مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
ISSN:2571-9866
EISSN:2661-7854
المجلد: 7/ العدد: 1 /أفريل 2023، ص ص 857- 845

دور إدارة المعرفة في تعزيز جودة التعليم العالي دراسة حالة قسم هندسة النقل بجامعة الاخوة منتوري –قسنطينة 1

The Role of Knowledge Management in Strengthening the Quality of Higher Education: Case Study of the Transportation Engineering Department at Mentouri University - Constantine 1

رحمة نابتي*
Rahma Nebti
جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي–الجزائر
Rahmanebti25@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/06/09 تاريخ القبول: 2023/04/30 تاريخ النشر: 2023/04/30

الملخص :
تعتبر هذه الدراسة توضيحا للدور الرئيسي الذي تلعبه إدارة المعرفة في تعزيز جودة التعليم العالي، بإبراز قابلية تطبيق إدارة المعرفة وكذا مدى جودة مؤسسات التعليم العالي من خلال دراسة حالة قسم هندسة النقل بكلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة قسنطينة–1.توصلت هذه الدراسة إلى أنه بالرغم من اهتمام الأساتذة بمجال البحث والتطوير، إضافة إلى قبولهم الواضح لتحفيز واكتساب ونشر المعرفة عن طريق تبادل المعرفة داخل وخارج الجامعة من خلال المشاركة في الملتقيات ونشر المقالات، إلا أن هناك مجموعة من الموانع تشكل عوائق أساسية تحول دون تطبيق إدارة المعرفة على مستوى مؤسسات التعليم العالي.
الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، جودة التعليم العالي.
تصنيف JEL: D83، L15، I23

Abstract :
This study highlights the main role of knowledge management in enhancing the quality of higher education. This is carried out by assessing the applicability of knowledge management and the quality of higher education institutions through a case study of the Transportation Engineering Department at the Faculty of Sciences and Technology, University of Constantine 1This study concludes that, despite faculty members' manifest interest in research and research development, as well as the wide acceptance of the promotion, acquisition and dissemination of knowledge through the exchange of knowledge within and outside of the University by taking part in conferences and the publication of articles, major obstacles still hinder the application of knowledge management in the higher education institutions.
Key words: knowledge, knowledge management, higher education quality.
JEL classification codes : D83 ،L15 ،I23

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

فرضت الثورة المعرفية على المؤسسات في الوقت الحالي التغيير من طبيعتها وأسلوب عملها التقليدي، وادارة الموارد البشرية والمادية، ولقد تعاظمت مكانة الأنشطة المعرفية لتصبح أكثر أهمية ومنه فقد استوجب الأمر التوجه الفعلي نحو تطبيق إدارة المعرفة.

تواجه مؤسسات التعليم العالي العديد من التحديات والاخطار والتي تنصب أساسا في عدم توافق البرامج التعليمية مع حاجات المجتمع، إضافة إلى كون مؤسسات التعليم العالي ذات طبيعة معرفية فهي تحتاج أكثر إلى تطبيق إدارة المعرفة.

لغرض التخفيف من التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي يجب الأخذ بمفهوم إدارة المعرفة وهذا من أجل ضمان جودة الخدمات التعليمية بصغة عامة.

ومنه يمكن تحديد مشكلة الدراسة وفقا للتساؤل الرئيسي التالي: ماهودور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بقسم هندسة النقل جامعة قسنطينة–1؟

والذي تتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ هل هناك قابلية لتطبيق إدارة المعرفة للعينة المدروسة؟
- ✓ هل تتسم العينة المدروسة بالجودة في التعليم العالي؟
- ✓ هل هناكعوائق تمنع من تبني إدارة المعرفة في العينة المدروسة؟

أهداف الدراسة: تتمحور أهداف الدراسة في توضيح أهداف تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

- ابراز مفهوم إدارة المعرفة وعملياتها؛
- توضيح مدى تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية من خلال دراسة حالة لقسم من جامعة قسنطينة–1؛
- اظهار مدى قبول الأساتذة للعينة المدروسة لتوليد وتحفيز المعرفة ثم نشرها وتبادل المعرفة داخل وخارج الجامعة؛
- توضيح مساهمة إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في إبراز مدى فعالية تطبيق إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي، من خلال التعرف على إمكانية قبول أساتذة العينة المدروسة تطبيق إدارة المعرفة لغرض تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي.

فرضيات الدراسة: بناء على التساؤلات الفرعية المطروحة تم صياغة فرضيات الدراسة التالية:

- ✓ هناك قبول من طرف أفراد عينة الدراسة لتطبيق إدارة المعرفة.
- ✓ تتسم العينة المدروسة بالجودة في التعليم العالي.
- ✓ هناك عدة عوائق تمنع من تبني إدارة المعرفة في العينة المدروسة.

عينة الدراسة: أقيمت الدراسة على عينة من الأساتذة بقسم هندسة النقل بكلية العلوم والتكنولوجيا لجامعة قسنطينة-1، حيث بلغ حجم المجتمع الأصلي 44 أستاذ تم توزيع الاستبيان على جميع الأساتذة وقد بلغ عدد الاستبيانات التي تم استرجاعها 40 استبيان، قسم الاستبيان إلى أربعة أجزاء، تم تحليلها وتفسيرها وفقا لحساب كلا من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الدراسات السابقة: يمكن حوصلة الدراسات السابقة في الآتي:

- دراسة الامين حلموس بعنوان: دور ادارة المعرفة في ايجاد وتعزيز جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالأغواط، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 5، العدد 1، جوان 2019. حيث تمحورت الدراسة على دراسة عمليات إدارة المعرفة "توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع وتطبيق المعرفة، واظهار دورها في تعزيز وايجاد الجودة عند اساتذة الكلية، وقد توصلت الدراسة إلى أن لعمليات إدارة المعرفة دور في ايجاد وتعزيز الجودة وهذا ما أثبتته نتيجة معامل التحديد.
- دراسة وسام مهيبل بعنوان: تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي —دراسة حالة جامعة الجزائر3-، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد2، العدد8، سبتمبر 2019، ركزت هذه الدراسة على تقييم تطبيق إدارة المعرفة ومدى مساهمتها في ضمان جودة التعليم العالي من خلال دراسة حالة جامعة الجزائر -3، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تطبيق لإدارة المعرفة ولكن بدرجة متوسطة.
- دراسة فرحاتي لويزة وآخرون، بعنوان: إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي- تجارب بعض الجامعات، مجلة الأصيل للبحوث الادارية والاقتصادية، العدد 4، ديسمبر 2018، وقد هدفت الدراسة إلى توضيح أن إدارة المعرفة والجودة أساس العملية

التعليمية، وقد توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي.

- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو اتخاذ دراسة الحالة في قسم من كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة قسنطينة، التركيز على مدى استيعاب تطبيق إدارة المعرفة بالعينة المدروسة.

خطة الدراسة: تم معالجة موضوع الدراسة وفقا للنقاط الرئيسية التالية:

- ✓ ماهية إدارة المعرفة
- ✓ الجودة في مؤسسات التعليم العالي
- ✓ متطلبات تبني إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي
- ✓ مساهمة إدارة المعرفة في تعزيز جودة التعليم العالي –دراسة ميدانية لقسم هندسة النقل بجامعة قسنطينة 1 –

2. ماهية إدارة المعرفة:

تحتاج المنظمة بصفة كبيرة إلى المعرفة لزيادة كفاءتها وجودتها، فباستخدام المعرفة وتشاركها بين الأفراد يؤدي ذلك إلى خلق انسجام وتكافئ بين الافراد وبالتالي زيادة انتاجيتهم بالاستفادة من المعارف الناتجة عن بعضهم البعض، وبالتالي استخدام المعرفة السائدة في صورة تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لدى المنظمة والمخزنة مع إمكانية استرجاعها عند الحاجة، كما يتم الاستفادة من المعرفة الداخلية لكل فرد المكتسبة من الوظائف والمناصب المشغولة من طرفه، من خلال هذا الجزء سيتم التطرف إلى مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة.

1.2.تعريف إدارة المعرفة:

تسعى إدارة المعرفة لتسيير الأفكار والرؤى والممارسات والمهارات الصادرة عن أشخاص ذوي خبرة مهنية، فبالنسبة للمؤسسة التحدي هو أن يكون الأداء الجماعي أكبر من مجموع أداء الافراد منفردة. (مهيبل، سبتمبر 2019، صفحة 110)

يستنتج من التعريف أن إدارة المعرفة جهد منظم واعي موجه من قبل المؤسسة لتحقيق أكبر قدر من الفعالية التنظيمية.

كما يقصد بإدارة المعرفة التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستثمار المعرفة ضمن مؤسسة ما، حيث ينظر إليها على أنها إدارة ما يمتلكه الأفراد من

مهارات تستند إلى المعرفة وليس فقط ما هو موثق في مستندات المؤسسة، والهدف من إدارة المعرفة يرتبط بعملية اتخاذ القرار في المؤسسات.(علي مكيد، فاطمة يحياوي، افريل 2014، صفحة 12)

تسعى إدارة المعرفة من خلال هذا التعريف لاكتساب واستخدام الموارد بإنشاء قيمة مضافة نوعية لكل هيئة لخلق وتكوين بيئة، تكون فيها المعلومات في متناول الأفراد يمكن لهم فيها استخدام، تقاسم وتطوير معارفهم.

2.2.عمليات إدارة المعرفة:

هناك اختلاف حاصل في وجهات نظر الباحثين في تحديد عمليات إدارة المعرفة لكنها بالنتيجة تصب في هدف واحد وهو اظهار هذه العمليات سواء بالتركز أو التوسيع فيها، كما يوجد تكامل بين عمليات إدارة المعرفة فكل واحدة مبنية على تكامل سابقتها، حيث هناك مجموعة من عمليات إدارة المعرفة وهي على النحو التالي:

أ. تشخيص المعرفة: يعتبر التشخيص ذو مكانة في برنامج إدارة المعرفة فمن خلال التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى، حيث يمكن التشخيص من اكتشاف المعرفة في المؤسسة والأشخاص الحاملين لها ومواقعهم كذلك قواعد يحدد مكان هذه المعرفة في القواعد.(K.C.&, 2004, p. 316)

ب. تخطيط المعرفة: ترتبط عملية تخطيط المعرفة بوضع الخطط المختلفة ذات الارتباط بإدارة المعرفة، ودعم أهداف إدارة المعرفة والأنشطة الفردية وأنشطة المنظمة والسعي إلى توفير القدرات والامكانيات اللازمة لسير الاعمال بكفاءة وفعالية، وتوفير الطاقم الخبير المتخصص وتحديد التسهيلات التكنولوجية اللازمة(الذنيبات، دون سنة نشر ، صفحة 194)

ج. خزن المعرفة: يقصد بخزن بالمعرفة أي الاحتفاظ بالأفراد ذوي المعارف الضمنية أي المعارف المكتسبة من المناصب المشغولة والتي لا يتم توثيقها أو خزنها لدى المنظمة لذلك تعاني المنظمات من خطر مغادرة الافراد للمنظمة أيا كان سبب ذلك وأخذهم للمعارف الضمنية التي يمتلكونها، ونجد هذا الاشكال خاصة بالنسبة للمنظمات التي توظف العمال في اطار عقود مؤقتة، أما بالنسبة للمعارف الموثقة فيتم حفظها وتخزيها بطريقة يمكن استرجاعها عند الحاجة.(شنانفي، جوان 2020، صفحة 567)

د. اكتساب المعرفة: يتم اكتساب المعرفة عن طريق التبادل المشترك بين الأفراد من خلال تحدي الابداع والتميز، كما أن الافراد هم الذين يولدون المعرفة ويسعون إلى اكتسابها فالمنظمة دون

أفراد لا يمكنها اكتساب المعرفة، وتتم عملية اكتساب المعرفة عن طريق توسيع نطاق المعرفة المكتسبة للأفراد ويتم ذلك من خلال الحوار وزيادة عمليات التشارك بينهم والاستفادة من الخبرات. (خالد عتيق، 25-27 مارس 2014، صفحة 4)

هـ. نقل وتوزيع المعرفة: تشتمل عملية نقل المعرفة على العمليات الضرورية لإيصال المعلومات إلى مستخدميها، حيث تعتبر الخطوة الأولى في عملية التشارك في المعرفة، وتعنى بجميع العمليات المتمثلة في إيصال المعرفة للشخص المناسب في الوقت المناسب وبالتكلفة المناسبة وضمن الشكل المناسب(صويص، ديسمبر 2011، صفحة 514)

و. تطبيق المعرفة: لغرض تطبيق المعرفة يجب تحويل المعرفة للجهات التنفيذية ويجب توجيه المساهمة المعرفية مباشرة نحو تحسين أداء المنظمة، حيث أن التطبيق يعني الاستعمال أو الاستفادة من العملية وتعتبر عملية التطبيق الهدف الأساسي من عملية المعرفة كلها،(خلف، 2007، صفحة 8) وتتطلب عملية التطبيق تهيئة المنظمة للاستفادة القصوى من توظيف المعرفة لخدمتها، وتقع مسؤولية التطبيقعلى عاتق المدير الذي لابد من حرصه على تطبيق المعرفة بشكل سليم، كما لا تخفى أهمية الانترنت في استخدام المعرفة إضافة إلى أساليب تطبيق المعرفة المتمثلة بمبادرات العمل، وبالتالي فإن نجاح المنظمة يعتمد بصفة أساسية على تطبيق إدارة المعرفة بالحجم المطلوب(نوري، 2011، صفحة 10)

3. الجودة في مؤسسات التعليم العالي

1.3.تعريف جودة التعليم العالي:

أصبح الاهتمام بموضوع الجودة في المؤسسات التعليم العاليتحظى باهتمام بالغ لدى المعنيين، لذلك فقد تعددت تعاريف الجودة في التعليم العالي نذكر من بينها ما يلي:

تعرف جودة التعليم العالي على أنها: "قدرة مجموعة خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة(petrides, 2011, p. 10)

كما أكد جوران على أن تحقيق الجودة في التعليم العالي هو منهج وعملية إدارية تهدف إلى تحقيق كفاية التعليم العالي وخلق وتهيئة الجو الأكاديمي المناسب للطلبة للحصول على الشهادة الجامعية. ويضيف جوران أن ذلك لا يعني التركيز فقط على قياس مدى ما يتم تحقيقه من

أهداف بل ينبغي أن يشمل تقييم للإنجازات التي تم تحقيقها في مستويات التعليم العالي. ويقترح أنه في ظل غياب معايير محددة ومتفق عليها في التعليم العالي يصبح من الضروري على المؤسسة الأكاديمية أو الجامعة أن تحدد رؤيتها. وأهدافها وغايتها لكي يمكنها من تقييم أداءها وإنجازاتها بناء على هذه الأهداف والغايات.(فرحاتي، ديسمبر 2018، صفحة 133)

يقصد بضمان الجودة حسب تعريف الوكالة البريطانية: "تعبر عن كافة الأنظمة والموارد والمعلومات المكرسة للمحافظة على المعايير والجودة وتحسينها. ويشمل ضمان الجودة فرص التعليم والتعلم وخدمات مساندة الطلاب".(yeh, 9 septembre 2005, p. 35)

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنباط أهداف الجودة في التعليم العالي وهي كما يلي:

- ✓ تحقيق كفاية التعليم العالي وتوفير الجو الملائم للتعليم؛
- ✓ اشباع رغبات الطالب في المجال التعليمي؛
- ✓ محاولة ربط الدراسة الاكاديمية بسوق العمل؛
- ✓ تحقيق التميز والابداع على مستوى التعليم العالي.

كما يمكن اعطاء تعريف لجودة التعليم العالي وفقا لما يلي: يقصد بجودة التعليم العالي اتسام مؤسسات التعليم العالي بالتميز والابداع مع تحقيق متطلبات الطلبة والسعي الدائم إلى خلق حلقة ربط بين التخصصات المدروسة واحتياج سوق العمل.

4. متطلبات تبني إدارة المعرفة في المؤسسات التعليم العالي

لغرض الاستفادة من المعارف على مستوى مؤسسات التعليم العالي يتوجب ذلك على الافراد إعطاء أهمية أكبر للمعارف الكامنة لديهم وكذلك المعارف المخزنة على مستوى وسائل تكنولوجيا المعلومات.

1.4. أسباب تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي:

يوجد العديد من الأسباب المؤدية إلى تطبيق إدارة المعرفة على مستوى مؤسسات التعليم العالي هي على النحو التالي: (ماضي، 2010، صفحة 45)

- ➢ الاعداد الكبيرة من المنتسبين إلى الجامعة وتشعب ارتباطاتها؛
- ➢ تنوع الأنشطة الجامعية وترابطها؛
- ➢ كثرة وتنوع وترابط الجهات تتطلب متابعة سريعة ودقيقة؛

- تزايد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الاعداد وهذا لا يتأتى إلا من خلال برامج تعليمية جيدة النوعية في مؤسسات التعليم العالي؛
- تدني مستوى خريجي التعليم العالي وضعف أدائهم في المراحل التعليمية اللاحقة كأثر من اثار ضعف المحتوى العلمي المقدم لهم؛
- الحد من ازدواجية وجود قاعدة بيانات يمكن للأشخاص المخولين فقط من الوصول إلى أجزاء منها وفق احتياجات الجامعة؛
- وصول التغييرات في البيانات إلى مواضعها حال اعتمادها؛
- توحيد أسلوب العمل الإداري داخل الجامعة.

من خلال تحديد الاسباب التي تؤدي إلى تطبيق إدارة المعرفة والتي تركز أساسا على تنوع الأنشطة في الجامعة والعدد الكبير الذي تحتويه والذي يشمل كلا من الهيئة التدريسية والطلبة، وكل فرد فيها سواء أستاذ أو طالب أو إداري فكل منهم يمتلك معارف باختلاف نوعيها ولغرض نشرها وتوزيعها للاستفادة منها يستوجب ذلك تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في الجامعة.

2.4.مميزات إدارة المعرفة الملائمة لمؤسسات التعليم العالي :

تتمثل مميزات إدارة المعرفة الملائمة لمؤسسات التعليم العالي فيما يلي :

أ .إدارة الجامعة دون الاستخدام المبالغ للأوراق: حيث يتم التوجه نحو الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء فيما يتعلق بتخزين المعلومات المتعلقة بالمؤسسات التعليمية من جهة في قواعد بيانات أو أقراص مضغوطة ... ومن جهة أخرى استخدام الوسائل الالكترونية للاتصال بين أعضاء هيئة التدريس مثلا: البريد الالكتروني، أي التقليل من الاستعمال الورقي على مستوى المؤسسات التعليم العالي بما يتوافق ومفهوم إدارة المعرفة . (Dhamdhere, January 2015, p. 164)

ب .إدارة الجامعة دون التقيد بالزمان: بالاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يساهم في عدم التقيد بالوقت التعليمي أي الوقت الذي يتواجد فيه هيئة التدريس على مستوى الجامعة وهو يعتبر وقت محدد، في حين عدم التقيد بالأسلوب التقليدي يساهم في التواصل الدائم بين أعضاء هيئة التدريس من الأساتذة والاداريين والطلبة الذي يسمح

باستخدام الوقت الكامل للزمن 24 ساعة في اليوم خاصة مع اتساع رقعة المكان الجغرافي باختلاف مواعيد الاجازات بين المجتمعات مما يحتم على متخذ القرار العمل بشكل مستمر ودون زمن محدد(عودة، 2016، صفحة 15)

ج. إدارة الجامعة دون التقيد بالمكان: يساهم استعمال وسائل الاتصال الالكترونية في خلق جو التالف عن بعد فمثلا: المشاركة في المؤتمرات الدولية عن طريق الاتصال بالفيديو دون التنقل إلى مكان المؤتمر مما يساعد في كسب الجهد والوقت وتخفيض التكاليف الناتجة عن التنقل.

د. إدارة الجامعة دون التقيد بالتنظيمات الروتينية: لغرض تطبيق إدارة المعرفة يتطلب ذلك التخلي عن الطابع الاداري الروتيني السائد على مستوى مؤسسات التعليم العالي وفتح باب التغيير نحو الأفضل(Yang, 2010, p. 22).

5 .دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي:

تعمل إدارة المعرفة من خلال عملياتها على تحقيق وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، فتشخيص المعرفة يعمل على معرفة موجودات المعرفة الحالية أي مدى كفاءة الأساتذة كالكتب والمراجع العلمية والمخابر والانترنت وغيرها والتي تساعدهم على البحثوتنمية مهاراتهم، وبالتالي يساعد هذا إدارة الجامعة على تحديد احتياجاتها من الأساتذة الاكفاء، وتحديد مستوى الابداع والجودة المطلوبة عموما من هيئة التدريس وغيرها من الاعمال التي تعمل على زيادة جودة أعضاء هيئة التدريس.(العوفي، فيفري 2019، صفحة 497)

إن عملية توليد المعرفة والتي تكون من خلال إشراك الأساتذة في القضايا الخاصة بالجامعة، فمن خلال الندوات والملتقيات التي تقوم بها فهي تعمل على نقل المعرفة من مستوى فردي إلى مستوى جماعي، كما تعمل على زيادة المعارف لدى الأساتذة وبالتالي زيادة جودتهم.

أما عملية خزن المعرفة فهي تعمل على الاحتفاظ بالمعرفة واسترجاعها وقت الحاجة وهذا ما يمكن من الاستفادة منها خاصة بالنسبة للأساتذة الجدد، اما بالنسبة لعملية نشر المعرفة فهي تعمل على توزيع المعرفة على الأساتذة وإيصالها لهم في الوقت الملائم مما يساهم في زيادة جودتهم في العمل ،(حميمدات، اكتوبر 2018، صفحة 124)أما بالنسبة لعملية تطبيق المعرفة فهي تعمل على زيادة جودة أعضاء هيئة التدريس من خلال تحويل المعارف التي تم الحصول عليها إلى واقع ملموس ينعكس على أداء الأساتذة وجودتهم في العمل.

6. مساهمة إدارة المعرفة في تعزيز جودة التعليم العالي –دراسة ميدانية لقسم هندسة النقل بجامعة قسنطينة 1 –

لغرض لدراسة المتغيرين الأساسيين لهذه الدراسة المتمثلين في إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي وهذا من خلال التعرف على مدى التطبيق الفعلي لإدارة المعرفة في الجامعة الجزائريةوكذا مساهمتها في تحسين جودة التعليم العالي، تم اختيار دراسة حالة جامعة الاخوة منتوري قسنطينة1 وبالضبط كلية العلوم والتكنولوجيا، قسم هندسة النقل والذي يضم 44 أستاذ، تم توزيع الاستبيان على الأساتذة، وقد تم استرجاع 40 استبيان أي عينة الدراسة تمثلت في 40 استبيان من أصل 44 المجتمع الأصلي للدراسة، أي ما نسبته 90 %بالتقريب جميع افراد المجتمع الأصلي ومن هنا يمكن تعميم النتائج على العينة كلها.

تمت دراسة الجانب الميداني وفقا لما يلي:

1.6. أقسام الاستبيان:

قسم الاستبيان إلى أربعة أجزاء أساسية هي على النحو التالي:

الجزء الأول: ويتعلق بالمعلومات الشخصية للعينة المدروسة والمتمثلة في الأساتذة وهي ترتبط بالمستوى العلمي، الخبرة في البحث، المشاركة في الملتقيات الوطنية والدولية، المقالات المنشورة على المستوى الوطني والدولي وكذا المؤلفات من الكتب والمطبوعات.

الجزء الثاني: ارتبط هذا الجزء بإدارة المعرفة، التعرف على الاستخدام الفعلي لها من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية التي تسهل الاتصالات وتشارك المعلومات ومنه اكتساب المعرفة ونقلها بين أعضاء هيئة التدريس.

الجزء الثالث: ركز هذا الجزء على جودة التعليم العالي، من خلال التعرف على مدة كفاءة البرامج الاكاديمية المتبعة ومدى التفاعل بين الأساتذة لتشجيع البحث والتطوير، ومدى تشجيع الاعمال المتميزة وتقديم تدريبات على مستوى الجامعة، وفقا لهذا الجزء سيتضح مدى تميز العينة المدروسة بالجودة.

الجزء الرابع: يوضح الجزء الأخير المعيقات التي تمنع من تطبيق إدارة المعرفة.

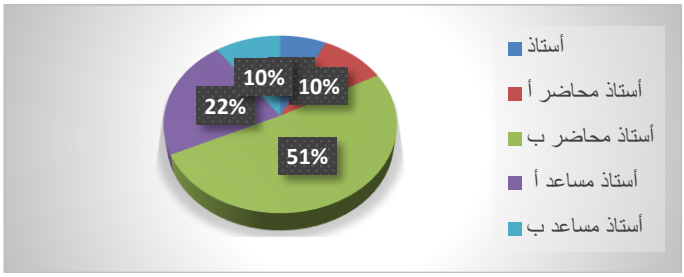
2.6. تحليل الاستبيان:

ا. تحليل بيانات الجزء الأول: معلومات شخصية حول العينة المدروسة

- **توزيع الأساتذة وفقا للرتبة المشغولة:**

من خلال الدائرة النسبية التالية سيتم توضيح توزيع الأساتذة لقسم هندسة النقل وفقا للرتب المشغولة.

الشكل رقم 01: توزيع الأساتذة وفقا للرتب المشغولة



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على بيانات الاستبيان

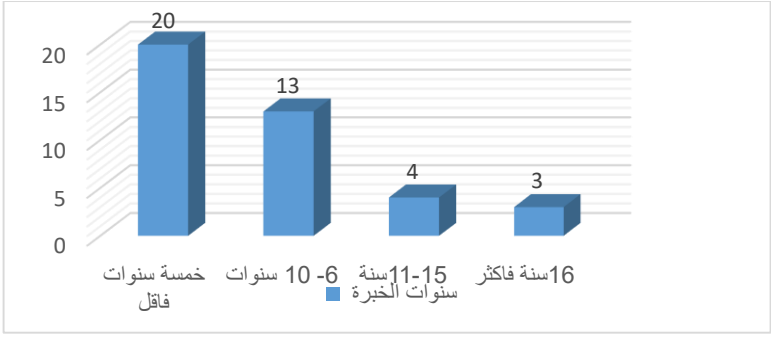
نلاحظ من خلال الشكل أن أكبر نسبة لرتبة أستاذ محاضر ب ما قدر ب 51 %، تليها رتبة أستاذ مساعد أ بنسبة 22 %

لتتساوى كلا من رتبتي استاذ مساعد ب واستاذ محاضر أ بنفس النسبة المتمثلة في 10 %، كما نجد رتبة أستاذ تحتل ما نسبتة 7 %، هناك تنوع في الرتب المشغولة في قسم هندسة النقل، وهذا ما يزيد من جودة الدراسة بعدم التركيز على فئة واحدة.

- **توزيع الأساتذة وفقا للخبرة في البحث:**

من خلال الشكل الموالي سيم توضيح توزيع الأساتذة وفقا للخبرة في البحث ضمن مجال التدريس في مؤسسات التعليم العالي وهي وفقا لما يلي:

الشكل رقم 02: توزيع الأساتذة وفقا للخبرة في البحث



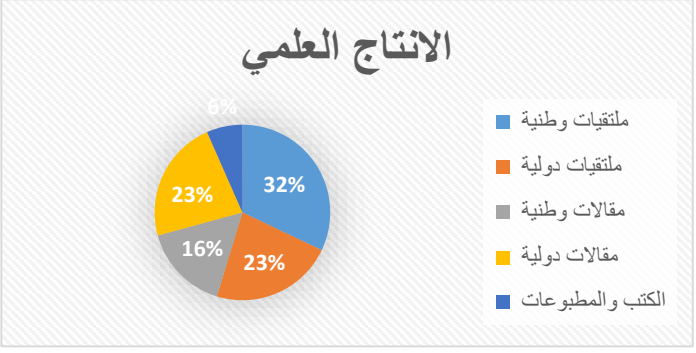
المصدر: من إعداد الباحثة بناء على بيانات الاستبيان

من خلال الشكل يتضح أن العينة تتميز بالامتزاج أي هناك تنوع في الأساتذة من حيث خبرتهم في البحث وهذا ما يؤكد توزيع الرتب المشغولة لارتباط الخبرة في البحث بالرتبة المشغولة لأغلب الأساتذة في قسم هندسة النقل لكلية العلوم والتكنولوجيا جامعة قسنطينة 1، وهذا ما يساعد على توليد المعرفة ونشرها بين الأساتذة والاستفادة منها.

- **توزيع الأساتذة وفقا للمؤتمرات والمنشورات العلمية:**

يبرز الشكل الموالي مدى الإنتاج العلمي للأساتذة بقسم هندسة النقل، والذي يختلف بين الملتقيات الوطنية والدولية، كذلك المقالات العلمية بنوعيها إضافة إلى المنشورات من الكتب والمطبوعات.

الشكل رقم 03: مشاركة الأساتذة في الملتقيات ونشر المقالات



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على بيانات الاستبيان

من خلال الشكل نجد أن الملتقيات الوطنية قد حظيت بأكبر نسبة والمقدرة ب 32% من المجموع الكلي للمشاركات والمنشورات لتليها كلا من الملتقيات الدولية ومقالات دولية بنفس النسبة المقدرة ب 23% من المجموع الكلي، أما فيما يتعلق بالمقالات الوطنية فهي بما نسبته 16 % ، وما لوحظ بالنسبة للكتب والمطبوعات فتمثلت نسبتها في 6 % هي نسبة قليلة لكن تتوافق مع رتب الأساتذة ضمن العينة المدروسة فقد لاحظنا سابقا أنه لدينا عدد قليل من الاساتذة الحائزين على رتبك استاذ محاضرأ ورتبة الاستاذية وما يطلب الترقية لهذه الرتب نشر مطبوعات أي هناك تشجيع على اكتساب المعرفة ونشرها وتحفيزها عن طريق مكافئة الباحث بالترقية في الرتبة، وما يظهر من خلال هذه العينة أن هناك تنوع في الانتاج العلمي يختلف بين المشاركة في الملتقيات الوطنية والدولية، كذلك هناك نشر للمقالات بنوعيها الوطنية والدولية، وما يلاحظ أن هناك تجانس في المشاركات والمنشورات أي تقارب من ناحية

النسب وهذا ما يساهم في تشارك وتبادل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس من الأساتذة وتوليد المعرفة لدى فئة الأساتذة الجدد مما يوسع المجال أمام نشر وتوزيع المعرفة.

ب. تحليل بيانات الجزء الثاني: إدارة المعرفة

من خلال الجدول الموالي سيتم توضيح مدى رؤية أراء العينة المدروسة حول قبولهم لتطبيق إدارة المعرفة، ويظهر ذلك على النحو التالي:

جدول رقم 02: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لأعضاء عينة الدراسة حول إدارة المعرفة

تطبيق إدارة المعرفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1.هناك استخدام مكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتواصل بين اطراف هيئة التدريس	2.2	0.951	متوسطة
2.وجود الانترنت في الجامعة يمكن من الاطلاع على كل جديد في ميادين العلم	2.2	1	متوسطة
3.يساعد وجود الانترنت في الجامعة على تحسين القدرة التعليمية	3	0	مرتفعة جدا
4.وجود موقع خاص للجامعة على الأنترنت يساهم في تزويد المتطلع عليه بالمعلومات	3	0	مرتفعة جدا
5.تستخدم الجامعة البريد الالكتروني كوسيلة للتواصل مع الطاقم التدريسي	2.4	0.882	مرتفعة
6.تستخدم الجامعة قاعدة بيانات للربط بين الأقسام والكليات	1.85	0.875	متوسطة
7. تعتمد الجامعة حوسبة المكتبات وتسهيل عملية الاتصال بالمكتبة	1.65	0.812	منخفضة
8.هناك تشارك وتبادل للمعارف بين أعضاء الطقم التدريسي	1.75	0.910	متوسطة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العامين	2.25	0.912	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على تحليل نتائج الاستبيان

من خلال الجدول يظهر أن المتوسط الحسابي العام ضمن فئة المحايدة المحصورة ما بين 1.67-2.34 بقيمة مقدرة ب 2.25 ، وانحراف معياري عام مقدر ب 0.912 وهو ما يظهر أن درجة موافقة الافراد عامة كانت متوسطة لكن هناك من العبارات ما حظي بالموافقة خاصة بالنسبة للعبارتين الثالثة والرابعة فقد تم الموافقة عليهما من طرف جميع أعضاء عينة الدراسة والذي يدل على اهتمام الجامعة بوسائل الاتصال الالكتروني واستخدامها في التواصل مع الأساتذة إضافة إلى اهتمامها باستخدام المكثف للأنترنت المساعد على توسيع المعارف

لدى أعضاء هيئة التدريس وأيضا العبارة الخامسة وهو ما يبين استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وايصال المعلومات المرجوة لأعضاء هيئة التدريس، والذي يساهم في تشارك ونشر المعرفة. كما يوجد من العبارات ما حظي بدرجة موافقة متوسطة بالنسبة للعبارات الأولى والثانية السادسة والثامنة أي فهي محصورة في فئة المحايدة، اما بالنسبة للعبارة السابعة فكانت درجة الموافقة عليها منخفضة أي أنها قوبلت بغير الموافقة من طرف أعضاء العينة المدروسة وهو ما يدل على عدم الاستخدام الأمثل للعناصر المولدة والمحفزة للمعرفة والتي تساهم في التشارك المعرفي بين الافراد، لكن ما لوحظ هو وجود قابلية من طرف أعضاء هيئة التدريس للعينة المدروسة لتطبيق إدارة المعرفة.

ج. تحليل بيانات الجزء الثالث: جودة التعليم العالي

بناء على بيانات الاستبيان سيتم توضيح مدى جودة التعليم العالي للعينة المدروسة وذلك وفقا للجدول التالي:

جدول رقم 03: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لعينة الدراسة حول جودة التعليم العالي

علاقة إدارة المعرفة بجودة التعليم العالي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1. يتميز أعضاء هيئة التدريس بالسعي المتواصل لاكتساب المعرفة وتشجيع البحث والتطوير	2.5	0.688	مرتفعة
2.تقدم مؤسسات التعليم العالي حوافز وتكريمات للأعمال المتميزة	1.65	0.933	منخفضة
3.تتميز البرامج الاكاديمية بالكفاءة	2.1	0.718	متوسطة
4.تتسم البحوث العلمية على مستوى الجامعة بالجودة	1.85	0.670	متوسطة
5.يتميز الأساتذة بالتواصل فيما بينهم لغرض توليد معارف جديدة	2	0.858	متوسطة
6.تعمل إدارة الجامعة على تطوير نفسها وتطوير طاقمها كليا	2.05	0.887	متوسطة
7.يعمل مختصو المعرفة في الجامعة على تحديث المعلومات باستمرار	2.25	0.850	متوسطة
8.تهتم الجامعة بتدريب أعضاء هيئة التدريس ومنحهم فرص التعلم لإنتاج المعرفة	2	0.794	متوسطة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العامين	2.05	0.822	متوسطة

المصدر: من إعدادا الباحثة بناء على تحليل نتائج الاستبيان

يبرز من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام أخذ قيمة 2.05 والانحراف المعياري العام 0.822 كما أن العبارات قد تركزت في فئة محايد وهذا يعني وجود نقص في جودة التعليم العالي ويظهر ذلك من خلال اتجاه أغلب الأساتذة المجيبين إلى المحايدة أي وجود نقص في البرامج الاكاديمية مع عدم الجودة الكاملة لها، وكذلك بالنسبة للبحوث العلمية، إضافة إلى عدم التواصل المستمر بين الأساتذة لتوليد معارف جديدة، إلا أنه بالنسبة للعبارة الثانية والمتمثلة في تقديم الجامعة لحوافز وتكريمات للأعمال الممتازة فهي ذات درجة موافقة منخفضة أي اتجه أغلب المجيبين عنها نحو عدم الموافقة هذا يعني أن هناك نقص في الاهتمام وعدم كفايته لتحفيز الأساتذة نحو الاعمال المتميزة، أما بالنسبة للعبارة الأولى والتي تمثلت في تميز الأساتذة بالسعي المتواصل نحو تشجيع البحث والتطوير لاكتساب المعرفة فقد حظيت بدرجة موافقة مرتفعة وهذا يعني اتجاه اغلب الإجابات نحو الموافقة ومنه يمكن القول أن أساتذة العينة المدروسة يحبذون تحفيز المعرفة عن طريق تشجيع البحث والتطوير لغرض التحسين الأمثل لجودة التعليم العالي.

د. تحليل بيانات الجزء الرابع: معيقات تطبيق إدارة المعرفة

بناء على الجدول الموالي سنوضح المعيقات التي تمنع من تطبيق إدارة المعرفة للعينة المدروسة وذلك على النحو التالي:

جدول رقم 04: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعيقات تطبيق إدارة المعرفة

معيقات تطبيق إدارة المعرفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1.عدم الاهتمام بنشر المعرفة وتشجيعها بين أفراد هيئة التدريس	2.15	0.875	متوسطة
2.عدم توفر الجامعة على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المساعدة على توليد ونشر المعرفة	2.85	0.366	مرتفعة
3.غياب الاتصال الجماعي بين أعضاء الطقم التدريسي	2.55	0.825	مرتفعة
4.غياب الدعم من طرف الإدارة العليا لتطبيق إدارة المعرفة	2.5	0.841	مرتفعة
5.الطابع الروتيني السائد في الجامعة ورفض التغيير	2.6	0.692	مرتفعة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العامين	2.53	0.758	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على تحليل نتائج الاستبيان

يبرز الجدول رقم 04 أن المتوسط الحسابي العام قدر ب 2.53 والانحراف المعياري العام قيمته 0.758 وهي ضمن فئة الموافقة أي هناك قبول شبه كلي حول وجود معيقات تمنع من تطبيق إدارة المعرفة بقسم هندسة النقل، كما نجد أن مختلف العبارات قد حظيت بدرجة الموافقة من طرف أعضاء العينة المدروسة فبالنسبة للعبارات من الثانية إلى الخامسة قد سجلت درجة موافقة كبيرة بين أعضاء عينة الدراسة والتي تعبر عن غياب الوسائل تكنولوجيا المعلومات المساعدة على توليد وتوزيع المعرفة في الوسط الجامعي، إضافة إلى عدم التواصل وعدم الدعم بين الأعضاء هيئة التدريس فيما بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس والإدارة من جهة أخرى، مع تأثير الطابع الروتيني للوسط الجامعي ومواجهة أي تغيير على مستواه.

❖ **اختبار الفرضيات:** بناء على النتائج المتوصل إليها من دراسة الجزء الثاني

- تم اثبات الفرضية الاولى والتي تنص على وجود قبول من طرف أفراد عينة الدراسة لتطبيق إدارة المعرفة.
- تم نفي الفرضية الثانية والتي تنص على العينة المدروسة تتسم بالجودة في التعليم العالي.
- تم اثبات الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود عدة عوائق تمنع من تبني إدارة المعرفة في العينة المدروسة،

7. خاتمة:

من خلال هذه الدراسة تم توضيح موضوع في غاية الأهمية والمتمثل في تطبيق إدارة المعرفة ومدى دورها في تحقيق جودة التعليم العالي ولغرض التمكن من الوصول إلى نتائج واقعية تم أخذ عينة من الأساتذة لقسم هندسة النقل بجامعة قسنطينة –1 حيث استرجع ما نسبته 90 بالمئة من الاستبيانات الموزعة، وبالرغم من صغر حجم العينة إلا أنها تبقى حالة من الحالات التي تعيشها الجامعة الجزائرية.

ولقد تبين وجود اهتمام واضح من طرف الأساتذة بمجال البحث والتطوير في الوسط الجامعي، إضافة إلى قبولهم لتحفيز واكتساب ونشر المعرفة عن طريق تبادل المعرفة داخل وخارج الجامعة من خلال المشاركة في الملتقيات ونشر المقالات بنوعيها، إلا أنه هناك موانع تشكل عائق لتطبيق إدارة المعرفة على مستوى الجامعة هذا من جهة، من جهة أخرى فقط اتضح وجود نقص في

جودة التعليم العالي يرجع سببه الرئيسي إلى عدم تشارك المعارف وزيادة الانتاج البحثي من طرف الاساتذة.

ومنه فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ وجود سعي من طرف الأساتذة لتوليد وتحفيز المعرفة؛
- ✓ هناك حفظ للمعرفة الظاهرية بناء على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ✓ هناك نقص في توزيع ونشر المعرفة الباطنية لدى أساتذة العينة والذي أثر على جودة التعليم العالي؛
- ✓ قبول الأساتذة لتطبيق إدارة المعرفة من خلال سعيهم لتوليد المعرفة ونشرها من خلال المشاركة في الملتقيات ونشر المقالات؛
- ✓ تتسم العينة محل الدراسة بنقص في جودة البرامج الأكاديمية وكذلك البحوث العلمية نتيجة عدم التحفيز من طرف الجامعة، والذي يؤثر بصفة مباشرة على جودة مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة؛
- ✓ وجود عوائق تمنع من تطبيق إدارة المعرفة بالرغم من الاهتمام البالغ لأساتذة العينة بالبحث والتطوير، ويمكن اجمالها فيما يلي:
  - نقص التزام المسيرين؛
  - عدم التفاعل بين الاساتذة والذي يؤدي إلى خزن المعرفة عند فئة معينة دون الاخرى والذي يؤثر بدوره على جودة التعليم العالي؛
  - نقص في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الاقتراحات: لغرض زيادة جودة التعليم العالي من خلال تطبيق إدارة المعرفة يجب الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

- ✓ السعي لأجل تطبيق إدارة المعرفة؛
- ✓ تطبيق إدارة المعرفة يمكن من تعزيز جودة التعليم العالي وتفادي النقص على مستوى عينة الدراسة؛
- ✓ تخطي عوائق تطبيق إدارة المعرفة من خلال:
  - خلق جو ملائم للتفاعل بين الأساتذة وتبادل المعرفة؛

- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المساهم في توليد وحفظ المعرفة؛
- الاستغناء عن الطابع الروتيني السائد في الجامعة من خلال الاقتناع بان تطبيق إدارة المعرفة يؤدي لتحسين جودة التعليم العالي؛
- اقتناع الإدارة العليا بفعالية تطبيق إدارة المعرفة وبالتالي تعمل على توفير الظروف المناسبة لتحقيق ذلك.

8. قائمة المراجع:

1. صالح إسماعيل أبو عودة،(2016)، دور الأنماط القيادية في تعزيز ممارسة عمليات إدارة المعرفة لمنتسبي قوى الامن الفلسطيني بالمحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

2. وسام مهيبل، (سبتمبر 2019)، تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي –دراسة حالة جامعة الجزائر3–، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 02، العدد 08، ص. 108- 130.

3. علي مكيد، فاطمة يحياوي، (أفريل 2014)، واقع التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 1، ص.7-27.

4. معاذ يوسف الذنيبات، (دون تاريخ النشر)، اختبار نموذج مقترح للتطبيق الناجح لإدارة المعرفة في الجامعات السعودية: نحو استراتيجية فعالة لإدارة المعرفة، جامعة الطائف، المملكة العربية السعودية.

5. خالد عتيق سعيد عبد الله،(25-27 مارس 2014)، جاسم محمد جرجيس، مداخلة بعنوان: إدارة المعرفة مفهومها وأهميتها وواقع تطبيقها في المكتبات العامة في دولة الامارات العربية المتحدة من وجهة نظر مديرها، https://www.qscience.com/, 23 mars 2022.

6. راتب صويص واخرون، (31 ديسمبر 2011)، عمليات إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية Orange ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 7، العدد 4، ص. 511-526.

7. حيدر شاكر نوري، (2011)، تأثير عمليات إدارة المعرفة في تطوير القدرات المميزة دراسة تطبيقية في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية، مجلة ديالى، العدد 48، 2011، ص. 10.

8. نوال شنانفي، رابح خوني، (جوان 2020)، اثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع داخل المنظمة –دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر فرع بسكرة، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 7، العدد، 2، ص. 564-578.

9. لويزة فرحاتي واخرون، (ديسمبر 2018)، إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي تجارب بعض الجامعات، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 4، خنشلة، ص. 117-131.

10.صالح حميمدات، (أكتوبر 2018)، دور إدارة المعرفة في ضمان جودة أعضاء هيئة التدريس بجامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 4، العدد 2، ص. 117-133.

11. أفنان العوفي، (فيفري 2019)، واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة طاهري محمد، بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الرابع، العدد 3، ص. 493-506

12.إسماعيل سالم منصور ماضي، (2010)، دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي حالة دراسية الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

13. فليح حسن خليف، (2007)، اقتصاد المعرفة، جدار الكتاب العالمي، عمان، الأردن.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Yang, Chua lee & Ismail, MaizatulAkmar,(2010), "Knowledge link": the knowledge management system for higher learning institutions.

2. Sangeeta NamdevDhamdhere, (January 2015), importance of knowledge management higher educational, Turkish Online Journal of Distance Education, Volume: 16 Number: 1, pp. 162-183.

3. Yaying Mary Chou Yeh ,(Sepember2005), "The Implementation Of Knowledge Management System In Taiwan's Higher Education", In: Journal of College Teaching & learning, Vol 2, No 9, pp. 4-35.

4. Lisa Petrides, A. & Thad Nodine R, (2003), Knowledge Management In Education: Defining The landscape, The Institute Of Knowledge Management In Education, USA.

5. Laudon. K.C.&Laudon . J.P, (2004), Management Information Systems –Managing The Digital Form, Pearseon Hall.