترميزها	- ترميزها بطريقة ملائمة.

<sup>1</sup> - عبد اللطيف محمود، مرجع سبق ذكره، ص: 43-44.

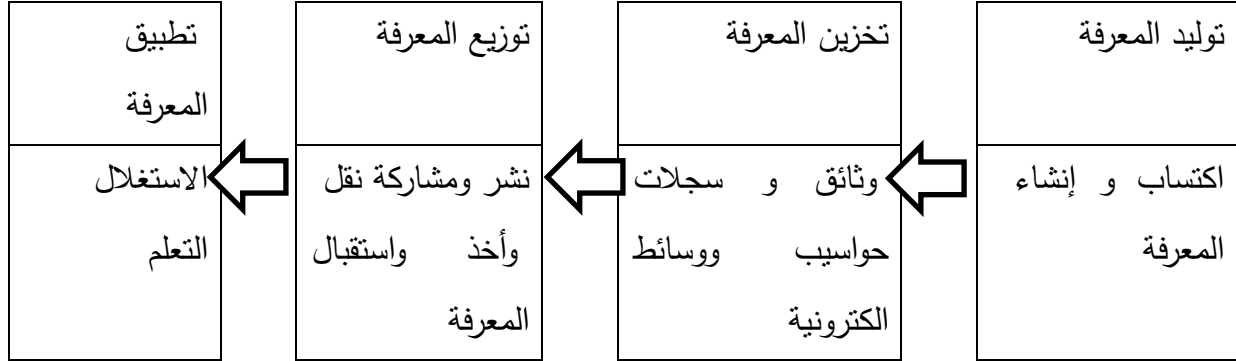
<p>- أنظمة الذكاء الصناعي .</p>		<p>لاودون Laudon Loudet</p>
<p>- التوصل إلى المعرفة الجديدة . - أنظمة العمل المعرفي.</p>	<p>انشاء المعرفة</p>	
<p>- جعل المعرفة متاحة للتشارك . - أنظمة التشارك الجماعي.</p>	<p>تقاسم المعرفة</p>	
<p>- جعل المعرفة سهلة الوصول من خلال الخزف والنشر. - أنظمة المكتب.</p>	<p>توزيع ونشر المعرفة</p>	
<p>- أساليب الإبداع. - المحاكاة. - الحوار المهيكل.</p>	<p>الانشاء</p>	<p>ديفيد سكايرم</p>
<p>- التدقيق المعرفي. - تحليل المحتوى. - تنقيب النصوص. - تحديد الخبرة.</p>	<p>التحديد</p>	
<p>- طلب المعرفة . - الاستقصاء والاسترجاع.</p>	<p>الجمع</p>	
<p>- قاسم الأفضل من حوادث المعرفة. - جماعات الممارسة المشتركة . - فرق متعددة الوظائف.</p>	<p>التقاسم</p>	
<p>- إدارة أدلة المعرفة . - خرطنة المعرفة.</p>	<p>التنظيم</p>	
<p>- يوميات القرار . - تواريخ المشروعات - سرد القصص وشبكات التعلم.</p>	<p>التعلم</p>	
<p>- أنظمة دعم القرار . - إدارة التشغيل.</p>	<p>التطبيق</p>	
<p>- تقييم ومعايرة إدارة المعرفة. - محاسبة رأسمال الفكري .</p>	<p>التقييم</p>	

المصدر: نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص: 97.

نلاحظ من الجدول أنه حدد عمليات إدارة المعرفة تحديداً تفصيلياً واسعاً في العمليات والممارسات المتعلقة بإدارة المعرفة وقدم نماذج لتحديد المهام الفرعية المكونة لها .

ومن خلال ما سبق يمكن رسم العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة كما يلي :

الشكل رقم (03): عمليات جوهرية لإدارة المعرفة



المصدر: من إعداد الطالبة.

### المطلب الثالث: نماذج وعوامل نمو إدارة المعرفة

من خلال هذا المطلب سنحاول إلقاء الضوء على نماذج إدارة المعرفة والعوامل التي تساعد

على نموها .

#### أولاً: نماذج إدارة المعرفة

هناك محاولات جادة لبناء نماذج الإدارة المعرفة من أجل فهمها، ومن بين هذه النماذج نذكر منها:

#### نموذج Duffy

يوضح هذا النموذج أن المؤسسة تحصل على المعلومات من بيئتها الخارجية وتحولها إلى معرفة من

خلال مشاركة الأفراد، وتنشأ المعرفة الجديدة عن طريق عمليات إدارة المعرفة كالاتي :

**الاكتساب:** ويمثل استقطاب المعرفة وتوليدها .

**التنظيم:** يشمل التصنيف والرسم .

**الإسترجاع:** يشمل البحث والوصول إلى المعرفة المخزنة .

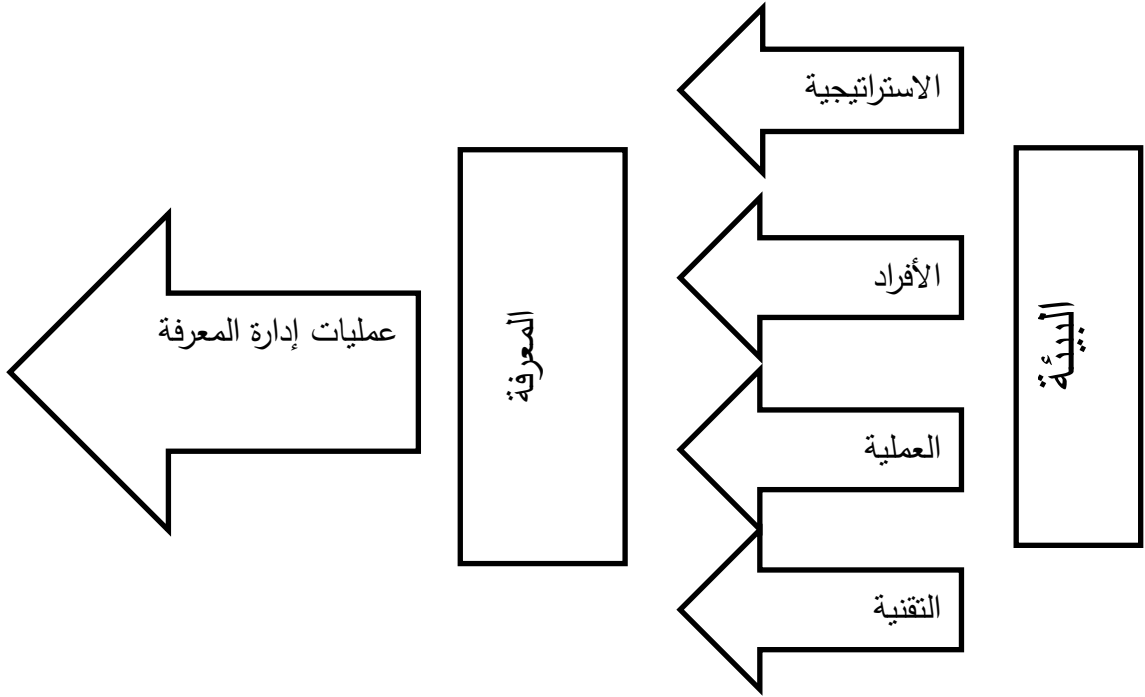
**التوزيع:** يشمل المشاركة والنقل .

**الإدامة:** تشمل التنقيح والتغذية والنمو.<sup>1</sup>

كما سوف يتم توضيح ذلك في الشكل الموالي :

<sup>1</sup> - كندة البيطار، إدارة المعرفة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة المعرفة، جامعة دمشق، 2010/2009 ، ص: 15 .

الشكل رقم (04): نموذج Duffy لإدارة المعرفة



المصدر: قلبو حسينة، مرجع سبق ذكره، ص: 27.

• نموذج سلسلة القيمة المعرفية

ويؤكد هذا النموذج أن إنتاج المعرفة يمثل أحد إشكاليات المعرفة التنظيمية في المؤسسات التعليمية، ويرجع ذلك إلى أن المعرفة أهم عامل لإنتاج المعرفة لا يرتبط بالمؤسسة بشكل مباشر.<sup>1</sup> ولتوضيح أكثر لهذا النموذج تم إضافة الشكل التالي :

1- رضا ابراهيم المنجى، إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي، طيبة للنشر، ط1، القاهرة، 2010، ص: 162 .

الشكل رقم (05): نموذج سلسلة القيمة المعرفية



المصدر : رياض عيشوش، مساهمة ثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة المعرفة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة خيضر، بسكرة، 2010/2011، ص: 27.

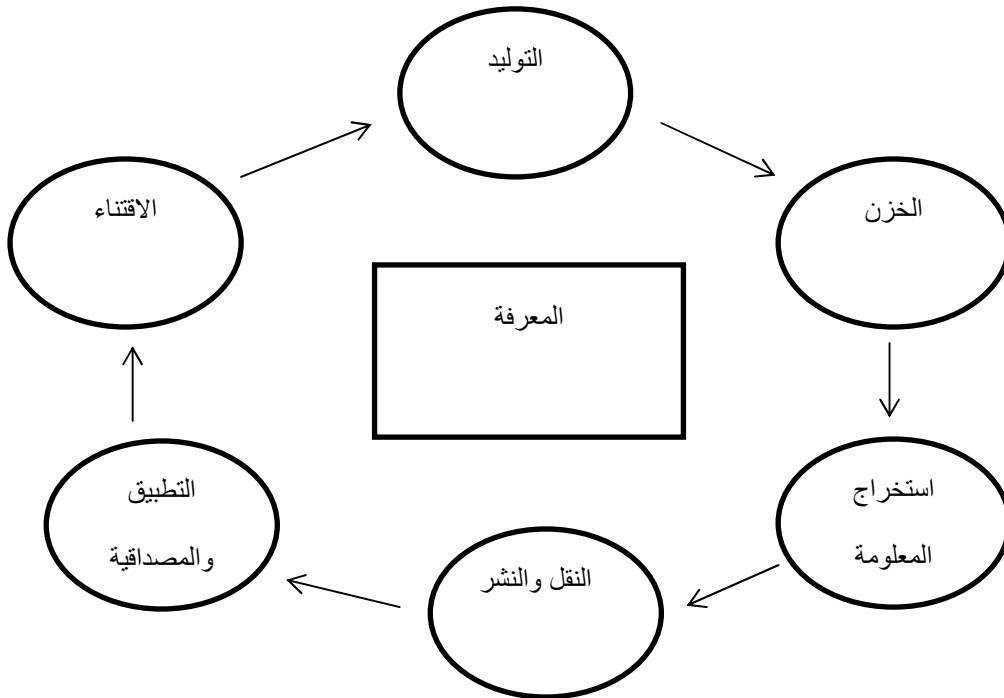
### • نموذج ماركوردت MARQUDET

هذا المدخل يقترح مدخلا نظاميا شموليا في المؤسسة، ويمثل هذا النموذج المقترح ستة خطوات لعملية نقل المعرفة إلى المستخدم من خلال الخطوات التالية التي تسير بالتسلسل.

1. الاقتناء Acquisition .
2. التوليد Creation .

3. الخزن Storage .
  4. استخراج المعلومات وتحليلها . Analysis and data Mining .
  5. النقل والنشر . Transfer and dissemination .
  6. التطبيق والمصادقة . Application and validation .
- كما يوضح النموذج أن المؤسسات تتعلم بفاعلية وكفاءة حال نمو هذه العمليات وتفاعلها<sup>1</sup> .  
ونموذج ماركوردت يوضح في الشكل الموالي :

الشكل رقم (06): نموذج ماركوردت لإدارة المعرفة



المصدر: قلبو حسينة ، مرجع سبق ذكره، ص30.

#### ثانياً: عوامل نمو إدارة المعرفة

لاحظت المؤسسات الحديثة أهمية المعرفة ومالها من فائدة في المنافسة ولذلك فإن أي طرائق وأساليب تضعها على عاتقها نمو المعرفة وتوزيعها هي مفاتيح النجاح في يومنا هذا، فهناك عوامل متنوعة أسهمت في نمو إدارة المعرفة والاهتمام بها نميز منها :

- تعجيل خطوات التغيير؛
- النمو في النطاق التنظيمي؛

<sup>1</sup> - قلبو حسينة، مرجع سبق ذكره، ص: 29 .

- ازدياد احتكاك الموظفين؛
- التكامل المعرفي؛
- الزيادة في تشبيك المؤسسات؛
- كثافة معرفية نامية من المنتجات والخدمات، الثورة في تقنيات المعلومات.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، دمشق، ص: 499.

خاتمة الفصل:

نستخلص من هذا الفصل ان إدارة المعرفة من احدث المفاهيم الإدارية التي حظيت باهتمام متزايد من قبل مؤسسات الأعمال منذ بداية القرن الحادي والعشرين، اذ تعتبر المعرفة الموجود الجوهرى الذي يؤدي إلى نجاح دورة أعمال المؤسسات .

وتسعى المؤسسات بصورة مستمرة إلى بلوغ الكفاءة والفعالية وتحقيق أهداف المؤسسة، ولتحقيق ذلك فإنها تسعى إلى كسب المعرفة المتجددة من العلوم والمعارف التي يجري استخدامها وتطويرها باستمرار من جماعات العمل من خلال خبراتهم وقدراتهم.

## الفصل الثاني:

### الجودة في التعليم العالي وإدارة المعرفة

### تمهيد

يعد التعليم العالي من أبرز القطاعات التي يتطلع إليها أي مجتمع في سعيه لتطوير نمط الحياة، ونظرا لما يواجهه قطاع التعليم العالي من تحديات وتغييرات مستمرة يمكن لها أن تؤثر بصورة سلبية على فرمات مؤسسات التعليم العالي، سعت معظم الدول إلى تبني مختلف نظم تحقيق جودة التعليم العالي، إن من بين النظم التي تدعم جودة التعليم العالي نجد إدارة المعرفة التي تعتبر إطار فكري يمكن أفراد المؤسسة التعليمية من تحسين وتحديث النشاطات والممارسات المختلفة لجمع وتداول المعلومات وتقاسم معارفهم.

### المبحث الأول: أساسيات جودة التعليم العالي

يعتبر التعليم العالي أهم مرتكزات المجتمعات وذلك من خلال مساهمة في إعداد الكوادر الفنية والأكاديمية والمهنية لمؤسسات المجتمع المختلفة، إضافة إلى دوره في تطوير المعرفة واستخدامها ونشرها من خلال البحث العلمي.

#### المطلب الأول : مفهوم التعليم العالي و أهدافه

##### أولاً: تعريف التعليم العالي

هو التعلم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على شهادات الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من ثلاث سنوات إلى خمس السنوات وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي فهو كل أنواع الدراسات أو التكوين الموجه الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل أنشطة الرسمية.<sup>1</sup> التعليم العالي هو صيغة متقدمة في التعامل مع العلم وفق معايير محددة ومعروفة ، ومن خلال تحويل الجهد العلمي والمهارات الإنسانية في النظم والبحوث العلمية إلى نواتج مادية.<sup>2</sup> وعرفه المشرع الجزائري بأنه: كل نمط للتكوين يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكويناً تقنياً على مستوى عالٍ من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة.<sup>3</sup>

##### ثانياً: أهمية التعليم العالي

- اعداد كوادر بشرية مؤهلة متخصصة في حقول المعرفة المختلفة تلبي حاجات المجتمع.
- توفير البيئة الاكاديمية والباحثيين والنفسية والاجتماعية الداعمة للإبداع والتميز وصقل المواهب.
- تنمية الاهتمام بالتراث الوطني والثقافة القومية والثقافات العالمية والاعتناء بالثقافة العامة للدارس.
- تشجيع البحث العلمي ودعمه ورفع مستواه، خاصة البحث العلمي الموجه لخدمة المجتمع.
- اتاحت الفرصة أمام النابغين للدراسات العليا في التخصصات العلمية المختلفة.

<sup>1</sup> - نوال غور ، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، دراسة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012، ص: 14.

<sup>2</sup> - جعفر عبدالله موسى إدريس وآخرون، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعلم من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، مجلد أمارياك الاكاديمية الامريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا ، المجلة الثالث، العدد السابع، الاردن، 2012، ص: 45.

<sup>3</sup> - شاف خديجة وآخرون، معايير ضمان جودة التعليم العالي ،مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر ،الوادي، العدد الخامس، 2016 ، ص: 03.

• القيام بدور ايجابي في ميدان البحث العلمي، في الادب والعلوم والمخترعات، وايجاد الحلول السليمة الملائمة لمتطلبات الحياة المتطورة كما صنفت الاهداف الى اصناف هي:

1- أهداف معرفية: تتمحور حول المعرفة وشيوعها من خلال تنمية المعلومات وأثراء المعارف الانسانية وتطويرها.

2- أهداف اقتصادية: تكمن في تطوير اقتصاد المجتمع وتلبية احتياجاته من خلال في راس المال البشري والاستفادة من خبراته.

3- أهداف اجتماعية: تقوم على استقرار المجتمع والتغلب على مشكلاته وقضاياها الاجتماعية من خلال:

- تدريب الطلاب على ممارسة الأنشطة الاجتماعية من مكافحة الأمية، الإدمان، التشرد...
- الربط بين نوعية الأبحاث ومشاكل المجتمع المحلي.
- تأهيل خريجين مدربين لما يتناسب مع احتياجات المجتمع.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: ماهية جودة التعليم العالي

تعتبر الجودة بالأساس مصطلحات خاصة بالمؤسسات الإنتاجية، ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بهدف المراقبة وتحسين نوعية الإنتاج وكسب ثقة الزبون والسوق، وبالتالي تركز الجودة على التفوق والامتياز في نوعية المنتج في أي مجال وجراء التقدم والتطور السريع كثر الاهتمام بموضوع الجودة وتطبيقاته عبر الزمن وعني بعناية متزايدة في مختلف المجالات.

#### أولاً: المفاهيم الأساسية للجودة

تعتبر الجودة ممارسة مفهوم تتوغل جذوره في عمق التاريخ، لكنه لم يبرز للوجود كمنهج إلا في القرن العشرين، وللإحاطة الجيدة بموضوع الجودة حاولنا التركيز على بعض أساسياته وهي المفهوم، الأهمية، وبعض المفاهيم المرتبطة به.

1- مفهوم الجودة: تعددت التعريفات التي أوردها الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة لاختلاف آرائهم واتجاهاتهم، وفهمهم لها من ناحية ولتعدد جوانبها وعناصرها من ناحية أخرى.

وقد عرف بعض مفكري الجودة والهيئات المهتمة بالجودة عدة تعريفات منها:

- تعريف Crosby: إن الجودة هي المطابقة للاحتياجات.

<sup>1</sup> - [www.ageapotal.com](http://www.ageapotal.com); le : 07/04/2022 ; h ; 23 :30.

- تعريف Deming: وصف الجودة بانها تتوجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر والمستقبل.
- تعريف Richard D'aveni: نقصد بالجودة ، الجودة المرتقبة من قبل المستهلك <sup>1</sup>.
- تعريف Feigenbaum: إن الجودة هي ملاقة وتحقيق توقعات العملاء.
- تعريف Jocou Pierre: تتمثل الجودة في تقديم جميع الأدوات اللازمة للعميل، والتي ينتظر منها هذا الأخير ان تشبع وتلبي رغباته وفق سعر تنافسي في الوقت المناسب، ووفق الطرق والأساليب التي تناسبه.<sup>2</sup>
- تعريف Jokung: تعتب الجودة المحققة كعامل يسيق القيمة المحققة ، فقد يفتني المستهلك سلعة ما لاعتقاده بانها ذات جودة عالية قبل استعمالها.
- تعريف Bradly.T.Gale: لقد ميز بين اربعة مستويات للجودة والتي تجعل منها سلاحا استراتيجيا والمتمثلة في :
  - أ. **جودة المطابقة:** اي مطابقة جودة المنتج للخصائص والمواصفات المحددة في التصميم .
  - ب. **ارضاء العملاء:** وذلك من خلال الاقتراب منهم، وتفهم احتياجاتهم ومحاولة تلبية هذه الاحتياجات.
  - ت. **القيمة المطلوبة من قبل السوق الخاصة بالمنافسة:** من خلال دراسة السوق وتحليل متغيراته.
  - ث. **إدارة القيمة للعميل:** من خلال استعمال أدوات القياس ومؤشرات تحليل العلاقة قيمة/ زبون<sup>3</sup>
- **تعريف المؤسسة العالمية للمعايرة ISO:** تمثل الجودة مجموعة الخصائص المتعلقة بالمنتج، أو بالنظام أو بالعملية الانتاجية.
- 2- أهمية الجودة:** مع ارتفاع حدة المنافسة، ومع تزايد مستوى متطلبات العملاء، أدركت المؤسسات أن بإمكانها أن تجعل من الجودة مصدرا لقدرتها التنافسية فلا شك أن تحقيق الجودة هو مسعى جميع المؤسسات وتعد الجودة هامة لثلاث أطراف رئيسية هم:
  - 1-2 المؤسسة:** تظهر أهمية جودة المنتجات والخدمات بالنسبة للمنظمة من خلال مايلي:
  - الصورة العامة وسمعة المؤسسة في الاسواق: فعدم تخصيص الاهتمام اللازم للجودة قد يؤدي الى التأثير على سمعة المؤسسة.

<sup>1</sup>- Daveni Richard, Hyper compétition, édition VUIBRT, Paris, 1995, p47.

<sup>2</sup> - سوسن شاطر مجيد وآخرون، الجودة في التعليم: دراسات تطبيقية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 01، 2008، ص: 153.

<sup>3</sup> - العيهار فلة، دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2005، ص: 17.

- درجة الثقة في مخرجات المؤسسة: فسوء تصميم أو تضييع المنتجات أو تقديم الخدمات قد يؤدي الى وقوع حوادث لمستعملي هذه المنتجات، مما يتسبب في المسائلة القانونية للمنظمة.
- مستوى الانتاجية: فتدني مستوى جودة المنتجات يؤثر سلبا على الانتاجية.
- التكلفة: فالمستوى الضعيف للجودة يؤدي الى زيادة التكاليف، وذلك من خلال زيادة المرفوضات.
- الانظمة والتشريعات الدولية: فعدم الالتزام بمعايير الجودة الخاصة بالمنتجات يحول دون دخول المؤسسة للأسواق العالمية وبالتالي عدم قدرتها على مواجهة منافسيها في هذه الاسواق.
- زيادة الارباح والحصة السوقية: تساهم الجودة في رفع الحصة السوقية للمنظمة من خلال زيادة رضا العملاء على مستوى منتجاتها.

**2-2 العملاء:** يتوقف قرار الشراء على مستوى جودة المنتج اوخدمة المقدمة للزبون والذي يكون مستعد لدفع ثمن مرتفع لقاء منتج ما شرط أن يكون ذا جودة عالية.

**2-3 العمال:** إن تطبيق منظور الجودة في المؤسسة ينمي روح المسؤولية لدى الأفراد وذلك من خلال تشجيعهم على اتخاذ القرار وعلى تطوير كفاءاتهم الجماعية، فمنهج الجودة يعد بمثابة العامل المثالي لكل تغيير ايجابي في المؤسسة.

**3- المفاهيم المرتبطة بالجودة:** يخلط الكثيرون بين مفهوم الجودة وعدد من المفاهيم المرتبطة به في بعض الجوانب أخرى من توكيد (ضمان) الجودة ، وضبط(مراقبة) الجودة ، وإدارة الجودة الشاملة ، والايزو ISO9 9000.

**3-1 ضمان الجودة:** هي عملية إيجاد آليات واجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من ان الجودة المرغوبة ستتحقق بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه الجودة.

ويشمل مدخل ضمان الجودة على عمليات التقييم المستمرة لجميع مكونات وأنشطة المؤسسة و أداء كل مكون من مكوناتها والخدمات التي تقدمها وكذلك يشمل تحليل جميع الاعمال والنتائج ومقارنتها مع المطالب الجودة ومعاييرها.<sup>1</sup>

**3-2 ضبط الجودة:** مجموعة من الاجراءات التي تقيس مدى تطابق منتج أو خدمة لمجموعة من المعايير المحددة مسبقا وقد يؤدي عند الضرورة الى تعديل في عمليات الانتاج ليصبح المنتج أكثر اتقا

<sup>1</sup> - دموش وسيلة، ضمان الجودة في التعليم كأساس للمواءمة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل، المؤتمر الدولي الثاني حول الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر 10-11/11/2012،ص:08.

مع المواصفات المرسومة.<sup>1</sup>

**3-3 إدارة الجودة الشاملة:** وهي نمط إداري يمثل مد خلا لتطوير شامل للمجالات كافة ومراحل الاداء ويشكل مسؤولية تضامنية للإدارة العليا وكافة الادارات والاقسام وفرق الاعمال والافراد ويشمل كافة مراحل ومجالات التشغيل منذ التعامل مع المورد ومرورا بعمليات التشغيل وحتى التعامل مع المستفيد النهائي.<sup>2</sup> وهي النظام الناجح والفعال الذي يضم كل عوامل التطوير من اجل التحسين المستمر للجودة بهدف الاشباع التام لرغبات العملاء باستعمال كل الامكانيات المتاحة.

**3-4 الايزو 9000 ISO:** لقد ظهرت الايزو 9000 مواصفة عالمية تهتم بالنظام الاداري للمؤسسات، هي مواصفة إدارية تنطبق على المؤسسات مهما كان حجمها ونوع نشاطها كالمؤسسات المالية (بنوك، شركات تأمين) والمؤسسات الصناعية (انتاجية وصناعية).

### ثانيا: مفهوم جودة التعليم العالي

رغم تعدد استعمال مصطلح الجودة في التعليم العالي الا انه 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:

- الجودة في التعليم العالي عبارة عن "عملية" تركز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في اطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية لتحقيق التحسين المستمر.
- وترتكز الجودة في التعليم العالي على ثلاث جوانب هي:

**1- جودة التصميم Design quality:** وتعرف بانها تحديد المواصفات والخصائص التي تراعي في تخطيط العمل.

**2- جودة الاداء Perfomance quality:** وتعرف بانها "القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة".

**3- جودة المخرج output quality:** وتعرف بأنها "الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - جميل المحاميد، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الاوسط، 2008، ص:46.

<sup>2</sup> - سوسن شاكر مجيد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 154.

<sup>3</sup> - عبد الرحمان إدريس البقيري وآخرون، دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد السابع عشر، جامعة السودان، 2016، ص:67.

- جودة التعليم هي عملية توثيق البرامج والاجراءات 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 الا بإتقان الاعمال وحسن ادارتها<sup>1</sup>.
- تتحدد جودة التعليم العالي او العملية التعليمية، خدمات دعم الطلاب، والتغذية الراجعة من الطلاب، بالإضافة لتقييم الطلاب والهدف الأساسي منضبط الجودة في المؤسسات التعليمية تخريج الشباب اكفاء مؤهلين تأهيلا مرتفعا والقادرين على العمل في مختلف مجالات التخصص العلمي والمساهمة في ادارتها وتمييزها وتطويرها.<sup>2</sup>
- تعني توفر مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة عن جوهر التربية وحالاتها بما في ذلك كل أبعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة وبعيدة تغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تحقق الأهداف المنشودة والملائمة لمجتمع معين.
- يقصد بها تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الاكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قدتم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى لقمومي أو العالمي.
- جودة التعليم العالي يقصد بها: الدقة والاتقان وتحسين الأداء وتطوير معارف الطلاب ومدى النجاح في تحقيق الاهداف التعليمية.

### المطلب الثالث: معايير جودة التعليم العالي

من أهم المعايير التي يمكن ذكرها هي:

- **معايير جودة عضو هيئة التدريس:** تتمثل معايير الجودة هنا في تأهيل الاساتذة علميا وسلوكيا وثقافيا ليتمكن من اثراء العملية وفق العملية التعليمية.
- **معيار جودة الطالب:** تأهيل الطلبة علميا واجتماعيا وثقافيا ليتمكن من استيعاب المعرفة، مع مراعاة نسبة الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة له و دافعيتهم للتعلم.

<sup>1</sup> - حقطة سناء، دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة سطيف، 2017، ص: 35.

<sup>2</sup> - خيرو خلف محمود البقور، دور تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة واثريهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 43، العدد 1، الجامعة الاردنية، 2016، ص: 23.

- معايير جودة المناهج الدراسية: تقوم على اساس أن الطالب هو محور العملية التعليمية، تمكن جودة المناهج من مساعدة الطالب على توجيه ذاته ودراسته وبحوثه، وتكوين شخصيته وتدعيم اتجاهاتهم وخلق مهارات جديدة لإثراء مهاراتهم وتحصيلهم الدراسي.
- معايير جودة البرامج التعليمية: يجب ان تتميز البرامج بالشمولية والكامل والعمق والمرونة لتستوعب التطورات السريعة الحاصلة اليوم في جميع المجالات، والغاء الطرق التقليدية في التعليم كتلقين الطلبة بالمعلومات والعمل على جعل الحصص الدراسية أكثر حماسة وجعل المتعلم هو محور العملية التعليمية.
- معايير جودة طرق التدريس: وهي ضرورة تحقيق التكامل في عملية التدريس النظري والتطبيقي وربطها بالواقع (المشاكل البيئية ) ليتمكن الطالب من استيعابها وفهمها وتطبيقها في تجارب الحياة.
- معايير جودة تقويم الطلاب: على الاساتذة أن يتنوعوا في استخدام أساليب تقويم الطلبة مع التزام الموضوعية، الشفافية والعدالة والتدريب المستمر على تقويم والالتزام بالتنوع في اختيار الاساليب، واختيار الأسلوب الأفضل الذي يحدد المستوى الحقيقي للطلاب.
- معيار جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع: يجب ان تكون المؤسسة التعليمية متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الانتاجية والخدمية وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشاكله وذلك بوضع تخصصات تخدم سوق العمل.
- معيار جودة الامكانيات المادية : يقوم على توفير المباني وقاعات ومدرجات والتجهيزات وقدرته على تحقيق الاهداف ومدى استفادة الطلبة بنوك المعلومات والمكاتب وفضاء الانترنت لان ذلك يؤثر على جودة التعليم من حيث تنفيذ الخطط التي تم وضعها او البرامج التي تم اعدادها.
- معيار جودة تقييم الاداء: يتحقق من خلال تقييم كل المعايير السابقة لضمان جودة التعليم وتحقيق التقدم والتميز.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - خديجة شناف و آخرون، مرجع سبق ذكره،ص: 5-6.

## المبحث الثاني: إدارة المعرفة في التعليم العالي

ان التحديات الكبيرة والتحول المتسارعة في كافة مجالات الحياة من ثورة تكنولوجية وتغيرات معرفية فرضت على كافة القطاعات والمؤسسات أصبحوا مجبرين على إدارة المخزون المعرفي الخاص للمؤسسة التي يعملون بها.

ان تطبيق إدارة المعرفة سيؤدي بمؤسسات التعليم العالي لان تصبح إدارة متعلمة مبدعة في توليد المعرفة والحصول عليها ونقلها للوصول الى معرفة جديدة في معالجة ما تواجهه من مشكلات.

## المطلب الاول: مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

على الرغم من إدارة المعرفة بمفهومها وتطبيقاتها بدأت تنتشر على شكل واسع في قطاع الاعمال والقطاعات التجارية، فهي مازالت تعتبر من المفاهيم الحديثة في قطاع التعليم العالي لكنها بدأت تنال حصتها في هذه الأهمية بعد أن أدركت العديد من هذه المؤسسات والكثير من الباحثين أهميتها في تحقيق الميزة التنافسية، وفي التميز العلمي والبحثي وقد عرفت دراسة اعدت بواسطة معهد دراسات إدارة المعرفة في التعليم (2003) بانها: اطار او طريقة تمكن الافراد العاملين في المؤسسة التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه، مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي الى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.

• هي العمليات النظامية التي تساعد المؤسسات التربوية على توليد المعرفة وايجادها وتنظيمها، استخدامها، نشرها واثارتها لجميع منسوبي المؤسسة والمستفيدين من خارجها.

• هي النشاطات والعمليات المؤسسة الواعية التي تقوم بها مؤسسة التعليم العالي لتحديد المعرفة المطلوبة والبحث عنها والتقاطها وتوليدها وجمعها وتخزينها وتصنيفها وتنظيمها ونشرها وتطبيقها وتسهيل استرجاعها وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين العاملين بها والمستفيدين من خارجها مما يساهم في تحسين الكفاءة والفاعلية، وتطوير القدرات وخلق القيمة الجديدة والميزة التنافسية التي يمكن ان تحققها المؤسسة في وظائفها والمتمثلة في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.<sup>1</sup>

## المطلب الثاني: سمات وممارسات إدارة المعرفة في التعليم العالي

هناك سمات التي تنتم بها إدارة المعرفة في التعليم العالي تحتاج الى مجموعة من الممارسات التي تقود الى الحصول على المعرفة وتطويرها.

<sup>1</sup> - نضال محمود زطمة، إدارة المعرفة واثارتها على تميز الأداء، دراسة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، 2011، ص: 53.

أولاً: سمات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

هناك عدد من سمات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي نوجزها فيما يلي:

- 1- الإدارة التعليمية بعيداً عن الورق: ويشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا يستخدم بكثافة، بحيث يوجد الأرشيف الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية.
- 2- الإدارة التعليمية دون التقييد بالمكان: حيث يمكن الاعتماد على نظم المؤتمرات الإلكترونية ومؤتمرات الفيديو في جعل متخذي القرار على الاتصال الدائم والمستمر بالإدارة.
- 3- الإدارة التعليمية دون التقييد بالزمان: خاصة مع اتساع رقعة المكان الجغرافي واختلاف مواعيد الإجازات بين المجتمعات مما يحتم إلى متخذ القرار العمل بشكل متواصل ومستمر وبلا زمن محدد في الإدارة.
- 4- الإدارة التعليمية دون التقييد بالتنظيمات الجامدة: تعتمد المؤسسات التعليمية الناجحة على إدارة المعرفة وصناعتها ونشرها بلا قيود الجامدة التي تعمل على التقليل الإيجابية لتطور المعرفة داخل المجتمعات وضرورة تغيير النظم الإدارية البالية التي تعمل على دعم تدفق المعرفة بين الأفراد.<sup>1</sup>

ثانياً: ممارسات إدارة المعرفة في التعليم العالي

أن الممارسات المتعلقة بإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي تتجسد للعلاقات المتبادلة بينها من خلال نمطين أساسيين هما على النحو التالي:

1- ممارسات إيجابية وداعمة: ويقصد بها جميع الممارسات التي تصدر من الأفراد العاملين في المؤسسات التعليمية العالي وتحقق التمكن من المعرفة، إنشائها، نشرها، تقسيمها والتشارك فيها تتمثل فيما يلي:

✓ تحديد فجوة المعرفة: ظهر في حقل إدارة المعرفة مصطلح أطلق عليه فجوة المعرفة وقد اخذ الاهتمام بهذا المصطلح يتزايد نظراً للآثار السلبية التي يخلفها وجود هذه الفجوة، وتظهر فجوات المعرفة من خلال حدوث فجوة بين المعرفة الموجودة والمعرفة المطلوبة للتعامل مع المواقف، فمثلاً قد تتولد فجوة من خلال العلاقات بين مختلف الأطراف، وقد تحدث معرفة فجوة بين الدول حينما تكون إحدى الدول على درجة من التعليم أعلى من الأخرى. إن المؤسسة عندما تركز على استخدام المعرفة الصريحة فقط فهي لا تعمل بالجزء البسيط من معرفتها الكلية، باعتبار أن معرفة المؤسسة تتشكل من جزأين جزء ظاهر والآخر

<sup>1</sup> - ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، ص: 73-74.

ضمني وهو الاكبر دائما هذا من جهة، ومن جهة اخرى فان المؤسسة عندما تعمل من اجل تحقيق التميز على المنافسين فإنها تعمل بمعرفة اكبر من ذلك، ولكنها دائما تعمل بمعرفة اقل من معرفتها الكلية.<sup>1</sup>

✓ تعزيز ثقافة المعرفة ويتحدد هذا المجال في جميع الوسائل التي تستخدمها مؤسسات التعليم العالي لاكتشاف سلسلة السلوك الممكن والتي ستتبع فعلا بما يساهم في تكوين آراء واتجاهات وتوقعات تهيئ رؤية دقيقة عن بيئة مؤسسات التعليم العالي ونوع الاختبار الاستراتيجي المعزز لبقائها، وعندما تتجح المؤسسات التعليمية في جعل المعرفة معلومة واضحة للجميع، ويتم ذلك من خلال الممارسات التالية:

- ايجاد منظمة تعتمد سياسة الباب المفتوح، وتمكن من تدفق المعرفة.

- عقد الندوات والمؤتمرات واشتراك المؤسسات والأفراد فيها.

- تفعيل ثقافة المعرفة وغرس الرؤية المعرفة لدى الأفراد حول هذا المفهوم.

✓ تحديث وتطوير أنظمة الاتصال: تعتبر هذه الأنظمة داخل مؤسسات التعليم العالي من اهم الوسائل

التي تساعد على نشر المعرفة ونقلها وتداولها وتوزيعها والتشارك فيها داخل المؤسسة وخارجها وتعتبر

الموجودات التكنولوجية من أكثر الموجودات أهمية لإدارة المعرفة ومن ابرز الممارسات التي تدعم ها

المجال:

- توفير أحدث الأنظمة الالكترونية والاستمرارية في تحديث الأنظمة المتوفرة.

- الإدارة الحيدة للاتصال داخل المؤسسة التعليمية وخارجها .

- توظيف التقنية الحديثة في نقل المعلومات وإيصالها لجميع الأفراد العاملين في المؤسسة التعليمية.

- إدارة اجتماعات غير رسمية لتخفيف حدة التوتر الذي يسود العلاقات الرسمية داخل المؤسسة

التعليمية.<sup>2</sup>

✓ التحفيز على إنشاء المعرفة ونشرها وتداولها: إن إنشاء المعرفة يشكل فكرة محورية لدى إدارة

مؤسسات التعليم العالي وهي تعادل الابتكار او الاختراع المستمر مما يؤدي إلى خلق القيمة، لذلك يتحتم

على إدارة مؤسسات التعليم العالي دعم هذا الاتجاه وتقديم الحوافز للأفراد العاملين. ومن أهم الممارسات

في هذا الاتجاه:

<sup>1</sup> - زكية بنت ممدوح، إدارة المعرفة: أهميتها ومدى تطبيقها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 2009، ص: 120-121.

<sup>2</sup> - طه حسين نوي، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمؤسسات الأعمال، اطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الزائر، 03، الجزائر، 2011، ص: 81.

- استخدام التحفيز كعنصر اساسي في عمليات إدارة المعرفة .
- تنظيم المعرفة وتقييمها وحث الافراد على التجريب والتعلم والملاحظة وتشجيع مثل هذه الانشطة.
- الاعتناء بالمبدعين وقبول افكارهم وتشجيعهم.
- ترجمة المعرفة الضمنية من خلال ربطها بأنظمة التعويض والمكافآت.<sup>1</sup>
- ✓ **توظيف المعرفة وتفعيلها والاستفادة منها:** ان توظيف المعرفة في مؤسسات التعليم العالي يساهم في ايجاد مجتمع معرفي جديد قوامه أفراد المعرفة والأدوات الانتاجية والابتكار. وجميعهم يباشرون الانشطة المعرفية وهي المصدر الحقيقي للقدرة التنافسية فيها مما يجعل ممارستها أكثر توافقاً مع المتغيرات الحديثة ومن اهم هذه الممارسات في هذا المجال ما يلي:
- ايجاد أقسام لنقل المعرفة وتنسيق جهود اكتساب المعرفة .
- ان تربط منظمة التعليم العالي بين التعلم والابداع وتوفير المناخ المناسب لذلك.
- توفير المعلومات المتعلقة بنشاطات منظمة التعليم العالي لجميع الأفراد.
- تطوير قواعد وبيانات لأفضل الممارسات في أداء العمل داخل منظمة التعليم العالي.
- **2- ممارسات سلبية ومعيقة:** ويقصد بها جميع الممارسات السلبية التي تصدر من المديرين والعاملين بمؤسسات التعليم العالي وتحول دون التمكين من المعرفة ونشرها وانشاءها وتقاسمها والتشارك فيها. وتشمل ما يلي:
- ✓ القيادة واساليب الرقابة التقليدية: في المؤسسات التقليدية تكتسب المعرفة بشكل مجزأ وذلك عن طريق برنامج تدريبي معين أو اجراء بحوث ودراسات معينة ولكن هذه المعرفة المكتسبة لا يتم نشرها أو تداولها ومن بين أبرز الممارسات المعيقة في هذا المجال ما يلي:
- القيادة التقليدية التي تعتمد على المركز الوظيفي في الإدارة.
- عدم تقديم الحوافز الكافية لإبداع والاستكشاف.
- نقص دعم والتزام الإدارة العليا بإدارة المعرفة.
- التركيز على الماضي والحاضر وليس على المستقبل وهذا يعيق المشروعات الطليعة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - Emmanuel Arnaud, le management stratégique de l'information, ED Economique, Paris, 1994 ; p56

<sup>2</sup> - Chun Wei choo, **Information managment for the Intelligent organization : Solution and Technologie**, new jersey, USA ; 1992; p:43.

✓ عدم قبول التغيير (رفض التغيير): التغيير والتطوير من أهم سمات المعاصرة، ولكن من أخطر ما تواجه المؤسسات وخاصة مؤسسات التعليم العالي، ان من أبرز الممارسات المعيقة في هذا المجال ما يلي:

- مقاومة الافراد للتغيير حفاظا على هويتهم الذاتية أو عدم قدرتهم على فهم الأفكار الجيدة.
- عدم السماح للأفراد بتولي المهام والمسؤوليات .
- نقص الحوافز من أجل استخدام المعرفة وابتكارها وتقاسمها.
- خوف الافراد من فقدان الأهمية الوظيفية مما يدفعهم للاحتفاظ بمعرفتهم وعدم التصريح بها.
- ✓ غياب الثقافة التنظيمية: ان وجود الثقافة التنظيمية التي تدعم المعرفة وانشاءها والتشارك فيها عنصر اساسي لبناء الصرح المتعلم والحافز نحو التغيير والتطوير ولكن غياب هذه الثقافة، ومن بين الممارسات المعيقة في هذا المجال ما يلي:

- الافتقار الى الادراك الكافي لمفهوم إدارة المعرفة.
- سيطرت الثقافة التي تكبح التشارك في المعرفة.
- ضعف الإدارة في الارشاد والتطبيق وتبادل الخبرات.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: مجالات ومبررات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

#### أولاً: مجالات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

ان مؤسسات التعليم العالي يمكنها توظيف إدارة المعرفة واستثمارها في تحسين ادائها بصفة عامة وزيادة قدرتها على التكيف وبسرعة مناسبة مع متطلبات واحتياجات البيئة المحيطة بها محليا وعالميا وايا كان المدخل الذي تستخدمه تلك المؤسسات من اجل توظيف إدارة المعرفة فانه من المهم ادراك أن القيام بذلك لا يمس فقط جزء من المؤسسة وانما يمس كافة اجزاء المؤسسة. وعلى هذا الاساس فان تطبيق افكار إدارة المعرفة قد يشمل كافة العمليات الإدارية والاكاديمية للمنظمة التعليمية، ومن ناحية أخرى ينبغي ان يظهر توجه المؤسسة التعليمية (الجامعة، الكلية، المعهد) في تطبيق إدارة المعرفة في رؤيتها ورسالتها . كما ان هناك خمسة احتمالات رئيسية لكيفية استثمار افكار إدارة المعرفة ومبادئها في مؤسسات التعليم العالي وهي:

<sup>1</sup> - حرنان نجوى، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، اطروحة دكتوراه في تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 1987، ص: 127 .

- تدريس إدارة المعرفة في البرامج المناسبة لذلك:
  - استخدام إدارة المعرفة في دعم قرارات الإدارة بمؤسسات التعليم العالي .
  - تحسين عملية إدارة الوثائق الداخلية وتوفيرها للمستفيدين.
  - رفع مستوى نشر وتوزيع المعرفة داخل المؤسسة التعليمية وخارجها.
  - استثمار المعرفة في احداث التغيير النوعي في العملية التعليمية.
- كما ان اهم المجالات التي يمكن ان تستخدم فيها إدارة المعرفة هو مجال دعم قرارات إدارة المؤسسة التعليمية وتحسين جودة العملية التعليمية الا ان هناك مجالات تكون أكثر ملائمة من غيرها ومن تلك المجالات:

- عملية تسجيل الطلاب عن بعد باستخدام الانترنت ودعم عملية تهيئة الطلاب الجدد عبر الموقع الالكتروني او ذلك من خلال توفير معلومات عن المؤسسة التعليمية واقسامها ولوائحها وسياساتها، خرائط لموقع المؤسسة التعليمية، معلومات عن مكنتاتها . بالإضافة إلى دعم عملية تعلم الطلاب من خلال توفير كل ما يحتاجه الطالب من معلومات ومعارف ذات علاقة ببرنامجه الدراسي ومقرراته.<sup>1</sup>

#### ثانيا: مبررات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

يعد قطاع التعليم العالي مناسباً لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة والأكثر احتياجاً لها مقارنة بالقطاعات الأخرى لان الباحث دائماً يبحث عن الاساليب والنماذج التي تساعد مؤسسات التعليم على ضمان المعلومات والمعارف ونشرها، يمكن حصر اسباب لمبررات تطبيق إدارة المعرفة في قطاع التعليم العالي في التالي:

- تمتلك مؤسسات التعليم العالي بنية اساسية معرفية قوية تتمثل في العناصر البشرية والتقنية.
- التعليم العالي على دراية بكل المستجدات في الحياة المعلوماتية .
- إدارة المعرفة مهمة جداً بالنسبة لمثل هذه المؤسسات حتى يتمكن أعضاء هيئة التدريس من تبادل آرائهم ونعارفهم مع الآخرين .
- مهمة لاكتساب المعارف من منابعها بصورة سريعة.
- التطور المتزايد في التعلم المرتبط بالعمل.

<sup>1</sup> - إيمان سعود أبو خضير، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الإدارة العامة، السعودية، 2009، ص: 18-19.

- التفجر المعرفي وثورة الاتصال والتكنولوجيا المتمركزة حول التقنيات الحديثة في ممارسات العملية التعليمية.
- امتلاكها لبنية تحتية معلوماتية حديثة.
- في ظل التشابه الكبير بين المؤسسات التعليمية الحديثة ومؤسسات قطاع الأعمال في العصر الحالي وتوجهها نحو تقديم العديد من الأنشطة والخدمات التعليمية والبحثية لقاء مقابل مادي تحت مسمى "Education Market" لذا فإن أي أسلوب أو طريقة قد تمنح لهذه المؤسسة ميزة تنافسية قد تكون اهتمام لها.
- المحافظة على الزيارة المستمرة بين اعداد الطلبة ومعدلات التخرج .
- المحافظة على القوى العاملة في مجال التقنية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - نضال محمود زظمة ، مرجع سبق ذكره، ص:91-92.

### المبحث الثالث: أثر إدارة المعرفة على الجودة في التعليم العالي

يمكن تصنيف المجالات التي تمكن مؤسسات التعليم العالي من تحقيق الجودة في خلال تطبيق إدارة المعرفة إلى أربعة مجالات وهي: جودة البحث العلمي، جودة خدمات الطلبة وخدمات الخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات الإدارية. وفيما يلي عرض لكل مجال من هذه المجالات .

#### المطلب الأول: تحسين جودة البحث العلمي

يعتبر البحث العلمي في عالمنا المعاصر رافدا من روافد المعرفة، ووسيلة من وسائل التقدم الاقتصادي والاجتماعي، لكونه أحد أوجه النشاط الإنساني الهادف إلى تحقيق الرقي والازدهار وأداة هامة لحل مشكلات المجتمع. فهو يمارس على نطاق واسع من قبل مؤسسات التعليم العالي في كافة المجتمعات. ويمكن القول بأن جودة البحث العلمي تشكل خاصية رئيسية تميز المؤسسة التعليمية عن غيرها من المؤسسات الأخرى، وتأتي علاقة البحث العلمي بمؤسسات سوق العمل من ارتكازه على الدراسات النظرية والتطبيقية ذات العلاقة بمشكلات المجتمع وحاجاته الفعلية .

#### أولاً: مفهوم البحث العلمي

يعرف البحث العلمي بأنه جهد منظم للبحث في مشكلة معينة تحتاج إلى حل. فهو سلسلة من الخطوات التي تصمم بهدف إيجاد إجابات المسائل معينة مهمة بالنسبة للمجتمع.<sup>1</sup> كما يعرف البحث العلمي على أنه استعمال التفكير البشري بأسلوب منظم لمعالجة المشكلات التي لا تتوافر لها حلول أو للكشف عن حقائق جديدة أو لتتقيح أو إعادة النظر في نتائج صار مسلما بها.<sup>2</sup> ويمكن النظر إلى البحث العلمي على اعتبار أنه نظام يتضمن مجموعة من الأنشطة والمعارف والخبرات والأفكار كمدخلات وتحكمها منهجيات وأساليب وبروتوكولات تستخدم وسائل تنفيذ، وتكون مخرجاتها أو نتائجها معرفة جديدة أو توسيع المعرفة القائمة أو تطوير تقنية أو منتج أو نظام متداول، ولقد تطور البحث العلمي بحيث أصبح تيارا متدفقا من العمل اليومي نتيجة التحول في طبيعة المجتمعات المعاصرة بانتمالها إلى مرحلة مجتمع المعرفة.

<sup>1</sup> - كمال الدين الدهراوي، منهجية البث العلمي في الإدارة والمحاسبة، مكتبة العلوم المالية والإدارة والاقتصاد، الإسكندرية، 2006، ص: 07.

<sup>2</sup> - عبد المجيد قدي، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية، دار الأبحاث للنشر والترجمة والتوزيع، الجزائر، ط1، 2009، ص: 11.

ثانيا: أهمية البحث العلمي

إن الحاجة إلى الدراسات والبحوث والتعلم أضحت اليوم مهمة أكثر من أي وقت مضى، فالعلم والعالم في سباق للوصول إلى أكبر قدر ممكن من المعرفة الدقيقة المستمدة من العلوم التي تكفل الرفاهية للفرد، وتضمن له التفوق على غيره. وإذا كانت الدول المتقدمة تولي اهتماما كبيرا للبحث العلمي فذلك يرجع إلى أنها أدركت أن عظمة الأمم تكمن في قدرات أبنائها العلمية والفكرية والسلوكية. والبحث العلمي ميدان خصب ودعامة أساسية لاقتصاد الدول وتطورها، وبالتالي يحقق الرفاهية لشعوبها والمحافظة على مكانتها الدولية .

وقد أصبحت منهجية البحث العلمي وأساليب القيام بها من الأمور المسلم بها في المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحوث، بالإضافة إلى انتشار استخدامها في معالجة المشكلات التي تواجه المجتمع بصفة عامة، حيث لم يعد البحث العلمي قاصرا على ميادين العلوم الطبيعية وحدها.<sup>1</sup> ويستمد البحث العلمي أهميته من كونه:

- وسيلة لحل مشكلات المجتمع الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية كالفقر، المرض، التلوث...؛
- وسيلة لإكساب المجتمع قدرة على النمو الذاتي والمنافسة في الأسواق العالمية نتيجة تزايد أهمية الإبداع والتجديد في تحديد تنافسية الاقتصاديات؛
- وسيلة لتمكين المجتمع من استيعاب التكنولوجيات وتطويرها لحققته وظروفه الخاصة؛
- وسيلة للاندماج في الاقتصاد المبني على المعرفة باعتبارها أداة استحداث الثروة والقيمة المضافة؛
- وسيلة لتعزيز الأمن بالسعي إلى معرفة الأساليب المساعدة على مواجهة التحديات والتهديدات المختلفة (غذائية، صحية، عسكرية، تكنولوجية...)
- وسيلة لتحويل المعرفة إلى منافع تزيد من رفاهية الفرد؛
- وسيلة لفرز وإبراز الأفراد المبدعين .

ثالثا: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة البحث العلمي

يحتل البحث العلمي في الوقت الراهن، مكانا بارزا في تقدم النهضة العلمية وتطورها، من خلال مساهمة الباحثين بإضافتهم المبتكرة في رصيد المعرفة، حيث تعتبر مؤسسات التعليم العالي هي المراكز الرئيسية لهذا النشاط العلمي الحيوي، وتساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة البحث العلمي من خلال:

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق، ص: 13-14 .

- تقليل الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن؛
- تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية؛
- تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة؛
- تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي؛
- التنافس والاستجابة المنح البحثية وعقود وفرص إجراء البحوث التجارية؛
- تخفيض التكاليف الإدارية للبحث العلمي وتحقيق التوازن بين المهام الإدارية والشؤون البحثية<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين

الطلبة هم بؤرة الاهتمام في التعليم العالي، وذلك لأن العملية التعليمية برمتها قد بنيت من أجلهم. ومن دواعي ذلك الاهتمام ما توصلت إليه النظريات الحديثة من أن التركيز على الطلبة يعتبر ركيزة أساسية في توجيههم وتلبية حاجياتهم ورغباتهم.

#### أولاً: الخدمات الطلابية والخريجين

يعتبر الخريجون من أهم أنواع المخرجات التي تسعى المؤسسات التعليمية إلى الارتقاء بجودتها، ويركز هذا النوع من المخرجات على المعرفة الأساسية والمعلومات التي تشكل البنية التحتية الجودة للخريجين، وتستند هذه المعرفة والمعلومات على بعدين هما التمكين والاستيعاب الحقائق عمل مؤسسات الأعمال الأساسية، والمعرفة المهنية ذات العلاقة بعمليات تلك المؤسسات<sup>2</sup>.

ولما كان الطالب أحد عناصر مخرجات العملية التعليمية، ولكي تضمن المؤسسة التعليمية الجودة في هذا العنصر يتوجب عليها تفعيل العلاقة بين الطلبة ومؤسسات المجتمع قبل الخروج إلى سوق العمل، والتنسيق مع مؤسسات الدولة وأسواق العمل لتوفير فرص العمل لخريجها، والسعي الحثيث لتحسين مستوى الخريجين باعتبارهم إنتاج نهائي يمكن من خلاله الحكم على جودة العملية التعليمية برمتها .

تعرف الخدمات الطلابية بأنها مجموع الجهود والبرامج التي تعدها وتقدمها مؤسسات التعليم المختلفة بقصد تحقيق أهداف التعليم وتنمية الطلبة إلى أقصى حد مستطاع، ومساعدتهم على الاستفادة من

<sup>1</sup> - حسن حسين البيلاوي و سلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، ط01، 2007، ص: 490.

<sup>2</sup> - محسن الظالمي و أحمد الإمارة، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل، المؤتمر العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي ، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-12/05/2011، ص: 09 .

مؤسسات التعليم العالي المختلفة إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم، حتى يصبحوا أفراد قادرين على القيام بواجباتهم.<sup>1</sup>

### ثانياً: تصنيفات الخدمات الطلابية

تصنف الخدمات الطلابية إلى مجموعتين:

**1. المجموعة الأولى:** مجموعة الخدمات الفردية المتنوعة، سواء تلك المتعلقة بمواجهة بعض المشكلات الشخصية والتي تعطيها خدمات الارشاد والتوجيه النفسي والمهني والاجتماعي، أو التي تستهدف إشباع بعض الحاجات المادية والصحية، كتوفير مساكن الإقامة الطلبة المغتربين، وتقديم وجبات غذائية مجانية والقروض والمساعدات والمكافآت والحوافز.

**2. المجموعة الثانية:** مجموعة الأنشطة الجماعية التي تمارس داخل المؤسسات التعليمية وهي تشمل عدداً ضخماً من الأنشطة تختلف باختلاف المراحل التعليمية، واختلاف الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة، وتمارس تلك الأنشطة الجماعية من خلال سلسلة طويلة من الجماعات الطلابية التي تحاول أن تلبي حاجات الطلبة وميولاتهم المتعددة.<sup>2</sup>

كما تصنف الخدمات الطلابية في التعليم العالي طبقاً لتوقيت تقديمها إلى:

- 1. خدمات قبل الالتحاق:** وترتبط كثيراً بعملية القبول بالمؤسسة التعليمية، وتشمل: التعريف بالمؤسسة، وتخصصاتها، ونظام الدراسة بها، وخدماتها التي توفرها؛ والهدف منها هو أن يتخذ الطالب قراراً بالالتحاق بالمؤسسة التعليمية أو غيرها، والتخطيط لمستقبله بناءً على ما توفره له منظمة التعليم العالي. ومن طرقها ووسائلها: زيارة المدارس الثانوية وإلقاء محاضرات لطلاب المستويات المتقدمة في تلك المدارس، وتوزيع نشرات وكتيبات توضيحية للجوانب الأكاديمية المختلفة، ودعوة طلاب الثانوية الذين على وجه التخرج لزيارة مؤسسات التعليم العالي وتنظيم برامج لهم.
- 2. خدمات المقدمة من الالتحاق إلى التخرج:** وتشمل خدمات: القبول والتسجيل، التدريس، المكتبات، المواقع الإلكترونية، الإشراف، التوجيه والإرشاد الطلابي، الاستشارات، المساعدة المالية، الإسكان الطلابي، التغذية الطلابية، الرعاية الصحية للطلاب، التهذيب والتأديب للسلوك وغيرها.

<sup>1</sup> - محمد الجبهي، إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه دولة في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009، ص: 23.

<sup>2</sup> - محسن الظلمي وأحمد الإمارة، مرجع سبق ذكره، ص: 10.

3. خدمات بعد التخرج: وتشمل خدمات: التوجيه المهني والوظيفي للطلاب، خدمات الحلقة المتصلة بين الخريج ومنظمة التعليم العالي التي تقوم على توثيق الصلة والعمل على دوامها بين المؤسسة التعليمية والخريج، وهذه الأخيرة تهدف إلى:

- استفادة الخريج بكل ما هو جديد في مجال اختصاصه؛
- استفادة المتعلمين الحاليين من الخريج السابق فيما يتعلق بجوانب الخبرة الوظيفية الميدانية؛
- إعطاء الفرصة لمنظمة التعليم العالي لمراجعة برامجها بناء على الاحتياجات المهنية الفعلية<sup>1</sup>.

### ثالثاً: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة الخدمات الطلابية والخريجين

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

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبات، المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلاب، إضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالمؤسسة التعليمية داخليا وخارجيا عبر الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب عبر الموقع الإلكتروني؛
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من المؤسسة التعليمية؛
- تحسين كفاءة وفعالية جهود الإشراف الطلابي وذلك من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزئة حالياً بين أعضاء هيئة التدريس، والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل موظفي قسم القبول والتسجيل وموظفي شؤون الطلاب وغيرهم؛
- تحسين جودة الخدمات لدى الأفراد العاملين بالمؤسسة التعليمية؛
- إن تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائياً إلى الرفع من مستوى خريجي منظمة التعليم العالي<sup>2</sup>.

### المطلب الثالث: تحسين جودة المناهج والبرامج

يعد التعليم العالي الركيزة الأساسية لأي بلد إذ نجده يحظى بمكانة متميزة في الدول والكثير من الجهود بهدف تطويره وتحسينه بشكل مستمر لزيادة كفاءته لتحقيق الأهداف المرجوة. ويعتبر الاهتمام بجودة المناهج في العملية التعليمية أحد أهم العناصر الهادفة إلى الارتقاء بجودة التعليم العالي بشكل عام.

<sup>1</sup> - محمد الجهني، مرجع سبق ذكره، ص: 25.

<sup>2</sup> - حسن حسين البيلاوي وسلامة عبد العظيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص: 491 .

### أولاً: مفهوم المناهج

يعرف المنهج بأنه عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها التعليم لتحقيق أهدافه ببناء نظامي يتشكل من عناصر ومكونات له مدخلاته والتي تجري عليها العمليات المناسبة لتعطي المخرجات التي تمكن المتعلمين الذين تعدهم بمستوى معين لخدمة النفس والمجتمع والتكيف مع واقع الحياة بمستحدثاتها الحديث<sup>1</sup>.

ومنهم يرى أنه جميع أنواع النشاط التي يقوم بها الطلبة والخبرات التي يمرون بها تحت إشراف الجهة المسؤولة وتوجيه منها سواء كان من داخلها أو خارجها.<sup>2</sup>

إذ يجب أن يوفر المنهج بشكل عام المعرفة المطلوبة لعملية التعلم والتعليم فهي تمثل مجموعة المعاني والحقائق والمفاهيم والتطورات الفكرية والعلمية التي تتكون لدى الفرد نتيجة محاولاته المتكررة لفهم الظواهر المحيطة وهي تعد أداة مهمة في تحقيق الرقي وخطوة أساسية في النمو الإنساني . أما المنهج بمعناه الواسع فإن مكوناته عديدة لا تقتصر على المقررات التعليمية، وإنما تتسع لتشمل أهداف المنهج ومحتواه وطرائق وأساليب التدريس ووسائل التعليم والنشاط التعليمي وعملية التقييم، كما تتخذ النظرة إلى العلاقات بين هذه المكونات إلى الاتجاه نحو الإدراك والإفادة من التداخل والتشابك والتفاعل بينهما إذ تقوم الجهة المختصة بتخطيط المنهج ومحتواه وبما يحقق أهدافه .

### ثانياً: عناصر المنهج

تتمثل عناصر المنهج في ما يلي:

1. **أهداف المنهج:** تعد الأهداف الخطوة الأولى فهي تخلق الدافع وتوجه الجهود، وتساعد في اختيار الوسائل المناسبة لتحقيقه، وتمكن القائمين على وضعها من تقدير مدى النجاح أو الفشل. إذ يجب أن تتصف الأهداف بالوضوح لتكون مرشداً في اختيار خبرات المنهج، والشمولية لجميع نواحي شخصية الطالب والمتعلم الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية وأن تكون مناسبة لمستوى الطلبة، ومراعية المصالح الفرد والجماعة في ضوء فلسفة علمية سليمة<sup>3</sup>.
2. **المحتوى العلمي:** المحتوى هو المضمون الذي يتم فيه تحقيق أهداف المنهج العلمي ويتكون من الحقائق، المفاهيم، المبادئ، ومهارات التفكير التذكري، الفهم، التطبيق، التحليل، التركيب والتقييم) وهو

<sup>1</sup> - هشام الحسن وشقيق القائد، تخطيط المنهج وتطويره، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1990، ص: 5.

<sup>2</sup> - صالح ذياب هندي، دراسات في المناهج والأساليب العامة، جمعية عمال المطابع التعاونية، عمان، 1997، ص: 17.

<sup>3</sup> - سرحان عبد الحميد، المناهج، دار النهضة العربية، عمان، ط 03، 1992، ص: 8-9.

الأكثر تأثيراً على تحقيق الأهداف، إذ هو عبارة عن الخبرات أو مجموع المهارات والمعلومات والاتجاهات التي يقع عليها، ويتم تنظيمها على نحو معين .

**3. طرائق التدريس:** تشكل طريقة التدريس نظاماً متكاملًا في الإجراءات والعمليات المترابطة والمتكاملة في خطوات محددة لكل طريقة إجراءاتها وأنشطتها وتسلسل فقراتها وهي ترتبط في الأهداف والمحتوى، إذ أن التدريسي لا يدرس بمادته بل بطريقته التي تجعل التعليم أيسر وأسهل فالطريقة تمثل مجموعة الأنشطة والإجراءات المترابطة والمتسلسلة التي يخطط لها وينفذها التدريسي داخل قاعة المحاضرة أو خارجها (الأفراس التعليمية،...) من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف معينة<sup>1</sup>.

**4. الأنشطة التعليمية والتعلمية:** الأنشطة التعليمية هي جزء من طرائق التعليم أو التدريس لأنها من أدوات الاتصال التي تساعد في تنظيم عمليات التعليم والتعلم وتيسرها إذ تحل القلب في المنهج لتأثيرها الكبير على تكوين خبرات الطالب أو المتعلم لأنها تمثل الجانب التطبيقي والسلوكي في التخصص المعني فهي تعبر عن مجموعة الأعمال التي تنظمها المؤسسة التعليمية لطلبتها داخلها أو خارجها مثل الرحلات والحفلات والألعاب الرياضية والهوايات، وتهدف إلى إشاعة روح البهجة وروح العمل الجماعي ومعالجة الخجل والعزلة والارتباك وهي كل ما يقوم به الطلبة لتحقيق الأهداف وترجمتها إلى مهارات فكرية واجتماعية وحركية محسوسة .

**5. الوسائل التعليمية:** تعد الوسائل التعليمية جزء من طرائق التدريس والأجهزة المناسبة فهي وسيلة اتصال تساعد في عمليات التعليم والتعلم إذ أن الطرائق والوسائل أدوات حدوث التعلم وتشمل المادية منها (الخرائط والكتب...) والمعنوية مثل استخدام الأمثلة والقصص وتمثيل الأدوار والسمعية وبعد تطور التقنيات الحديثة أصبحت تسمى التقنيات التعليمية.

**6. التقييم:** التقييم عملية شاملة تبدأ تخطيطياً قبل العملية التعليمية والتعلمية، وتنتهي متابعة بعدها، وهو يشخص نقاط القوة والضعف لعضو هيئة التدريس والطالب ومن خلاله يتم معالجة نقاط الضعف وتدعيم القوة<sup>2</sup>.

### ثالثاً: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة المناهج

تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة المناهج من خلال - تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات؛ -

<sup>1</sup> - أحمد حسين عوده، تخطيط المنهج وتطويره، الدار الأهلية، عمان، 1989، ص: 216-217 .

<sup>2</sup> - مصطفى عبد المجيد، المناهج الدراسية عناصرها وأسسها وتطبيقاتها، دار المريخ للطباعة والنشر، السعودية، 2000، ص: 245 .

تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج ؛ - تدعيم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة؛ - تحسين الخدمات الإدارية ذات العلاقة بعمليات التدريس والتعلم باستخدام التقنية؛ - تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء، وتقييم الطلاب، وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء؛ سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة؛ نتيجة لما توفره إدارة المعرفة من أساليب وممارسات للربط بين الأفراد.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: تحسين جودة الخدمات الإدارية

تعتبر الخدمات الإدارية من بين القضايا المحورية التي تقوم بدور مركزي في تطوير بنى التعليم العالي، حيث تمكن من ضبط مسيرة هذا التعليم والرفع من مردوديته وتوجيهه نحو الأحسن. وتمكن هذه الأداة من مواجهة المشاكل الآتية ورسم الاتجاهات والمسارات من أجل التغلب عليها وتحقيق أهداف تنموية في ظرف زمني مرتقب ومحدد.

#### أولاً: الخدمات الإدارية

ينبغي أن تهئ منظمة التعليم العالي مناخاً علمياً وبحثياً مناسباً، كما ينبغي أن تتسم إدارة مؤسسات التعليم العالي بما يلي:

- امتلاك رؤية علمية وتعليمية وأهداف واضحة ومحددة لمنظمة التعليم العالي؛
- الاعتماد على التخطيط وتحديد أولويات العمل وتنشيط دور الكليات والأقسام في جوانب التخطيط ورسم السياسة العامة في إطار السياسة التعليمية؛
- الاعتماد على مبدأ الحوار وتعرف وجهات نظر المنتسبين إلى المؤسسة التعليمية في مختلف شؤون العمل وتقبل النقد البناء الهادفة لتطوير منظمة التعليم العالي
- بناء منظومة عمل متكاملة بدءاً من القسم العلمي مروراً بالكلية وانتهاءً بالمؤسسة التعليمية لتأمين انسيابية عمل جيدة وخلق نظام تسوده القيم والمبادئ التعليمية السليمة التي تهدد سير العمل واتجاهاته وارتباط الأفراد والجماعات وتحديد مسؤولياتهم بعيداً عن الأهواء والأمزجة الشخصية؛

<sup>1</sup> - حسن حسين البيلاوي و سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص: 492 .

- توسيع قاعدة المسؤولية وعدم حصرها في عدد محدود من الأشخاص والبحث المستمر عن الكفاءات وتطويرها لتكون قيادات بديلة عند الحاجة؛
- تبسيط الإجراءات وفسح المجال أمام جميع العاملين لإظهار قدراتهم ومواهبهم وإبداعاتهم في العمل؛
- الاستخدام المنظم والمبرمج لإمكانات منظمة التعليم العالي على أفضل وجه والعمل بكل الوسائل على تدبير موارد إضافية تعين المؤسسة التعليمية في أداء مهماتها<sup>1</sup>.

### ثانياً: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة الخدمات الإدارية

يؤدي تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق جودة الخدمات الإدارية المقدمة نتيجة التحسينات التي تطرأ على العمل الإداري في المؤسسة التعليمية. وذلك من خلال:

- تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في منظمة 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 الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة، إضافة إلى تحسين قدرة المؤسسة التعليمية في الاتصالات؛
- زيادة قدرة منظمة التعليم العالي على تحديد جهود التحسين والتطوير في الخدمات؛
- رفع القدرة الإدارية للمنظمة التعليمية فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع القواعد عامة والخطوط العريضة التصرفات لتحقيق الانسجام في الإجراءات المتبعة في كافة إدارات المؤسسة التعليمية وأقسامها، وإعطاء الصلاحية الكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن إطار القواعد العامة التصرف؛
- تحسين درجة الامتثال للسياسات الإدارية مثل: سياسات الشراء وتفضيل الموردين، سياسات الميزانية، والمبادئ التوجيهية للعمل<sup>2</sup>....

مما سبق يمكن القول أن تبني إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي له آثار إيجابية على جودة كافة عناصر النظام التعليمي وهي:

- المدخلات: المتمثلة في: الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، الهيئة الإدارية، الأنظمة واللوائح والسياسات، والتجهيزات؛

<sup>1</sup> - داخل حسن جريو، معايير جودة التعليم العالي ومؤشراتها، مجلة الجمع العلمي العراقي، الجزء الثاني، المجلد 57، 2010، ص: 11.

<sup>2</sup> - حسن حسين البيلاوي و سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص: 49.

- العمليات، والتي منها على سبيل المثال العمليات الإدارية وتشمل: التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة والعمليات الأكاديمية مثل: التدريس، البحث العلمي، تقديم الاستشارات التدريب، تقييم الطلاب، الإشراف الطلابي، الخدمات الطلابية؛
  - المخرجات، والتي تشمل: الخريجين، الأعمال العلمية، الابتكارات والاكتشافات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي والخدمات المقدمة للمجتمع.
- وقد تكون هذه التأثيرات الإيجابية لتطبيق إدارة المعرفة على عناصر النظام التعليمي غير مباشرة، فتستطيع القول أن تأثير إدارة المعرفة على مستوى الخريجين قد يكون تأثيراً غير مباشر، من ناحية أن تحسن مستوى الخريجين ناتج من تحسين وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس، وتطوير المناهج، وتطوير وتحسين الخدمات الإدارية والطلابية بالمؤسسة التعليمية. ومن ناحية أخرى نستطيع القول أن الإدارة المعرفة تأثيرات مباشرة على الطلاب، من جانب توفير المعرفة والمعلومات والخدمات المطلوبة للطلاب بأسرع وقت وأقل جهد ممكن وفي أي مكان كانوا من خلال استخدام البوابة الإلكترونية التي تخصصها مؤسسات التعليم العالي لإدارة المعرفة.

### خاتمة الفصل:

يعتبر التعليم العالي من أبرز القطاعات التي يتطلع إليها أي مجتمع في سعيه لتطوير نمط الحياة. ونظرا لما يجابه التعليم العالي من تحديات قد تؤثر سلبا على خدمات مؤسسات التعليم العالي، سعت معظم الدول إلى تبني مختلف نظم تحقيق جودة التعليم العالي حتى تتمكن مؤسساتها التعليمية من مواكبة مختلف التحديات وتكسب رضا الأطراف المستفيدة من خدماتها .

الجودة في التعليم العالي تعني مجمل الجهود المبذولة من قبل الأفراد العاملين في مجال التعليم العالي لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسماوات وحدة المنتج التعليمي فالعنصر المهم في تعريف جودة التعليم العالي يكمن في خدمة الطلبة وخدمة المجتمع. وعليه فإن مفهوم الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة في النتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية بما يوافق تطلعات الطلبة والمجتمع.

إن تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي قد يكون له تأثير إيجابي على جودة كافة عناصر النظام التعليمي في مدخلاته أو في عملياته أو مخرجات النظام التعليمي. فإدارة المعرفة من بين النظم التي تحقق جودة التعليم العالي، فهي الإطار أو الطريقة التي تمكن الأفراد العاملين في المؤسسة التعليمية من تطوير الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه؛ مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية. وتعمل إدارة المعرفة على الربط بين ثلاثة مصادر أساسية في المؤسسة وهي: الأفراد، العمليات، والتقنيات، لتمكين المؤسسة التعليمية من استثمار ومشاركة المعلومات والمعرفة المتوافرة لديها .

## الفصل الثالث:

واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم  
بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

#### تمهيد

إن مستقبل الأمم والمجتمعات وتطورهم الاقتصادي والاجتماعي وقدرتهم على الاندماج في العولمة والاستفادة منها يعتمد بالدرجة الأولى على مستواهم العلمي والمعرفي، ومن هنا جاء الاهتمام بقطاع التعليم العالي وما يحظى به من رعاية واصلاح في كثير من البلدان، وهذا نظرا للدور الذي يساهم به في تكوين وتأهيل الموارد البشرية علميا وعمليا. ومن هنا فان تبني وانتهاج مختلف المداخل والتقنيات الحديثة في مؤسسات التعليم العالي يعد أمرا حتميا .

إن من بين احدث مداخل مفهوم ادارة المعرفة التي ان تم تجسيده وتطبيقه بفعالية فانه سيؤدي فعلا الى تأثير ايجابي على وجود كافة عناصر النظام التعليمي في مداخلته أو عملياته أو مخرجاته على جودة كافة عناصر النظام التعليمي في مداخلته او في عملياته او مخرجاته .

انطلاقا مما سبق ذكره من ان مؤسسات التعليم العالي هي مكان ولادة المعرفة والمكان الامثل للاستثمار فيها وانتهاجها فسيتم في هذا الفصل الى واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة بجامعة عمار ثلجي في ولاية الاغواط.

### المبحث الاول : مؤسسات التعليم العالي

مؤسسات التعليم تمثل أهم دعائم تطوير المجتمعات البشرية لما تحتله من مكانة في اعداد اطر علمية وفنية مؤهلة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، اضافة إلى دورها في صناعة المعرفة ونشرها.

#### المطلب الأول: البيئة المعرفية في مؤسسات التعليم العالي

إن مؤسسة التعليم العالي تختص بكل ما يتعلق بالتعليم الجامعي والبحث العلمي، الذي تقوم به كلياتها ومعاهدها من خلال هيئة التدريس والباحثين، مساهمة بذلك في ترقية الفكر وتقدم العلم وتنمية القيم الانسانية، والتزويد بالمختصين والفنيين والخبراء في مختلف المجالات، وإعداد الإنسان بالمعرفة وطرائق البحث المتقدمة.<sup>1</sup> وتعتبر مؤسسات التعليم العالي فضاء معرفيا تطرح فيه الأفكار بمختلف اتجاهاتها، حيث تمثل المكان الذي تبرز فيه العلاقات العلمية والقدرات المعرفية، التي تعكس المستوى الذي بلغته طاقاتها بما حققته من مكتسبات، وبالتالي فإن مكانة المجتمع تتوقف على غزارة ونوعية الأفكار التي ينتجها، وقابليتها للمنافسة والنجاح في مختلف المجالات المعرضة للصراع الفكري والعلمي، لأن التحديات المطروحة اليوم أمام المجتمعات هي تحديات معرفية بالدرجة الأولى، ومؤسسات التعليم العالي مطالبة بإعداد أطر كفؤة وذات تأهيل جيد يمكنها من المساهمة الفعالة في الإنتاج والتسيير، فقد أصبحت مؤسسة التعليم العالي المؤسسة القوية التي تتصدى لمشكلات المجتمع المختلفة، ويتم التفاعل الاجتماعي بين كل أطراف العملية التعليمية الذي تتيحه البيئة التعليمية.

#### أولاً: مؤسسات التعليم العالي مؤسسة معرفة

إن اهتمام المؤسسات بالمعرفة يؤدي بها إلى التفكير في كل نماذج ادارتها، قيمها الثقافية، وحتى خلق القيمة إذ تصبح المعرفة أساس تميزها وتوقها ومصدر ثروتها، فتكون كل نشاطاتها قائمة على المعرفة.

**1. مفهوم مؤسسة المعرفة:** وهي المؤسسة التي تعتمد على المعرفة في تخطيط وتنفيذ أنشطتها، فالمعرفة تمثل جزءا 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 أو خارج المؤسسة وبصورة خاصة في علاقات المؤسسة

<sup>1</sup> - برعودي ياسمين، التعليم العالي وعلاقتها بالتغيرات التكنولوجية الحديثة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الاسلامية، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص:14.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

مع الموردين، الزبائن وشركاء الأعمال<sup>1</sup>، ، وباعتبار مؤسسات التعليم العالي بمختلف أشكالها مراكز تمارس وتطبق نشاطات المعرفة وتحاول تحقيق تراكم نوعي فيها، وتسعى إلى ابتكار المعرفة وتوظيفها لخدمة المجتمع فهي مؤسسات معرفة، فالمعرفة أساس وجودها وقيامها ونموها وجود خدماتها.

2. الخصائص المميزة لمؤسسة المعرفة: تتجلى مهمة الادارة الحقيقية في ادارة المعرفة بمعنى التخطيط والاعداد لتكوين الرصيد المعرفي بالمؤسسة، وتوجيه تدفقاتها وتسيير توظيفها في كافة أنشطتها والعمل على تنميتها وتحديثها واستخراج الكامن واستقطاب الخارجي منها، ومن ثم فإن مؤسسة المعرفة تنتم بالخصائص التالية:

- اتباع منهجية البحث العلمي وطرق التفكير المنطومي كأساس في التفكير والتخطيط واتخاذ القرارات؛
- الحرص على تنمية التراكم المعرفي من مختلف مصادره الداخلية والخارجية والتحديث المتواصل للمعرفة المتاحة، والاتصال الايجابي بمصادر المعرفة الأهم بالنسبة لأنشطة المؤسسة وغاياتها؛
- تزايد أهمية الانشطة المعرفية التي تستثمر في بناء وتنمية الكفاءات المحورية ( تلك المهارات الناجمة عن تظافر وتداخل بين مجموعة من أنشطة المؤسسة، حيث تسمح هذه الكفاءات الجماعية بإنشاء موارد جديدة للمؤسسة، فهي لا تحل محل الموارد بل تسمح بتطويرها وتراكمها) حيث في رفع عوائد الأنشطة في سلسلة القيمة للمؤسسة؛

- تحديد مواقع العاملين في هيكل المؤسسة بقدر ما يتمتعون به من معارف، وتتناسب الصلاحيات والامكانيات الموفرة لهم مع أهمية تخصصاتهم المعرفية؛
- ارتفاع معدل وسرعة عمليات الابداع والابتكار وتطوير المنتجات والخدمات، واتجاه العاملين إلى المشاركة الفعالة بتقديم مقترحاتهم ومبتكراتهم مما يزيد من القدرة التنافسية للمؤسسة.<sup>2</sup>

### ثانيا: المبادئ الموجهة لمؤسسات التعليم العالي

لكي تتمكن مؤسسات التعليم العالي من مسايرة عصر المعرفة والتعامل مع تقنياته المتطورة، يتعين عليها أن تقوم بتغيير عميق يتعدى الشكل إلى المضمون والمتناسب مع متطلبات هذا العصر وفق مجموعة من المبادئ نذكرها فيما يلي:

<sup>1</sup> - سليمان الأحمد، منظمات المعرفة رؤية استراتيجية، المؤتمر الدولي الرابع حول ادارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة، الأردن، 26-2004/04/28، ص 07.

<sup>2</sup> - علي السلمي، مرجع سبق ذكره، ص 218.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

- التوافق مع المتغيرات العالمية والانفتاح على المؤسسات التعليمية العالمية؛
- مواكبة التطورات العلمية والتقنية، واستيعاب التقنيات التعليمية الحديثة ومواصلة تطويرها؛
- تأكيد دور البحث العلمي وتوفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لخدمة العملية التعليمية وتنمية الرصيد المعرفي، والمشاركة في تنمية المجتمع؛
- تجديد عمليات التدريس والتعليم بتبني برامج دراسية جديدة تتناسب والاحتياجات الجديدة لسوق العمل؛
- تطوير أساليب نقل وتحويل المعرفة من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تطوير وتنوع نظم وأشكال وبرامج التعليم بالتعاون بين الأقسام العلمية والمتخصصين في تقنيات التعليم، لمواكبة التطورات العلمية والتقنية واستيعاب التقنيات التعليمية الحديثة؛
- التأكيد على ضرورة ارتباط التعليم العالي بحاجات العمل في عملية مستمرة تخلق التكامل بينهما، ولذلك ينبغي التركيز على الأساليب التعليمية التي تنمي القدرات الفكرية للطلاب، والتي تخلق فيهم روح المبادرة والقدرة على التكيف؛
- التأكيد على الدور الفعال لأعضاء هيئة التدريس، وأهمية التنمية المتكاملة والمستمرة والتقييم الموضوعي المنتظم لأدائها،
- ابتكار أشكال متنوعة من نظم مساهمة فئات المجتمع المستفيدة(المؤسسات المختلفة) في تحمل أعباء التعليم ونفقات التطوير والتحديث؛
- ضمان التطوير الذاتي المستمر للهيكل التنظيمية والوظيفية والبرامج التعليمية والمناهج، وكذلك نظم وآليات العمل التعليمي والبحثي والاداري.<sup>1</sup>

### ثالثا: مهام مؤسسات التعليم العالي

لتحديد مهام ووظائف مؤسسات التعليم العالي لابد من معرفة حاجات المجتمع وتطلعاته لتحديد المناهج التي يجب أن تتبعها لإحداث الموازنة بين التحولات والتغيرات في شتى المجالات السريعة، وعموما تتمثل مهام مؤسسات التعليم العالي في مايلي:

<sup>1</sup> - رشدي أحمد طعيمة ومحمد بن سلمان البندري، التعليم العالي بين رصد الواقع ورؤى التطوير، دار الفكر العربي، القاهرة، 2004، ص 652.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

- 1- **وظيفة الاعداد، التأهيل والتدريب (التدريس):** من خلال التركيز على مضامين برامج التعليم ومنهجياته ومقارباته وممارساته ووسائل نقل المعرفة، من أجل تحقيق الأهداف التالية:
    - تزويد المتخرجين بكفايات محددة من المعارف والمهارات التي تتيح لهم الانخراط والمشاركة الفعالة في المجتمع؛
    - تعزيز العلاقة بين البيئة الأكاديمية و المجتمع، و الربط بين مختلف القطاعات و تحليل احتياجات الافراد و العمل على تلبيتها مع الاخذ بعين الاعتبار التطورات الحديثة .
  - 2- **وظيفة البحث العلمي:** البحث العلمي نشاط ضروري لتطوير العلم والمعرفة باعتباره نشاط و سلوك انساني منظم وطريقة في التفكير و اسلوب لتقصي الحقائق ثم استخلاص المبادئ العامة و تفسير الظواهر المختلفة؛
    - تنشيط البحث العلمي خاصة في الميادين التطبيقية مع تفسير نتائج البحوث العلمية و نشرها مما يؤدي الي تطوير وتوسيع القاعدة المعرفية ؛
    - ضمان الاعداد و التدريب المناسبين للباحثين لتطوير الدراسات العليا؛
    - تعزيز نشر المعارف في جميع المجالات والاعتراف بالحرية الأكاديمية؛
  - 3- **وظيفة خدمة المجتمع:** تعتبر مؤسسات التعليم العالي جزء من المجتمع أوجدها من أجل خدمته وذلك من خلال:
    - حماية تراث الافراد والحفاظ على نتاج الفكر البشري والمساهمة في الحفاظ على قيم المجتمع وتعزيزها مع المساهمة في التطلع إلى الثقافات والمعارف المختلفة في إطار التنوع الثقافي؛
    - التحليل المستمر والبناء للظواهر المختلفة بهدف تمكين المجتمع من معالجة مشاكله بالإضافة إلى تزويد المجتمع بالإطارات المؤهلة والمتخصصة
- المطلب الثاني : نبذة عن مؤسسات التعليم العالي في الجزائر**
- تمثل مؤسسات التعليم العالي في الجزائر إحدى القطاعات التي تعكس صورة أفضل الطموحات والتطورات لدفع عجلة التنمية، لهذا فهي في قمة هرم المنظومة التعليمية وتمثل آخر مراحل التعليم الرسمي.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

أولاً: نشأة وتطور مؤسسات التعليم العالي في الجزائر

تعتبر مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من أقدم المؤسسات التعليمية في الوطن العربي، حيث بنيت أول جامعة سنة 1877 من طرف فرنسا لتكون نسخة طبق الأصل للجامعات الفرنسية المنطوية على التعليم النظري دون التطرق إلى مشاكل الشعب الجزائري، وبعد الاستقلال مرت مؤسسات التعليم العالي بعدة أطوار مهمة تأثرت من قريب أو بعيد بالتركيبية النظامية والقانونية للنظام الجزائري وهذه الأطوار هي:

**1- الطور الأول 1962-1969:** بعد الاستقلال لم تكن الجزائر تملك سوى جامعة واحدة فقط وقد كانت فرنسية منهاجاً وبرنامجاً وإدارة وفكراً وطريقة ولغة وهدفاً، وقد كانت تضم أربع كليات: الآداب والعلوم الانسانية، الحقوق والعلوم الاقتصادية، العلوم الفيزيائية والطب والصيدلة.

كما تم انشاء جامعة وهران سنة 1966 وجامعة قسنطينة سنة 1967، ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا في وهران وجامعة التكنولوجيا في عنابة. أما النظام البيداغوجي الذي كان متبعاً فهو ما كان موروثاً من الفرنسيين، إذ كانت الجامعة مقسمة إلى كليات هي: كلية الآداب والعلوم الانسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، كلية الطب وكلية العلوم الدقيقة، كما كانت هذه المرحلة تهدف إلى توسيع التعليم العالي إلى جانب التعريب. أما بالنسبة لمراحل الدراسة التي ظلت تسير على النظام الاستعماري فهي كما يلي: مرحلة الليسانس 03 سنوات، شهادة الدراسات المعمقة سنة واحدة، شهادة الدكتوراه درجة ثالثة على الأقل سنتين، شهادة دكتوراه دولة قد تصل إلى 05 سنوات.<sup>1</sup>

**2- الطور الثاني 1970-1977:** تعتبر هذه المرحلة بداية ميلاد مؤسسات التعليم العالي في الجزائر والتي تزامنت مع تنفيذ المخطط الرباعي الاول والثاني (1970-1973) و(1974-1977)، إذ أن أهم إصلاح شهدته مؤسسات التعليم العالي في عشرينات السبعينات، كما تم إنشاء أول وزارة متخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970، كما جاء إصلاح التعليم العالي سنة 1971 لاعادة النظر في نظام التكوين في ضوء الحقائق الوطنية والواقع المعاش. ونتيجة لهذا الإصلاح ظهرت اختصاصات كثيرة سواء في العلوم الانسانية والاجتماعية أو في العلوم التكنولوجية لتشمل المشاكل المختلفة الناجمة عن حركة التنمية التي عاشتها الجزائر في السبعينات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - رايح تركي، أصول التربية والتعليم لطلبة الجامعات والمعلمين والمفتشين، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 190، ص 150.

<sup>2</sup> - لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم التربية، كلية الآداب والعلوم الانسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص 67.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

كما شهدت العلاقة بين مؤسسات التعليم العالي والمحيط المهني والاجتماعي تطورا ملموسا لتطور أواصر التعاون بصورة واضحة من خلال قيام المؤسسات بتزويد المجتمع بالأطر المتعلمة. أما بالنسبة لمراحل الدراسة فتم تعديلها لتصبح: مرحلة الليسانس 04 سنوات، مرحلة الماجستير سنتين ومرحلة الدكتوراه 05 سنوات.

**3- الطور الثالث 1980-1989:** أما في عشرية الثمانينات فشهدت مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ما يعرف بمرحلة الخريطة التنظيمية التي ظهرت سنة 1983 واتضحت أكثر سنة 1984، وتهدف إلى آفاق سنة 2000 معتمدة على احتياجات الاقتصاد الوطني بقطاعاته المختلفة وتحديد احتياجات سوق العمل من أجل العمل على توفيرها، وتحقيق التوازن من حيث توجيه الطلبة إلى التخصصات التي يحتاجها سوق العمل وتحويل المراكز الجامعية إلى معاهد وطنية والحفاظ على 07 جامعات كبرى فقط وتطوير نظام خدمات التعليم العالي، وهذا ما أثار القضية التي طرحت عام 1989 والذي بدأ العمل بها ابتداء من جانفي 1990 حيث جاء على شكل مشروع يضم 25 صفحة والتي تمثل بنوده حول استقلالية المؤسسات والهيئات التعليمية من الناحية الادارية والمالية والبيداغوجية والبحثية. كما شهدت هذه الفترة العلاقة بين مؤسسات التعليم العالي والمجتمع بنوع من الفتور، فمؤسسات التعليم العالي استمرت في القيام بدورها المتمثل في اخراج الأطر وتوظيفها.<sup>1</sup>

**4- الطور الرابع 1990-2000:** أما حقبة التسعينيات فتميزت بمرحلة إصلاح منظومة التعليم العالي سواء من ناحية الهياكل والوسائل والمناهج والطرق، أو من حيث مضمون المناهج والأهداف التي تضمن تكوين كفاءات قادرة على التكيف مع الأوضاع المتجددة. كما شهدت مؤسسات التعليم العالي عملا واسعا لإعداد الأساتذة إعدادا بيداغوجيا متمثلا في الملتقيات والورشات التدريبية التي نظمتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، كما شهدت هذه المرحلة محاولة بناء علاقة وطيدة بين مؤسسات التعليم العالي والمحيط المهني والاجتماعي.<sup>2</sup>

**5- الطور الخامس ما بعد 2000:** مع التغيرات التي شهدتها الجزائر مع مطلع القرن 21 على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية أصبحت مؤسسات التعليم العالي لا تتلائم مع هذه التغيرات الأمر الذي دفع اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التعليمية الذي صادق عليه مجلس الوزراء

<sup>1</sup> - دموش وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص 142.

<sup>2</sup> - لرقط علي، مرجع سبق ذكره، ص 68.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

المنعقد في 20/04/2002. من المحاور الأساسية التي برمجت في إطار استراتيجية تطوير التعليم العالي لفترة 2002-2013 تطبيق الاصلاح المتمثل في نظام ل م د (LMD) الذي يتمحور في ثلاث محاور:

- **مرحلة الليسانس:** وتتم في طورين تشمل تكويننا قاعديا أوليا متعدد الخصائص للحصول على المبادئ الاولية ومعرفة مبادئ منهجية مؤسسات التعليم العالي مدته من سداسي إلى أربع سداسيات، ويتبع هذا التكوين بتكوين متخصص ويحصل الطالب بموجبه على ليسانس أكاديمي أو مهني.
- **مرحلة الماستر:** تدوم سنتين وينقسم هذا التكوين إلى اختصاصين مختلفين: تخصص مهني يمتاز بالحصول على تدريب أوسع في مجال ما وتخصص في البحث يمتاز بتحضير المعني إلى البحث العلمي ويؤهله إلى نشاط البحث في القطاع الجامعي أو الاقتصادي.
- **مرحلة الدكتوراه:** تبلغ مدته الدنيا 06 سداسيات، ويتوج هذا التكوين بشهادة الدكتوراه بعد تحضير رسالة بحث.<sup>1</sup>

#### ثانيا: المشروع الوطني للتعليم عن بعد

- قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة وأيضا من أجل تحسين جودة التعليم تماشيا مع متطلبات الجودة، تم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة خلال مسار التعليم، لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاث مراحل:
- **المرحلة الأولى:** وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا المحاضرات المرئية على الخصوص قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتلمين مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير).
  - **المرحلة الثانية:** تشهد اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة وتعتمد خاصة على الويب (التعلم عبر الخط أو التعلم الالكتروني)، وذلك قصد تحقيق الجودة (سياق على المدى المتوسط).
  - **المرحلة الثالثة:** هي مرحلة التكامل وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعليم عن بعد بواسطة قناة المعرفة، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين.

<sup>1</sup> - كربوش رمضان، البحث عن ضمان جودة التعليم العالي الجزائري من خلال تطبيق نظام ل م د، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-12/05/2011، ص 08.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية والتعليم الالكتروني، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: نبذة عن جامعة عمار ثليجي الاغواط (كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة)

#### أولاً: جامعة عمار ثليجي

أنشأت جامعة عمار ثليجي بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 01-270 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 ؛ حيث مرت قبل أن تلتحق بمصف الجامعات الوطنية بعدة مراحل فمن المدرسة العليا لأساتذة التعليم التقني المنشأة بموجب المرسوم رقم : 86-165 المؤرخ في 18 أوت 1986 في إطار إثراء الخريطة الجامعية الجزائرية وتجسيد سياسة لامركزية التعليم العالي ، التي تنتهجها الدولة منذ الثمانينات ، أين ضمت في هذه المرحلة التخصصات التالية : ليسانس إلكترونيك ، هندسة ميكانيكية ، هندسة مدنية .وفي سنة 1997 حولت إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم 97-157 المؤرخ في 10 ماي 1997 حيث تميزت هذه المرحلة بوضع تعليم من المستوى الخامس (شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية ) وتطوير التعليم في التدرج بفتح فروع و تخصصات جديدة .ثم في الأخير إلى جامعة بموجب المرسوم المذكور أعلاه ( رقم : 01-270 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 المعدل و التتم بالمرسوم التنفيذي رقم 04-260 المؤرخ في 29 أوت 2004 ) وهي تحمل اسم المجاهد علي ثليجي المدعو عمار رائد سلاح الإشارة في جيش التحرير الوطني.

#### ثانياً: تعريف الكلية

تعتبر كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإسلامية و الحضارة كلية فنية انبثقت عن كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية سابقا، تم إنشائها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 16-72 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1437 الموافق ل 22 فبراير 2016 المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-270 المؤرخ في 30 جمادى الثانية 1422 الموافق ل 18 سبتمبر سنة 2001 و المتضمن إنشاء جامعة الأغواط، وذلك في إطار الهيكل الجديدة التي تعرفها الجامعة .

#### ثالثاً: الرؤية والرسالة

<sup>1</sup> - دموش وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص 146.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

تعتبر كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإسلامية و الحضارة من الكليات الواعدة التي ينتظر منها أن تساهم في إعطاء فرصة للطلبة للتكون في مجالات لا يمكن الاستغناء عنها في الوقت الراهن مثل الدراسات والتاريخية والأثرية وعلوم الإعلام والاتصال و العلوم الإسلامية. تسعى كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإسلامية و الحضارة بشكل عام إلى إتاحة الفرصة للطلبة كي ينموا كفاءاتهم في مجال العلوم الإنسانية و الإسلامية بمختلف تخصصاتها. وذلك عن طريق توفير تكوين متخصص يراعي شروط الجودة العالمية.

#### رابعاً: الاهداف

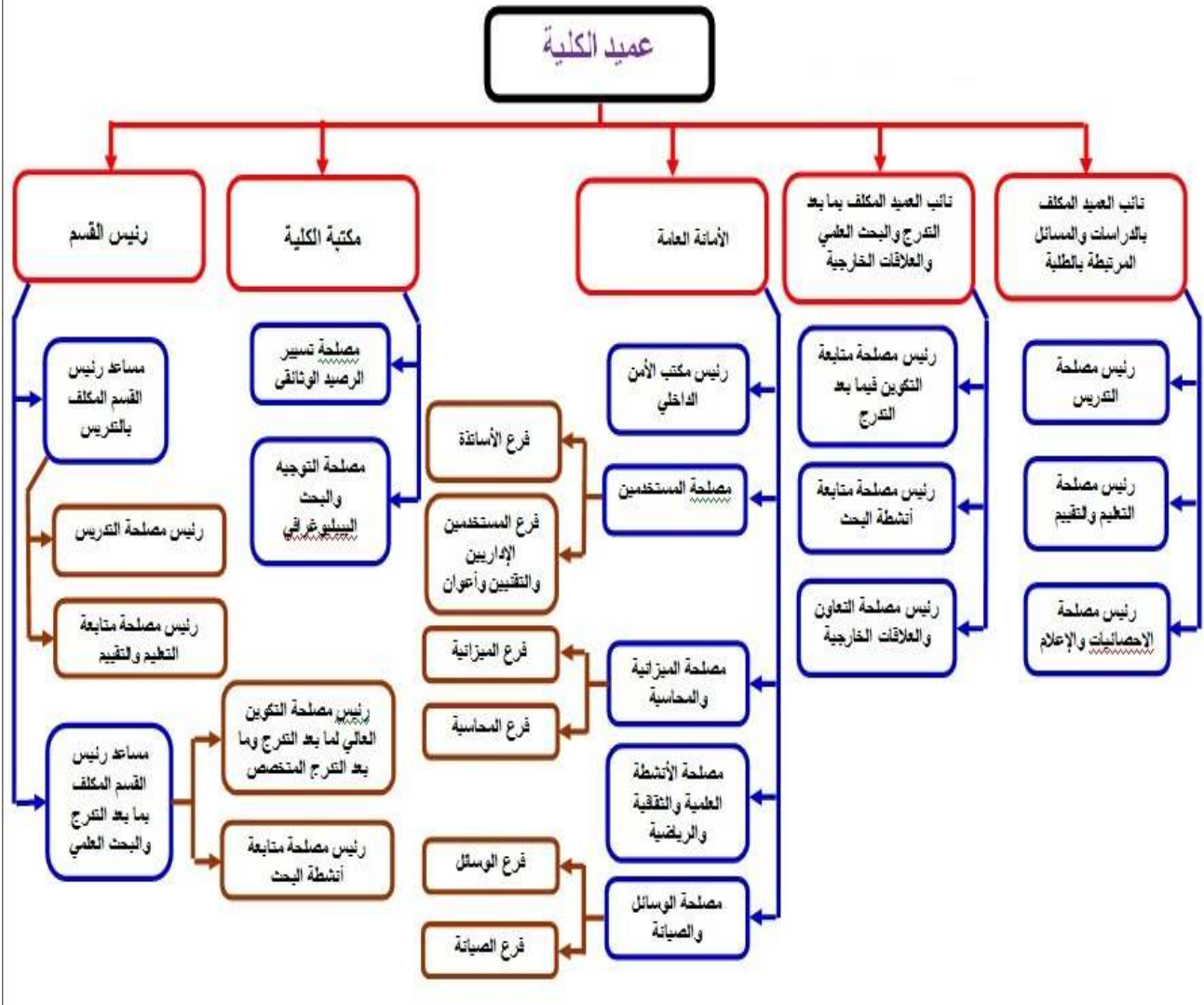
- تفعيل دور اللجان البيداغوجية ، والمجالس العلمية والإدارية على مستوى الكلية؛
- العمل على ضمان جودة برامج التكوين الأكاديمي، من خلال المتابعة وتقديم الدعم لها؛
- تشجيع البحوث الأكاديمية الجادة، وتكثيف التظاهرات العلمية النوعية؛
- متابعة تطوير أقسام الكلية المختلفة لبرامجها ولوائحها، للوصول بخرجيها إلى مستوى متميز بين خريجي الأقسام المناظرة في الكليات المماثلة من جامعات الوطن الأخرى، بما يحقق لهم القدرة التنافسية العالية في سوق العمل.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - إدارة الكلية.

الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم  
الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

خامسا: الهيكل التنظيمي

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للكلية



المصدر: إدارة الكلية

الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم  
الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

سادسا: المرافق المتوفرة بالكلية

الجدول رقم (03): المرافق المتوفرة بالكلية

المرافق	العدد	الوصف
مجمع إداري للكلية	01	مجموعة من المكاتب
مجمع إداري للأقسام الأربعة	01	مجموعة من المكاتب
قاعة تدريس	26	خاصة بالأعمال الموجهة
قاعة إعلام آلي	02	خاصة بالأعمال الموجهة
مدرج كبير	04	خاص بالمحاضرات (90 مقعد)
مدرج صغير	01	خاص بالتكوين (80 مقعد)
مكتبة	01	للعلوم الإنسانية و الإسلامية
قاعة مطالعة	01	للعلوم الإنسانية والإسلامية
قاعة اجتماعات	01	

المصدر : ادارة الكلية.

سابعا: تعداد الطلبة بالكلية

بلغ عدد الطلبة المسجلين في كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاسلامية و الحضارة في السنة الجامعية  
2022/2021

الطور الأول- ليسانس: 2605

الطور الثاني- ماستر: 1283

الطور الثالث- دكتوراه: 50

العدد الإجمالي: 3938 طالب

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

ثامنا: التخصصات المفتوحة بالكلية

- التخصصات المفتوحة في مرحلة ليسانس LMD:

الميدان: العلوم الانسانية والاجتماعية.

الشعبة: العلوم الانسانية: التخصصات: التاريخ العام - علوم الاعلام والاتصال/اتصال.

الشعبة: العلوم الاسلامية: التخصصات: علوم الاسلامية/الفقه واصوله.

\* هذه التخصصات مفتوحة للسنة الجامعية 2017 / 2018 بموجب قرارات اللجنة الوطنية

البيداغوجية لميدان العلوم الإنسانية و الاجتماعية

. CPND

- التخصصات المفتوحة في مرحلة الماستر LMD:

الميدان: العلوم الانسانية والاجتماعية.

الشعبة: العلوم الانسانية. التخصصات: تاريخ الحضارات القديمة - تاريخ المشرق الاسلامي - تاريخ

المغرب العربي المعاصر - اتصال وعلاقات عامة.

الشعبة: العلوم الاسلامية. التخصصات: الفقه واصوله.

تاسعا: النشاط البيداغوجي

تعمل الكلية بشكل حثيث على دعم التكوين في الماستر والدكتوراه، وقد تم في هذا الشأن:

- فتح مجموعة من المشاريع ( دكتوراه اعلام و اتصال ، فتح تخصصات جديدة في طور الماستر)؛

- تنظيم دورات تكوينية في نظام LMD لصالح الأساتذة والطلبة؛

- توفر الكلية فضاء مناسباً للطلبة لينشطوا ويساهموا في ترقية التكوين الجامعي، وفي هذا الإطار تم

تأسيس مجموعة من النوادي ساهمت في تنظيم العديد من النشاطات العلمية والثقافية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - إدارة الكلية.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

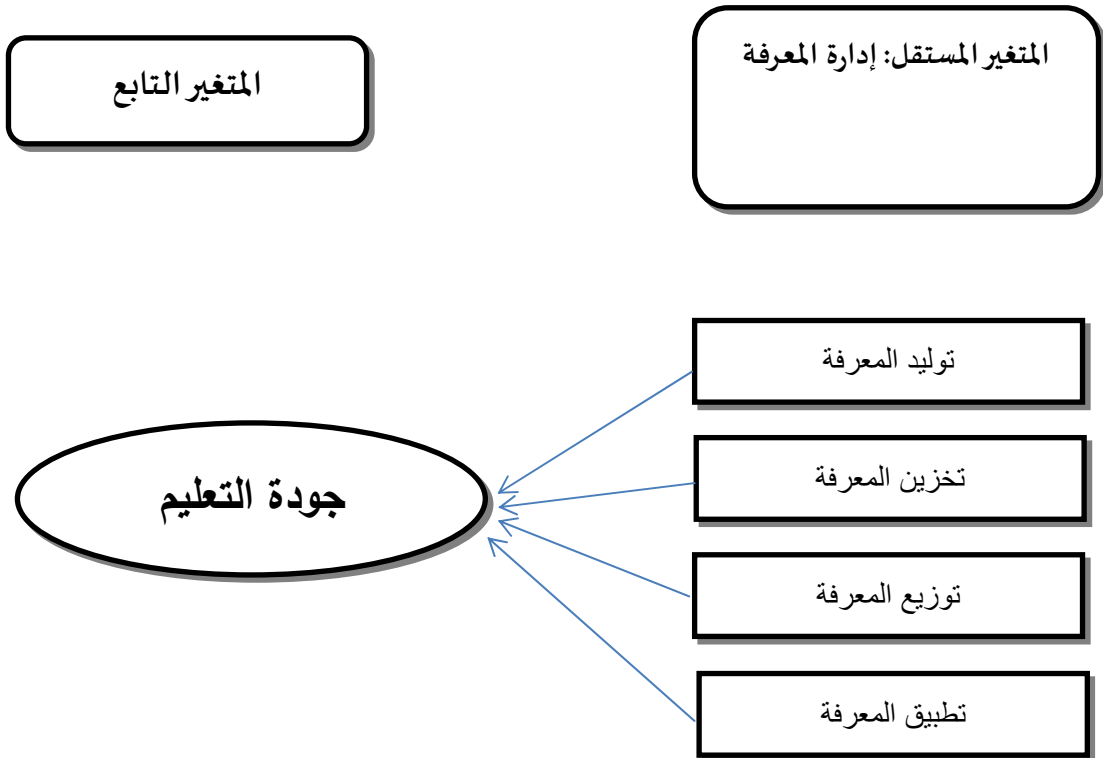
#### المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية واختبار أداة القياس

نهدف من خلال هذا المبحث إلى إيضاح الجانب التنظيمي للدراسة، حيث سنتطرق لكيفية تخطيط وتصميم أداة الدراسة، وهذا بإبراز نوع الأداة المستخدمة لجمع البيانات، وكذا المحاور التي يغطيها، لننتقل بعدها إلى إبراز أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة لاختبار الأداة وقد تم تفرغ البيانات وتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي **spss24.0** و **EXCEL 2007** وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية: النسب المئوية و التكرارات لوصف عين الدراسة و المتوسط الحسابي و المتوسط الحسابي النسبي و الانحراف المعياري اختبار ألفا كرو نباخ لمعرفة درجة ثبات الاستبيان، اختبار شاب پرو ويلك لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه و اختبار تحليل التباين الأحادي **ANOVA** .

المطلب الأول: نموذج و مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: نموذج الدراسة

الشكل رقم (08): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة.

### ثانيا: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أساتذة كلية العلوم الانسانية والاسلامية والحضارة بجامعة عمار تليجي بالأغواط والبالغ عددهم 60 أستاذا.<sup>1</sup>

### ثالثا: عينة الدراسة

تمثل عينة الدراسة حوالي 50% من مجتمع الدراسة الميدانية أي ما يوافق 30 أستاذا، فتم توزيع 30 استمارة استبيان على عينة عشوائية من أساتذة الكلية وتم استرجاع 28 استمارة أي بنسبة 66,46%.

### المطلب الثاني: منهج الدراسة

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

و يعرف الحمداني المنهج الوصفي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة ، أو الراهنة فهو أحد أشكال التفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، و يقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، تتطلب معرفة المشاركين في الدراسة و الظواهر التي ندرسها و الأوقات التي نستعملها لجمع البيانات"<sup>2</sup>

وقد استخدمنا مصدرين أساسيين للمعلومات:

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

**2- المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة اتجهنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة تستعمل خصيصا لهذا الغرض وقد تم توزيعها على عدد من اساتذة كلية العلوم والعلوم الانسانية والحضارة جامعة عمار تليجي بالأغواط، وتم تحليلها بوساطة برنامج التحليل الإحصائي **spss** وذلك للتحقق من صحة الفروض الموضوعة للدراسة.

<sup>1</sup> - إدارة الكلية.

<sup>2</sup> بعاج الهاشي، دور العملية التدريبية في الرفع من الغالية التنظيمية، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2009/2008، ص:96.

### المطلب الثالث: خطوات تصميم وتنفيذ أداة الدراسة

قمنا بإعداد أداة الدراسة لمعرفة " تأثير ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات الجامعية" وقد اتبعنا الخطوات التالية لبناء الاستبيان:

- 1- الاطلاع على بعض الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة فقراته، حيث تم الاعتماد على ذلك في صياغة فقرات الاستبيان.
- 2- استشارة المشرف وبعض أساتذة الكلية وفي تحديد محاور الاستبيان وفقراته.
- 3- تحديد المحاور الرئيسية التي يشملها الاستبيان، وتحديد الفقرات التي تقع تحت كل محور من المحاور.

4- تصميم الاستبيان في صورته الأولية أنظر الملحق رقم (02).

5- مراجعة الاستبيان من قبل مشرف الدراسة.

6- عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أساتذة الكلية كما هو موضح في الملحق رقم (01) الذي يعرض قائمة بأسماء المحكمين.

7- في ضوء آراء المحكمين وتوجيهات المشرفين تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حيث التعديل والحذف والإضافة، ليستقر في صورته النهائية على 28 فقرة كما موضح في الملحق رقم (02).

### المطلب الرابع: صدق وثبات الدراسة

#### 1- صدق الدراسة:

عرف العتبي صدق أداة الدراسة بأنه " مدى تمكن أداة جمع البيانات، أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه " و يعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه، و بذلك تكون الأداة صادقة.<sup>1</sup>

ولذا قمنا باستخدام بعض الاختبارات لتقييم صدق فقرات الاستبيان وذلك للتأكد من صدقه وثباته

كالتالي:

<sup>1</sup> - أحمد يوسف أحمد اللوح، الصراعات التنظيمية و انعكاساتها على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين، 2008، ص: 91.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

#### 1-1- الصدق الظاهري (صدق آراء المحكمين):

عرفه بوحوش عمار بأنه "البحث عما يبدو أن الاختبار يقيسه و يتضح هذا النوع بالفحص المبدئي لمحتويات الاختبار"<sup>1</sup>. وهو أن يختار الباحث عددا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من 03 من أساتذة الكلية وأسماء المحكمين بالملحق رقم (01) بهدف إبداء الرأي فيما يتعلق بمدى صدق كل فقرة من فقرات الاستبيان وصلاحياتها ومدى وملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه، وقد تم الاستجابة لآراء المحكمين وقد تم القيام بما يلزم من حذف وتعديل على ضوء الاقتراحات المقدمة، بذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية، أنظر الملحق رقم (03).

#### 1-2- صدق المحك:

#### الجدول رقم (04): معامل صدق المحك

معامل الصدق الذاتي	عدد العبارات
0.952	28

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss24.0

وقد قمنا بحسابه من خلال حساب معامل الارتباط ألفا كرو نباخ بهدف التحقق من مدى صدق الاستبيان ككل.

ويبين الجدول السابق أن المعامل يساوي 0.952 ومنه نلاحظ معامل الصدق قيمته عالية لذا يمكننا القول ان الأداة تتمتع بقدر عالي من الصدق لما وضعت لقياسه.

#### 2- ثبات الدراسة:

المقصود بثبات الدراسة هو المدى الذي يصل إليه المقياس في إعطاء قراءات متقاربة عند كل مرة يتم استخدامه فيها أي إذا أعيد تطبيق الاستبيان على نفس العينة في نفس الظروف وتتحصر النتيجة بين الصفر والواحد ومن أشهر طرق قياس الثبات الأدوات المستخدمةان وهما معامل كرو نباخ والتجزئة النصفية.

<sup>1</sup> -عمار بوحوش و محمد محمود الذنيبات ، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ، ط4 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2007 ، ص: 75.

الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم  
الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

2-1- معامل ألفا كرو نباخ:

الجدول رقم (05):معامل ثبات الدراسة

عدد العبارات	معامل الثبات
28	0.952

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss24.0

وقد تحققنا من ثبات الدراسة من خلال معامل ألفا كرو نباخ وكانت النتيجة كما هو موضح في الجدول السابق

ومن الملاحظ ان قيمة ألفا كرو نباخ مرتفعة حيث بلغت 0.952، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

2-2- التجزئة النصفية:

وهنا يطبق الاختبار مرة واحدة ثم تقسم العبارات إلى نصفين وقد قسمناها حيث يكون الجزء الأول للعبارات الفردية أما الثاني فالعبارات الزوجية ثم يحسب معامل الارتباط بين درجات نصفي الاختبار وهذه الطريقة تقيس ثبات نصف الاختبار وليس كله.

الجدول رقم (06): ثبات الدراسة (التجزئة النصفية)

الجزء الأول		الجزء الثاني	
عدد العبارات	قيمة الثبات	عدد العبارات	قيمة الثبات
19	0.896	20	0.899

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss24.0

واضح من الجدول أعلاه أن قيمة الثبات عالية لكل من الجزئين حيث بلغت (0.896) للجزء الأول بينما في الجزء الثاني بلغت (0.899) وهذا ما يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً. بعد الاطلاع على نتائج الثبات يتضح أن المعامل عالي القيمة بالتالي لا يتطلب ذلك حذف العبارات وبذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية كما في الملحق رقم ( ) قابلاً للتوزيع. ونكون بذلك قد قمنا بالتأكد من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعلنا على ثقة تام بصحة والاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

### 2-3- الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد المقاييس لصدق الأداة والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان.  
جدول رقم (07): معامل الارتباط في مجال الصدق البنائي

المحور	معامل بيرسون	القيمة الاحتمالية
توليد المعرفة	658،	0.000
تخزين المعرفة	736،	0.000
توزيع المعرفة	733،	0.000
تطبيق المعرفة	916،	0.000
جودة البحث العلمي	871،	0.000
جودة الخدمات الطلابية والخرجين	805،	0.000
جودة المناهج والبرامج	947،	0.000
جودة الخدمات الادارية والتخطيط	915،	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss24.0

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss24.0

ويبين الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط في مجالات الاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.05.

### المطلب الخامس: اختبار التوزيع الطبيعي

بما أن حجم العينة يفوق 50 مفرد، قمنا باستخدام اختبار كولمجروف-سمرنوف لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم  
الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

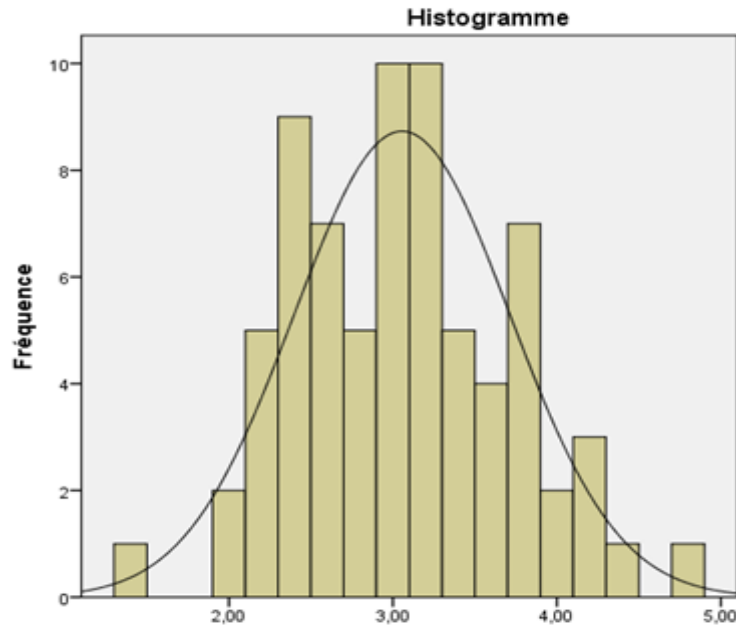
جدول رقم (08): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (sig)
توليد المعرفة	0.089	0.000
تخزين المعرفة	0.094	0.000
توزيع المعرفة	0.187	0.000
تطبيق المعرفة	0.086	0.000
جودة التعليم في المؤسسات الجامعية	0.072	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات spss24.0

ومن النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح أن القيمة الاحتمالية لمعظم محاور الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المحاور تتبع التوزيع الطبيعي وهو ما يؤكد إمكانية تطبيق خطية النموذج حيث تم استخدام الاختبارات المعملية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

الشكل رقم (09): منحني التوزيع الطبيعي

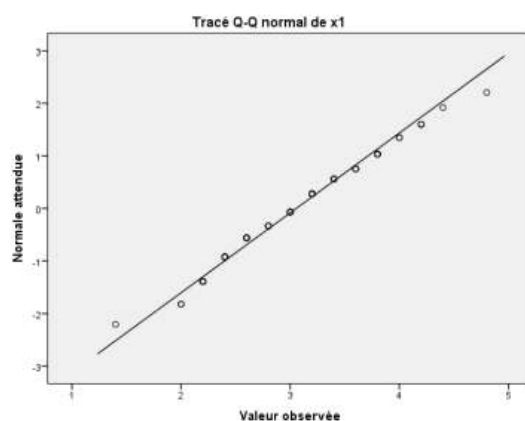


المصدر: مخرجات برنامج spss 24.0

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

من خلال الشكل نلاحظ أن الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي إلى حد كبير و هو يؤكد على استخدام الاختبارات المعلمية.

الشكل رقم (10): مخطط الانتشار



المصدر: مخرجات برنامج spss 24.0

تمثل النقاط الموزعة على المحور العمودي القيم المتوقعة لدرجات التوزيع الطبيعي تقابلها الدرجات المعيارية للتوزيع الطبيعي على المحور الأفقي، نلاحظ أن نقاط الانتشار تقع بمحاذاة الخط المستقيم وعليه يمكن القول إن العينة تتبع التوزيع الطبيعي.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

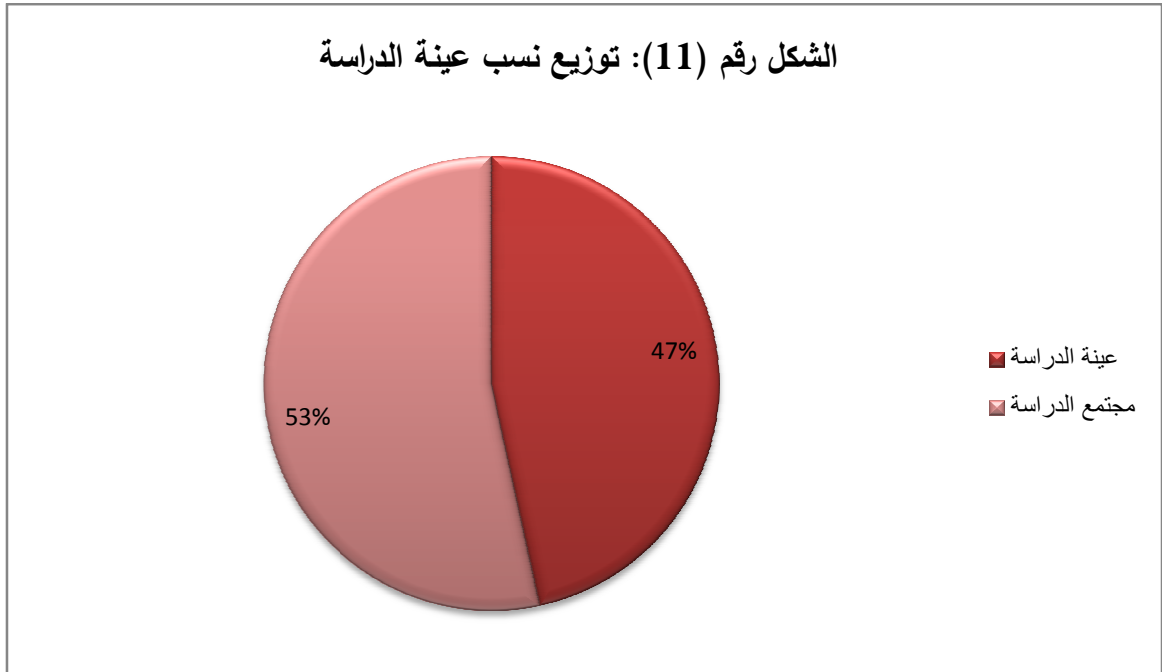
### المبحث الثالث: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية

خلال هذا المبحث سنقوم بتحليل نتائج الدراسة الميدانية حيث سيحتوي على عرض خصائص العينة المدروسة وكذا على عرض نتائج الدراسة، كما سيشتمل هذا المبحث على اختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على تأثير ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات الجامعية " دراسة حالة بجامعة عمار تليجي الاغواط "

وسنحاول هنا عرض وتحليل النتائج والتعقيب عنها، واستعراض خصائص كل متغير لعينة الدراسة للتحقق من صحة الفرضيات المطروحة في البحث وكذلك تحليل النتائج التي كشفت عنها الدراسة.

### المطلب الأول: عرض خصائص مجتمع الدراسة

نظرا لطبيعة الموضوع المتعلق بتأثير عمليات ادارة المعرفة على تحقيق جودة التعليم، بحيث تم اختيار العينة القصدية عن طريق توجيهنا باستمارتنا الى جامعة عمار تليجي بالاغواط، في فترة الدراسة وعددهم حوالي 60 أستاذ، حيث قمنا بتوزيع 28 استمارة على مجموعة من الاساتذة المتواجدين بالجامعة و كانت النتائج كالتالي في الشكل رقم (10):



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

الجنس: من مجموع 28 استمارة معالجة تم الحصول على الجدول التالي:

-1

الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم  
الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

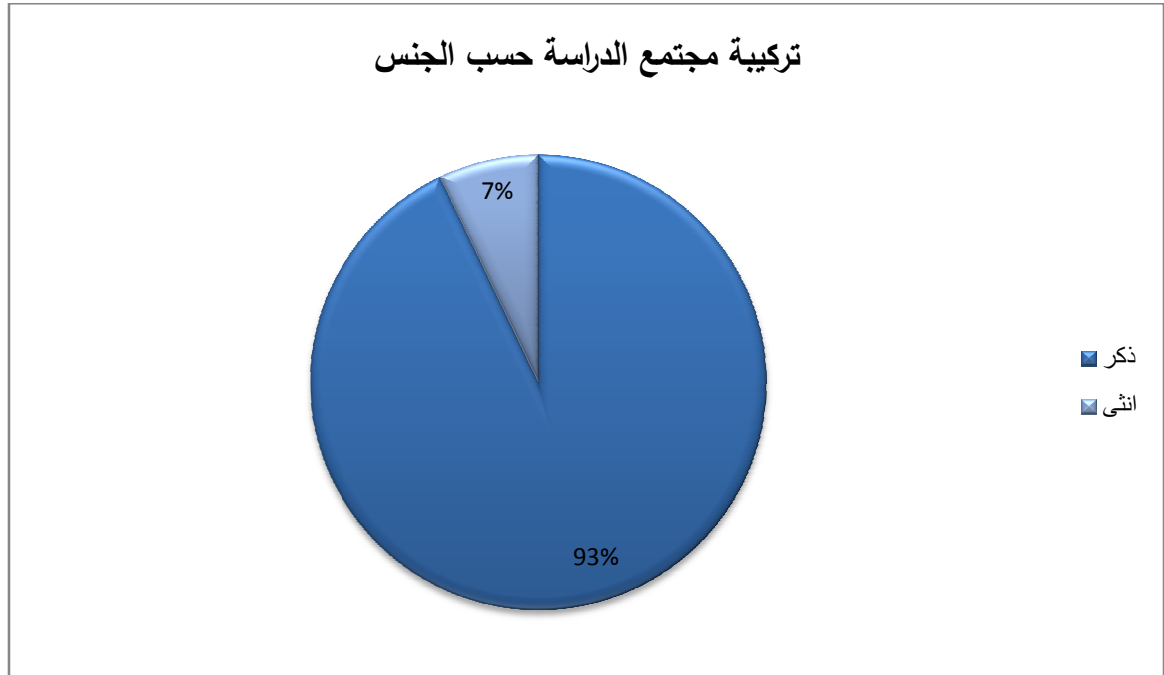
الجدول رقم (09): توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس

الفئة	التكرار	النسبة
ذكر	26	92.9%
أنثى	02	7.1%
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss24.0

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

الشكل رقم(12):تركيبة مجتمع الدراسة حسب الجنس



المصدر: من مخرجات EXCEL 2007 على ضوء نتائج الاستبيان

يبين الجدول رقم (09) والشكل أعلاه أن ما نسبته (92.9%) من مجتمع الدراسة من الذكور و

(7.1%) من الإناث ومنه نلاحظ أن هناك اختلاف كبير بين النسبتين، ويعزي ذلك لمجال عمل المؤسسة

الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم  
الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

2 - الفئة العمرية: من مجموع 28 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

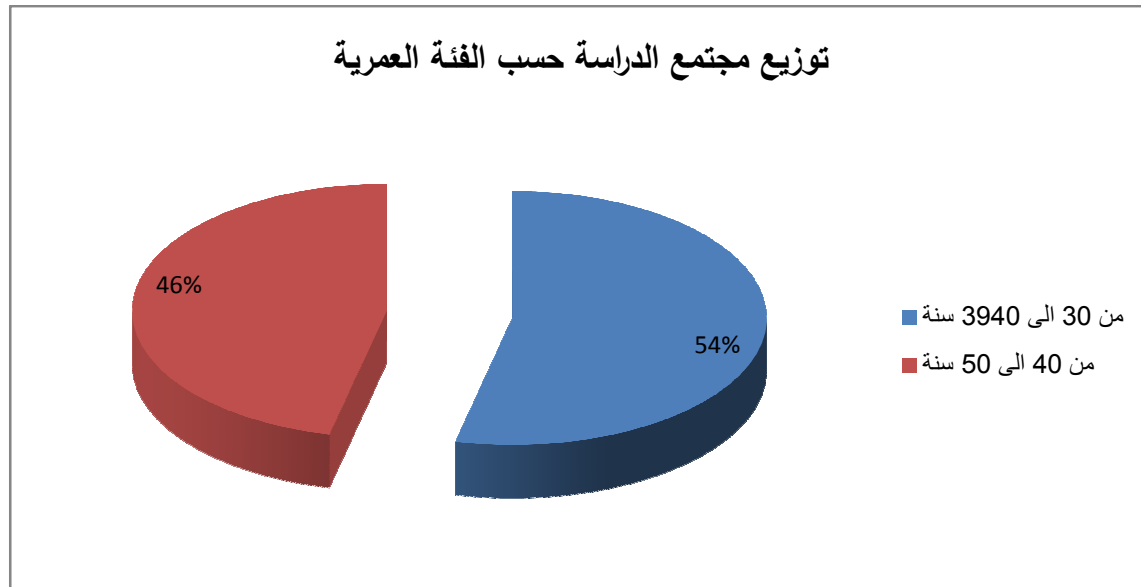
الجدول رقم (10): توزيع مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة	التكرار	النسبة
اقل من 30 سنة	00	%00
من 30 الى 40 سنة	15	%53.6
من 41 الى 50 سنة	13	%46.4
من 51 الى 60 سنة	00	%00
أكثر من 60 سنة	00	%00
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss24.0

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(13): تركيبة مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية



المصدر: من مخرجات EXCEL 2007 على ضوء نتائج الاستبيان

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين، وجود نسبة 53.6% من فئتهم العمرية تتراوح ما بين 30 الى 40 سنة 46.4 % من فئتهم العمرية تتراوح ما بين من 40 الى 50 سنة و يمكن الملاحظة أن اغلب عينة الدراسة من فئة الشباب هذا يتماشى مع السياسات الخاصة بالمؤسسة.

3 - المؤهل العلمي: من مجموع 28 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

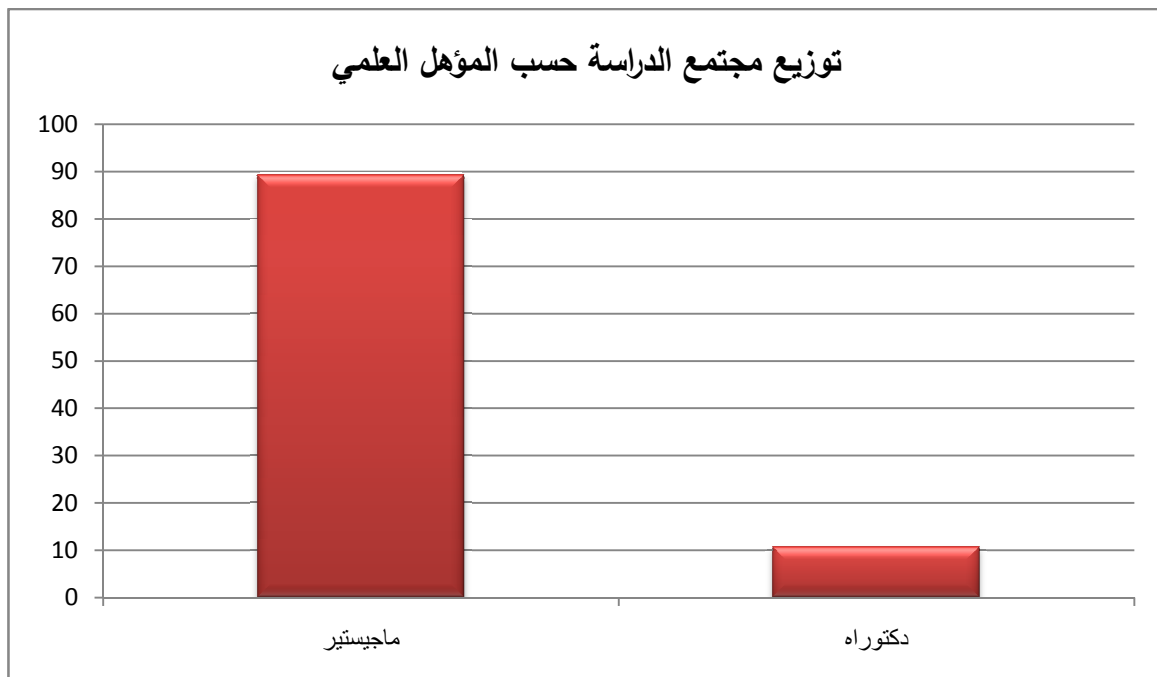
الجدول رقم(11): توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

الفئة	التكرار	النسبة
ماجستير	03	% 10.7
دكتوراه	25	%89.3
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss24.0

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(14): تركيبة مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من مخرجات EXCEL 2007 على ضوء نتائج الاستبيان

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

والملاحظ من الجدول والشكل السابقين أن المؤهل العلمي الغالب في المؤسسة هم من حملة شهادة الدكتوراه بما نسبته 89.3% من أفراد العينة، في حين نجد أن من مؤهلهم العلمي ماجستير بنسبة 10.7% ويعزى ذلك الى طبيعة عمل المؤسسة الجامعية.

4- الخبرة المهنية: من مجموع 28 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

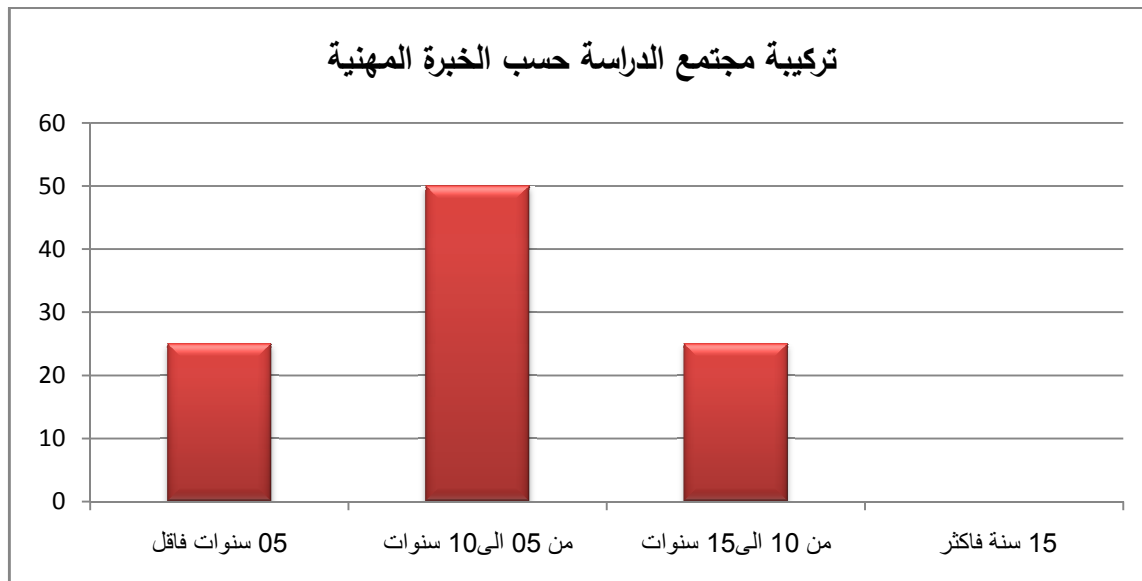
الجدول رقم(12): توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الخدمة

النسبة	التكرار	الفئة
25 %	07	أقل من 05 سنوات
50 %	14	من 05 الى 10 سنوات
25 %	07	من 11 الى 15 سنوات
00 %	00	أكثر من 15 سنة
100%	28	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss24.0

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(15): تركيبة مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبيان

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

والملاحظ من الجدول والشكل السابقين أن الفئة الغالبة في المؤسسة هم من تتراوح سنوات خبرتهم من 05 إلى 10 سنوات حيث تشكل ما نسبته 50 % من أفراد العينة، في حين نجد أن من نقل سنوات خدمتهم عن 05 سنوات والذين تتراوح خبرتهم بين 10 إلى 15 سنة بنسبة 25% للفئتين، وهذا ما يدل على ان اغلب عينة الدراسة لهم خبرة مهنية متوسطة في مجال التدريس.

5 -الرتبة الوظيفية: من مجموع 28 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

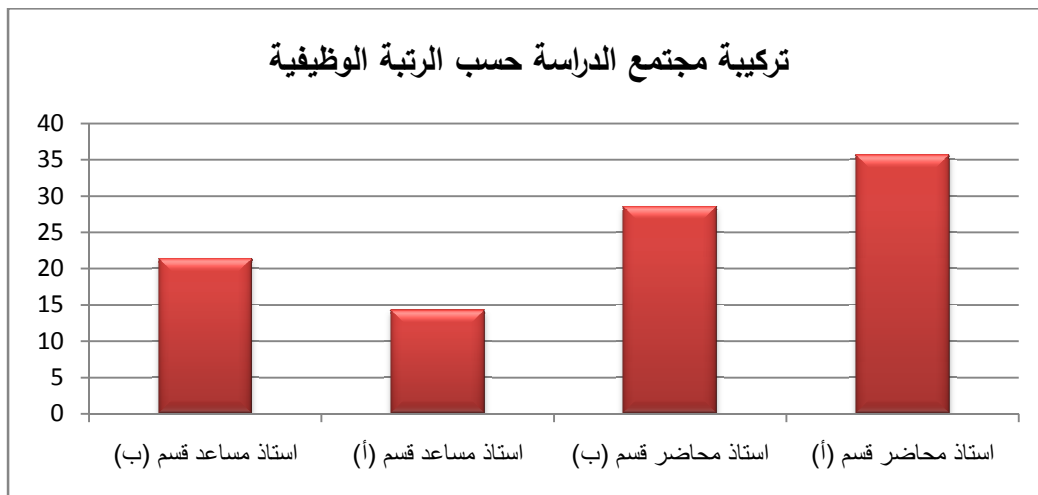
الجدول رقم(13): توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

الفئة	التكرار	النسبة
استاذ مساعد قسم (ب)	06	% 21.4
استاذ مساعد قسم (أ)	04	% 14.3
استاذ محاضر قسم (ب)	08	% 28.6
استاذ محاضر قسم (أ)	10	% 35.7
استاذ التعليم العالي	00	% 00
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss24.0

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(16): تركيبة مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية



## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبيان

والملاحظ من الجدول والشكل السابقين أن الرتبة الوظيفية الغالبة في المؤسسة الجامعية هم الاساتذة المحاضرين قسم أ حيث تشكل ما نسبته 35.7 % من عينة الدراسة، في حين نجد في المرتبة الاساتذة المحاضرين قسم ب بنسبة 28.6% وفي الاخير استاذ مساعد قسم (ب) و استاذ مساعد قسم (أ)، بنسبة 14.3 % و 14.3 % على التوالي وهذا ما يدل على ان اغلب عينة الدراسة لهم رتبة وظيفية كبيرة

### المطلب الثاني: المجالات المعتمدة لتحديد الاتجاه العام للعبارات

الجدول رقم (14): مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاهات العامة للعبارات

طول الخلية	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.66	غير موافق
من 1.67 إلى 2.33	محايد
من 2.34 إلى 3	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نموذج ليكارث الثلاثي.

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمدنا على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبيان ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حددنا اتجاه العبارات حسب المجالات المعتمدة.

الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم  
الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

المطلب الثالث: دراسة اتجاهات الدراسة

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

1- تحليل اتجاهات عبارات عمليات ادارة المعرفة:

1-1- تحليل اتجاهات عبارات محور توليد المعرفة:

جدول رقم (15): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبرة	
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
موافق	51،	75،2	3.6	01	17.9	05	78.6	22	1	
موافق	54،	67،2	3.6	01	25	07	71.4	20	2	
موافق	67،	35،2	10.7	03	42.9	12	46.4	13	3	
موافق	68،	39،2	10.7	03	39.3	11	50	14	4	
موافق	44،	54،2	متوسط عبارات المحور الأول							

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24.0

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الأول (توليد المعرفة) هو 2.54 والذي يتجه إلى درجة موافق إلى حد ما وأن العبارة الرابعة هي الأقل تجانسا بين عبارات المحور بينما الاولى هي الأكثر تجانسا.

الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم  
الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

1-2- تحليل اتجاهات عبارات محور تخزين المعرفة:

جدول رقم (16): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارة	
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
محايد	،81	2،17	25	07	32.1	09	42.9	12	5	
موافق	،83	2،50	21.4	06	7.1	02	71.4	20	6	
محايد	،78	2،21	21.4	06	35.7	10	42.9	12	7	
محايد	،78	2،21	21.4	06	35.7	10	42.9	12	8	
محايد	،84	2،25	25	07	25	07	50	14	9	
محايد	،55	2،27	متوسط عبارات المحور الثاني							

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24.0

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الثاني (تخزين المعرفة) هو 2.27 والذي يتجه إلى درجة محايد وأن العبارة التاسعة هي الأقل تجانسا بين عبارات المحور بينما السابعة والثامنة هي الأكثر تجانسا.

1-3- تحليل اتجاهات عبارات محور توزيع المعرفة:

جدول رقم (17): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارة	
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
موافق	،44	2،85	3.6	01	7.1	02	89.3	25	10	
موافق	،47	2،67	/	/	32.1	09	67.9	19	11	
موافق	،68	2،60	10.7	03	17.9	05	71.4	20	12	
موافق	،62	2،60	7.1	02	25	07	67.9	19	13	
موافق	،79	2،46	17.9	05	17.9	05	64.3	18	14	
موافق	،35	2،64	متوسط عبارات المحور الثالث							

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24.0

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الثالث (توزيع المعرفة) 2.64 والذي يتجه إلى درجة موافق وأن العبارة 14 هي الأقل تجانسا بين عبارات المحور بينما 10 هي الأكثر تجانسا.

#### 1-4. تحليل اتجاهات عبارات محور تطبيق المعرفة:

جدول رقم (18): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع:

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارة
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
موافق	،73	2،35	14.3	04	35.7	10	50	14	15
موافق	،68	2،39	10.7	03	39.3	11	50	14	16
محايد	،85	2،07	32.1	09	28.6	08	39.3	11	17
محايد	،81	2،07	28.6	08	35.7	10	35.7	10	18
محايد	،84	2،14	28.6	08	28.6	08	42.9	12	19
محايد	،61	2،20	متوسط عبارات المحور الرابع						

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24.0

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الرابع (تطبيق المعرفة) هو 2.20 والذي يتجه إلى درجة محايد وأن العبارة 17 هي الأقل تجانسا بين عبارات المحور بينما العبارة 16 هي الأكثر تجانسا

الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم  
الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

2- تحليل اتجاهات عبارات الجودة في التعليم:

2-1- تحليل اتجاهات عبارات محور جودة البحث العلمي:

جدول رقم (19): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الخامس

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبرة	
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
موافق	،63	2،46	7.1	02	39.3	11	53.6	15	20	
محايد	،72	2،32	14.3	04	39.3	11	46.4	13	21	
محايد	،80	2،14	25	07	35.7	10	39.3	11	22	
محايد	،84	2،25	25	07	25	07	50	14	23	
محايد	،59	2،28	7.1	02	57.1	16	35.7	10	24	
محايد	،46	2،29	متوسط عبارات المحور الخامس							

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24.0

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الخامس (جودة البحث العلمي) هو 2.29 والذي يتجه إلى درجة محايد إلى حد ما وأن العبارة 23 هي الأقل تجانسا بين عبارات المحور بينما العبارة 24 هي الأكثر تجانسا.

2-2- تحليل اتجاهات عبارات محور جودة الخدمات الطلابية والخرجين:

جدول رقم (20): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور السادس

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبرة	
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
موافق	،57	2،50	3.6	01	42.9	12	53.6	15	25	
موافق	،62	2،64	7.1	02	21.4	06	71.4	20	26	
محايد	،66	2،00	21.4	06	57.1	16	21.4	06	27	
محايد	،87	2،10	32.1	09	25	07	42.9	12	28	
محايد	،90	2،17	32.1	09	17.9	05	50	14	29	
محايد	،50	2،28	متوسط عبارات المحور السادس							

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24.0

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور السادس (جودة الخدمات الطلابية والخريجين) هو 2.28 والذي يتجه إلى درجة محايد إلى حد ما وأن العبارة 29 هي الأقل تجانسا بين عبارات المحور بينما 25 هي الأكثر تجانسا.

### 2-3- تحليل اتجاهات عبارات محور جودة المناهج والبرامج:

جدول رقم (21): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور السابع

الاتجاه	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارة	
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
محايد	،78	2،10	25	07	39.3	11	35.7	10	30	
محايد	،73	2،21	17.9	05	42.9	12	39.3	11	31	
محايد	،70	2،25	14.3	04	46.4	13	39.3	11	32	
محايد	،76	2،28	17.9	05	35.7	10	46.4	13	33	
محايد	،78	2،10	25	07	39.3	11	35.7	10	34	
محايد	،60	2،19	متوسط عبارات المحور السابع							

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24.0

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور السابع (جودة المناهج والبرامج) هو 2.19 والذي يتجه إلى درجة محايد إلى حد ما وأن العبارتين 30 و 34 هما الأقل تجانسا بين عبارات المحور بينما العبارة 32 هي الأكثر تجانسا.

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

#### 2-4- تحليل اتجاهات عبارات محور جودة الخدمات الادارية والتخطيط:

جدول رقم (22): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبرة
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
موافق	،83	2،39	21.4	06	17.9	05	60.7	17	35
محايد	،76	2،28	17.9	05	35.7	10	46.4	13	36
محايد	،77	1،82	39.3	11	39.3	11	21.4	06	37
محايد	،85	2،07	32.1	09	28.6	08	39.3	11	38
محايد	،81	2،00	32.1	09	35.7	10	32.1	09	39
محايد	،62	2،11	متوسط عبارات المحور الثامن						

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24.0

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الثامن (جودة الخدمات الادارية والتخطيط) هو 2.11 والذي يتجه إلى درجة محايد إلى حد ما وأن العبرة 38 هي الأقل تجانسا بين عبارات المحور بينما العبرة 36 هي الأكثر تجانسا.

#### المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

بعد أن قمنا بالتطرق لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسط الحسابي والاتجاه العام لآراء العينة سنقوم الآن باختبار الفرضيات:

##### أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات الجامعية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  "

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات الجامعية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  "

الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم  
الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

الجدول رقم(23): معامل التحديد

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	551 <sup>a</sup> ،	303،	289،	43318،

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS19.0

نلاحظ أن معامل التحديد يساوي ( 303،0 ) ويعني أن (30%،3) من التغير في جودة التعليم يتم إيعازها إلى متغير ادارة المعرفة ، نلاحظ أن قيمة  $R^2$  يكفي للحكم بملائمة النموذج للبيانات، حيث يتم اختبار ذلك النموذج و يتضح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (24): مدى ملائمة النموذج للبيانات تحليل ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.918	1	3.918	879،20	000 <sup>a</sup> ،
Residual	007،9	48	188،		
Total	925،12	49			

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS19.0

نلاحظ أن ( sig = 0.000 ) وهي أصغر من (  $\alpha = 0.05$  ) و هذا يدل على ملائمة النموذج للبيانات

الجدول رقم (25): معامل خط الانحدار

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2،608	،364		7،164	،000
Axe10	،446	،098	،551	4،569	،000

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS19.0

نلاحظ أن معامل الانحدار يساوي ( 608،2 ) وأن القيمة الاحتمالية ( sig = 000،0 ) وهي أقل من

مستوى الدلالة (  $\alpha = 05،0$  ) و بالتالي قبول الفرضية:

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

H<sub>1</sub> : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات الجامعية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$  "

نعبر عن معادلة الانحدار الخطي المتعدد كالتالي:

$$Y = a * X + b$$

Y: المتغير التابع (جودة التعليم)

$$608,446 * X + 2, Y = 0$$

X: المتغير المستقل (ادارة المعرفة)

بمعنى كلما يزيد مستوى ادارة المعرفة بوحدة واحدة يزيد من تحقيق جودة التعليم بنسبة 0, 446 %

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية:

لاختبار الفرضيات الفرعية نستخدم الانحدار الخطي البسيط، وذلك باعتبار المتغيرات المستقلة

التالية:

توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، و المتغير التابع ممثلا تحقيق جودة التعليم

والجدول الموالي يوضح النتائج التالية:

الجدول رقم (26): يوضح النتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغيرات المستقلة من م1 إلى م4	المتغير التابع (م5)	معامل التحديد	القيمة الاحتمالية	نموذج العلاقة
توليد المعرفة	تحقيق جودة التعليم	25%، 2	0،000	$4م = 0.287 + 1م 118,3$
تخزين المعرفة	تحقيق جودة التعليم	32%، 2	0،000	$4م = 0.662 + 2م 793,1$
توزيع المعرفة	تحقيق جودة التعليم	19%، 4	0،000	$4م = 0.287 + 3م 276,3$
تطبيق المعرفة	تحقيق جودة التعليم	30%، 3	0،000	$4م = 0.446 + 4م 608,2$

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS19.0 الملحق رقم (11)

معامل التحديد يعبر عن مقدار التغير في جودة التعليم الذي يسببه المتغير المستقل ادارة المعرفة

في جامعة عمار ثلجي بالاغواط

من خلال الجدول رقم(26) يمكننا اختبار الفرضيات الفرعية كما يلي:

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

#### اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

$H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في عملية توليد المعرفة على تحقيق جودة التعليم في جامعة عمار  
تليجي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$ "

بمقارنة  $Sig = 0,000$  مع  $\alpha = 0,05$  نجد أن  $Sig$  أصغر من  $\alpha$  و منه فإن نقبل الفرضية:

$H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في عملية توليد المعرفة على تحقيق جودة التعليم في جامعة عمار  
تليجي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$ "

#### اختبار فرضية الفرعية الثانية:

$H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في عملية تخزين المعرفة على تحقيق جودة التعليم في جامعة عمار  
تليجي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$ "

بمقارنة  $Sig = 0,000$  مع  $\alpha = 0,05$  نجد أن  $Sig$  أصغر من  $\alpha$  و منه فإن نقبل الفرضية:

$H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في عملية تخزين المعرفة على تحقيق جودة التعليم في جامعة عمار  
تليجي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$ "

#### اختبار فرضية الفرعية الثالثة:

$H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في عملية توزيع المعرفة على تحقيق جودة التعليم في جامعة عمار  
تليجي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$ "

بمقارنة  $Sig = 0,000$  مع  $\alpha = 0,05$  نجد أن  $Sig$  أصغر من  $\alpha$  و منه فإن نقبل الفرضية:

$H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في عملية توزيع المعرفة على تحقيق جودة التعليم في جامعة عمار  
تليجي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$ "

#### اختبار فرضية الفرعية الرابعة:

$H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في عملية تطبيق المعرفة على تحقيق جودة التعليم في جامعة عمار  
تليجي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$ "

بمقارنة  $Sig = 0,000$  مع  $\alpha = 0,05$  نجد أن  $Sig$  أصغر من  $\alpha$  و منه فإن نقبل الفرضية:

$H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في عملية تطبيق المعرفة على تحقيق جودة التعليم في جامعة عمار  
تليجي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$ ".

## الفصل الثالث: : واقع تطبيق ادارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم بكلية العلوم

### الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

#### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى نشأة وتطور كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة (جامعة عمار ثلجي الاغواط ) وإلى هيكلها التنظيمي ومواردها البشرية، كما اعتمدنا على أداة الاستبيان التي وزعت على عينة من أساتذة الكلية بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في " كيف تساهم ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات الجامعية ؟ " وبعد تفرغها في برنامج SPSS وذلك باستخدام الاساليب الإحصائية التالية : النسب المئوية ، التكرارات ، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار الخطأ ألفا كرونباخ، واختبار أنوفا والانحدار . حيث تبين وجود أثر ذو دلالة احصائية لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة التعليم العالي بأبعادها (جودة البحث العلمي، جودة الخدمات الطلابية والخريجين، جودة المناهج والبرامج).

الخاتمة

### الخاتمة:

تعتبر إدارة المعرفة أهم التطورات المعاصرة التي عرفها الفكر الإداري فعلى الرغم أنها قدمت في بادئ الأمر في شكل أطر ومداخل جديدة لدراسة وفهم أنشطة مؤسسات الأعمال، إلا أنها سرعان ما تحولت إلى ممارسة عملية فعالة في الاستجابة للتغيرات المتسارعة التي يفرضها عالم اليوم وذلك نظرا لما يمكن أن تحققه من نتائج مبهرة تظهر على مختلف الأصعدة والمستويات وتحقيق قيمة مضافة لضمان بقاء المؤسسات في السياق التنافسي المفروض، الأمر الذي دفع المهتمين بمجال إدارة المعرفة إلى معالجتها من منظور استراتيجي لبناء نماذج مختلفة للتعامل معها وتوسيع العمل بها لتشمل كافة المؤسسات باختلاف أنشطتها.

وبالتوازي مع ذلك تتمتع الجامعة بقدرة هيئاتها على الاستجابة لمتطلبات المجتمع ورغباته، ولاشك أن ذلك لن يتم إلا من خلال مساعي متواصلة لملائمة عروض التكوين وبرامج البحث لاحتياجات المحيط الاقتصادي والاجتماعي، فإذا كانت الجامعة بهذا المفهوم أحد العوامل المؤثرة في حركة التنمية الاجتماعية فإنها فوق ذلك فضاء علمي معرفي للارتقاء في جميع المجالات الأخرى، وفي هذا الإطار الذي يجمع على أهمية إدارة المعرفة كميكانيزم فعال في تطوير المؤسسات الجامعية، حاولنا هذه الدراسة معالجة موضوع إداري يمس جوهر الأعمال الإدارية الجامعية، والمتمثل في أهمية تبني إدارة المعرفة على مستواها. فالجامعات بما تملكه من برامج تعليمية ومراكز بحثية وخدماتية تعد مصدرا لتكوين المعرفة والمعلوماتية وتوليد الأفكار، ما يحتم عليها اعتماد التطور والتغيير والتجديد منها أساسيا في تخطيط برامجها المستقبلية وهو ما يمكن أن تحققه إدارة المعرفة على مستواها.

والجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات بحاجة لإدارة معرفة جادة بغية تحقيق الأهداف التنموية المنتظرة منها على أكمل وجه، الأمر الذي أدى بنا في هذه الدراسة إلى ضرورة البحث في متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة وضرورة التأكيد على أهمية تبني هذا المدخل في امكانية النهوض بهذا القطاع ومواجهة التحديات التي تفرض عليها أن تغير من طبيعتها وأسلوب عملها التقليدي سواء من ناحية الإدارة أو التعليم أو الأساليب أو التقنيات أو الهياكل أو البنى وطرق التعامل مع المجتمع وتزويده بالمهارات العلمية المدربة .

ومن خلال هذه الدراسة بجزائها النظري والميداني التي تهدف إلى تحليل واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق في الجودة في المؤسسات الجامعية مع دراسة حالة كلية العلوم الانسانية والعلوم

الاسلامية والحضارة بجامعة عمار ثليجي بالأغواط تم التوصل إلى مجموعة هامة من النتائج، بالإضافة إلى مجموعة من الاقتراحات التي يمكن أن تساعد أصحاب القرار في هذا المجال لإنجاح مساعي تطبيق إدارة المعرفة على مستوى الجامعة.

### أولاً: نتائج الدراسة

- تعتبر إدارة المعرفة أحدث المفاهيم والمداخل الإدارية أهم سمات الإدارة الحديثة التي تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح من أجل خلق قيمة تمكن من تحقيق العديد من الفوائد كزيادة الكفاءة والفعالية.
- إدارة المعرفة في التعليم العالي تعني جميع الأنشطة والممارسات الهادفة التي تربط بين الأفراد من مختلف المستويات والادارات والأقسام بالمؤسسة التعليمية.
- تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي له تأثير إيجابي على جودة كافة عناصر النظام التعليمي في مدخلاته وعملياته ومخرجاته.
- يوجد علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستوى الجودة التعليمية بالكلية محل الدراسة، بالرغم من المستوى المتوسط لعمليات إدارة المعرفة.
- يوجد تأثير لإدارة المعرفة في كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة (جامعة عمار ثليجي بالأغواط) على تحقيق جودة التعليم، نلاحظ أن  $(\text{sig} = 0.000 \leq 0.05)$  وبالتالي يمكننا الاستنتاج أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في جامعة عمار ثليجي على تحقيق جودة التعليم عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .
- الأسلوب الأكثر تأثير على تحقيق جودة التعليم هو عملية تخزين المعرفة لأن معامل التحديد  $R^2 = 32\%$  أي تؤثر عملية تخزين المعرفة ب  $32\%$  في تحقيق جودة التعليم في جامعة عمار ثليجي بالأغواط.

### ثانياً: التوصيات

- ضرورة الاهتمام أكثر بإدارة المعرفة وتوفير متطلباتها خاصة التكنولوجية منها.
- الاهتمام بالخريجين ومتابعة انشغالاتهم.
- العمل على إنشاء قاعدة بيانات حديثة وشاملة بالجامعة، تتضمن معلومات عن جميع جوانب العمل الخاصة بالكليات والمعاهد والمكتبات الجامعية.
- القيام بالندوات العلمية والمؤتمرات بالكلية التي تعني بنشر ثقافة المعرفة وإدارتها .

### ثالثا: آفاق الدراسة

يعتبر ميدان إدارة المعرفة مجالا خصبا للكثير من البحوث الحديثة، ويمكن اقتراح البعض منها فيما

يلي:

- دور تطبيق إدارة المعرفة في تحسين أداء الموظفين في المؤسسة الجامعية.
- أهمية تحقيق التكامل بين مدخلي إدارة المعرفة وإدارة جودة التعليم العالي في تحقيق التميز بالجامعة

الجزائرية

- دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية في الجامعة الجزائرية.

# قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب باللغة العربية

- 1) أحمد حسين عوده، تخطيط المنهج وتطويره، الدار الأهلية، عمان، 1989.
- 2) أحمد خطيب وعادل سالم، إدارة حديثة: نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، ط1، جدار الكتاب العالمي، الأردن، 2009 .
- 3) أكرم سالم الجنابي، إدارة المعرفة في بناء الكفايات الجوهرية، دار الوراق، عمان، ط1، 2013 .
- 4) حسن حسين البيلاوي و سلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الاسكندرية، ط01، 2007.
- 5) خضر مصباح اسماعيل طيطي، ادارة المعرفة والتقنيات والحلول، دار حامد، عمان، ط1، 2010.
- 6) رايح تركي، أصول التربية والتعليم لطلبة الجامعات والمعلمين والمفتشين، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2.
- 7) ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفاء، عمان، ط1، 2008.
- 8) رشدي أحمد طعيمة ومحمد بن سلمان البندري، التعليم العالي بين رصد الواقع ورؤى التطوير، دار الفكر العربي، القاهرة، 2004.
- 9) رضا ابراهيم المنجى، إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي، طيبة للنشر، ط1، القاهرة، 2010.
- 10) سرحان عبد الحميد، المناهج، دار النهضة العربية، عمان، ط 03، 1992.
- 11) سوسن شاکر مجيد وآخرون، الجودة في التعليم: دراسات تطبيقية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط01، 2008،
- 12) صالح ذياب هندي، دراسات في المناهج والأساليب العامة، جمعية عمال المطابع التعاونية، عمان، 1997،
- 13) عبد الستار العلي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر، 2006.
- 14) عبد اللطيف محمود مطر، إدارة المعرفة والمعلومات، دار الكنوز للمعرفة، عمان، 2007 .
- 15) عبد المجيد قدي، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية، دار الأبحاث للنشر والترجمة والتوزيع، الجزائر، ط1، 2009.
- 16) عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة، عمان، ط1، 2010
- 17) علاء فرحان وأميرة الجنابي، إدارة المعرفة، دار الصفاء، عمان، ط1، 2009.

- (18) على سلمى، الإدارة بالمعرفة، دار قباء، القاهرة، 1998.
- (19) عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات ، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ، ط4 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2007.
- (20) كمال الدين الدهراوي، منهجية البث العلمي في الإدارة والمحاسبة، مكتبة العلوم المالية والإدارة والاقتصاد، الإسكندرية، 2006.
- (21) ليث عبد الله القهوي، استراتيجية إدارة المعرفة، دار حامد، عمان، ط1، 2013 .
- (22) مجيل لازم المسلم المالكي، هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2010 .
- (23) مصطفى عبد المجيد، المناهج الدراسية عناصرها وأسسها وتطبيقاتها، دار المريخ للطباعة والنشر، السعودية، 2000.
- (24) نجم عبود نجم، إدارة المعرفة المفاهيم الاستراتيجية والعمليات، دار الوراق، ط2، الأردن، 2008.
- (25) هشام الحسن وشقيق القائد، ، تخطيط المنهج وتطويره، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1990.
- (26) هيثم علي الحجازي، إدارة المعرفة، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- (27) هيثم علي الحجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، دار الرضوان، عمان، ط1، 2014 .
- (28) ياسر الصاوي، ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1،
- (29) ياسين غالب سعد، المعلوماتية وإدارة المعرفة، 2007 .
- ثانيا: الكتب باللغة الأجنبية
- 30) Chun Wei choo، **Information managment for the Intelligent organization : Solution and Technologie**، new jersey، USA ؛ 1992.
- 31) Daveni Richard، **Hyper compétition**، édition VUIBRT، Paris، 1995.
- 32) Emmanuel Arnaud، **le management stratégique de l'information**، ED Economique، Paris، 1994 .

ثالثا: الرسائل والأطروحات العلمية

- (33) سمراء كحيلات، تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم المكتبات، جامعة منتوي، قسنطينة: الجزائر، دفعة 2009/2008.
- (34) قلبو حسينة، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة خيضر، بسكرة: الجزائر، دفعة 2015/2014 .
- (35) كندة البيطار، إدارة المعرفة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة المعرفة، جامعة دمشق،. 2010/2009.
- (36) أحمد يوسف أحمد اللوح ، الصراعات التنظيمية و انعكاساتها على الرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير ، قسم إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية ، كلية التجارة ، غزة ، فلسطين ، 2008.
- (37) إيمان قحموش، دور إدارة المعرفة في تحسين تسيير علاقات الزبائن، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة المعرفة والمعارف، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2011/ 2012.
- (38) برعودي ياسمين، التعليم العالي وعلاقتها بالتغيرات التكنولوجية الحديثة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الاسلامية، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.
- (39) بعاج الهاشمي، دور العملية التدريبية في الرفع من الغالية التنظيمية، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال ، جامعة الجزائر ، 2009/2008.
- (40) جقطة سناء، دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة سطيف، 2017.
- (41) جميل المحاميد، دور ادارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في ادارة الاعمال، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة الشرق الاوسط، 2008.
- (42) حرنان نجوى، مساهمة ادارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، اطروحة دكتوراه في تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 1987.

- 43) رياض عيشوش، مساهمة ثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة المعرفة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة خيضر، بسكرة، 2010/2011.
- 44) زكية بنت ممدوح، إدارة المعرفة: أهميتها ومدى تطبيقها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية ، 2009.
- 45) طه حسين نوي، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمات الأعمال، اطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الزائر 03، الجزائر، 2011.
- 46) العيهار فلة، دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2005.
- 47) لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم التربية، كلية الآداب والعلوم الانسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.
- 48) محمد الجهني، إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه دولة في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009.
- 49) محمد صحراوي و محمد حمدي، دور إدارة المعرفة في تحقيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الأغواط، دفعة 2013/2014 .
- 50) نضال محمود زطمة، ادارة المعرفة واثرها على تميز الأداء، دراسة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: ادارة أعمال، 2011.
- 51) نوال نمور ، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، دراسة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012.

رابعاً: الملتقيات والمؤتمرات العلمية

- (52) إيمان سعود أبو خضير، تطبيقات ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الادارة العامة، السعودية، 2009.
- (53) بن باير حبيب وبلجوم فريد، دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في اقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف :الجزائر، 13-14 ديسمبر 2011 .
- (54) دموش وسيلة، ضمان الجودة في التعليم كأساس للمواءمة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل، المؤتمر الدولي الثاني حول الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر 10-11/11/2012.
- (55) سليمان الأحمد، منظمات المعرفة رؤية استراتيجية، المؤتمر الدولي الرابع حول ادارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة، الأردن، 26-28/04/2004.
- (56) كربوش رمضان، البحث عن ضمان جودة التعليم العالي الجزائري من خلال تطبيق نظام ل م د، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-12/05/2011.
- (57) محسن الظالمي و أحمد الإمارة، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل، المؤتمر العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي ، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-12/05/2011.
- خامساً: المقالات والمجلات العلمية
- (58) أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، دمشق.
- (59) جعفر عبدالله موسى إدريس وآخرون، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعلم من اجل التحسين المستمر وصمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية ،مجلد أماريك الاكاديمية الامريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا ، المجلة الثالث، العدد السابع، الاردن، 2012.
- (60) خيرو خلف محمود البقور، دور تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة واثريهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، مجلة العلوم الادارية، المجلد43، العدد1، الجامعة الاردنية، 2016.

- (61) داخل حسن جريو، معايير جودة التعليم العالي ومؤشراتها، مجلة المجمع العلمي العراقي، الجزء الثاني، المجلد 57، 2010.
- (62) شناف خديجة وآخرون، معايير ضمان جودة التعليم العالي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد الخامس، 2016.
- (63) عبد الرحمان إدريس البقيري وآخرون، دور تكنولوجيا ادارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد السابع عشر، جامعة السودان، 2016.
- (1) سادسا: المواقع الالكترونية
- 64) [www.ageaportal.com](http://www.ageaportal.com).

# قائمة الملاحق

الملحق رقم 01 : قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة	الاسم واللقب
أستاذ محاضر	01- حسين مساعدي
أستاذ محاضر	02- سليم معيزة
أستاذ محاضر	03- خير الدين حجار

الملحق رقم 02 : الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الانسانية

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة



أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة تحية طيبة وبعد:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لغرض جمع بيانات حول مدى تأثير ادارة المعرفة في تحقيق

جودة التعليم في المؤسسات الجامعية، وهذا في اطار اعداد مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة

الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة تحت عنوان:

نشكركم مسبقا على تعاونكم

الطالبة: رحمانية خيرة

## الجزء الأول: البيانات الشخصية

### 1- الجنس:

...	ذكر
...	أنثى

### 2- الفئة العمرية:

أقل من 30	30-40	41-50	51-60	أكثر من 60
...	...	...	...	...

### 3- المؤهل العلمي:

...	ماجستير
...	دكتوراه

### 4- الخبرة :

أقل من 05 سنوات	]10-5]	]15-11]	أكثر من 15
...	...	...	...

### 5- الرتبة الوظيفية:

أستاذ مساعد قسم (ب)	أستاذ مساعد قسم (أ)	أستاذ محاضر قسم (ب)	أستاذ محاضر قسم (أ)	أستاذ التعليم العالي
...	...	...	...	...

الجزء الثاني: عمليات إدارة المعرفة

مقياس الاجابة			عمليات ادارة المعرفة	
محايد	غير موافق	موافق		
			تشجيع العاملين على استمرار التعلم و تطوير مهاراتهم وقدراتهم	توليد المعرفة
			تحويل المعرفة من المستوى الفردي الى المستوى الجماعي	
			يتم استقطاب الكفاءات والطاقات المبدعة	
			تشكيل فرق متنوعة معرفيا مع الخبراء وبشكل مستمر	المعرفة
			اساليب التشجيع والتحفيز لتبادل الخبرات	تخزين المعرفة
			قواعد البيانات تزود بمعلومات حول الموضوعات المعرفية المختلفة	
			الارشيف والمستندات الورقية	
			اسلوب خزن المعرفة الضمنية (الخبرات وتبادل الخبرات)	
			انظمة لدى الجامعة تقوم من خلالها باسترجاع المعارف الاساسية والجديدة	توزيع المعرفة
			شبكة معلوماتية تساعد الافراد في الوصول الى قاعدة البيانات	
			اصدار نشرات ودوريات وانواع المطبوعات المختلفة	
			عقد اجتماعات وندوات وورش عمل داخلية بالجامعة	
			عقد دورات تدريبية داخلية يقوم بها الافراد ذوي الخبرة والكفاءة	
			البريد الالكتروني لتبادل المعرفة مع الاخرين	تطبيق المعرفة
			توفر الجامعة على متطلبات تطبيق المعرفة المادية والبشرية	
			تهتم الجامعة بتطبيق المعرفة واستخدامها	
			ثقافة الجامعة تدعم عملية التطبيق الفعال للمعرفة	
			التركيز على تطبيق المعرفة كاهم اولويات المؤسسة	
			يجري بعض التعديلات والتحسينات بعدتطبيق معارف جديدة	

الجزء الثالث: تأثير إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم

مقياس الإجابة			الجودة في الجامعة	
محايد	غير موافق	موافق		
			سهولة الوصول الى مصادر المعلومات وجمعها وتوفيرها	جودة البحث العلمي
			امكانية القيام بعمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتداخلة	
			فعالية الخدمات الداخلية والخارجية المتعلقة بالبحث	
			الاستجابة للمنح البحثية وتوفير فرص اجراء البحوث	
			توازن وانسجام الشؤون الادارية والشؤون البحثية	
			تقدم المكتبة خدمات معتبرة وكافية للطلبة	جودة الخدمات الطلابية والخرجين
			تقدم الجامعة الخدمات الالكترونية للطلبة عبر مواقع الالكتروني	
			تهتم الجامعة بامور الخريجين وتتابع انشغالاتهم	
			كفاءة وفعالية اشراف اعضاء هيئة التدريس على الطلبة	
			سهولة ايصال المعرفة للطلبة وتقديم الخدمات المساندة لهم	
			تحدد وتوفر الجامعة افضل الممارسات والمناهج والبرامج التعليمية	جودة المناهج والبرامج
			تبذل الجامعة جهود معتبرة لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج	
			تهتم الجامعة بأعضاء هيئة التدريس وتساندهم وتسعى الى تطويرهم	
			التحسين المستمر لعمليات التدريس والتعلم	
			سهولة تصميم وتطوير المناهج المشتركة بين التخصصات	
			سهولة التواصل بين افراد الجامعة	جودة الخدمات الادارية والتخطيط
			سرعة الاستجابة للخدمات الادارية المطلوبة	
			وضوح القواعد العامة والخطوط العريضة للتصرفات والسلوكيات	
			سهولة تبادل المعلومات الداخلية والخارجية	
			الاتجاه نحو اللامركزية في اداء الاعمال الادارية	

## الملحق رقم 03 : التكرارات النسبية:

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali ذكر	26	92.9	92.9	92.9
	انثى	2	7.1	7.1	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

		العمرية الفئة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali سنة 40 الى 30 من	15	53.6	53.6	53.6
	سنة 50 الى 41 من	13	46.4	46.4	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

		العلمي المؤهل			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali ملجى	3	10.7	10.7	10.7
	ستير				
	دكتوراه	25	89.3	89.3	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

		الخبرة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali أقل من 05 سنوات	7	25.0	25.0	25.0
	10 الى 5 من سنوات	14	50.0	50.0	75.0
	15 الى 11 من سنة	7	25.0	25.0	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

الوظيفية الرتبة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali	6	21.4	21.4	21.4
	قسم مساعد استاذ ب				
	قسم مساعد استاذ أ	4	14.3	14.3	35.7
	محاضر استاذ ب قسم	8	28.6	28.6	64.3
	محاضر استاذ أ قسم	10	35.7	35.7	100.0
Total		28	100.0	100.0	

Q1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali	22	78.6	78.6	78.6
	موافق				
	غير موافق	1	3.6	3.6	82.1
	محاييد	5	17.9	17.9	100.0
Total		28	100.0	100.0	

Q2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali	20	71.4	71.4	71.4
	موافق				
	غير موافق	1	3.6	3.6	75.0
	محاييد	7	25.0	25.0	100.0
Total		28	100.0	100.0	

Q3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali	13	46.4	46.4	46.4
	موافق				
	غير موافق	3	10.7	10.7	57.1
	محاييد	12	42.9	42.9	100.0
Total		28	100.0	100.0	

**Q4**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	14	50.0	50.0	50.0
	غير موافق	3	10.7	10.7	60.7
	محايد	11	39.3	39.3	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q5**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	12	42.9	42.9	42.9
	غير موافق	7	25.0	25.0	67.9
	محايد	9	32.1	32.1	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q6**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	20	71.4	71.4	71.4
	غير موافق	6	21.4	21.4	92.9
	محايد	2	7.1	7.1	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q7**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	12	42.9	42.9	42.9
	غير موافق	6	21.4	21.4	64.3
	محايد	10	35.7	35.7	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q8**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	12	42.9	42.9	42.9
	غير موافق	6	21.4	21.4	64.3
	محايد	10	35.7	35.7	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q9**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	14	50.0	50.0	50.0
	غير موافق	7	25.0	25.0	75.0
	محايد	7	25.0	25.0	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q10**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	25	89.3	89.3	89.3
	غير موافق	1	3.6	3.6	92.9
	محايد	2	7.1	7.1	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q11**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	19	67.9	67.9	67.9
	محايد	9	32.1	32.1	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q12**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	20	71.4	71.4	71.4
	غير موافق	3	10.7	10.7	82.1
	محايد	5	17.9	17.9	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q13**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	19	67.9	67.9	67.9
	غير موافق	2	7.1	7.1	75.0
	محايد	7	25.0	25.0	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q14**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	18	64.3	64.3	64.3
	غير موافق	5	17.9	17.9	82.1
	محايد	5	17.9	17.9	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q15**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	14	50.0	50.0	50.0
	غير موافق	4	14.3	14.3	64.3
	محايد	10	35.7	35.7	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q16**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	14	50.0	50.0	50.0
	غير موافق	3	10.7	10.7	60.7
	محايد	11	39.3	39.3	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q17**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	11	39.3	39.3	39.3
	غير موافق	9	32.1	32.1	71.4
	محايد	8	28.6	28.6	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q18**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	10	35.7	35.7	35.7
	غير موافق	8	28.6	28.6	64.3
	محايد	10	35.7	35.7	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q19**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	12	42.9	42.9	42.9
	غير موافق	8	28.6	28.6	71.4
	محايد	8	28.6	28.6	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q20**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	15	53.6	53.6	53.6
	غير موافق	2	7.1	7.1	60.7
	محايد	11	39.3	39.3	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q21**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	13	46.4	46.4	46.4
	غير موافق	4	14.3	14.3	60.7
	محايد	11	39.3	39.3	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q22**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	11	39.3	39.3	39.3
	غير موافق	7	25.0	25.0	64.3
	محايد	10	35.7	35.7	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q23**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	14	50.0	50.0	50.0
	غير موافق	7	25.0	25.0	75.0
	محايد	7	25.0	25.0	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q24**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	10	35.7	35.7	35.7
	غير موافق	2	7.1	7.1	42.9
	محايد	16	57.1	57.1	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q25**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	15	53.6	53.6	53.6
	غير موافق	1	3.6	3.6	57.1
	محايد	12	42.9	42.9	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q26**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	20	71.4	71.4	71.4
	غير موافق	2	7.1	7.1	78.6
	محايد	6	21.4	21.4	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q27**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	6	21.4	21.4	21.4
	غير موافق	6	21.4	21.4	42.9
	محايد	16	57.1	57.1	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q28**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	12	42.9	42.9	42.9
	غير موافق	9	32.1	32.1	75.0
	محايد	7	25.0	25.0	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q29**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	14	50.0	50.0	50.0
	غير موافق	9	32.1	32.1	82.1
	محايد	5	17.9	17.9	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q30**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	10	35.7	35.7	35.7
	غير موافق	7	25.0	25.0	60.7
	محايد	11	39.3	39.3	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q31**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	11	39.3	39.3	39.3
	غير موافق	5	17.9	17.9	57.1
	محايد	12	42.9	42.9	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q32**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	11	39.3	39.3	39.3
	غير موافق	4	14.3	14.3	53.6
	محايد	13	46.4	46.4	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q33**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	13	46.4	46.4	46.4
	غير موافق	5	17.9	17.9	64.3
	محايد	10	35.7	35.7	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q34**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	10	35.7	35.7	35.7
	غير موافق	7	25.0	25.0	60.7
	محايد	11	39.3	39.3	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q35**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	17	60.7	60.7	60.7
	غير موافق	6	21.4	21.4	82.1
	محايد	5	17.9	17.9	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q36**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	13	46.4	46.4	46.4
	غير موافق	5	17.9	17.9	64.3
	محايد	10	35.7	35.7	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q37**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	6	21.4	21.4	21.4
	غير موافق	11	39.3	39.3	60.7
	محايد	11	39.3	39.3	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q38**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	11	39.3	39.3	39.3
	غير موافق	9	32.1	32.1	71.4
	محايد	8	28.6	28.6	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Q39**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de	Vali موافق	9	32.1	32.1	32.1
	غير موافق	9	32.1	32.1	64.3
	محايد	10	35.7	35.7	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

## الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q1	28	2.7500	.51819
Q2	28	2.6786	.54796
Q3	28	2.3571	.67847
Q4	28	2.3929	.68526
Q5	28	2.1786	.81892
Q6	28	2.5000	.83887
Q7	28	2.2143	.78680
Q8	28	2.2143	.78680
Q9	28	2.2500	.84437
Q10	28	2.8571	.44840
Q11	28	2.6786	.47559
Q12	28	2.6071	.68526
Q13	28	2.6071	.62889
Q14	28	2.4643	.79266
Q15	28	2.3571	.73102
Q16	28	2.3929	.68526
Q17	28	2.0714	.85758

Q18	28	2.071 4	.81325
Q19	28	2.142 9	.84828
Q20	28	2.464 3	.63725
Q21	28	2.321 4	.72283
Q22	28	2.142 9	.80343
Q23	28	2.250 0	.84437
Q24	28	2.285 7	.59982
Q25	28	2.500 0	.57735
Q26	28	2.642 9	.62148
Q27	28	2.000 0	.66667
Q28	28	2.107 1	.87514
Q29	28	2.178 6	.90487
Q30	28	2.107 1	.78595
Q31	28	2.214 3	.73822
Q32	28	2.250 0	.70053
Q33	28	2.285 7	.76290
Q34	28	2.107 1	.78595
Q35	28	2.392 9	.83174
Q36	28	2.285 7	.76290
Q37	28	1.821 4	.77237
Q38	28	2.071 4	.85758

Q39	28	2.000 0	.81650
N valide (liste)	28		

لكل محور

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
axe1	28	2.544 6	.44124
axe2	28	2.271 4	.55568
axe3	28	2.642 9	.35426
axe4	28	2.207 1	.61940
axe5	28	2.292 9	.46661
axe6	28	2.285 7	.50016
axe7	28	2.192 9	.60242
axe8	28	2.114 3	.62403
axe9	28	2.409 8	.38633
axe10	28	2.221 4	.48771
N valide (liste)	28		

ثبات اداة الدراسة:

## الفا كرونباخ الكلي

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.952	39

## الفا كرونباخ لمحاور الدراسة المحور الاول

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.791	4

## المحور الثاني

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.623	5

## المحور الثالث

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.451	5

## المحور الرابع

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,836	5

## المحور الخامس

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,798	5

## المحور السادس

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,783	5

## المحور السابع

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,883	5

## المحور الثامن

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,806	5

التجزئة النصفية:

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	،896
		Nombre d'éléments	20 <sup>a</sup>
	Partie 2	Valeur	،899
		Nombre d'éléments	19 <sup>b</sup>
	Nombre total d'éléments		39
	Corrélation entre les sous-échelles		
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale	،967	
	Longueur inégale	،967	
Coefficient de Guttman			،966

a. Les éléments sont : Q1, Q3, Q5, Q7, Q9, Q11, Q13, Q15, Q17, Q19, Q21, Q23, Q25, Q27, Q29, Q31, Q33, Q35, Q37, Q39.

b. Les éléments sont : Q39, Q2, Q4, Q6, Q8, Q10, Q12, Q14, Q16, Q18, Q20, Q22, Q24, Q26, Q28, Q30, Q32, Q34, Q36, Q38.

الارتباط

### Corrélations

		axe9	axe1	axe2	axe3	axe4
e9	ax	1	،658**	،736**	،733**	،916**
	Corrélation de Pearson					
	Sig. (bilatérale)		،000	،000	،000	،000
	N	28	28	28	28	28
e1	ax	،658**	1	،213	،651**	،426*
	Corrélation de Pearson					
	Sig. (bilatérale)	،000		،276	،000	،024
	N	28	28	28	28	28
e2	ax	،736**	،213	1	،172	،627**
	Corrélation de Pearson					
	Sig. (bilatérale)	،000	،276		،381	،000
	N	28	28	28	28	28
e3	ax	،733**	،651**	،172	1	،640**
	Corrélation de Pearson					
	Sig. (bilatérale)	،000	،000	،381		،000
	N	28	28	28	28	28

axe4	Corrélation de Pearson	،916**	،426*	،627**	،640**	1
	Sig. (bilatérale)	،000	،024	،000	،000	
	N	28	28	28	28	28

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

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

### Corrélations

		axe10	axe5	axe6	axe7	axe8
axe10	Corrélation de Pearson	1	،871**	،805**	،947**	،915**
	Sig. (bilatérale)		،000	،000	،000	،000
	N	28	28	28	28	28
axe5	Corrélation de Pearson	،871**	1	،542**	،740**	،827**
	Sig. (bilatérale)	،000		،003	،000	،000
	N	28	28	28	28	28
axe6	Corrélation de Pearson	،805**	،542**	1	،774**	،561**
	Sig. (bilatérale)	،000	،003		،000	،002
	N	28	28	28	28	28
axe7	Corrélation de Pearson	،947**	،740**	،774**	1	،822**
	Sig. (bilatérale)	،000	،000	،000		،000
	N	28	28	28	28	28
axe8	Corrélation de Pearson	،915**	،827**	،561**	،822**	1
	Sig. (bilatérale)	،000	،000	،002	،000	
	N	28	28	28	28	28

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

### نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

#### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Axe6 <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: axe5

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 <sup>a</sup>	.303	.289	.43318

a. Predictors: (Constant), axe6

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.918	1	3.918	20.879	.000 <sup>a</sup>
	Residual	9.007	48	.188		
	Total	12.925	49			

a. Predictors: (Constant), axe5

b. Dependent Variable: axe6

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.608	.364		7.164	.000
	Axe6	.446	.098	.551	4.569	.000

a. Dependent Variable: axe5

## نتائج اختبار الفرضية الاولى

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	axe1 <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: axe5

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.502 <sup>a</sup>	.252	.236	.44885

a. Predictors: (Constant), axe1

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.254	1	3.254	16.154	.000 <sup>a</sup>
	Residual	9.670	48	.201		
	Total	12.925	49			

a. Predictors: (Constant), axe1

b. Dependent Variable: axe5

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.118	.288		10.814	.000
	axe1	.287	.071	.502	4.019	.000

a. Dependent Variable: axe4

## نتائج اختبار الفرضية الثانية

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	axe2 <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: axe5

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 <sup>a</sup>	.322	.308	.42722

a. Predictors: (Constant), axe2

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.164	1	4.164	22.814	.000 <sup>a</sup>
	Residual	8.761	48	.183		
	Total	12.925	49			

a. Predictors: (Constant), axe2

b. Dependent Variable: axe5

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.793	.518		3.464	.001
	axe2	.662	.139	.568	4.776	.000

a. Dependent Variable: axe5

### نتائج اختبار الفرضية الثالثة

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	axe3 <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: axe5

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.440 <sup>a</sup>	.194	.177	.46593

a. Predictors: (Constant), axe3

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	2.505	1	2.505	11.537	.001 <sup>a</sup>
	Residual	10.420	48	.217		
	Total	12.925	49			

a. Predictors: (Constant), axe3

b. Dependent Variable: axe5

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.276	.294		11.162	.000
	axe3	.287	.085	.440	3.397	.001

a. Dependent Variable: axe5