جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ما ستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة :علوم التجارية
التخصص : تسويق الخدمات

من إعداد الطالب : خولة شماخي

بعنوان:

دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي
دراسة عينة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة قاصدي مرباح ورقلة

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ :2016/05/30
أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور /حجاج عبد الرؤوف ..... رئيسا
الدكتور / حكيم بن جروة ..... مشرفا
الأستاذ /قواميد أبو بكر ..... مناقشا

السنة الجامعية 2015 /2016

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ما ستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة :علوم التجارية

التخصص : تسويق الخدمات

من إعداد الطالب : خولة شماخي

بعنوان:

دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي
دراسة عينة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة قاصدي مرباح ورقلة

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ :2016/05/30

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور /حجاج عبد الرؤوف ..... رئيسا

الدكتور / حكيم بن جروة ..... مشرفا

الأستاذ /قواميد أبو بكر ..... مناقشا

السنة الجامعية 2015 /2016

الإهـــــداء

شيء جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح و يحصل عليه و الأجمل أن يذكر من كان السبب في ذلك.

أهدي ثمرة عملي هذا إلى من كانت سندي في السراء و الضراء، إلى من اجتهدت و حرصت على نشأتي و تربيتي، إلى من غمرتني بحبها و عطفها و حنانها، إلى من يعجز اللسان على الثناء إلى التي الجنة تحت قدميها" أمي الحبيبة الغالية "أطال الله في عمرها .

و إلى من أشعل مصباح دربي و أطفأ ظلمة جهلي و كان خير مرشد لي نحو العلم و المعرفة، إلى من ضحى من أجل أن ينير دربي و طريقي إلى من زرع فينا الثقة" أبي العزيز "أطال الله في عمره

إلى من عشت معهم و ترعرعت بينهم، إخوتي الأعزاء كل بإسمه

إلى أبناء وبنات الإخوة .

إلى كل من يحمل لقب شماخي ولقب عيدة .

إلى كل من علمني حرف طيلة فترة تكويني من التعليم التحضيري إلى الجامعي.

إلى أصدقائي وصديقاتي (مبروكة–سارة–عبلة–خولة–رباب–خديجة–السعدية–فارس–لحسن–عبد الهادي–عبد القادر– موسى....)

إلى من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

شـــكر و عرفـان

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ،اللهم لا علم لنا الا ما علمتنا، احمدك حمدا وشكرا لا يجازي نعمك على أن وفقتني لإتمام هذا العمل المتواضع وصلى اللهم وسلم على سيدنا محمد النبي المبعوث رحمة للعالمين وبعد،

بداية اخص بالشكر الوالدين الكريمين على دعمهم المادي والمعنوي.

كما اتوجه بالشكر وعظيم الإمتنان الدكتور حكيم بن جروة الذي تواضع وأشرف على هذه الدراسة ولما كان لتوجيهاته من اثر في انجازها .

واتقدم بالشكر للاستاذ قواميد بوبكر الذي لم يبخل علينا بالنصائح والإرشاد.

كما اتوجه بالشكر إلى أصدقائي وصديقاتي الذين كانوا سندا لي (مبروكة، سارة، عبلة ،عبد القادر....)

الملخص:

تناولنا في هذه الدراسة مفهوم إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي و قد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور إدارة المعرفة من اجل ضمان تحقيق جودة التعليم العالي و ذلك من خلال معالجة الإشكالية الأساسية حول مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، فاتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري أما الجانب التطبيقية اعتمادنا عل المنهج الاستقرائي باستخدام الاستبيان الذي تم توجيهه لأساتذة جامعة قاصدي مرباح – ورقلة– كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير وعلوم التجارية و هي عينة قصدية، الذي عالجنا به فرضيات الدراسة ، و بعد تحليل النتائج وتفسيرها باللإعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS ، وتمثلت أهم النتائج في "توجد علاقة بين المستلزمات العلمية الحديثة وجودة التعليم العالي".

الكلمات المفتاحية:

المعرفة ،إدارة المعرفة ، الجودة ، التعليم العالي.

Abstract:

this study is about the concept of knowledge management and to guarantee the quality of high education, this study aims to identify the role of knowledge management in order to aquire the high quality of education by treqting the principal problematic that is about the contribution of knowledge management in guarante the high quality of education so that in the theoritical part we use the descriptive method but in the practical part we use a questionnaire survey that is distributed to teachers of kasdi merbah university ouargla in the faculty of economic sciences, gestion sciences and commercial sciences and it is taken on purpose in order to treat the hypothesis of the study after analysing the results and exanining by the spss, the results show that there are a relationship between the modern scientific supplies and the quality of high education .

key words: knowledge، knowledge management, quality, high education

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء	III
الشكر	IV
ملخص	V
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	VII
قائمة الأشكال	VIII
المقدمة	أ
الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي	
تمهيد	2
المبحث الأول : الأدبيات النظرية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم	3
المطلب الأول : مفاهيم أساسية متعلقة بإدارة المعرفة	3
المطلب الثاني : مفاهيم أساسية متعلقة بجودة التعليم العالي	6
المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية	10
المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة و جودة التعليم العالي	10
المطلب الثاني : محل الدراسة من الدارسات السابقة	12
خلاصة الفصل	14
الفصل الثاني : دراسة عينة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة	
تمهيد	16
المبحث الأول :الطريقة والأدوات	17
المطلب الأول:طريقة الدراسة	17
المطلب الثاني : أدوات الدراسة	23
المبحث الثاني :عرض ومناقشة نتائج الدراسة	26
المطلب الأول :عرض نتائج الدراسة	26
المطلب الثاني :مناقشة نتائج الدراسة	34
خلاصة الفصل	36
الخاتمة	38

قائمة المراجع	**41**
الملاحق	
فهرس الموضوعات	

قائمة الجداول

الرقم	محتوى الجدول	الصفحة
(1-1)	محل الدراسة الحالية من الدراسة السابقة	12
(2-1)	حجم العينة المدروسة	18
(2-2)	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	18
(2-3)	توزيع أفراد العينة حسب عدد الأبحاث المنشورة	19
(2-4)	توزيع أفراد العينة حسب عدد الكتب المؤلفة	20
(2-5)	أفراد العينة حسب عدد المؤتمرات العلمية المشارك بها.	21
(2-6)	أفراد العينة حسب الخبرات.	22
(2-7)	طريقة توزيع المتوسطات المرجحة حسب سلم ليكارت الثلاثي.	25
(2-8)	ثبات و صدق الاستبانة ككل و مجالاتها.	25
(2-9)	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاتجاه أراء المبحوثين حول إدارة المعرفة .	26
(2-10)	اتجاه أراء العينة المبحوثة حول إدارة المعرفة .	28
(2-11)	معامل الارتباط سيبرمان للمتغير المستقل إدارة المعرفة على المتغير التابع ضمان الجودة.	29
(2-12)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق لإجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي حسب متغير الوظيفة.	31
(2-13)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق لإجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي حسب متغير عدد الأبحاث المنشورة.	31
(2-14)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق لإجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي حسب متغير عدد الكتب المؤلفة.	32
(2-15)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق لإجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي حسب متغير عدد المؤتمرات المشارك بها .	33
(2-16)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق لإجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي حسب متغير الخبرات.	33

قائمة الأشكال

الرقم	المحتوى	الصفحة
(1-1)	عمليات ادارة المعرفة	**5**
(1-2)	نموذج الدراسة	**17**
(2-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	**19**
(2-3)	توزيع عينة الدراسة حسب عدد الأبحاث المنشورة	**20**
(2-4)	توزيع عينة الدراسة حسب عدد الكتب المؤلفة	**21**
(2-5)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد المؤتمرات المشارك بها	**22**
(2-6)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرات	**23**

قائمة الملاحق

الملحق	الصفحة
استبيان	**44**
قائمة المحكمين	**48**

المقدمة

مقدمة :

أ. توطئة:

تعد إدارة المعرفة أحد التطورات الفكرية المعاصرة ذات الأثر الفعال على نجاح الأعمال والمؤسسات التعليمية، انطلاقا من مفهوم رأس المال الفكري، لأن إدارة المعرفة تؤسس فكرة مفادها إن المؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة بكل ما تشمله من براءات اختراع لمعلومات خاصة بالمجال الذي تعمل فيه؛

أصبح الاهتمام بموضوع جودة التعليم العالي يشكل تحديا من حيث تحسين جودتها ، ويعتبر أحد المفاهيم الهامة اليوم في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعولمة ، ولهذا أصبح لزما على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها لمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي من أجل تعزيز القدرة التنافسية ؛ وأصبحت الجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات مطالبة بالاهتمام بجودة التكوين والتعليم من أجل الارتقاء إلى أعلى المعايير الدولية من أجل تحقيق طموحات مرجوة أو مستهدفة نحو استثمار بشري ذو نوعية عالية.

ب.طرح الإشكال:

تواجه المؤسسات المعاصرة على اختلاف أنواعها ومنها مؤسسات التعليم العالي موجة من التحديات والتغيرات التي تجتاح عالم اليوم ونتيجة لتلك التحولات أصبحت المعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في بناء الميزة تنافسية للمؤسسات بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيرا وسيطرتها في نجاح المؤسسة أو فشلها بالإضافة إلى ذلك تمثل جودة التعليم العالي أحد المفاهيم الهامة لهذه الأخيرة في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم كنتيجة للعولمة ولهذا أصبح إلزاما على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها على تحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي . وفي ظل ما سبق ذكره يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية لدراسة على النحو التالي :

"ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ؟

من خلال الإشكالية الرئيسية للدراسة يمكننا صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

1)هل هناك مستويات توافر بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء أفراد العينة ؟

2)هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي؟

3) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى للمؤهلات الشخصية ؟

ت. فرضيات الدراسة:

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

1)توجد مستويات توافر بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء أفراد العينة.

2)توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

3) هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي التي تعزى للمؤهلات الشخصية.

ث. مبررات اختيار الموضوع:

- المكانة التي تحتلها إدارة المعرفة والدور الذي تلعبه في تحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، مما يجعل من إدارة المعرفة كأسلوب لمعالجة تحسن الجودة .

ج. أهداف الدراسة :

نهدف من خلال الدراسة إلى:

- التعرف على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- التوصل إلى الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي.
- إستنتاج بعض التوصيات ذات الصلة لتدعيم تحسين جودة التعليم العالي من خلال مكانة إدارة المعرفة .

ح.أهمية الدراسة.

– تبرز أهمية البحث في دور ادارة المعرفة لتطوير و تحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي

– الكشف عن مواطن نقاط القوة و الضعف في تطبيق إدارة المعرفة داخل مؤسسات التعليم العالي

خ.حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الحدود المكانية و الزمانية و المفاهمية، وسوف نتكلم عن هذه الحدود في النقاط التالية:

- **الإطار المفاهيمي**: تهتم الدراسة بالمواضيع المرتبطة بإدارة المعرفة ودورها في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي
- **الحدود المكانية** :اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة التعليم العالي قاصدي مرباح ورقلة "كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- **الحدود الزمنية** : فالجانب النظري تمت معالجته بنظريات ومقاربات علمية حديثة، والجانب التطبيقي فكان من 12إلى غاية 25ماي **2016**.

خ. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث ، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث ، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة و المنهج الإحصائي باستعمال برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss (statisical package for social)

أما أداة جمع البيانات التي اعتمدت في دراستنا هذه فتمثلت في استمارة أسئلة موجهة لأساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وذلك للإجابة عليها.

د .مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد على نوعين من المصادر لجمع المعلومات هي:

- **المصدر النظري**: ويشتمل على المؤلفات، المجلات والمذكرات ومداخلات الملتقيات.
- **المصدر التطبيقي** : ويشتمل على الاستبيان الموجه إلى أساتذة جامعة قاصدي مرباح كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

ذ .صعوبات الدراسة:

بشكل عام تمثلت صعوبات البحث فيما يلي:

- ✓ صعوبة في استرجاع الاستبيان؛
- ✓ وجدنا صعوبة كذلك في تطبيق وتحليل نتائج برنامج spss 20.0.

هـ. هيكل الدراسة :

بغية معالجة الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات قمنا بتقسيم الدراسة كما يلي:

مقدمة: تم فيها طرح إشكالية الدراسة وفرضياتها مع بيان أهمية وأهداف هذه الدراسة.

خصصنا **الفصل الأول الموسوم ب**: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي حيث قسم إلى مبحثين في المبحث الأول عالجنا مجموعة من المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي كما قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين الأول مفاهيم أساسية متعلقة بإدارة المعرفة تناولنا من خلاله مفهوم المعرفة ثم تعريف إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وفي الأخير عمليات إدارة المعرفة، أما المطلب الثاني فيتضمن مفاهيم أساسية في جودة التعليم العالي تناولنا من خلاله مفهوم جودة التعليم العالي ،أهداف جودة التعليم العالي وأهميتها ثم معايير جودة التعليم العالي، تطرقنا في المبحث الثاني إلى الأدبيات التطبيقية وذلك بتقسيم المبحث إلى مطلبين الأول الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة ، أما المطلب الثاني فخصص إلى بيان محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

لنعرض في **الفصل الثاني** الدراسة التطبيقية لأساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، فتطرقنا في المبحث الأول للإجراءات المنهجية المتبعة في دراستنا الميدانية من خلال توضيح الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية أما بالنسبة للمبحث الثاني حاولنا عرض ومناقشة نتائج الدراسة المتوصل إليها.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي

تمهيد :

تعتبر إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من المواضيع التي تصدرت اهتمام الباحثين لكونها تعد العنصر الأساسي الذي يقوم عليه المنظومة التعليمة فهي تحدد بشكل رئيسي نوعية و جودة التعليم المقدم ، وذلك بناءا على ما يدركه الباحثين من هذه الجودة في المقام الأول؛

وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى أهم المحاور المرتبطة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي ، بدءا بتحديد مفهوم المعرفة ثم إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وبعد ذلك سنتناول مفهومي الجودة وجودة التعليم العالي ،مرورا إلى أهمية وأهداف ومعايير جودة التعليم العالي، وقد قسم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول : الأدبيات النظرية المتعلقة بإدارة المعرفة و جودة التعليم العالي.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية.

المبحث الأول:الأدبيات النظرية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

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

المطلب الأول: المفاهيم الأساسية المتعلقة بإدارة المعرفة.

يعد مفهوم إدارة المعرفة Knowledge Mangement :من المفاهيم الحديثة نسبيا التي حضت باهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة . أصبحت إدارة المعرفة من المواضيع الأكثر ديناميكية و جدلية في الإنتاج الفكري لإدارة الأعمال

الفرع الأول: مفهوم إدارة المعرفة

أ–مفهوم المعرفة : هي مزيج من الخبرات و القيم و المعلومات السياقية ، و البصيرة التي توفر إطارا لتقييم ودمج الخبرات و المعلومات الجديدة، حيث أن مصدرها و تطبيقها متواجدان في أذهان في المنظمات، وفي كثير من الأحيان تصبح جزءا لا يتجزأ و ليس فقط في وثائق و مستودعات ولكن أيضا في إجراءات تنظيمية و عمليات و ممارسات و معايير. [1]

ب–مفهوم إدارة المعرفة : هي تخطيط و تنظيم ورقابة و تنسيق و توليف المعرفة و كافة الأمور المتعلقة برأس المال الفكري و العمليات و القدرات و الإمكانيات الشخصية و التنظيمية لتحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الايجابي في الميزة التنافسية التي تسعى إليها المنظمة [2].

–كما يعرفها سكايرم على أساس أنها : الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها والخاصة بإستحداثها ،وجمعها ،وتنظيمها ،ونشرها ،وإستخدامها ،وإسنغلالها وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المؤسسة .[3]

–**مفهوم إدارة المعرفة حسب جامعة تكساس Texas University** على أن : عملية منظمة للبحث عن المعلومات و تنظيمها ، و تصنيفها بطريقة تزيد من فهم العامل لها ، و تخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة، و يوفر لها المرونة اللازمة في العمل ، و يحافظ على الأصول الفكرية من الضياع و سهل عملية الاستفادة و منها في حل مشاكل العمل [4].

كما يمكن تعريفها بأنها:"الإستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية، من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة إستخدام المعرفة بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الضرورية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الإبتكار وإتخاذ القرار .[5]

إدارة المعرفة هي نظام توليد مزدهر وبيئة تعلم من شأنه تشجيع وتوليد كل من المعرفة الشخصية والمعرفة المنظمية وتجميعها، وإستخدامها وإعادة إستخدامها سعيا وراء قيمة جديدة للأعمال.[6]

1- Pitro Evanglista "**The Adoption of knowledge Management Systems in small firms''.** Electronic journal of knowledge Management, Volume 8Issue, 2010,p 30. "

2 أقنيني عقيلة ، **إدارة المعرفة قمة التميز سنة 2007**،مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، ص80.

3 حسن بوزناق ، **إدارة المعرفة و دورها في بناء الاستراتجيات تسويقية سنة 2012–2013** ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، ص 07.

4 عبد الرحمن الجاموس ، **إدارة المعرفة في منظمات الأعمال** ، درا وائل للنشر و التوزيع ، سوريا ، ط1 ، 2013 ،

5 وهيبة داسي،" **دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية**"، مجلة الباحث العدد 11، ، سنة 2012 ، ص 169.

6 جمال يوسف بدير ،إتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ،الأردن ،ط1،سنة 2010 ، ص 35.

و من خلال ما سبق يمكننا القول أن إدارة المعرفة هي استقطاب المعارف و التنسيق فيما بينها من أجل قيمة مضافة للمؤسسة .

الفرع الثاني: أهداف و أهمية إدارة المعرفة

أولا: أهداف إدارة المعرفة.

إن عمليات إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الفعاليات و الجهود التي تهدف إلى تحقيق أهداف متعددة نذكر منها [1]:

-التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية و الثقافية و التنظيمية لإدارة المعرفة ؛

-المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية و الإجراءات المتعلقة بإدارة و تطوير البنية التحتية لمجتمع المعرفة؛

-التعريف و التنمية بشكل شمولي بمعنى إدارة تطوير المعرفة و نشره بين رجال الأعمال بحيث يتم استخدام بشكل اكبر مبادئ إدارة المعرفة و تعميم الاستفادة عن طريق بلورة الفرص الخاص بأعمال إدارة المعرفة؛

-دراسة الأوضاع الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية و الأنظمة ذات العلاقة و التي تؤثر على فاعلية مبادرات إدارة المعرفة؛

-العمل على تنمية العوامل الاجتماعية و الثقافية التي تشجع الأفراد على المشاركة في المعرفة ضمن المنطقة؛

-العمل على زيادة عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى الحسابات الآلية و الانترنيت و التقنيات ذات العلاقة؛

- وضع بيانات و أدلة خاصة بالأعمال ذات العلاقة بمجتمع المعرفة؛

- المساهمة من منظور الأعمال في المنتديات المتعددة الأطراف المهتمة بالمواضيع المتعلقة بمجتمع المعرفي العالمي؛

-تمثيل مجتمع الأعمال في المؤسسات فيما يتعلق بالمواضيع الخاصة بمجتمع المعرفة؛

- تطوير أسس و معايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية و التعليمة للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة.

-و من جهة أخرى يوضح (Morrow 7.2012)أهداف المعرفة كالتالي[2] :

-توليد قوة للمنظمة في كافة الأنشطة؛

-نقل الخبرة سريعا بين الوحدات و الأفراد .

ثانيا: أهمية إدارة المعرفة:

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة و نخص بالذكر ما يلي[3]:

تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف و رفع ومجوداتها الداخلية لتوليد الإرادات الجديدة ؛

تعد عملية تضامنية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها؛

تعزيز قدرة المنظمة بالاحتفاظ بالأداء ألمنظمي المعتمد على الخبرة و المعرفة و تحسين؛

تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري ، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة و ممكنة؛

تساهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها و مواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة ؛

الاحتفاظ بالخبرات و التجارب و المهارات؛

---

[1] خضر مصباح إسماعيل طيطي ، **إدارة المعرفة التحديات و التقنيات و الحلول** ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن ،ط1،سنة 2009، ص 45 .

[2] أسعد حمدي محمد ماهر ، محمد إبراهيم محمد حسين ، **أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق**، مؤتمر الدولي السعودي ، سبتمبر 2014 ، ص 223 .

[3] فلاق محمد ، **عمليات إدارة المعرفة و تأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية سنة 2012**، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة و الاستراتجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ، ص 08.

معرفة مفاتيح بناء المؤسسة و هي التي تعطي القيمة الجوهرية لها؛

تخفيف فجوات الاتصال بين الخبراء و الموظفين الجدد في المؤسسة؛

تحسين مستوى المعرفة؛

تنمية القدرة على التعليم من الخبرات السابقة و عدم تكرارها في المستقبل.

الفرع الثالث: عمليات إدارة المعرفة.

عمليات إدارة المعرفة هي العمليات النظامية التي تقوم بها الإدارة لزيادة الحصيلة المعرفية و التي تتمثل في مايلي[1]:

1-تشخيص المعرفة knwoledge Diagrosis :عملية التعرف على الفجوة المعرفية التي تمثل ما هو موجود من معرفة فعلا مقابل ما يجب على البنك معرفته ، و تمثل تقييم كفاية المعارف و الاستعانة بالمختصين ، و الخبراء بعملية التشخيص ، و بتحديد المعارف اللازمة للممارسات الجديدة للعمل المعرفي .

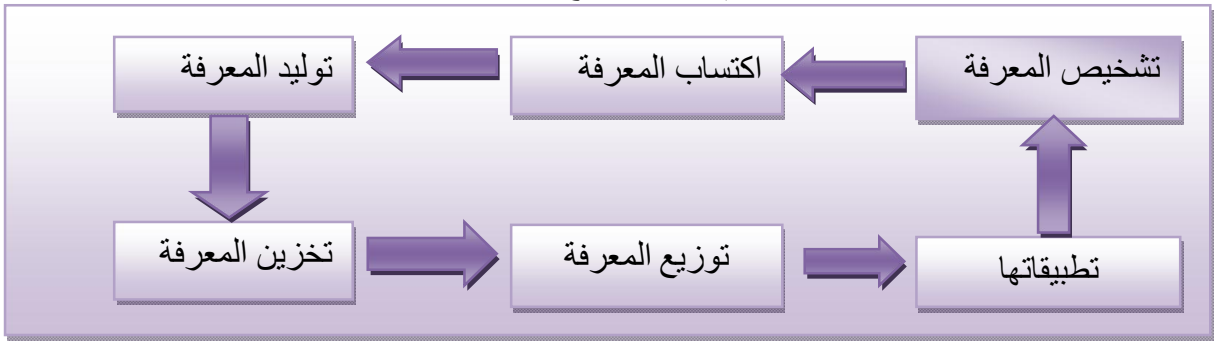
2-اكتساب المعرفة knowledge Apuisition : هي الحصول على معرفة من مصادرها الداخلية و الخارجية ، و تحويل المعارف الجديدة إلى معارف صريحة متاحة للجميع ، و تتمثل بمدى اعتماد العاملين على أنفسهم ، واستخدام أسلوب الحوار و جلسات العصف لتطوير المعارف و مدى استقطاب المتميزين من المواقع الخارجية .

3-توليد المعرفة knwoledge Generation : عملية إيجاد المعرفة و اشتقاقها و تكوينهما داخل المصرف ، و الوصول إلى معرفة جديدة و تمثل بمدئ استخدام اللجان و الفرق و المدارة ذاتيا ، و استخدام أنشطة التدريب و التعليم ، و توافر دائرة تهتم بالمعارف الجديدة و عملية توليدها ، و مدى استثمار الخبرات و التجارب المتوفرة لدى العاملين .

4-**تخزين المعرفة knowledge Storing**: هي الاحتفاظ بالمعرفة ، و إدامتها بصورة مستمرة بالذاكرة التنظيمية ، و مستودعها المعرفة أو ضمن التقارير و المنشورات و الكتب ، و تتمثل بمدى توثيق المعارف في الوثائق و توفر أنظمة برمجيات و قواعد بيانات من أجل تخزينها ، و توفير وسائل اتصال تسهل عملية الوصول إليها ، و قيام المصرف بإجراء الاجتماعات الدورية لتبادل المعارف.

5-**توزيع المعرفة knowledge Distributed**: هي عملية نقل المعرفة الصحيحة و المطلوبة إلى الأشخاص المعنيين في الوقت المناسب من أجل القيام بمهام جوهرية ، و تتمثل في إيجاد وسائل اتصال جيدة ، و ثقافة تشجع على توزيعها داخل المنظمة و كذلك إمكانية تبادل الخبراء و المختصين بين الوحدات و الأقسام و مدى استخدام قنوات التوزيع المعرفية المتوافرة لدى المصرف .

الشكل رقم (1-1):يوضح عمليات إدارة المعرفة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مجموعة من المراجع

[1] محمد تركي البطانية،"**اثر إدارة المعرفة على الأداء والتعلم التنظيمي في المصارف التجارية الاردنية**" سنة 2007 ،مذكرة دكتوراه في فلسفة الإدارة،جامعة عمان العربية للدراسات العليا،ص10

المطلب الثاني:مفاهيم أساسية في جودة التعليم العالي.

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

الفرع الأول :مفهوم جودة التعليم العالي .

أ-**الجودة** :تعرفها المنظمة العالمية للتقييس على أنها " مجموعة من الصفات و الخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنيا [1].

ب- **مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي**: هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير و المواصفات التعليمة و التربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمة و في جميع جوانب العمل التعليمي و التربوي.

و يمكن القول بأن جودة التعليم هي نظام تقع مسؤوليته على عاتق إدارة الجامعة لرفع المستوى العلمي فيها و تحسينه باستمرار من خلال وضع الخطط اللازمة للعملية التعليمية المتمثلة في المدخلات (الطالب)و العمليات (المدارس و القاعة ، المنهج) و المخرجات (خريج متعلم)، و التغذية العكسية (لتقييم ايجابيات العملية و سلبياتها) ، محققة في ذلك رضا الطالب و المجتمع على حد سواء [2].

الجودة في التعليم العالي لها معنيان مترابطان أحدهما واقعي والأخر حسي والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة.التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل :معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية ،ومعدلات تكلفة التعليم .أما المعنى الحسي للجودة فيرتكز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم، ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية، فعندما يشعر المستفيد أن ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد ، وأن جودة خدماتها قد ارتفعت إلى مستوى توقعاته [3] .

1-Terfaya Nassima :''**Qualite dans l'entrpise et l'analyse des risqué** '' , Ed HOUMA , Alger .2004p

2 أسعد حمدي محمد ماهر ، محمد إبراهيم محمد حسين ، **مرجع سبق ذكره** ،ص227.

3-بربري محمد أمين ،بكيحل عبد القادر ،"**أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية**، الملتقى الدولي الخامس بعنوان "راس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة .

الفرع الثاني : أهداف و أهمية جودة التعليم العالي

أولا–أهداف جودة التعليم العالي:و يقصد بها الأهداف التي تحققها جودة التعليم للمؤسسات التعليمية التي تنهي العمل فيها و هي:

-توضيح أساسيات أكاديمية؛

-زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة ؛

-تقديم كافة التسهيلات البحثية بكفاءة عالية؛

-تزويد المؤسسة خبرة في تطوير التعليم بكافة مجالاتها ؛

-ضمان تحسين المستمر الشامل لكل أنشطة المؤسسة.

ثانيا :أهمية جودة التعليم العالي

تعتبر جودة التعليم العالي أمرا ضروريا و هاما لعدة أسباب منها [1]:

-تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم و الطاقات الذهنية و المادية ؛

-تساعد على تحسين جودة في الخدمات الأخرى و زيادة الإنتاج و الثقة و الالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية ؛

-تساعد على صنع القرار و المتعلق بالعمل ، و ذلك بالمشاركة و طرح الحلول و البدائل الممكنة ؛

-تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضي، لأن المخرجات لا تلقى الطلب الفعال في سوق العمل ، و تقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي و تشخيص القصر في المدخلات و العمليات و المخرجات .

الفرع الثالث : معايير جودة التعليم العالي :

نظرا لاختلاف توجيهات الباحثين و أدائهم ، إلا أنه لا يوجد اختلاف كبير في الأمراء التي تناولت معايير جودة التعليم العالي و يمكن حصر ها كالأتي[2] :

القيادة :

تشكل محور النظام المتكامل الذي يسعى إلى تحقيق جودة مؤسسات التعليم لذلك نحتاج إلى منهجية إدارة الجودة و تحسينها و ضمانها في هذه المؤسسات ، من خلال قيادة إدارة متحمسة ذات رؤية قادرة على تحقيق التفاعل و التعاون و الانسجام بينهما و بين المرؤوسين كما تتطلب فريق العمل متعاون لديه ولاء و انتماء.

1-حرنان نجوى ، **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي** ، سنة 2014، تخصص تسيير المنظمات ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، ص29.

2-حرنان نجوى، نفس المرجع ، ص41، ص42، ص43.

رؤية ورسالة الجامعة:

يجب أن تتوفر لدى مؤسسات التعليم العالي رسالة واضحة المعالم و محدودة تعبر عن رؤيتها و أهدافها العامة و الخاصة ، لأن هذه الأخيرة تركز على المسار المستقبلي للمؤسسة من خلال ترجمة القدرات و الإمكانيات و التي تخطط التنمية أما الرسالة الجامعية ترتكز على النشاط الحالي لها من خلال الإجماع على الأهداف الواحدة و تسهيل ترجمتها إلى مهام و أعمال تنفيذ و تحقيق المركز التنافسي.

الثقافة التنظيمية:

تشكل الثقافة التنظيمية بيئة اجتماعية تشتمل على مجموعة من المبادئ و القيم و المفاهيم و المعتقدات التي يجب أن تسود المؤسسة التعليمة، و لها دورا مؤثرا في عملية اتخاذ القرارات و الحل المشكلات التي تصادفها .

أعضاء الهيئة التدريسية :

يقوم أعضاء هيئة التدريس بإنجاز العملية التعليمة و تحقيق أهدافها التي يعملون بها ، هذا من خلال تأهيله العلمي و السلوكي و الثقافي و خبراته العلمية عن طريق :

-توفير العدد الكافي لأعضاء هيئة التدريس المؤهلين ؛

-اعتماد معايير واضحة و شفافة لاختبار أعضاء هيئة التدريس؛

-أن تتوفر للجامع برامج متخصصين للتطوير المهني و التعليم المستمر لأعضاء هيئة التدريس.

رؤية رسالة الجامعة :

يجب أن تتوفر لدى مؤسسات التعليم العالي رسالة واضحة المعالم و محددة تعبر عن رؤيتها و الأهداف العامة و الخاصة ، لأن هذه الأخيرة تركز على المسار المستقبلي للمؤسسة من خلال ترجمة القدرات و الإمكانيات التي تخطط التنمية أما رسالة الجامعة فهي تركز على النشاط الحالي لها من خلال الإجماع على الأهداف الواحدة و تسهيل ترجمتها إلى مهام و أعمال تنفذ و تحقق المركز التنافسي

الثقافة النظامية:

تشكل الثقافة النظامية بيئة اجتماعية تشتمل على مجموعة من المبادئ و القيم و المفاهيم و المعتقدات التي يجب أن تسود المؤسسة التعليمة ، و لها دورا مؤثرا في عملية اتخاذ القرارات و حل المشكلات التي تصادفها .

أعضاء هيئة التدريس :

يقوم أعضاء هيئة التدريس بإنجاز العملية التعليمة و تحقيق أهدافها التي يعملون بها ، و هذا من خلال تأهيله العلمي و السلوكي و الثقافي و خبراته العلمية عن طريق :

- توفير العدد الكافي لأعضاء هيئة التدريس المؤهلين ؛

- اعتماد معاير واضحة و شفافة لاختيار لأعضاء هيئة التدريس؛
- أن تتوفر للجامع برامج متخصص للتطوير المهني و التعليم المستمر لأعضاء هيئة التدريس.

البرامج و المناهج الدراسة :

يقصد بها شمولية و مرونة استيعاب مختلف التحديات العالمية و الثورة المعرفية ، و توظيفها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية كما يجب على المناهج التعليمة أن تتلاءم مع الفلسفة العامة و تحقيق رسالة و أهداف و حاجات الطلبة و المجتمع ككل و أن تتوافق مع مخرجات هذه البرامج مع المعايير المحلية و الدولية.

إدارة الموارد البشرية و المادية و تنميتها :

حتى نحصل على تفوق جامعي ناجح و متميز ، لابد من التركيز على تطوير و تنمية مواردنا البشرية ، باعتبارها الركيزة الأساسية في خلق التميز و تمكينها من الميزة التنافسية ، هذا عن طريق تنمية القدرات الإدارية و التدريبية و تحسين المرافق و الخدمات و تجهيزاتها؛

-توفير نظام الكتروني للبحث عن المعلومات في المكتبة؛

-توفير مكاتب منافسة لأعضاء الهيئة التدريبية و توفير مرافق خدمة أساسية كافية .

البحث العلمي :

يستحسن وضع إستراتجية البحث العلمي، التي تتفق مع رسالة المؤسسة كما يجب على أعضاء هيئة التدريس أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية و مناسبة ، حتى يضمن بقائهم وتطلعهم على المستجدات الحديثة في مجال تخصصهم مع توفير الأجهزة اللازمة للعمليات البحثية .

خدمة المجتمع:

يجب أن تساهم المؤسسة التعليمية في المجتمع ،من خلال تنمية البيئة المحيطة بها وإنشاء وحدة عملية تعزز علاقة مؤسسات المجتمع المحلي والإقليمي مع سوق العمل ،في تنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية والاجتماعية.

الطلبة :

يمثلون بؤرة العملية التعليمة و يجب تأهيلهم علميا و ثقافيا و نفسيا ، حتى يتمكنوا من استيعاب المعرفة التي تنعكس ايجابيا على مستوى الجودة و مواكبتهم للتطورات العصرية و انفتاحهم على البرامج المستقبلية .

المبحث الثاني:الأدبيات التطبيقية.

المطلب الأول:الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي .

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهم الدراسات المتعلقة بموضوع بإدارة المعرفة .

الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة.

- **دراسة :حمادي عبلة 2013:**

دراسة بعنوان **''دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة "** دراسة ميدانية في ENAD-STDET حيث تكمن مشكلة البحث في دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة و واقع ذلك في المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة بسور الغزلان، وهدفت إلى تسليط الضوء على أبرز المفاهيم الإدارية المعاصرة في ظل اقتصاد قائم على المعرفة فإدارة المعرفة تسمح للمنظمة بالبحث والحصول على الموارد المعرفية وبناء كيان معرفي لها يعزز مكانتها في السوق كما تهدف إلى الوصول إلى أن عملية التعلم التنظيمي هي السبيل الوحيد لنجاح المنظمة في سلوكها الاستراتيجي وتحقيق ما ترمي إليه من أهداف جوهرية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على أسلوب المقابلة وتم التوصل إلى النتائج التالية: نجاح إدارة المعرفة يتوقف على تبنى عملية تغيير في أساليب وطرق التحفيز، لخلق ثقافة المشاركة المعرفية وتعميمها في المؤسسة.

- **دراسة طه حسين نوي 2011 :**

دراسة بعنوان : **'' التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة لمنظمة الأعمال''** – دراسة حالة المديرية العامة لمؤسسة الاتصالات الجزائر– رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير و تمثلت إشكالية الدراسة فيما يلي :

ما مدى تطبيق منظمة الأعمال لإدارة المعرفة بمختلف أبعادها ، و كيف يمكن لها أن تستفيد من أوجه التطور التكنولوجي في تفعيل إدارة لمعارفها ؟ .اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي و ذلك بالاعتماد على الأدوات التالية : المقابلات الشخصية ، تحليل الوثائق الرسمية ، استمارة الاستبانة، أما عن مجتمع الدراسة الميدانية فتمثل في : مدير مركزي ، نائب مدير مركزي، رئيس مشروع، و قد قام الباحث بتوزيع 100 استمارة استبانه على عينة الأفراد المعنيين بالمديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر ، و استرجع 91 استبانه ، 85 منها قابلة للتحليل الإحصائي و من أهم النتائج المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة ما يلي :

-غياب أسلوب البحث و التطوير كأداة نشأة و اكتساب المعرفة بالمؤسسة؛

-عدم تفريق المنظمة بين نوعي المعرفة الأساسية، المعرفة الصريحة و المعرفة الضمنية.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة التعليم العالي.

- **دراسة رزق الله حنان 2010:**

دراسة بعنوان**'' أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة ''** دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة ، هدف البحث إلى التحري ميدانيا على درجة ممارسة مضمون التمكين ، المفاهيم و أبعاد و أساليب و مرتكزات ، و أثر هذه الممارسات على ما يتم تقديمه بجودة بالخدمة التعليمية ، حيث تمثلت الإشكالية في السؤال التالي :

أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة ، وواقعه بعينة من كليات جامعة متنوري قسنطينة ، و قد اعتمدت الدراسة على المنهج ألتوثيقي والوصفي و منهج المسح بالعينة و المنهج المسح الاجتماعي المنهج الإحصائي و تمثل مجتمع الدراسة في الطلبة هيئة التدريس و الموظفين الإداريين بجامعة قسنطينة ، وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي :

-تحسين جودة الخدمة ، قد لا يتم تحقيقها إلا من خلال تهيئة البيئة التنظيمية لجميع العاملين من خلال تدريبهم و تحفيزهم و الاعتماد على الاختيار و الانتقاء الجيد حتى يتم اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب و كل ذلك يدعو إلى التمكين

- **دراسة خالد أحمد الصرايرة و ليلى العساف 2008**

دراسة بعنوان **" الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق"** هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و الفوائد المرجوة منها حيث تمثلت إشكالية الدراسة في بحث موضوع إدارة الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق و تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، خلصت الدراسة إلى تقديم بعض التوصيات و نذكر منها :

-التزام الإدارة العليا بالجودة أي تمارس الإدارة العليا دورا قياديا في بيئة إدارة الجودة الشاملة لتنسيق الجهود و تحقيق أهداف المؤسسة.

الفرع الثالث:الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة و جودة التعليم.

- **عبد الرحمان إدريس البقري أبو جلع و اخرون 2015-2012.**

دراسة بعنوان : **"دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي"** دراسة تطبيقية في الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم تتخلص مشكلة الدراسة في السؤل الآتي : ما دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات الجامعات السودانية ؟ تتمثل مجمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السودانية بولاية الخرطوم للدرجات العلمية الأستاذ المساعد، الأستاذ المشارك و الأستاذ.

أما عينة الدراسة فقد تم اختبارها بطريقة العينة القصدية وتقدر ب 221 عضو هيئة التدريس حيث بلغت نسبتهم 10% من العدد الإجمالي . قد أعتمد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات وإثبات الفرضيات ومن أهم النتائج المتوصل إليها مايلي:

-وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة الخرجين .

-وجود علامة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة البحوث والأعمال العلمية.

- **دراسة حرنان نجوى 2014**

دراسة بعنوان **"مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي "** دراسة عينة من الجامعات الجزائرية،قدمت هذه المذكرة لنيل شهادة الدكتوراه وحددت إشكالية الدراسة كالتالي :"ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي "،وهدفت إلى تبيان العلاقة الموجودة بين كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال التوليد ,الخزن ,نقل المعرفة والمعايير كمؤشرات التخطيط الإستراتيجي والبرامج وطرق التعليم ,تسيير الإدارة ؛

واعتمدت هذه الدراسة على الاستقراء الاستنباطي وكذلك الاستعانة بالاستبيان كأداة في تقييم جودة التعليم العالي وذلك بعد توزيعه على أعضاء هيئة التدريس(الأساتذة)، وتوصلت الدراسة الى مجموعة نتائج أهمها :

غياب تطبيق فعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي ،فتح تخصصات في سوق العمل .

المطلب الثاني :محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهم الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي .

جدول رقم (01) يوضح محل الدراسة الحالية من الدراسة السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية		نتائج الدراسة
	أوجه الشبه	أوجه الإختلاف	
دراسة :حمادي عبلة 2013: **دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة**	إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي،	اعتدت دراستها على المقابلة أما الدراسة الحالية اعتمدنا على الاستبيان كأداة لتحليل البيانات	نجاح ادارة المعرفة يتوقف على يتني عملية تغير في أساليب و طرق التحفيز لخلق ثقافة المشاركة و تعميمها في المؤسسة
دراسة طه حسين نوي 2011 **التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة لمنظمة الأعمال**	إعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي اعتمدت على استمارة الاستبيان	اعتمدت الدراسة على المقابلات الشخصية و تحليل الوثائق الرسمية ،عينة الدراسة تمثلت في :مدير مركزي ،نائب مدير مركزي ،رئيس مشروع ،	عدم تفريق المنظمة بين نوعي المعرفة :معرفة ضمينة ،معرفة صريحة
دراسة رزق الله حنان 2010: **أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة**	اعتمدت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس ،	إعتمدت على المنهج التوثيقي منهج المسح بالعينة، منهج المسح الاجتماعي،المنهج الإحصائي مجتمع الدراسة :الطلبة و الموظفين الإداريين	تحسين جودة الخدمة لا يتم الا من خلال تهيئة بيئة تنظيمية لجمع العاملين خلال تدريبهم و تحفيزهم و الاعتماد على اختيار و الانتقاء الجيد حتى يتم اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب
دراسة خالد أحمد الصرايرة و ليلى العساف2008 **الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق**	منهج وصفي تحليلي	هدفت الدراسة الى التعرف على ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	التزام الادارة العليا بالجودة أي تمارس الادارة العليا دورا قياديا في بيئة ادارة الجودة الشاملة و تنسيق الجهود و تحقيق اهداف المؤسسة
عبد الرحمان إدريس البقري أبو جلع و اخرون 2012-2015 **دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم**	عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس اعتمدت على استمارة الاستبيان	عدد أفراد العينة 221 عضو هيئة تدريس	وجدو علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا ادارة المعرفة و تحسين جودة الخريجين و وجود علاقة ارتباط ذات دلالة

العالي			احصائية بين تكنولوجيا ادارة المعرفة و تحسين بحوث و الاعمال العلمية
دراسة حرنان نجوى 2014 **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي**	إعتمدت هذه الدراسة على الإستبيان كأداة لتققيم الجودة عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس(الأساتذة)	الاستقراء الاستنباطي	غياب تطبيق فعلي معايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية و لتحقيق نقلة نوعية يجب توجه نحو ادارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات و تشجيع البحث العلمي و فتح تخصصات في سوق العمل

خلاصة الفصل:

اتضح من الفصل الأول من الجانب النظري أن إدارة المعرفة تلعب دورا هاما بالنسبة للمؤسسات التعليمية في تحقيق جودة التعليم العالي وهذا راجع للأهمية الكبيرة و الدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ، كما تم توضيح مفهوم كل من أدارة المعرفة و جودة التعليم العالي، و إبراز أهم الأهداف الرئيسية التي تساعد الطالب والأستاذ في قياس جودة التعليم العالي (للباحثين)، وتساعد المؤسسة في التميز عن باقي المؤسسات في هذا المجال وذلك من خلال عمليات تطويرها وتحسينها وتقديم مستوى متميز من خلال هذه الأهداف المتمثلة في تطوير أسس و معايير تأهيل لإدارة المعرفة في تطوير الجوانب المهنية و التعليمة للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة، وذلك من أجل تحسين الجودة في الخدمات الأخرى و زيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية؛

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

الفصل الثاني

دراسة عينة كلية العلوم الاقتصادية

و العلوم التجارية وعلوم التسيير

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

تمهيد :

بعد استعراضنا في الجانب النظري إلى أهم المفاهيم و الجوانب الملمة بموضوع إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي ، سنحاول من خلال هذا الفصل ، دراسة دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي لأساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،وقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي :

المبحث الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول :الطريقة والأدوات .

خصصنا هذا المبحث لعرض الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة ،حيث سنتطرق من خلاله إلى مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ومتغيرات الدراسة ،وكذا لأدوات الدراسة والمعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة .

المطلب الأول:طريقة الدراسة.

نحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ،بغرض شرح متغيرات الدراسة وكيفية قياس كل منها

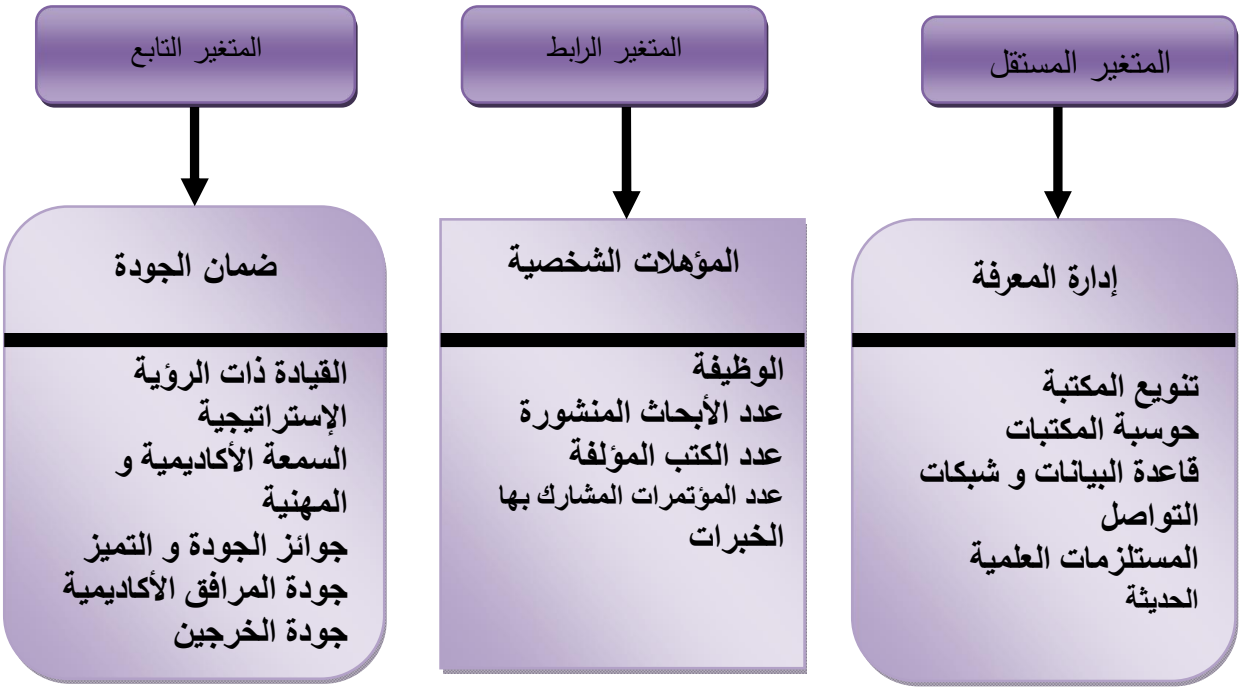
الفرع الأول :متغيرات الدراسة.

1-المتغير المستقل : ويتمثل في إدارة المعرفة (تنويع المكتبة ،حوسبة المكتبات ،قاعدة البيانات وشبكات التواصل ، المستلزمات العلمية الحديثة).

2-المتغير التابع :ويتمثل في جودة التعليم العالي (القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخرجين).

3-نموذج الدراسة :

الشكل رقم(2-1) : نموذج الدراسة



الفرع الثاني : مجتمع الدراسة .

يشمل مجتمع الدراسة الحالية أساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ونظرا لتعذر استخدام الحصر الشامل لمفردات مجتمع العينة ،وكذا لاعتبارات ضيق الوقت ،فقد أخذنا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،حيث تم اختيار عينة الدراسة بناءا على طريقة العينة القصدية البالغ حجمها 120مفردة .

الفرع الثالث :عينة الدراسة .

تم توزيع 80إستبانة لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،حيث تم استرداد 52 إستبانة منها ،واستبعد 2 منها لكونها غير صالحة للتحليل الإحصائي ومنه أصبحت عينة الدراسة ذات 50 مفردة والجدول التالي يوضح حجم العينة المدروسة .

جدول(2-1):يوضح حجم العينة المدروسة

الاستبيانات	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الاستبيانات الموزعة	80
الاستبيانات المستردة	52
الاستبيانات المستبعدة	02
الاستبيانات المقبولة	50

المصدر:إعداد الطالبة

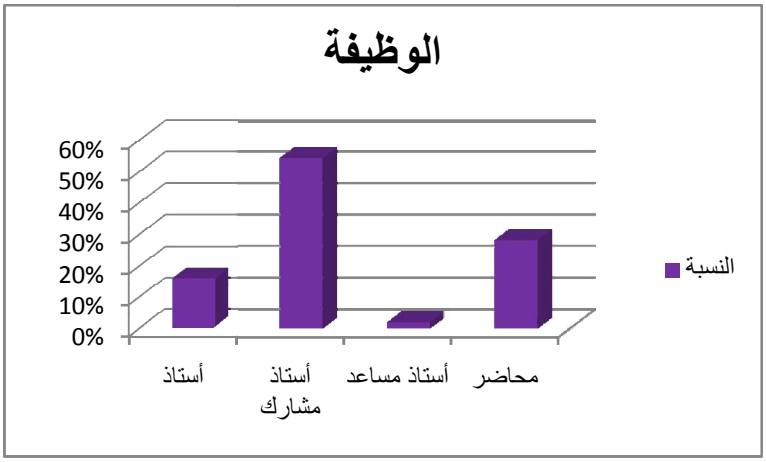
أولا:توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهلات الشخصية .

جدول رقم (2-2) : توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة .

الوظيفة	التكرار	النسبة %
أستاذ	8	16.0
أستاذ مشارك	27	54.0
أستاذ مساعد	1	2.0
محاضر	14	28.0
المجموع	50	100.0

المصدر:إعداد الطالبة

الشكل رقم (2-2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة .



المصدر:من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات spss إصدار 20

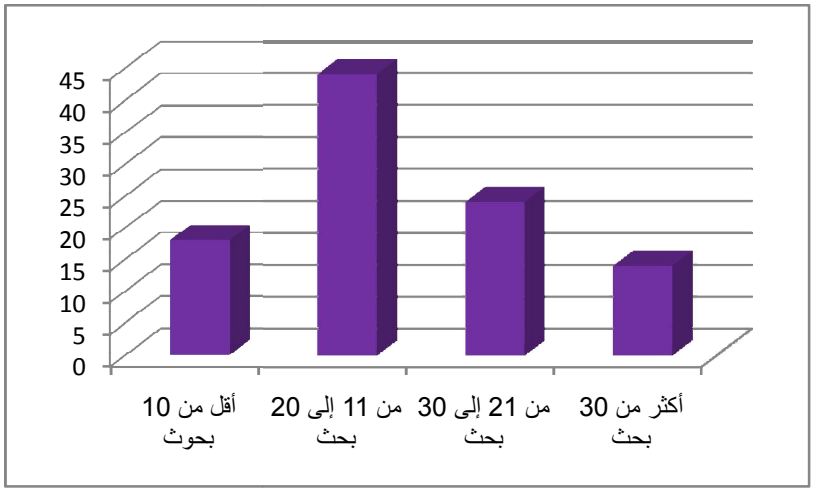
من خلال الشكل الموضح أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة هي الأستاذ المشارك حيث بلغت 54 % وذلك بتعداد 27مفردة ،أما بالنسبة للأستاذ المحاضر فبلغ عددهم 14 مفردة بنسبة 28 % ، ثم تليه رتبة أستاذ بنسبة 16% بتعداد ثمانية أفراد ،آخر نسبة والتي هي 2.0 % بتعداد مفردة واحدة كانت للأستاذ المساعد .

جدول رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب عدد الأبحاث المنشورة .

عدد الأبحاث المنشورة	التكرار	النسبة %
أقل من 10 بحوث	9	18
من 11 إلى 20 بحث	37	74.0
من 21 إلى 30 بحث	2	4.0
أكثر من 30 بحث	2	4.0
المجموع	50	100.0

المصدر:من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات spss إصدار 20

الشكل رقم (2–3):يوضح توزيع عينة الدراسة حسب عدد الأبحاث المنشورة .



المصدر:من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss إصدار 20.

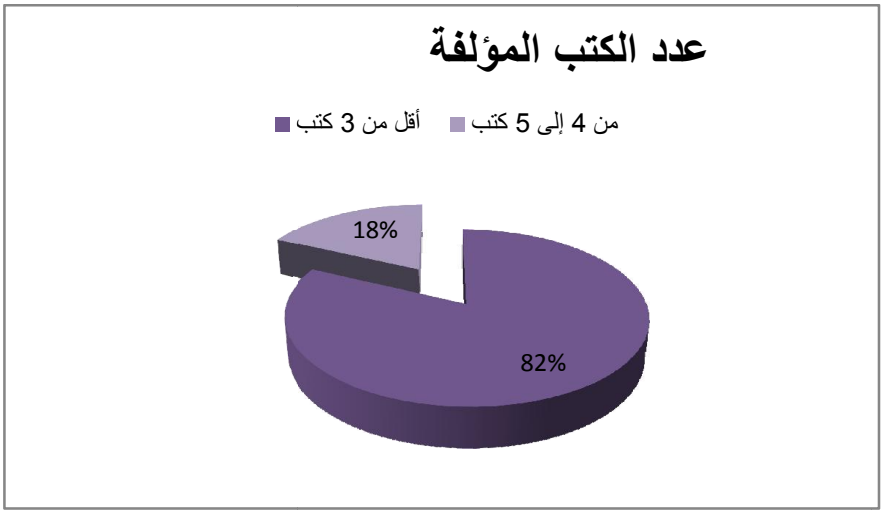
ومن خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة هي 74 % بحث منشور المحصورة من 11 إلى 20 بحث تليها نسبة 18% و المتمثلة في المجال أقل من 10 بحوث بينما نلاحظ تساوي بين عدد الأبحاث المنشورة في المجالين من 21 إلى 30بحث و أكثر من 30 بحث و التي بلغت نسبة 4.0 %.

جدول (2–4):توزيع أفراد العينة حسب عدد الكتب المؤلفة .

عدد الكتب المؤلفة	التكرار	النسبة %
أقل من 3كتب	41	82.0
من4 إلى 5	9	18.0
المجموع	50	100.0

من إعداد الطالبة : اعتماد على مخرجات spss إصدار 20

الشكل رقم (2–4) :توزيع عينة الدراسة حسب عدد الكتب المؤلفة



المصدر : من إعداد الباحثة اعتماد على مخرجات spss إصدار 20

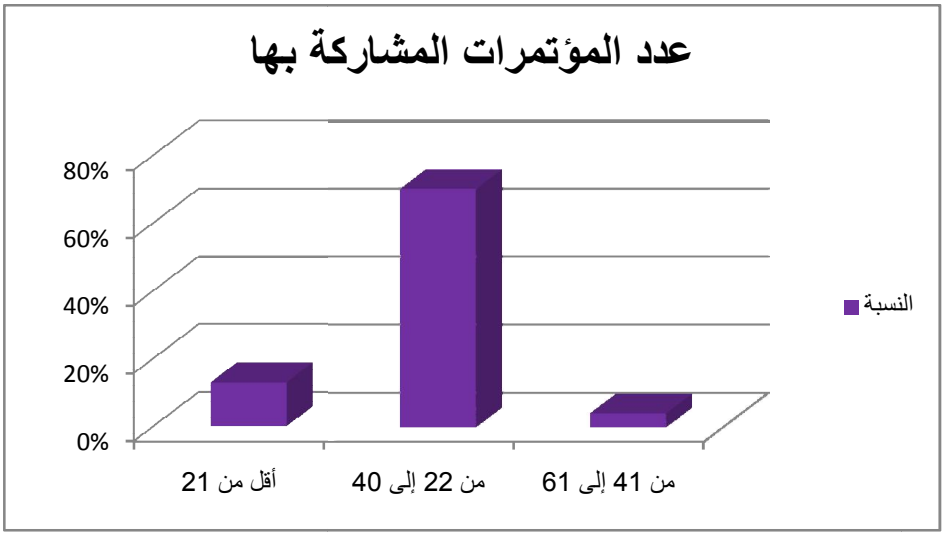
من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن نسبة الأساتذة الذين قاموا بتأليف أقل من 3 كتب تقدر ب 82%؛ بينما نسبة 18 فتمثل عدد الأساتذة الذين ألفوا كتب والمحصور عددهم من 4 إلى 5 كتب

جدول رقم (2–5): توزيع أفراد العينة حسب عدد المؤتمرات العلمية المشارك بها .

عدد المؤتمرات العلمية	التكرار	النسبة %
أقل من 21 مؤتمر	13	26.0
من 22 إلى 40 مؤتمر	35	70.0
من 41 إلى 61 مؤتمر	2	4.0
المجموع	50	100.0

من إعداد الطالبة:اعتماد على مخرجات spss إصدار 20

الشكل رقم (2–5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد المؤتمرات المشارك بها.



المصدر:من إعداد الباحثة اعتماد على مخرجات spss إصدار 20

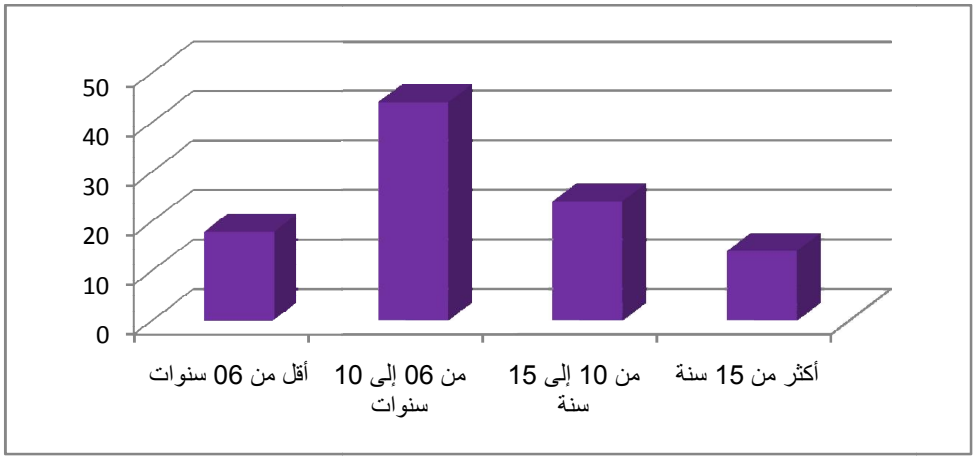
من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة لعدد المؤتمرات المشارك بها بلغت 70% والمتمثلة في المجال من 22 إلى 40 مؤتمر،تليها نسبة 26 % والتي تمثل أقل من 21 مؤتمر ، أما عن المجال من 41 إلى 61 مؤتمر فبلغت نسبته 4 % .

جدول رقم (2–6): توزيع افراد العينة حسب الخبرات .

الخبرات	التكرار	النسبة %
أقل من 6 سنوات	9	18.0
من 6 إلى 10 سنوات	22	44.0
من 10 إلى 15 سنة	12	24.0
أكثر من 15 سنة	7	14.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من إعداد الباحثة اعتماد على مخرجات spss إصدار 20.

الشكل رقم (2–6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرات.



المصدر : من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات spss إصدار 20

من خلال الشكل رقم 06 نلاحظ أن أعلى نسبة خبرات حسب المجال من 06 إلى 10 سنوات بنسبة 44% ، تليها عدد الخبرات من 10 إلى 15 سنة قدرت بنسبة 24% ، بينما بلغت نسبة الخبرات أقل 06 سنوات 18% ، و في الأخير جاءت نسبة الخبرات أكثر من 15سنة بنسبة قدرها 14%

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

من خلال هذا المطلب سنحاول تسليط الضوء على أداة الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها وكذا الأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل المعطيات المنتقاة منها.

الفرع الأول :أداة الدراسة .

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية، من خلال اعتمدنا على **استبيان** الباحث إسماعيل سالم ماضي سنة 2010 وعدد فقراته هي 32 حيث استخدمنا مقياس ليكرت الثلاثي، وحكم الاستبيان من طرف مجموعة من الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وذلك قصد الحصول على تقييم الاستبيان من قبلهم وبغيت الاستفادة من آرائهم، وبعد إن تم استرجاع الاستبيان من الأساتذة المحكمين والأخذ بآرائهم وملاحظاتهم، والقيام بإجراء التعديلات اللازمة على فقرات الاستبيان ظهر في شكله النهائي وقد تم تقسيمه إلى ثلاث أجزاء كمايلي :

أ–المحور الأول: البنية التحتية لإدارة المعرفة

ويتعلق هذا الجزء بآراء الأساتذة حول إدارة المعرفة وقسم إلى أربعة أبعاد وهي كالآتي :

تنويع المكتبة :ويتكون من ثلاث عبارات من 01 إلى 03 ويتم قياسها بدرجة استجابة أراء عينة الدراسة على المحور الثاني من الإستبانة

حوسبة المكتبات:وتتكون من أربع عبارات من 04 إلى 07 ويتم قياسها بدرجة استجابة أراء عينة الدراسة على المحور الثاني من الإستبانة .

قاعدة البيانات وشبكات التواصل:ويتكون من أربع عبارات من 08 إلى 11 ويتم قياسها بدرجة استجابة آراء عينة على المحور الثاني من الإستبانة .

المستلزمات العلمية الحديثة :وتتكون من أربع فقرات من 12 إلى 15 ويتم قياسها بدرجة استجابة آراء عينة الدراسة على المحور الثاني من الإستبانة .

ب–المحور الثاني:ضمان الجودة

ويتعلق هذا المحور بضمان جودة التعليم العالي وقسم إلى خمسة أقسام وهي كالآتي :

القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية : وتتكون من أربع عبارات من 16 إلى 19.

السمعة الأكاديمية والمهنية :وتتكون من ثلاث عبارات من 20 إلى 22 .

جوائز الجودة والتميز :وتتكون من ثلاث عبارات من 23 إلى 25 .

جودة المرافق الأكاديمية :وتتكون من ثلاث عبارات من 26 إلى 28 .

جودة الخرجين :وتتكون من أربع عبارات من 29 إلى 32 .

2–**الجزء الثاني** :ويمثل هذا الجزء معلومات عامة معبرة عن المؤهلات الشخصية لعينة الدراسة والمتمثلة في :الوظيفة والبحوث المنشورة ،المؤتمرات المشارك بها ،الكتب المؤلفة ،الخبرات .

أ–الوظيفة: أستاذ ،أستاذ مشارك ، أستاذ مساعد ، محاضر .

ب–عدد الأبحاث المنشورة :وقسمت لأربع مجالات وهي كما يلي :

أقل من 10 بحوث ،من 11 إلى 20 بحث ،من 21 إلى 30 بحث ، أكثر من 30 بحث.

ج–عدد الكتب المؤلفة: وقسمت لمجالين وهما كالتالي:

أقل من 03 كتب، من 04 إلى 5 كتب.

د–المؤتمرات المشارك بها : قسمت لثلاث مجالات وهي كالآتي :

أقل من 21 مؤتمر ، من 22 إلى 40 مؤتمر ، من 41 إلى 61 مؤتمر .

هـ–الخبرات :قسمت إلى أربع مجالات وهي كالتالي :

أقل من 6 سنوات ، من 6 إلى 10 سنوات ، من 11 إلى 15 سنة ، أكثر من 15 سنة .

علما أن إجابات أفراد العينية ستخضع لمقياس ليكارت الثلاثي حيث تعطي درجة 01 لعبارة غير موافق ، ودرجة 02 لعبارة محايد ، ودرجة 03 لعبارة موافق .

وقد تم تحديد الحدود الفاصلة للفئات كما يلي :

حساب المدى :هو أعلى درجة على المقياس – أدنى درجة عليه أي (3–1=2).

حساب طول الفئة : طول الفئة /عدد الفئات أي (3/2 =0.66).

والجدول أدناه يوضح طريقة توزيع المتوسطات المرجحة حسب سلم ليكارت الثلاثي كالآتي :

جدول رقم (2-7):طريقة توزيع المتوسطات المرجحة حسب سلم ليكارت الثلاثي

المتوسط المرجح	01 إلى 1.66	1.67 إلى 2.33	0.34 إلى 03
الرأي (الاتجاه)	غير موافق	محايد	موافق
درجة التقييم	ضعيفة	متوسطة	عالية

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على دراسات سابقة

الفرع الثاني :صدق وثبات الدراسة

للتأكد من الصدق الظاهري للإستبانة ، فقد تم توزيعها على مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين في التسويق و إدارة الأعمال من جامعة قاصدي مرباح ورقلة، وقد تم التأكد من ثبات الأداة والاتساق الداخلي لمجمل عباراتها عن طريق معامل ألفا كرونباخ ، حيث كانت النتائج كما يبين الجدول أدناه :

جدول رقم (2-8) ثبات و صدق الاستبانة ككل و مجالاتها

المجال	الفقرات	قيمة ألفا	الصدق
البنية التحتية لإدارة المعرفة	15-1	0.79	0.88
ضمان الجودة	32-16	0.89	0.94
الأداة ككل	32-1	0.88	0.93

المصدر:إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss الإصدار 20

يتضح لنا من خلال الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ للأداة كاملة قد بلغت (0.88) وهي قيمة مرتفعة ،أما بخصوص الفقرات فقد بلغت قيمة ألفا للبنية التحتية لإدارة المعرفة (0.79)، بينما بلغت قيمة ألفا كرونباخ (0.89) بالنسبة لفقرات ضمان الجودة، وهذا يشير إلى أن فقرات الإستبانة تتمتع بالاتساق الداخلي ، وقيم ألفا كافية لأغراض الدراسة والتحليل .

الفرع الثالث :الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة .

خلال هذه المرحلة تم فرز وتحليل الإجابات من الإستبانة ، قصد بناء قاعدة معطيات ، والتي تم إعدادها من خلال الاعتماد على بعض البرامج نذكر منها برنامج Excel، وتشغيل برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لإصدار 20 من خلال هذا البرنامج تمت الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التي تتناسب مع فرضيات الدراسة ومتغيراتها منها:

1-معامل الثبات والصدق ألفا كرونباخ.

2-استخدام التكرارات والنسب المئوية وذلك لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب المؤهلات الشخصية

3-المتوسطات الحسابية المرجحة والانحراف المعياري لكل بند ومحور للإستبانة بهدف الكشف عن اتجاه آراء العينة حول فقرات ومحاور الدراسة

4-معامل الارتباط سيبرمان للكشف عن علاقة الارتباط بين المتغيرات المستقلة للدراسة والمتغير التابع

5- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA ، لمعرفة المفروقات في إجابات المبحوثين والتي تعزى للمؤهلات الشخصية (الوظيفة ،عدد الأبحاث المنشورة ، عدد الكتب المؤلفة ، عدد المؤتمرات المشارك بها ، الخبرات).

المبحث الثاني :عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

بعد عرض طريقة الدراسة وكذا أدوات الدراسة ، سنقوم من خلال هذا المبحث بعرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية .

المطلب الأول :عرض نتائج الدراسة .

سيتم من خلال هذا المطلب عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة .

الفرع الأول : .عرض نتائج اختبار الفرضية الأولى

نصت الفرضية الأولى للدارسة على : توجد مستويات توافر بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء أفراد العينة "، و بعد القيام بالدراسة الميدانية وجدنا النتائج التالية:

جدول رقم (2-9) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاتجاه أراء المبحوثين حول إدارة المعرفة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
البعد الأول :تنويع المكتبة				
1- توفر الجامعة مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات الدارسين والباحثين	2.26	0.92	2	متوسطة
2- توفر مكتبة الجامعة قسم مختص بالوسائط المتعددة من أقراص مدمجة (مسموعة ومرئية)	1.46	0.70	3	ضعيفة
3- توفر مكتبة الجامعة قسم خاص للأبحاث السابقة	2.20	0.95	1	متوسطة
المتوسط العام	1.97	0.63		
البعد الثاني :حوسبة المكتبات				
1-تساعد حوسبة المكتبات في مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات	2.68	0.68	2	عالية

وارتفاع أسعارها				
2- توفر حوسبة المكتبات الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات	2.30	0.86	4	متوسطة
3- تساعد حوسبة المكتبات على توفير نسبة مشتركة للتعاون مع مكتبات أخرى	2.75	0.64	1	عالية
4- تساهم حوسبة المكتبات في رفع كفاءة الفهرسة والتصنيف	2.56	0.73	3	متوسطة
المتوسط العام	2.57	0.59		
البعد الثالث:قاعدة البيانات وشبكات التواصل				
1- يساعد وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي	1.90	0.79	4	متوسطة
2-تتصل الجامعة مباشرة بالناشرين وباعة الكتب	2.68	0.65	2	عالية
3- يساعد وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على تحسين القدرة التعليمية لعضو هيئة التدريس	2.00	0.78	3	متوسطة
4- يوجد تعاون بين الجامعة وجامعات عربية وأجنبية إلكترونيا	2.82	0.56	1	عالية
المتوسط العام	2.35	0.47		
البعد الرابع :المستلزمات العلمية الحديثة				
1- توفر الجامعة وسائل تكنولوجية حديثة ومناسبة للتعلم الذاتي مثل مختبرات الحاسوب وقاعات المحاكاة	1.88	0.80	2	متوسطة
2- توفر الجامعة برامج تدريسية ومدربين مختصين في كافة المجالات العلمية والعملية	2.58	0.70	1	عالية
3- توفر الجامعة خدمة البريد الإلكتروني للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين	1.60	0.78	4	ضعيفة
4- توجد في الجامعة مادة تدريسية مطورة تواكب المناهج العلمية الحديثة	1.86	0.88	3	متوسطة
المتوسط العام	1.98	0.45		

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات spss إصدار 20

تحليل الجدول رقم (2–9) لتحليل الجدول السابق نقوم بتجزئته إلى الأبعاد المذكورة كما يلي :

1–البعد الأول : تنويع المكتبة : من خلال الجدول يتضح جليا أن هناك مستوى متوسط إلى ضعيف حسب الفقرات حيث تحتل المرتبة الأولى الفقرة الأولى بمتوسط حسابي 2.26 و انحراف معياري 0.92 ، ثم الفقرة الثالثة بمتوسط حسابي قدره.2.20 و انحراف معياري 0.95 ثم الفقرة الثانية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 1.46 و انحراف معياري 0.70 .

2–**البعد الثاني : حوسبة المكتبات** : من خلال الجدول نلاحظ أن هناك مستوى من عالي إلى متوسط حسب الفقرات حيث احتلت المرتبة الأولى الفقرة السادسة بمتوسط حسابي 2.75 و انحراف معياري 0.64 كما احتلت المرتبة الثانية الفقرة الرابعة بمتوسط حسابي 2.68 و انحراف معياري 0.68 بالمقابل احتلت الفقرة السابعة المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.56 و انحراف معياري 0.73 أما المرتبة الأخيرة كانت بالنسبة للفقرة الخامسة بمتوسط حسابي 2.30 و انحراف معياري 0.86.

3–البعد الثالث : قاعدة البيانات و شبكات التواصل من الواضح للعيان أن الفقرة رقم 11احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.82 و انحراف معياري 0.56 و احتلت الفقرة التاسعة المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 2.68 و انحراف معياري 0.65 بينما احتلت الفقرة العاشرة المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.00 و انحراف معياري 0.56 و في الأخير احتلت الفقرة الثامنة المرتبة الرابعة و الأخيرة بمتوسط حسابي 1.90 و انحراف معياري 0.79 .

البعد الرابع:المستلزمات العلمية الحديثة وكما هو مبين في الجدول يتبين لنا إن الفقرة الثانية احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.58 وانحراف معياري قدره 0.70، تليها الفقرة الأولى متوسطها الحسابي 1.88 وانحراف معياري 0.80 أما الفقرة الرابعة والثالثة فاحتلوا المراتب الأخيرة على التوالي بمتوسط حسابي 1.86و1.60 وانحراف معياري 0.88و0.78.

جدول (2–10) : اتجاه أفراد العينة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة .

أبعاد إدارة المعرفة	المتوسط العام الحسابي	الترتيب	الإتجاه
تنويع المكتبة	1.97	4	متوسط
حوسبة المكتبات	2.57	1	عالي
قاعدة البيانات وشبكات التواصل	2.35	2	عالي
المستلزمات العلمية الحديثة	1.98	3	متوسط
المتوسط العام	2.23		

المصدر: إعداد الطالبة ناءا على مخرجات برنامج SPSS الإصدار 20.

تم اختبار صحة هذه الفرضية باستعمال المتوسطات الحسابية والترتيب بناءا على قيمة المتوسط الحسابي، ونلاحظ من خلال الجدول (2–10) أن بعد حوسبة المكتبات احتلت المرتبة الأولى، وهذا يدل على مدى حضور وتطبيق في البينية التحتية لإدارة المعرفة أكثر من غيره، بينما نلاحظ قاعدة البيانات وشبكات التواصل المرتبة الثانية، وهذا يدل على حضور وتطبيق متوسط في البنية التحتية لإدارة المعرفة، أخيرا تحتل المستلزمات العلمية الحديثة وتنويع المكتبة المراتب الأخيرة على التوالي؛

ومن هنا نلاحظ أن هناك اتجاه متوسط لمحور البنية التحتية لإدارة المعرفة ومنه نؤكد على **صحة الفرضية الأولى** ، وبالتالي توجد بنية تحتية لادارة المعرفة حسب أراء أفراد العينة

الفرع الثاني: عرض نتائج اختبار الفرضية الثانية.

نصت الفرضية الثانية للدراسة على أنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي "، وبعد القيام بالدراسة الميدانية تحصلنا على النتائج التالية، حيث تم اختبار هذه الفرضية باستعمال معامل الارتباط سيبرمان، ومن خلال نص الفرضية الثانية يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي .

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي .

كما قسمت الفرضية الثانية إلى فرضيات فرعية كما يلي :

-توجد علاقة بين تنويع المكتبة بجودة التعليم .

-توجد علاقة بين حوسبة المكتبات بجودة التعليم العالي .

-توجد علاقة بين قاعدة البيانات وشبكات التواصل وجودة التعليم العالي .

-توجد علاقة بين المستلزمات العلمية الحديثة وجودة التعليم العالي.

الجدول(2-11): معامل الارتباط سيبرمان بين عناصر البنية التحتية لإدارة المعرفة وضمان الجودة.

			تنويع المكتبة	حوسبة المكتبات	قاعدة البيانات وشبكات التواصل	المستلزمات العلمية الحديثة
سبيرمان		Correlation Coefficient	0,230	0,099	0,228	,573**
		Sig. (2-tailed)	0,108	0,492	0,112	0,000
		N	50	50	50	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

المصدر :من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss الإصدار 20

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطيه طردية ضعيفة بين تنويع المكتبة وجودة التعليم العالي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.230؛ عند مستوى المعنوية 0.108؛ ومنه **صحة الفرضية الفرعية الأولى** والتي نصت "توجد علاقة بين تنويع المكتبة وجودة التعليم العالي في جامعة قاصدي مرباح ورقلة ".

أما بالنسبة لعلاقة حوسبة المكتبات فهناك أيضا علاقة ارتباطية ضعيفة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.099؛ عند مستوى المعنوية 0.492، ومنه **صحة الفرضية الفرعية الثانية** والتي نصت "توجد علاقة بين حوسبة المكتبات بجودة التعليم العالي في جامعة قاصدي مرباح ورقلة "

كما ظهرت من خلال الجدول علاقة ارتباطيه طردية ضعيفة بين قاعدة البيانات وشبكات التواصل بمعامل ارتباط 0.228؛ عند مستوى المعنوية 0.112، ومنه **صحة الفرضية الفرعية الثالثة** والتي نصت "توجد علاقة بين قاعدة البيانات وشبكات التواصل بجودة التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة ".

وأظهرت نتائج الجدول كذلك وجود علاقة ارتباطيه طردية متوسطة بين المستلزمات العلمية الحديثة وجودة التعليم العالي بمعامل ارتباط 0.573؛ عند مستوى المعنوية 0.000، ومنه **صحة الفرضية الفرعية الرابعة** والتي نصت "توجد علاقة بين المستلزمات العلمية الحديثة وجودة التعليم العالي في جامعة قاصدي مرباح ورقة ".

الفرع الثالث: عرض نتائج اختبار الفرضية الثالثة .

نصت الفرضية الثالثة للدراسة على أن: "هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي التي تعزى للمؤهلات الشخصية، ولاختبار صحة هذه الفرضية سنقوم بتجزئتها إلى فرضيات فرعية على النحو التالي:

الفرضية الثالثة1 :هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الوظيفة.

الفرضية الثالثة 2: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الأبحاث المنشورة.

الفرضية الثالثة 3: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الكتب المؤلفة .

الفرضية الثالثة 4 : هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد المؤتمرات المشارك بها.

الفرضية الثالثة 5 :هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الخبرات.

1-**اختبار صحة الفرضية الثالثة 1**: التي نصت على انه : " هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الوظيفة"، ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الوظيفة.

H1 :توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الوظيفة.

الجدول رقم (2-12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق لإجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي حسب متغير الوظيفة .

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى المعنوية
بين المجموعات	0,523	3	0,174	0,769	0,517
داخل المجموعات	10,434	46	0,227		
المجموع	10,957	49			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS الإصدار 20

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة sig (0.517) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة (0.05) ، مما يدل على وجود تجانس أي أنه لا توجد اختلافات في إجابات المبحوثين تعزى لمتغير الوظيفة ؛ وعليه يتم قبول الفرضية التي نصت أنه :"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الوظيفة".

2-**اختبار صحة الفرضية الثالثة** 2: والتي تنص على انه : "هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الأبحاث المنشورة"، ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الأبحاث المنشورة.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الأبحاث المنشورة.

الجدول رقم (2-13): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق لإجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي حسب متغير عدد الأبحاث المنشورة

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى المعنوية
بين المجموعات	1,479	3	0,493	2,393	0,081
داخل المجموعات	9,478	46	0,206		
المجموع	10,957	49			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS الإصدار 20

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة sig (0.081) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة (0.05) ، مما يدل على وجود تجانس أي أنه لا توجد اختلافات في إجابات العينة تعزى للمتغير عدد الأبحاث المنشورة ؛ وعليه يتم قبول الفرضية التي نصت أنه:"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الأبحاث المنشورة.

3-اختبار صحة الفرضية الثالثة 3: والتي تنص على أنه:" هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الكتب المؤلفة "، ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الكتب المؤلفة.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الكتب المؤلفة.

الجدول رقم(2-14) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق لإجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي حسب متغير عدد الكتب المؤلفة

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى المعنوية
بين المجموعات	0,067	1	0,067	0,297	0,589
داخل المجموعات	10,890	48	0,227		
المجموع	10,957	49			

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS الإصدار 20

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة sig (0.589) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة (0.05) ، مما يدل على وجود تجانس أي أنه لاتوجد اختلافات في اجابات العينة تعزى للمتغير عدد الكتب المؤلفة ؛ وعليه يتم قبول الفرضية التي نصت أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الكتب المؤلفة.

4-اختبار صحة الفرضية الثالثة 4: والتي تنص على أنه:"هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد المؤتمرات المشارك بها"، ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد المؤتمرات المشارك بها.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد المؤتمرات المشارك بها.

الجدول رقم(2-15) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق لإجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي حسب متغير عدد المؤتمرات المشارك بها .

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى المعنوية
بين المجموعات	1,230	2	0,615	2,972	0,061
داخل المجموعات	9,727	47	0,207		
المجموع	10,957	49			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS الإصدار 20

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة sig (0.061) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة (0.05) ، مما يدل على وجود تجانس أي أنه لا توجد اختلافات في إجابات المبحوثين تعزى للمتغير عدد المؤتمرات المشارك بها؛ وعليه يتم قبول الفرضية التي نصت أنه:"لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد المؤتمرات المشارك بها".

5-إختبار صحة الفرضية الثالثة 5: التي نصت على انه :" هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الخبرات "، ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الخبرات .

H1 :توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الخبرات .

الجدول رقم (2-16): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق لإجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي حسب متغير الخبرات.

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى المعنوية
بين المجموعات	0,223	3	0,074	0,319	0,812
داخل المجموعات	10,734	46	0,233		
المجموع	10,957	49			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS الإصدار 20

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة sig (0.812) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة (0.05) ، مما يدل على وجود تجانس أي أنه لاتوجد اختلافات في إجابات المبحوثين تعزى لمتغير الخبرات ؛ وعليه يتم قبول الفرضية التي نصت أنه :"لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الخبرات ".

المطلب الثاني :مناقشة نتائج الدراسة

من خلال هذا المطلب سنحاول تفسير النتائج المتحصل عليها من الدراسة لمحاور الإستبانة .

أولا: مناقشة نتائج الفرضية الأولى .

نصت الفرضية الأولى للدراسة على انه :" " توجد مستويات توافر بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء أفراد العينة وبعد القيام بالدراسة الميدانية تم إثبات صحة الفرضية ،حيث احتل البعد الثاني "حوسبة المكتبات" والمتمثل في الفقرات من04 إلى 07 المرتبة الأولى وهذا يدل على مدى حضور وتطبيق لإدارة المعرفة أكثر من غيره، وذلك حسب آراء أفراد العينة المدروسة (أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير)، ثم يليه في المرتبة الثانية البعد الثالث "قاعدة البيانات وشبكات التواصل "والمتمثل في الفقرات من 08 إلى 11 وذلك حسب آراء أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مما يدل أن هناك وجود تطبيق للبنية التحتية لإدارة المعرفة ؛

ثم يأتي البعد الرابع "المستلزمات العلمية الحديثة "في المرتبة الثالثة والمتمثل في الفقرات من 12 إلى 15 باتجاه متوسط وذلك دائما حسب آراء العينة المدروسة (أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)، وفي الأخير احتل البعد الأول "تنويع المكتبة" والمتمثل في الفقرات من 01 إلى 03 المرتبة الرابعة مما يدل على نقص في الكتب التي توفرها الجامعة لخدمة احتياجات الدارسين والباحثين مع عدم توفير قسم خاص للأبحاث السابقة وقسم مختص بالوسائط المتعددة من أقراص مدمجة (مسموعة ومقروءة) ومن هنا نلاحظ أن هناك اتجاه متوسط للمحور.

ثانيا :مناقشة نتائج الفرضية الثانية .

نصت الفرضية الثانية للدراسة على أنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي "، ولاختبار صحة هذه الفرضية قمنا بتجزئتها إلى فرضيات فرعية، وبعد القيام بالدراسة الميدانية أظهرت النتائج ما يلي:

نصت الفرضية الثانية 1على انه:" توجد علاقة بين تنويع المكتبة وجودة التعليم العالي "،بعد القيام بالدراسة الميدانية أظهرت النتائج هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع (جودة التعليم) وتنويع المكتبة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.23 وعموما نجد ان هناك علاقة خطية طردية ضعيفة بين المتغيرين .

نصت الفرضية الثانية 2 :على انه : " توجد علاقة بين حوسبة المكتبات وجودة التعليم العالي "،بعد القيام بالدراسة الميدانية أظهرت النتائج ان هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع (ضمان الجودة) و حوسبة المكتبات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.099 وذلك مايدل على وجود علاقة خطية طردية ضعيفة بين المتغيرين.

نصت الفرضية الثانية3:كما يلي :"توجد علاقة بين في بين قاعدة البيانات وشبكات التواصل وجودة التعليم العالي ".ومن خلال الدراسة الميدانية ظهر أن هناك علاقة إرتباطية إحصائية بين المتغير التابع (ضمان الجودة) وبحيث بلغت قيمة معامل الإرتباط 0.228، أي ان هناك علاقة خطية طردية ضعيفة بين ضمان الجودة وقاعدة البيانات وشبكات التواصل .

نصت الفرضية الثانية4: على انه " توجد علاقة بين المستلزمات العلمية الحديثة وجودة التعليم العالي "،ومن خلال الدراسة الميدانية هناك علاقة إرتباطية ضعيفة بين ضمان الجودة المستلزمات العلمية الحديثة بمعامل إرتباط 0.573، وهذا ما يدل على وجود علاقة خطية طردية ضعيفة بين الجودة و المستلزمات العلمية الحديثة.

ثالثا:مناقشة نتائج الفرضية الثالثة .

نصت الفرضية الثالثة للدراسة على أن: " هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي التي تعزى للمؤهلات الشخصية(الوظيفة، عدد المؤتمرات المشارك بها،عدد الكتب المؤلفة، عدد الأبحاث المنشورة، الخبرات) ولاختبار صحة هذه الفرضية قمنا بتجزئتها إلى فرضيات فرعية حسب المؤهلات الشخصية. وبعد القيام بالدراسة الميدانية أظهرت النتائج ما يلي:

-**نصت الفرضية الثالثة1**: " هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي التي تعزى لمتغير الوظيفة"،وتظهر النتائج أن قيمة sig (0.517) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة (0.05) ، أي مايثبت عدم صحة الفرضية الثالثة1 " .

– نصت الفرضية 2 : "هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الأبحاث المنشورة"، ،وتظهر النتائج أن قيمة sig (0.081) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة (0.05) ، أي مايثبت عدم صحة الفرضية الثالثة2 "..

– نصت الفرضية3: " هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد الكتب المؤلفة "، وتظهر النتائج أن قيمة sig (0.589) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة (0.05) ، أي مايثبت عدم صحة الفرضية الثالثة3 ".

–نصت الفرضية الثالثة4 : هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير عدد المؤتمرات المشارك بها"، وتظهر النتائج أن قيمة sig (0.061) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة (0.05) هذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الثالثة4.

-**نصت الفرضيةالثالثة5**: "هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الخبرات "، وتظهر النتائج أن قيمة sig (0.812) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة (0.05) ، هذا ما ينفي عدم صحة الفرضية الثالثة5.

خلاصة الفصل :

في هذا الفصل تم عرض نتائج الدراسة الميدانية والمتعلقة بدور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي في جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير و قد اقتصرت الدراسة على 50 استبانه صالحة للتحليل الإحصائي من أصل 80 استبانه، وتم استخدام برنامج spss الإصدار20 من أجل اختبار فرضيات الدراسة، وتحليل بياناتها للوصول إلى النتائج، و التي تم فيها قبول فرضيات ورفض فرضيات أخرى.

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال **هذه** الدراسة تم التطرق إلى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن مفهوم إدارة المعرفة والذي يعتبر نظام متكامل ومدى مساهمتها في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي ، بحيث تناولت هذه الدراسة مفهوم ادارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وعملياتها وكذا مفهوم جودة التعليم العالي وذلك لاعتبارها أحد المفاهيم الهامة اليوم في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعولمة ، ولهذا أصبح لزما على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها لمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتطوير الأداء الجامعي .

و من أبرز النتائج المتوصل إليها :

- توجد بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء أفراد العينة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي التي تعزى للمؤهلات الشخصية (الوظيفة، عدد الأبحاث المنشورة، عدد الكتب المؤلفة، عدد المؤتمرات المشارك بها، خبرات)

- **توصيات الدراسة:**

من خلال هذه الدراسة يمكن استخلاص التوصيات التالية:

- تركيز كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير على توفير أكبر عدد من الكتب وتنويع مصادرها لخدمة احتياجات الباحثين والدارسين فيها؛
- ربط مدخلي إدارة المعرفة وضمان الجودة في تحقيق أهداف الجامعة على المدى القريب والبعيد؛
- ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي لمؤسسات التعليم العالي، إذ إن ذلك سيحقق لتلك المؤسسات العديد من الفوائد من أهمها :تحسين مستوى مخرجاتها، زيادة قدرتها على التكيف مع ما يحصل في محيطها من تغييرات سريعة.

أفاق الدراسة:

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

المصادر و المراجع

قائمة المراجع :

قائمة الكتب :

1- خضر مصباح إسماعيل طيطي ، **إدارة المعرفة التحديات و التقنيات و الحلول** ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن ،ط1، 2009.

2-عبد الرحمان الجاموس ، **إدارة المعرفة في منظمات الأعمال** ، درا وائل للنشر و التوزيع ، سوريا ، ط1 ، 2013 .

3- جمال يوسف بدير ،**إتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات** ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ،الأردن ،ط1، 2010.

قائمة المذكرات :

4-أقنيني عقيلة ، **إدارة المعرفة قمة التميز سنة2007**،مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال .

1. حرنان نجوى ، **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي سنة 2014**، أطروحة دكتورا تخصص تسيير المنظمات ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.
2. حسن بوزناق ، **إدارة المعرفة و دورها في بناء الاستراتجي تسويقية سنة 2013** ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ،جامعة محمد لخضر باتنة .
3. حمادي عبلة،**دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة سنة 2013** ، مذكرة ماستر في علوم التسيير ،جامعة أكلي محند اولحاج ،البويرة .
4. رزق الله حنان ،**أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة سنة 2010** ،دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة ،
5. طه حسين نوي ، **التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة لمنظمة الأعمال سنة2011** ، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير ،جامعة الجزائر .
6. عاجل مسعودة، **القيم التنظيمية و علاقاتها بجودة التعليم العالي سنة 2010** ، مذكرة ماجستير –جامعة بسكرة.

المؤتمرات

1. أسعد حمدي محمد ماهر ، محمد إبراهيم محمد حسين ، **أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق،** مؤتمر الدولي السعودي ، سبتمبر 2014.
2. بربري محمد أمين ، كيحل عبد القادر ، **أسس تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية** ، الملتقى الدولي الخامس بعنوان الراس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة.
3. خالد أحمد الصرايرة و ليلى العساف ، **الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق سنة 2008**.

4. فلاق محمد، **عمليات إدارة المعرفة و تأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية سنة 2012**، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة و الاستراتجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية.

5. وهيبة داسي،" **دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية**"، مجلة الباحث العدد 11 ، 2012.

6. عبد الرحمان إدريس البقري أبو جلع و اخرون، "**دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي" سنة 2015** ،مجلة العلوم الإقتصادية ،العدد 17.

المراجع الأجنبية :

1. Pitro Evanglista "**The Adoption of knowledge Management Systems in small firms''.** Electronic journal of knowledge Management, Volume 8Issue, 2010. "
2. .Terfaya Nassima :''**Qualite dans l'entrpise et l'analyse des risques** '' , Ed HOUMA , Alger .2004.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة قاصدي مرباح _ورقلة _
قسم العلوم التجارية
تخصص: تسويق

أستاذي الفاضل ، أستاذتي الفاضلة تحية طيبة و بعد:

يشرفنا ان نضع بين أيديكم هذا الإستبيان لغرض جمع بيانات حول إدارة المعرفة ودورها في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي ,وهذا في إطار إعداد مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات تحت عنوان:

"دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي "دراسة حالة –جامعة قاصدي مرباح ورقلة –

(كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)

نشكركم مسبقا على تعاونكم

الطالبة :شماخي خولة

البريد الإلكتروني:
khaoulakoki7@gmail.com

المؤهلات الشخصية:

الدرجة العلمية :1)

- أستاذ ☐ - أستاذ مشارك ☐ أستاذ مساعد ☐
- محاضر ☐

- **عدد الأبحاث المنشورة :**

أقل من 10 بحوث ☐ من 11 إلى 20 بحث ☐
من 21 إلى 30 ☐ أكثر من 30 ☐

- **عدد الكتب الذي قمت بتأليفها:**

أقل من 03 كتب ☐ من 04 إلى 05 كتب ☐

- **عدد المؤتمرات العلمية المشارك بها:**

أقل من 21 مؤتمر ☐ من 22 إلى 40 مؤتمر ☐
من 41إلى 61 مؤتمر ☐

-الخبرات :

- اقل من 6 سنوات ☐ 6-10 سنوات ☐
- مابين 11-15 سنوات ☐ - 15سنة فأكثر ☐

المحور الأول :البنية التحتية لإدارة المعرفة (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات)

البعد الأول: تنويع المكتبة		بدائل الإجابة		
		موافق	غير موافق	محايد
01	توفر الجامعة مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات الدارسين والباحين			
02	توفرمكتبة الجامعة قسم مختص بالوسائط المتعددة من أقراص مدمجة (مسموعة ومرئية)			
03	توفر مكتبة الجامعة قسم خاص للأبحاث السابقة			
البعد الثاني :حوسبة المكتبات				
04	تساعد حوسبة المكتبات في مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات وإرتفاع أسعارها			
05	توفر حوسبة المكتبات الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات			
06	تساعد حوسبة المكتبات على توفير نسبة مشتركة للتعاون مع مكتبات أخرى			
07	تساهم حوسبة المكتبات في رفع كفاءة الفهرسة والتصنيف			
البعد الثالث:قاعدة البيانات وشبكات التواصل				
08	يساعد وجود الأنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي			
09	تتصل الجامعة مباشرة بالناشرين وباعة الكتب			
10	يساعد وجود الأنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على تحسين القدرة التعليمية لعضو هيئة التدريس			
11	يوجد تعاون بين الجامعة وجامعات عربية وأجنبية إلكترونيا			
البعد الرابع :المستلزمات العلمية الحديثة				
12	توفر الجامعة وسائل تكنولوجية حديثة ومناسبة للتعلم الذاتي مثل مختبرات الحاسوب وقاعات المحاكاة			
13	توفر الجامعة برامج تدريسية ومدربين مختصين في كافة المجالات العلمية والعملية			
14	توفر الجامعة خدمة البريد الإلكتروني للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين			
15	توجد في الجامعة مادة تدريسية مطورة تواكب المناهج العلمية الحديثة			

المحور الثاني :ضمان الجودة

	البعد الأول :القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية	موافق	غير موافق	محايد
16	تتمتع إدارة الجامعة برؤية واضحة ذات أهداف قابلة للتحقق			
17	تعمل إدارة الجامعة على إيجاد ثقافة تنظيمية تعزز روح المبادرة والعمل الجماعي			
18	تقوم إدارة الجامعة بالمشاركة الشخصية في قيادة عمليات التطوير والتحسين المستمر			
19	تقوم إدارة الجامعة بتنمية مفاهيم اللإبتكار والإبداع			
	البعد الثاني :السمعة الأكاديمية والمهنية			
20	يتحلى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بسمعة أكاديمية ومهنية كافية لإنجاز رسالة الجامعة وأهدافها			
21	يساهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتقديم مساهمات فكرية تتعلق بعمل الجامعة			
22	تركز الجامعة على متطلبات البحث العلمي وتشجيع العاملين فيها على أعلى مشاركة في المؤتمرات وورش العمل العلمية			
	البعد الثالث:جوائز الجودة والتميز			
23	تهتم الجامعة بجوائز الجودة والتميز ذات العلاقة بالعمل الأكاديمي			
24	تخصص الجامعة جوائز علمية للباحثين المميزين			
25	تعير الجامعة إهتماما واضحا لمعايير جوائز الجودة والتميزالمحلية منها والدولية			
	البعد الرابع:جودة المرافق الأكاديمية			
26	يتسم المظهر الخارجي والتصميم الداخلي للجامعة بالتنظيم المتكامل			
27	توفر الجامعة قاعات دراسية واسعة ومناسبة			
28	توفر الجامعة مواقف كافية ومناسبة لسيارات المتعاملين معها			
	البعد الخامس:جودة الخرجين			
29	ترى الجامعة في المعدل العام للخرجين دليلا على جودة التعليم			
30	ترى الجامعة في توظيف خرجيها من قبل منظمات الأعمال المختلفة معيارا صادقا للحكم على جودة خرجيها			
31	تستجيب الجامعة لمقترحات الطلبة في تطوير وتحسين خدماتها			
32	تعمل الجامعة على تدريب خرجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين			

قائمة المحكمين

إسم الأستاذ	الدرجة العلمية
حكيم بن جروة	أستاذ محاضر– ب–
عبد الحق بن تفات	أستاذ محاضر– ب–
مناصرية رشيد	أستاذ محاضر
قواميد بوبكر	أستاذ مساعد– أ–

الفهرس

العنوان	الصفحة
الإهداء	**III**
الشكر	IV
ملخص	V
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	VII
قائمة الأشكال	VIII
المقدمة	أ
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي	
تمهيد	**2**
المبحث الأول : المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم	**3**
المطلب الأول : مفاهيم أساسية متعلقة بإدارة المعرفة	**3**
الفرع الأول : مفهوم إدراة المعرفة	**3**
الفرع الثاني :أهداف و أهمية إدارة المعرفة	**4**
الفرع الثالث:عمليات إدارة المعرفة	**5**
المطلب الثاني : مفاهيم أساسية في جودة التعليم العالي	**6**
الفرع الأول :مفهوم جودة التعليم العالي	**6**
الفرع الثاني :أهداف و أهمية جودة التعليم العالي	**7**
الفرع الثالث:معايير جودة التعليم العالي	**7**
المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية	**10**
المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة و جودة التعليم العالي	**10**
الفرع الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة	**10**
الفرع الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بجودة التعليم العالي	**10**
الفرع الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي	**11**
الفرع الرابع : محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	**12**
خلاصة الفصل	**14**
الفصل الثاني : دراسة عينة كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة قاصدي مرباح ورقلة –	
تمهيد	**16**
المبحث الأول :الطريقة والأدوات	**17**

المطلب الأول:طريقة الدراسة	**17**
الفرع الأول:مجتمع الدراسة	**17**
الفرع الثاني :عينة الدراسة	**17**
المطلب الثاني : أدوات الدراسة	**23**
الفرع الأول :أداة الدراسة	**23**
الفرع الثاني :صدق وثبات الدراسة	**25**
الفرع الثالث :الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة	**25**
المبحث الثاني :عرض ومناقشة نتائج الدراسة	**26**
المطلب الأول :عرض نتائج الدراسة	**27**
الفرع الأول : .عرض نتائج اختبار الفرضية الأولى	**27**
الفرع الثاني: عرض نتائج اختبار الفرضية الثانية	**29**
الفرع الثالث: عرض نتائج اختبار الفرضية الثالثة	**30**
المطلب الثاني :مناقشة نتائج الدراسة	**34**
الفرع الأول :مناقشة نتائج الفرضية الأولى	**34**
الفرع الثاني :مناقشة نتائج الفرضية الثانية	**34**
الفرع الثاني:مناقشة نتائج الفرضية الثالثة	**35**
خلاصة الفصل	**36**
الخاتمة	**38**
قائمة المراجع	**41**
الملاحق	**44**
فهرس الموضوعات	