علاقة إدارة المعرفة بتحقيق الجودة في التعليم العالي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة نموذجا

أ. د/ ناجية قموح
جامعة قسنطينة

أ / دربيـــخ نبيل
جامعة سكيكدة

الملخص :

شكل موضوع إدارة الجودة حيزا هاما في عمل الجامعات الجزائرية عموما إذ يعد مدخلا مهما لممارسة الإدارة كما صاحب ذلك اهتماما واسعا بمعايير تقييم الجامعات العالمية وتصنيفها وفق هذا المعيار حتى تصحح من تصنيفها في مصاف الجامعات العالمية ، وقد جاءت هذه الدراسة للوقوف على مدى تطبيق إدارة الجودة واهم معاييرها ومحدداتها وعوامل نجاحها من خلال تبني نظام إدارة المعرفة والاهتمام بتوليدها وتخزينها والمشاركة بها في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة .

الكلمات المفتاحية :

إدارة المعرفة، إدارة الجودة، التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955 ، نموذجا

Résumé :

Le travail du management de la qualité constitue un travail fort intéressant au sein des universités. C'est une approche importante dans la pratique du management, d'autant plus qu'il ya un 'intérêt grandissant porté aux critères aux normes d'évaluation des universités et leur stratification internationale.

Cette étude s'inscrit dans la description du management par la qualité au sein de l'université algérienne diagnostiqué des critères ainsi que les facteurs de son succès à travers l'adoption un système de gestion de la connaissance ainsi que l'intérêt porte à sa création, son stockage et son efficience au sein de la faculté des sciences humaines et sociales.

Gestion des connaissances, gestion de la qualité, enseignement supérieur, Université 20 out 1955 Skikda comme exemple.

Mots Clés :La gestion des connaissances , gestion de la qualité , l'enseignement supérieur , université de 20 Aout Skikda un modèle .

مقدمة :

يرتبط مفهوم الجودة ارتباطا وثيقا بموضوع الإدارة عموما ، ويعد مفهوم إدارة المعرفة احد المواضيع الإدارية التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل المختصين والباحثين إذ كانت مساهمات فاعلة من قبل باحثين في إثراء موضوع إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والوقوف على مدى تحقيق وثبة نحو تحقيق توليد المعرفة وإنشائها و المشاركة بها داخل المؤسسات الجامعية والقيام بتطبيق معايير إدارة المعرفة وتحويلها من المصدر إلى المستعمل ، ويعد موضوع الجودة إحدى النقاط المشتركة بين موضوع الإدارة من جهة و إدارة المعرفة من جهة أخرى خاصة في ظل توفر ظروف ملائمة لتحقيقها في الجامعات الحديثة ، وجاء تصنيف مدى تقدم الجامعات وتطورها بوضع معايير الجودة الملائمة التي تساعد الجامعة على القيام بدورها كمنارة للعلم والمعرفة والبحث العلمي ، مما جعل الجامعات الجزائرية تعيد النظر في نظام ادائها وجودة خدماتها وخريجيها وإنتاجها العلمي.

يكمن أهمية الموضوع في مساهمته في إعطاء فكرة حول امكانية تحقيق جودة التعليم من خلال ممارسة إدارة المعرفة ، وما ترجع عليه بالفائدة وسرعة تحقيق اهداف الجامعة ، كما يساعدنا هذا البحث على معرفة قدرات وإمكانيات جامعة 20 اوت 1955 المادية والبشرية والبنى التحتية لتطبيق كلا المفهومين ، و نحاول من خلال هذه الورقة البحثية الوقوف على مدى أهمية دراسة موضوع إدارة الجودة في التعليم العالي ، ومدى توافق أسسها ومتطلباتها مع متطلبات تطبيق وممارسة إدارة المعرفة ، وهذا من خلال إشكالية مفادها :

" هل يمكن لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 20 أوت 1955 أن تتجه نحو تحقيق الجودة في التعليم العالي انطلاقا من ممارسة وتطبيق أسس وقواعد إدارة المعرفة .

تساؤلات الدراسة :

نحاول الاجابة على الإشكالية من خلال اعتمادنا على المنهج الوصفي في معالجة الموضوع ، وقمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية نوجزها فيما يلي :

- ما هي إمكانيات وقدرات كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 20 أوت 1955
- سكيكدة لتطبيق كل من إدارة المعرفة وإدارة الجودة وهل تتطابق مع المتطلبات اللازمة لذلك.

- ما هو مفهوم كل من إدارة المعرفة وإدارة الجودة ، وهل هناك علاقة تربط تطبيق إدارة المعرفة بإدارة الجودة في التعليم العالي.
- كيف تساهم إدارة المعرفة في تطوير جامعة 20 أوت 1955 عموما وكلية العلوم الانسانية على وجه الخصوص .

فرضيات الدراسة :

- الفرضية 1: إدارة الجودة وإدارة المعرفة مفهومان إداريان متكاملان خاصة إذا توفرت البنى التحتية لتطبيق كل منهما.
- الفرضية 2:هناك تباين وتناقض في مفهوم الجودة ومفهوم إدارة المعرفة ما يصعب من عملية الاستثمار في احدهما لتحقيق الآخر.
- الفرضية 3: إن القدرات التي تمتلكها كلية العلوم الانسانية بجامعة 20 اوت 1955 غير كافية لممارسة كل من إدارة المعرفة وإدارة الجودة في التعليم العالي ما يصعب من إيجاد علاقة تكاملية من حيث تفعيل وتطبيق كل منهما.

الجودة مفهومها ونشأتها :

تعريف الجودة :

الجودة من حيث المفهوم تعني الملائمة للاستعمال ويعرفها البعض على أنها المطابقة مع السمات والخصائص كما يشير البعض أنها انخفاض في شكاوي العملاء ، أو انخفاض في نسبة العيوب أو التالف أثناء التشغيل ويرى البعض أنها تمثل تحسن كفاءة الأداء وفعالية الانجاز أو تمثل تقليص التكاليف [1] ، و تعتمد إدارة الجودة على مجموعة من المؤشرات من بينها تحقيق رضا المستفيد و مساهمة كافة العاملين في المنظمة وكذا استمرارية التحسين والتطوير في الجودة [2] ، وإدارة الجودة الشاملة هي تعاون جميع أفراد المؤسسة بشكل دائم ومستمر من اجل تحقيق الأهداف المحددة مسبقا ، والعمل على تطوير وتحسين الأداء من اجل تحسين نوعية المنتج من سلع وخدمات [3]، والجودة بصفة عامة هي الاستخدام الفعال للمواد الخام والتقليل من الخسائر في المنتجات وخلق أدوات رصد دائمة وتطوير كفاءة العاملين[4].

و مهما تعددت التعاريف لمفهوم الجودة إلا أنها تتفق على مجموعة من العناصر المهمة وهي :

1-الجودة درجة التفضيل : إذ تعني لمعظم الناس التفضيل مثلا تعد سيارة مرسيدس هي سيارة الجودة ، وساعة رولكس هي ساعة الجودة ...الخ ، وتعد الجودة هنا مرادفا للرفاهية والتمييز ، وأيضا الجودة هي منتجات متاحة للقادرين على الدفع .

2-الجودة هي المطابقة للاستعمال وذلك لأهمية الجودة في التصميم والإنتاجية من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين عند انجاز أعمالهم ، بالإضافة إلى مشاركة العميل في وضع متطلبات جودة للسلع والخدمات التي يحصل عليها (أو وضع مواصفاتها وفقا لمتطلبات العلمية وتوقعاته إذا كان غير قادر على التعبير عنها).

3-الجودة المطابقة مع المتطلبات ، وتتحقق الجودة إذا كان المنتج أو الخدمة يشبع كل المتطلبات المحددة من العملاء سواء حددت في عقد شراء أو حددت بموجب المواصفات المحددة بموجب قانون أو غير ذلك ، والمتطلبات تحدد من خلال الوثائق فإذا تضمنت العقد بين المورد والعميل مطابقة وثائق نظام الجودة ، فإن متطلبات النظام تصبح هي متطلبات العميل.

4-الجودة هي التركيز على العميل ، وبفضل التطورات التي شهدتها أنظمة الإنتاج والتطور التكنولوجي الذي دخل إلى ميادين الحياة كافة ، فقد انعكست آثارها على أذواق المستهلك بشكل واضح مما أدى إلى أن يصبح تعريف الجودة هي مجموعة الخصائص الشمولية في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجات العميل الظاهرية والضمنية [5].

التطور التاريخي لمفهوم إدارة الجودة:

يمكن إيجاز تطور الاهتمام بموضوع الجودة إلى المراحل التالية :

1- تعد مراحل تطور الجودة بداية من سنة 1940 حيث شكل الرواد الأمريكيين دورا أساسيا في مرحلة ما بين 1940 إلى 1945 وهم كلا من ديمنغ والملقب بأبو النوعية ، وجوزيف جوران الذين أسهما بشكل أساسي في استخدام الأساليب الإحصائية والتحليلية في عمليات الفحص والاختبار للمنتجات .

2-فترة الخمسينيات حيث اتسمت بضعف واضح في ميدان المنافسة بين المنظمات الإنتاجية والخدمية ، وتبنت المنظمات اليابانية أفكار ادوارد ديمينغ من خلال محاضرات ألقاها في اليابان .

3- فترة الستينات حيث استأثرت الجودة باهتمام واسع في المجال وقامت بريطانيا بتبني هذا الاتجاه وتم التركيز على مفهوم الجودة والتدريبات المتعلقة بأدوات العمل والمواد الخام .

4- فترة الثمانينات وشهدت هذه الفترة اهتماما متزايدا بالجودة واعتمدت كسلاح تنافسي بين المنظمات وتم استحداث أقسام الجودة في العديد من المنظمات الإنتاجية والخدمية وظهرت المنظمة العالمية للمواصفات القياسية وهي (ISO 9000) .

5- فترة التسعينات إلى الآن وفي هذه الفترة شهدت بروز ظاهرة العولمة وثورة الاتصالات والمعلومات والانترنت والتجارة الحرة وظهور منظمات الفضاءات الاقتصادية والتكتلات مثل الاتحاد الأوروبي مما حتم وأدى إلى تضاعف الاهتمام بالجودة [6] .

الجودة في التعليم العالي :

تناول الباحثون في دراساتهم موضوع الجودة من مختلف الجوانب مما أدى إلى تعدد وتنوع تعريفات الجودة ، ويمكن القول أن عملية تطبيق الجودة في التعليم العالي والجامعات عموما يستدعي إعادة النظر في رسالة وأهداف وغايات واستراتيجيات الجامعات ومراجعة المعايير والإجراءات المتبعة للتقييم والتعرف على حاجات الطلبة ، من خلال رؤية مدى مطابقة التخصصات الموجودة في الجامعة مع رغبات الطلبة الحالية والمستقبلية ، وهذا يتطلب إعادة النظر في كيفية توظيف واستثمار الأساتذة القائمين على العملية التعليمية وإعادة هيكلة التنظيم وفق أسس تتماشى مع واقع المناهج الدراسية مع مراجعة محتواها ومعرفة مدى موافقتها ومتطلبات السوق وتلبية حاجات الطلبة والمؤسسات والمجتمع الذي ينتمون إليه ، بالإضافة إلى النهوض بجودة المناهج من حيث المحتوى والأهداف المرجو تحقيقها وتطوير طرق التدريس ، ووسائل التقييم مما يؤدي إلى التطوير المتواصل للقدرات والمهارات وهذا بالضرورة يؤدي إلى تحقيق قيمة عالية للأعمال التي تقوم بها جامعة سكيكدة وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالخصوص من تحقيق أهداف تعليمية وبحثية وخدمة المجتمع الذي يحيط بها .

إن تطوير التعليم العالي أصبح مسألة تحضى باهتمام بالغ من جميع الدول المتقدمة حيث أصبح التعليم وتطويره الشغل الشاغل في الولايات المتحدة الأمريكية منذ صدور التقرير الشهير بعنوان (أمة في خطر) وكذلك بالنسبة للأحزاب في بريطانيا التي ترفع شعار إصلاح وتطوير التعليم عندما تخوض الانتخابات ، وكذلك الحال في ألمانيا

واليابان ولا شك أن في عالمنا العربي بحاجة إلى إصلاح أنظمة التعليم وتطويرها والتحدي الراهن والمستقبلي يتطلب قدرة فائقة على دراسة وضع الأساتذة وإمكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم ، ووضع المناهج ومدى مناسبتها مع الاتجاهات الحديثة في الحقول المعرفية التي تنتمي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل وكذلك دراسة وضع الطلبة ومدى تفاعلهم مع التطور الحاصل في الجانب المهاري والمعلوماتي ، وهذا يتطلب الاهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم العالي [7].

إن الجودة في التعليم العالي هي عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات ، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والمعرفية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها [8].

لابد أن تتوفر كل مؤسسة جامعية على نظام للجودة من اجل المحافظة على مكانتها العلمية وسمعتها الأكاديمية ونوعية الأفراد (طلبة ، الأساتذة) ، وحسب النموذج الأوروبي لإدارة الجودة في التعليم العالي فإن هذا النظام يمكن أن يواجه ثلاث رؤى بديلة والتي افترضتها جمعية الجودة البريطانية وهي كالآتي :

- خصائص التعليم الناعمة وأساليب الإدارة المفتوحة وتفويض الصلاحيات وزيادة استقلالية الملاك التدريسي .
- تركيز إدارة الجودة على خصائص التعليم الصلبة مثل الرقابة والقياس النظامي ومعايير الأداء والطرق الإحصائية فيه ,
- التركيز على المزيج من العوامل الناعمة والصلبة في التعليم في محاولة لتحقيق التوازن بين البديلين السابقين وبما يساعد على الحصول على اكبر قدر من مزايا البديلين [9] .

فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي :

إن فوائد تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي تشمل كل جوانب ومستويات العملية التعليمة والإدارية في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي ويمكن ان نوجزها فيما يلي :

- تطوير نظام الإدارة في الجامعات نتيجة وضوح الرؤية وتحديد المسؤوليات .

- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة التي تنعكس على جوانب شخصيتهم.
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين .
- الوفاء بمستلزمات الطلبة والمجتمع والبحث العلمي والوصول إلى رضاهم .
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين العاملين .
- تمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا .
- رفع مستوى الوعي لدى المقبلين على الجامعة من خلال إبراز نظام الجودة.
- الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين في الجامعة والعمل بروح الفريق الواحد.
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة يمنح الجامعة احتراما وتقديرا وصورة ايجابية .

إدارة المعرفة المفهوم والأهمية :

أثار موضوع إدارة المعرفة فضول الباحثين والدارسين ولاقا اقبالا واسعا في البحث والتنظير ، انطلاقا من دور وأهمية المعرفة كأحد العناصر التي تساعد على تحقيق التنمية والتقدم في مختلف المجالات ومنها التعليم العالي ، وتعرف المعرفة (Knowledge) بأنها معلومات أو حقائق يمتلكها الشخص في عقله عن شيء ما ، أما المعنى الفلسفي للمعرفة كما جاءت به الفلسفة الإغريقية فهي تدل على أنها تصور مجرد واسع ، كما وردت تعريفات إجرائية للمعرفة منها تبرير المعتقدات الشخصية التي تزيد من المسؤوليات الفردية لاتخاذ فعل فعال ، ويعود هذا الفعل إلى مهارات وقدرات بدنية ونشاطات فكرية وإدراكية لحل مشكلة ما ، وهي إما أن تكون معرفة ضمنية أو واضحة ، وعدها البعض الآخر أنها فهم متحصل من خلال الخبرة أو الدراسة فهي تعبر عن (معرفة كيف) ، وبالتالي تتشكل من عناصر ثلاثة هي الحقيقة والقاعدة الإجرائية والموجه أو المرشد [(12)] .

مفهوم إدارة المعرفة :

تعتبر إدارة المعرفة من الموضوعات المتجددة ، وقد لاقى الاهتمام بالمعرفة في البحوث والدراسات اهتماما واسعا خاصة في السنوات الأخيرة وعلى وجه الخصوص مطلع التسعينات من القرن الماضي وإلى الآن وهي فترة الاهتمام العلمي لمفهوم إدارة

المعرفة ، وقد تطرق الباحثون لمفهوم إدارة المعرفة من عدة مداخل توافقا وانسجاما مع توجهاتهم الفكرية والأغراض الموجهة من دراستها مما يفسر العجز على إعطاء مفهوم واضح ومحدد يحقق فهما متكاملا وشاملا لها وذلك لاتساع ميدان إدارة المعرفة وكثرة المجالات والعمليات التي تشملها وتغطيها [13] ، و تعبر إدارة المعرفة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة ، واختيارها ، وتنظيمها ، ونشرها وكذا تحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط [14] ، وتعرف إدارة المعرفة على أنها العمل من اجل تعظيم كفاءة استخدام رأس المال الفكري في نشر الأعمال ، وتتطلب تشبيكا وربطا لأفضل الأدمغة عند الأفراد عن طريق المشاركة الجماعية والتفكير الجماعي [15] ، كما عرفها آخرون على أنها تتضمن إيجاد بيئة مثيرة في المنظمة تسهل عملية إبداع ونقل ومشاركة المعرفة ، بالتركيز على إيجاد الثقافة التنظيمية الداعمة ، وبدعم من القيادة العليا ذات الرؤية الثاقبة ، وتحفيز العاملين والعمل على زيادة ولاء الزبون [16].

عمليات إدارة المعرفة :

هي مجموع العمليات المرتبة منطقيا حيث تبدأ بتشخيص المعرفة كخطوة أولى ، تتبعها مجموعة من العمليات تحدث في وقت واحد ، وهي تحويل المعرفة وتقاسمها واكتشافها وإنتاجها وتخزينها ، ثم تأتي مرحلة التقييم والمتابعة والهندسة والتسويق، وتنتهي بقياس رأس المال الفكري والوصول إلى القيمة المضافة [17] .

والجدول التالي يوضح أهم عمليات إدارة المعرفة والأنشطة المصاحبة لها :

عمليات إدارة المعرفة	أنشطة العمليات
تكوين المعرفة	اكتشاف المعرفة ، الاستحواذ ،التزويد تطويرها وتنميتها ، تحديثها وتطويرها
تنظيم المعرفة	تفسير المعرفة ، تصنيفها وتوحيدها تجميعها وتبويبها، تقييمها صيانتها والمحافظة عليها
تخزين المعرفة	تخزين المعرفة ، حماية المعرفة

توزيع المعرفة	تحقيق سبل الوصول إليها ، ثبوتها وإقرارها رسميا
تطبيق المعرفة	استغلال المعرفة ، استخدامها ونشرها وبثها التواصل بها ، المشاركة بها

جدول رقم 02 : عمليات إدارة المعرفة والأنشطة المصاحبة لها [18]

أسس ومتطلبات إدارة الجودة لإدارة المعرفة في التعليم العالي :

من اهم هذه الأسس والمتطلبات ما يلي :

- **توفير المصادر المادية لدعم التعليم والتعلم :** خاصة المصادر المعرفية والتكنولوجية التي تساعد الجامعة على تحقيق أهدافها .
- **توفير الموارد البشرية من اساتذة وباحثين وإداريين لدعم التعليم :** ومن أهم الموارد البشرية التي تبنى عليها عمليات إدارة المعرفة ، ومعايير جودة التعليم نجد الأستاذ الجامعي أو أعضاء هيئة التدريس ، خاصة لما يشكل ابداعه وقدراته في العمل على تحفيز الطلبة واستعداده لتقديم معارف ومهارات تدل على مستوى كفاءته ، ويتوجب على الجامعة المتطورة ان تهتم بالمزايا المختلفة للأساتذة عند القيام بالاستقطاب والتعيين من خلال العلم والأسلوب والسلوك والانتماء والولاء ، والابتكار والبحث العلمي ، كما أن دور الجامعة لا يتوقف على هذا بل يتعداه إلى فترة ما بعد التوظيف وهذا يتم من خلال تنظيم دورات تدريبية في مجال أساليب وطرق التدريس والتقويم وفي مجال تفهم الأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل والتقيد بها ، والاهتمام بالنمو العلمي والمهني للأستاذ الجامعي ، من خلال تيسير وتسهيل مشاركة الأستاذ في الملتقيات والمؤتمرات العلمية العالمية والاستفادة من النظريات والمفاهيم الجديدة المتعلقة بالأداء الأكاديمي ، كما أن دور الأستاذ الجامعي يتوقف على وجود إدارة فاعلة وداعمة تساعده على أداء وظيفته التعليمية والبحثية من خلال وضع معايير للتحفيز والترقية من جهة ، وتوفير الجو العام الملائم للبحث والتدريس من جهة أخرى وتتوفر كلية العلوم الانسانية على رصيد معتبر من الاساتذة التي تقوم بهذا الدور وتسعى إلى تحقيق وتطوير البحث والتعليم العالي كما في الجدول التالي :

أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة 20 أوت 1955 :

الرتبة	قسم علم النفس		قسم العلوم الإنسانية		قسم العلوم الاجتماعية		المجموع	
الرتبة / الجنس	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى
أستاذ التعليم العالي	01	00	00	00	01	00	02	00
أستاذ محاضر أ	01	00	01	00	00	01	02	01
أستاذ محاضر ب	03	03	00	00	05	00	08	03
استاذ مساعد أ	11	16	08	07	12	16	31	39
استاذ مساعد ب	07	01	08	12	02	03	17	16
المجموع	**23**	**20**	**17**	**19**	**20**	**20**	**60**	**59**

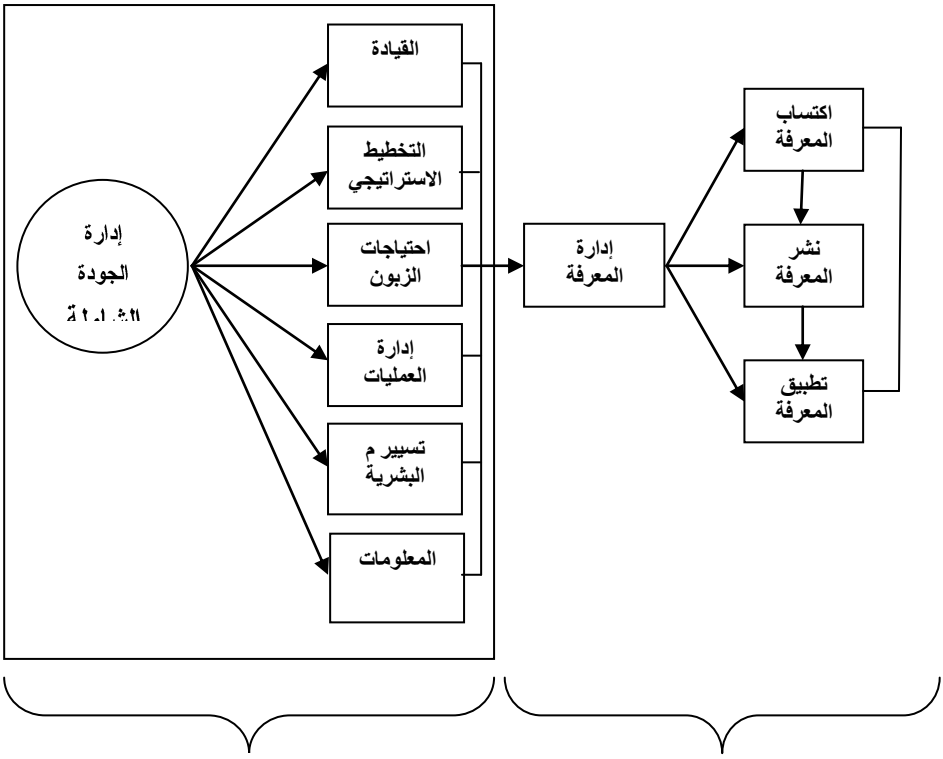
جدول رقم 01 :

توزيع الأساتذة في كلية العلوم الإنسانية ولاجتماعية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (فيفري 2014)

- **توفر الاهداف التعليمية المفهومة من طرف الأساتذة والطلبة :** خاصة وأن هذه الاهداف هي المحرك والدافع للاتجاه نحو تحقيق الجودة ، وتطوير إدارة المعرفة .
- **التقييم الموضوعي والصادق والعادل :** ويقصد به وضوح الرؤية لدى الطلبة والأستاذة فيما يخص معايير التقييم في المسار العلمي وتوضيح الرؤية حول انظمة التقييم العادلة .
- **ارتباط محتوى الموضوعات الدراسية بأهداف البرنامج وغاياته** [10] : وهذا راجع إلى اختيار مسارات علمية وبرامج تدريسية مناسبة حسب حاجات التعليم المتطور باستمرار ، والعمل على تحقيق الغاية المرجوة منه
- **مراعاة رغبات العميل (الطالب) ومدى احتياجاته وتوقعاته ، وذلك من خلال اهتماماتها بالبيانات والمعلومات المرتدة عن العميل وأخذها بعين الاعتبار** [11].

تكامل إدارة المعرفة مع إدارة الجودة في التعليم العالي :

إن عناصر ممارسة إدارة الجودة الشاملة ، تنسجم وتتناغم مع عناصر وخطوات إدارة المعرفة وهذا ما يتضح في الشكل التالي :



شكل (1) يوضح تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة [19]

البنية التحتية لجودة التعليم وإدارة المعرفة في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية :

تعتمد إدارة المعرفة والجودة على مجموعة من الوسائل والأسس من اجل تحقيقها وهذا لا يتم إلا بتوفرها بالشكل اللازم والتوليفة المناسبة ومنها :

البنى التكنولوجية : على الجامعة أن توفر وسائل ومواد تكنولوجيا المعلومات التي تساعد وتساند عملية تقاسم وتشارك المعرفة بين الأساتذة والطلبة من خلال أجهزة الحاسوب ووسائل الإيضاح وأجهزة عرض البيانات والمعلومات ، ويعد هذا المتطلب نقطة التقاء بين متطلبات إدارة الجودة ودعم إدارة المعرفة في التعليم العالي ، وتهتم كلية العلوم الإنسانية بهذا الجانب من خلال توفيرها مجوعة من الوسائل كجهاز عرض البيانات الخاص بالتدريس وأجهزة حاسوب مربوطة بخط انترنت على مستوى قاعة الأساتذة ،

وعلى الرغم من هذا تحتاج الكلية إلى بنى تحتية أكثر تطورا ومواكبة خاصة وأن أغلب الأجهزة هي قديمة ، كما أن سرعة تدفق الانترنت لا يواكب ما تعرفه اغلب الجامعات العالمية آو حتى الوطنية.

المكتبة الجامعية : تعد المكتب الجامعية إحدى أهم وسائل تحقيق الجودة في التعليم العالي خاصة إذا توفرت على معايير تتيح للباحث أو الطالب الوصول إلى المعلومات بدرجة كبيرة من السرعة والفعالية ، وتقدم خدمات إعارة وإتاحة للمعلومات راقية من خلال خدمة الاشتراك في الدوريات العلمية ، كما أن المكتبة الجامعية وخدماتها تعد عنصر التقاء بين متطلبات الجودة في التعليم العالي و متطلبات إدارة المعرفة في التعليم العالي ، وتعتبر مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة سكيكدة من مكونات وبنى إدارة المعرفة وغدارة الجودة حيث تقدم خدامتها لطلبة الكلية خاصة في مجال التاريخ وعلوم الإعلام والاتصال وعلم النفس وعلم الاجتماع وهي اغلب التخصصات الموجودة على مستوى الكلية بالإضافة إلى بعض التخصصات التي تعد نقطة الالتقاء بين التخصصات السابقة ، وتقوم المكتبة بإتاحة خدماتها للطلبة والأساتذة على مستوى الكلية ، ويبقى أن معيار الجودة هي تحقيق رضا المستفيد إذ أن المكتبة على ما تقدمه من خدمات إلا أن رضا المستفيد لا يلقى إلى المستوى المطلوب خاصة من جانب سرعة الإجابة على طلبات المستفيدين .

الملتقيات والندوات : إن احد أهم معايير وبنى تحقيق الجودة في التعليم العالي هي تلك المتعلقة بالندوات والملتقيات والفعاليات التي تعطي قيمة اسمية إضافية للجامعة من إنتاج معرفي ناتج عن مداخلات الأساتذة والباحثين ضمن فعاليات علمية تنظمها الجامعة تغطي مواضيع العلوم الإنسانية والاجتماعية ، كما أن هذه المعرفة الناتجة هي عبارة عن أساس توليد المعرفة والتشارك والتقاسم بها ، وهي محددات مهمة لإدارة المعرفة ، وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة 20 أوت 1955 لها من إنتاج معرفي ناتج عن هذا النشاط من خلال ملتقيات وطنية ودولية في مواضع مختلفة أهمها ما واظبت على تنظيمه سنويا ملتقى الثورة الجزائرية وملتقى الإعلام الجديد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال .

خلية مراقبة الجودة في التعليم لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية :

وهي خلية مكونة من مجموعة من الأساتذة مهمتهم مراقبة السير الحسن للعملية التعليمية من خلال مجموعة من المعايير والمؤشرات ، وتقوم هذه الخلية بإعداد خطة

عند بداية كل سنة جامعية لمراقبة مدى نسبة قبول التنفيذ من عدمه ، وتتضمن هذه المعايير كل ما يتعلق بسير النشاط الإداري و البيداغوجي بداية بمراحل الاعداد للدخول الجامعي واستقبال الطلبة الجدد وتوجيههم من خلال الأبواب المفتوحة واستعمال الإعلانات و التعريف بالسير الدراسي وقوانين ولوائح الجامعة وطرق الانتقال والقبول ومختلف الفروع والتخصصات ، وكل الوسائل التي تساعد على ذلك مع إعطاء درجة مناسبة في تقييم كل مؤشر ، وتقييم عملية تحقيقه من عدمها ، ومن بين معايير التقييم نجد ، الوسائل والبنى التحتية المتوفرة في الكلية ، العاملون التقنيون ..، وقد شرع في تنفيذ هذه العلمية انطلاقا من السنة الجامعية 2014/2013 ، ولخلية الجودة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية دورا هاما في إشعار الأستاذ بأهمية مدخل الجودة من خلال تحسين ادائه والعمل على تنفيذ المعايير المعمول بها على أحسن ما يمكن ، ما يؤدي إلى تطبيق المشاركة بالمعرفة ونقل المعرفة وزيادة الولاء التنظيمي وتعزيز ثقافة المؤسسة ورصيدها الفكري الضمني او المعلن ، ونشر ثقافة الجودة بين مختلف العناصر الفاعلة في تحقيقها.

مبررات وضرورات تطبيق إدارة المعرفة وإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي :

ترتبط إدارة الجودة الشاملة ، وإدارة المعرفة مع التعليم والتعلم ، حيث تستند إلى مفهوم مشترك متعلق بالتطور التنظيمي ، ويعتمد هذا التعلم على خلق قدرات معرفية جديدة وهي معرفة مكثفة وضمنية في طبيعتها [20] ، وتعتبر مؤسسات التعليم العالي والجامعات إحدى أهم المؤسسات التي تعنى بالعلم والمعرفة والتعليم والتكوين والبحث ، وتؤدي هذه الوظائف والخدمات من أجل المساهمة في تطوير المجتمع والاقتصاد وترقيته في مختلف مناحي الحياة ، ويتأتى هذا الدور من خلال تطبيق فعلي ومنهجي لإدارة المعرفة وقد أدت عدة عوامل إلى جعل إدارة المعرفة مهمة وضرورية في مؤسسات التعليم العالي حيث ارتبط ، هذه الضرورات والمبررات بستة عناصر أساسية وهي :

- الإقبال الهائل للطلبة والباحثين والمنتسبين للجامعات ومؤسسات التعليم العالي وحاجاتهم المتسارعة إلى مختلف المعارف مما يستدعي توفر انسياب سريع للمعرفة من خلال اتصال فعال ، وتحديد هذا الانسياب وفق مؤشرات ومعايير الجودة .

- تنوع الأنشطة الجامعية والتعليمية وترابطها مع بعضها أدى إلى تطبيق مداخل غدارية حديثة ومتطورة تراعي هذا التنوع .
- كثرة الاهتمامات وتنوعها وترابطها في الجامعات مما يتطلب متابعة سريعة ودقيقة ، من خلال معلومات عن قاعات التدريس وسائل الاتصال ، مخابر البحث ، مستودعات المعرفة والمعلومات .
- توحيد أسلوب العمل الإداري داخل الجامعة .
- وصول التغييرات والتحيينات في البيانات إلى مواضعها وأماكنها في حينها .
- الحد من ازدواجية قواعد البيانات المركزية تمكن الأشخاص المخولين باستعمالها إلى الوصول إليها وفق الاحتياجات الجامعية [21].

نتائج الدراسة :

كلية الانسانية والاجتماعية هي كلية تابعة لجامعة 20 اوت 1955 ، وتمثل إحدى أهم ركائز جامعة 20 اوت 1955 ، وتمثل رصيد معرفي ومخرجات بشرية وطاقات فكرية متخصصة في العلوم الانسانية والاجتماعية بمختلف حقولها من علوم الاعلام والاتصال ، والتاريخ ، وعلم النفس والعلوم التربوية والعلوم الاجتماعية .. ، وهني تقدم تكوينا في المجال من خلال مجموعة من الأساتذة الدائمين والمتكون من 119 أستاذ دائم بالإضافة إلى عدد من الأساتذة المؤقتين الذين يقومون بمختلف الاعمال الموجهة والتطبيقية ، ومن خلال دراستنا المتواضعة حول الموضوع من خلال هذه الكلية ومدى ترابط وتكامل إدارة المعرفة بإدارة الجودة في التعليم العالي توصلنا إلى ما يلي :

- هناك علاقة ترابط قوية بين كل من إدارة المعرفة وإدارة الجودة خاصة أن الجودة تعتمد على القيام بالعمليات الإدارية اللازمة من خلال القيادة والتخطيط ودراسة حاجات العملاء والمجتمع والتحكم بالمعلومات والعمل على تدفقها وتسيير الموارد البشرية على اعتبارها رأس مال فكري لا يمكن التنازل عنه بسهولة ، وهذا ما يتوافق مع إدارة المعرفة التي تعتمد كذلك على تسيير تشارك وتداول المعرفة وبثها وتوزيعها ، والعمل على الاستثمار في المورد البشري الذي يعد اهم عنصر لتوليد المعرفة ، وهنا يمكن القول أن هناك تكامل بين إدارة المعرفة وإدارة الجودة في التعليم العالي ما يسقط صحة الفرضية الثانية.

• تتوفر كلية العلوم الانسانية على رصيد معرفي يتمثل في مجموع الأساتذة الذين يقومون بمهمة التدريس و يتصفون بالفتوة كون أغلبهم أساتذة باحثون بصدد القيام بتوليد معرفة جديدة عن طريق اعداد رسائل الدكتوراه ، ما يمثل مادة خام يمكن استثمارها على المدى المتوسط والطويل لتحقيق الجودة في التعليم العالي ، ويساعد ذلك على تفعيل عمليات إدارة المعرفة المتعلقة بالتوليد والتخزين والمشاركة ، وبالتالي تطبيق إدارة المعرفة .

• تمتلك كلية العلوم الانسانية وسائل مهمة من بنى تكنولوجية تساعد على تخزين وتداول المعرفة وهي من بين أسس الاتجاه نحو الجودة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات في التدريس وتداول ونقل المعرفة ، وهذا يتضح من خلال استخدام شبكة الانترنت في مختلف نشاطات التعليم العالي ، والاعتماد على تسويق سمعة الجامعة وقدراتها المعرفية من خلال الأساتذة والباحثين فيها ، وعلى الرغم من هذا إلا ان القدرات التكنولوجيا لكلية العلوم الانسانية تحتاج إلى تطوير ومساندة ، وتفعيل تطبيقها في مختلف الأنشطة المصاحبة للعملية التعليمية .

• تعتبر خلية الجودة أحد اهم المكونات التي تساعد على مراقبة و وتحقيق معايير الجودة والسهر على انتظام ممارستها ، في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ويمكن استثمارها في ممارسة عمليات إدارة المعرفة وبالتالي تطبيق كل ما يتعلق بالجودة وإدارة المعرفة لما يمكن ان تحققه من نتائج حول تطوير جامعة 20 اوت 1955 عموما وكلية العلوم الانسانية خاصة ، كما يمكن لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية استخدام طاقاتها و قدراتها الفكرية والإدارية من أجل تطوير أدائها نحو تحقيق كل من جودة التعليم وإدارة المعرفة والسعي إلى تطويرها .

• إن ترتيب الجامعات الجزائرية في ذيل الترتيب العالمي يزيد من مسؤولية جامعة سكيكدة وكل الجامعات الجزائرية للبحث على سبل ووسائل جديد لممارسة وتحقيق جودتهما وتطوير ادائها ، ويمكن القيام بذلك من خلال المزاوجة بين ممارسة تطبيق

إدارة المعرفة وإدارة الجودة من خلال توفير متطلباتها وإدراك مداخلها ، انطلاقا من قيمة المعرفة وقيمة الموارد البشرية وما تملكه من أفكار ، وتشجيع الاساتذة على البحث وتطوير قدراتهم الفكرية ومعرفتهم الضحلة والباطنة بإخراجها وإظهارها والمشاركة بها .

- يعد تشارك المعرفة أحد أهم التحديات التي تواجهها الكلية مع محيطها الداخلي وهذا يستدعي تشجيعها عن طريق تكثيف وسائل نقل المعرفة واستثمارها داخليا من خلال الخبرات والكفاءات الموجودة ، بالإضافة إلى تشارك المعرفة مع البيئة الخارجية مما يساعد على زيادة جودة الخدمات التعليمية مع متطلبات البيئة الخارجية (سوق الشغل).

الهوامش :

(1) حمود خضير ، إدارة الجودة وخدمة العملاء ، الأردن دار المسيرة للنشر والتوزيع ، طبعة 3 ، 2010 ، ص 16.

(2) إسماعيل سالم منصور ماضي ، دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق الجودة في التعليم العالي "حالة دراسية الجامعة الإسلامية بغزة " ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية بغزة ،2010 . ص 52 .

(3) عناية محمد خضير، واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها ، فلسطين ، جامعة النجاح، 2007. ص 12.

(4) Beniamin Viorel BRÂNZAŞ, Ana Maria STĂNCIUC , Knowledge managemet and total quality management integration ; impact on national youth strategy proceedings , management conference New Economy", November 7th-8th, 2013, BUCHAREST, ROMANIA , 2013 , p559.

(5) ربا جزا جميل المحاميد ، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة ،الأردن ، جامعة الشرق الأوسط ، ماجستير، 2008 ، ص 38.

(6) إسماعيل سالم منصور ماضي, المرجع السابق ، ص 53 .

(7) ربا جزا جميل المحاميد ، المرجع السابق ، ص 39.

(8) الطائي رعد ، قدادة عيسى ، إدارة الجودة الشاملة : مفهوم وإطار التطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء ، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني ، جامعة الزرقاء ، الأردن ، 2003، ص 275.

(9) محمود حسين الوادي ، علي فلاح الزعبي ، مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية (دراسة تحليلية) ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، عدد 8 ، 2011 ، ص 75.

(10) عاصم شحادة علي ، تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ، مجلة الباحث ، ع 7 ، 2010 ، ص 196.

(11) المطاعني علي بن حمد بن علي ، بناء أنموذج لإدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان ، أطروحة دكتوراه في الإدارة التربية ، الجامعة الأردنية ، 2008 ، المرجع السابق، ص 28 .

(12) عامر إبراهيم قنديلجي ، المدخل إلى إدارة المعرفة ، دار المسيرة ، الأردن ، 2006 ، ص 25.

(13) حكمت رشيد سلطان ، نشوان محمد عبد العالي ، أثر عمليات إدارة المعرفة في لإقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة دراسة استطلاعية في عينة من الشركات الصناعية المساهمة في محافظة نينوى ، العراق ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية ، ع 5 ، مج 3، 2007. ص44.

(14) العتيبي ياسر بن عبد الله بن تركي ، إدارة المعرفة وإمكانات تطبيقها في الجامعات السعودية ، دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى ، رسالة دكتوراه في الإدارة التربوية ، المملكة العربية السعودية ، جامعة أم القرى ، 2008 ، ص 21.

(15) أبو النادي مريم فؤاد ، قواعد مقترحة لإدارة المعرفة في الجامعات الأردنية الرسمية بناء على نماذج مختارة ، الأردن ، الجامعة الأردنية ، 2009 ، ص 10.

(16) عامر إبراهيم قنديلجي ، المرجع السابق ، ص 27 .

(17) المطاعني علي بن حمد بن علي ، المرجع السابق ، ص 13 .

(18) نظال محمد الزطمة ، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء : دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العامة في قطاع غزة ، ماجستير ، غزرة ، 2011 ، ص 42.

(19) بلقوم فريد ، لعرج الطاهر ، مدخل إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف إدارة المعرفة ، جامعة وهران ، ملتقى وطني حول غدارة الجودة الشاملة وتنمية اداء المؤسسة، د ت ، ص 10.

(20) Siew-Phaik Loke , Alan G. Downe , Integrating Total Quality Management and Knowledge Management to Supply Chain Learning: A Structural Approach , International Conference on Financial Management and Economics, 2011 , IACSIT Press , Singapore , p43

(21) إسماعيل سالم منصور ماضي ، المرجع السابق ، ص 45.