

تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي
-دراسة حالة جامعة الجزائر 3-

د/ وسام مهيبيل

جامعة الجزائر 3

wissem.mehibel@g/mail.com

تاريخ النشر: 2019/09/15

تاريخ القبول: 2019/06/22

تاريخ الارسال: 2018/12/08

ملخص :

تواجه مؤسسات التعليم العالي بالجزائر تحديات وأخطار بسبب تخلف البرامج التعليمية عن حاجات المجتمع ومتطلبات العصر، وضعف سمعتها وتدني جودة التعليم العالي وعجزها على تكوين مجتمع معرفي وسد الفجوة المعرفية بينها وبين المجتمعات الأخرى، وكون مؤسسات التعليم العالي في طبيعتها مؤسسة معرفة وليست مجرد مؤسسة تعليمية تقليدية أكثر احتياجاً لتطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة خدماتها وتلبية حاجات المجتمع العلمية وتوفير متطلباته وتقوية العلاقة بما يضمن ولاءه.

الكلمات المفتاحية:

المعرفة، إدارة المعرفة، ضمان جودة التعليم العالي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

Abstract:

Higher education instructions in Algeria are facing challenges and threats because of the failure of educational programs to cover the society needs and today's requirements. They are known by their poor reputation, the low quality of higher education, their inability to form a knowledge community and to bridge the gap between them and other societies.

The higher education instructions in their nature are instructions of knowledge and they're not merely traditional education instructions. They need to apply the knowledge management to insure the quality of their services, meet society's needs for knowledge, provide its requirements and strengthen relationship to ensure its loyalty.

Key words: knowledge, the knowledge management, insures the quality of higher education, TIC.

مقدمة:

إذا كانت المعرفة هي الأصل الأكثر قيمة في مؤسسات اليوم، فإن المهمة الأساسية لهذه المؤسسات إنما تتمثل في كيفية المحافظة على هذا الأصل أولاً، وكيفية استخدامه من أجل خلق القيمة وتحقيق التميز ثانياً وهنا جوهر إدارة المعرفة، حيث يفرض التحول على جميع المؤسسات الخاصة والعامة وبغض النظر عن أهدافها ونوع نشاطها أن تواكب نموذج مؤسسة المعرفة.

تعتبر مؤسسات التعليم العالي نموذجاً لمؤسسة معرفة يتوقف نموها وازدهارها على كفاءة وفعالية الإدارة في استثمار أصولها المعرفية وتوظيفها لتطوير أنشطة البحث على المستوى النظري والعملي، لذلك فالنظرة الجديدة إلى مؤسسات التعليم العالي تتجاوز النظرة الوظيفية التقليدية التي تعتبر مؤسسة التعليم العالي مؤسسة علمية وتعليمية اجتماعية فقط، بل هي مؤسسة شبكية مرنة ومفتوحة على العالم تسعى لتكوين مجتمع للمعلومات والمعرفة فهي أحد أهم مؤسسات المعرفة الوطنية في كل بلد.

يمكن لمؤسسات التعليم العالي الأخذ بمفهوم إدارة المعرفة لمواجهة التحديات والأخطار وتسعى بذلك جاهدة لضمان جودة خدماتها التعليمية وجودة البحث العلمي وتحسين سمعتها خاصة بسوق العمل وزيادة رضا الطالب والمجتمع ككل، نسعى من خلال بحثنا هذا إلى الإجابة على المشكلة التالية:

ما أثر تطبيق إدارة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3 ؟

تحت هذا السؤال يتم إدراج الأسئلة الفرعية التالية:

◀ هل لخصائص أفراد المعرفة أثر على تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3 ؟

◀ ما واقع تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي في جامعة الجزائر 3 ؟

محاولة الإجابة على هذه الأسئلة وضعت الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3 تعود إلى متغيرات الخصائص التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس (أفراد المعرفة).

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي في جامعة الجزائر 3.

محاولة معالجة إشكالية البحث تم التطرق بالدراسة إلى المحاور التالية:

أولاً: المفاهيم الأساسية المتعلقة بإدارة المعرفة

ثانياً: تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي

ثالثاً: أساسيات ضمان الجودة في التعليم العالي

رابعاً: نجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

خامساً: واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3

أولاً: المفاهيم الأساسية المتعلقة بإدارة المعرفة

1. تعريف المعرفة

تعتبر المعرفة المواد المصنعة من المعلومات فهي حصيلة ما يمتلك الفرد أو المؤسسة أو المجتمع من معلومات، يمكن تعريف المعرفة رياضياً على أنها:

$$(1) \quad K=(I+T)^S$$

حيث أن المعرفة مركب من المعلومات والتكنولوجيا يزداد تأثيرهما بالمشاركة الجماعية.

تبقى المعرفة المسجلة في الذاكرة الفردية والجماعية للأفراد أو في الروتينيات والإجراءات التنظيمية كموارد تنظيمية مرتبطة بشكل كبير مع مسار المؤسسة ضرورية لتطوير القاعدة المعرفية للمنظمة والتي لا يسهل محاكاتها من قبل منظمات أخرى، وعليه كون [Nonaka & Takeuchi] نموذجاً مولداً لخلق المعرفة التنظيمية² يركز على تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة.

2. ضرورة التحول من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة

يعرف مجتمع المعلومات على أنه مجتمع ما بعد الصناعي فهو "مجتمع حيث المعلومات في أكثر أشكالها اتساعاً وتنوعاً هي القوة الدافعة والمسيطر، وينشغل معظم أفراد هذا المجتمع بإنتاج المعلومات أو جمعها أو اختزائها أو معالجتها أو توزيعها"³، أما مجتمع المعرفة هو ذلك " المجتمع الذي ينتج ويستهلك ويوظف المعلومة لمعرفة خلفيات وأبعاد الأمور بمختلف أنواعها، ليس في بلده فقط بل في أرجاء العالم كله"⁴.

يعتقد Drucker أن "توسيع فرص التعلم ستخلق حجماً كبيراً من الأفراد المتعلمين رسمياً وذوي المعرفة ويصبحون طبقة جديدة من العاملين في المعرفة"⁵، وأكد كل من Nonaka و Drucker بأن منظمات المستقبل ستكون منظمات معرفية قائمة على المعلوماتية تستثمر في المعرفة الضمنية وأكثر الموجودات قيمة في هذه المؤسسات هم عمال المعرفة.

3. 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 الأفراد منفردة"⁶، يستنتج من التعريف الأول أن إدارة المعرفة جهد منظم واعى موجه من قبل المؤسسة لتحقيق أكبر قدر من الفعالية التنظيمية. كما يمكن تعريف إدارة المعرفة على أنها نتيجة "الإرادة الإستراتيجية والعمل الجماعي، الدائم، الذي يترجم بإنشاء قيمة مضافة نوعية لكل هيئة"⁷، تسعى إدارة المعرفة من خلال التعريف الثاني لاكتساب واستخدام الموارد لخلق وتكوين بيئة، تكون فيها المعلومات في متناول الأفراد يمكن لهم فيها استخدام، تقاسم وتطوير معارفهم.

تعمل إدارة المعرفة على معالجة المعرفة التنظيمية في كافة مراحلها، بدءاً من نشأتها، وتطويرها، واستخدامها، وصولاً إلى نشرها وتطبيقها.

4. دعائم تطبيق إدارة المعرفة

يتطلب تطبيق إدارة المعرفة دعائم تهيئ بيئة المؤسسة لها من خلال تسهيل تداول المعلومات والعمل في وسط تسوده الشفافية، فالمعلومات تبقى مصدر المعرفة، وتعتبر الموارد البشرية والأنشطة والتكنولوجيا أهم دعائم تطبيق إدارة المعرفة، فالعقل البشري الركيزة الأساسية في إنتاج المعرفة وأنشطة إدارة المعرفة مجموعة من العمليات المتتابعة التي تكمل بعضها البعض فكل عملية تعتمد على العملية السابقة لها وتعزز التي تليها، كما وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتكزاً لإدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة.

5. أنشطة إدارة المعرفة

يتطلب أولاً في إدارة المعرفة تشخيص المعرفة وتوليدها من خلال تحديد نوع المعرفة المتوفرة لدى المؤسسة ومقارنتها بما هو مطلوب وتحديد مصادرها، فهي لدى الموظفين أم في النظم أم في الإجراءات، والسعي على الحصول عليها، ثم تخزينها بشكل منظم أي بتصنيف المعرفة وفهرستها (تبويبها) ثم الاحتفاظ بها ببناء ذاكرة تنظيمية للمؤسسة بمساندة التكنولوجيات الداعمة، ثم ضمان توزيع المعرفة الملائمة إلى الشخص الباحث عنها وتيسير الاتصال لذلك.

يبقى الهدف الأساسي من إدارة معرفة هو استخدام تطبيق المعرفة لتلبية احتياجات المؤسسة واستخدامها في تحسين العمليات وضمان الميزة التنافسية، إلا أن احتياجات المؤسسة من المعرفة متجددة وتطبيق المعرفة تظهر الحاجة لمعارف جديدة وأوسع من السابقة وبالتالي يتطلب التشخيص الجديد للمعرفة المطلوبة وعلى هذا الأساس تشكل أنشطة إدارة المعرفة مخطط على شكل دائرة.

ثانياً: تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي

سنتطرق بهذا المحور إلى مبررات تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي ومعوقات هذا التطبيق وسبل تجاوز هذه المعوقات.

1. مبررات تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي

عدة مبررات لاعتبار بيئة الجامعات والكليات بطبيعتها والدور المناط بها، من أنسب البيئات لتطبيق إدارة المعرفة ولضمان جودة خدماتها وهي كالتالي:⁸

— تعد البيئة التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي من أكثر البيئات مناسبة لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة بل تكاد تكون الأكثر احتياجاً لتطبيق هذا المفهوم مقارنة بغيرها من المؤسسات فهي المسؤولة عن إعداد وتهيئة الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة.

— إيجاد المعرفة وابتكارها واكتشافها ونشرها وتداولها هو السبب الرئيس في وجود وإنشاء مؤسسات التعليم العالي.

- تمتلك الجامعات والكليات عادة بنية تحتية ومعلوماتية حديثة.
- مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمراً طبيعياً جداً بين أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والطلاب بصفة عامة.
- أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب للوصول إليها هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.
- يتوافر في هذه المؤسسات عادة مناخاً تنظيمياً يتسم بالثقة، فلا يتردد أي عضو من نشر وتوزيع ما لديه من معرفة.

تشجع مؤسسات التعليم العالي عادة وبناءً على بيئتها التنظيمية ورسالتها العمل الجماعي والانفتاح الذهني والموضوعية في التعليم وتكافئ المبادرة والابتكار والابداع، ولعل كل هذه المصطلحات من لغة المستقبل توحى بأهمية المعرفة وإدارتها فهذه المؤسسات هي مؤسسات المعرفة وهي مؤسسات المستقبل.

2. معوقات تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي

مازالت إدارة المعرفة تواجهه جملة من المعوقات منها:⁹

- نقص وانعدام الدافع لدى المستعملين
- نقص التزام المسيرين
- خطر الروتين المصاحب لرسملة المعلومة
- الصعوبة القانونية لتحديد أصل الملكية الفكرية للمعرفة
- يعكس التجديد والجودة الوعي بأن المعرفة والكفاءات التي يطول الحصول عليها أو يصعب تحصيلها، هي عامل تميز أساسي، فلا بد من أخذ هذه الصعوبات في تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي بعين الاعتبار عند التخطيط لتطبيق إدارة المعرفة ومحاولة إيجاد الآليات لمواجهتها والتقليل من تأثيرها، لأن ذلك سيساهم بدرجة كبيرة في تحقيق النجاح لمشروع إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي لضمان الجودة.

3. سبل تجاوز معوقات إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي

من سبل تجاوز معوقات إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي ما يلي:¹⁰

- توفير ميزانية مناسبة لدعم مشاريع المعرفة.
- توفير آليات لاستقبال الآراء والمقترحات.
- تشجيع أفرادها على الاستفادة من مخزون المعرفة الذي تمتلكه.
- تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها في إدارة المعرفة.
- لعل مؤسسات التعليم العالي التي تشهد رداءة البحث العلمي سيؤثر هذا سلباً على سمعتها فهي محرك عجلة البحث العلمي، وأين تتواجد الجامعات الأفضل تواجد المجتمع المعرفي القائم على البحث والتطوير، فالبحث

العلمي يتجه نحو الاستخدام الخاطئ الناتجة عن عدم احترام الدقة والموضوعية وكثرة السرقة لجهود الآخرين دون احترام الأمانة العلمية.

لكن بتفعيل قنوات الاتصال باستخدام تكنولوجيا الاتصالات وتوظيفها في نقل المعرفة يحول دون ذلك ويعيق هذا الاستخدام الخاطئ للبحث العلمي حيث يصبح البحث عن المصادر وتكرار المعلومات يسير وستكون وسائل مراقبة فعالة للمحافظة على الامانة العلمية، كما أن التمويل الموجه للبحث العلمي لا يمكنه من تحقيق الفوائد المرجوة فينبغي توفير ميزانية مناسبة لذلك.

ثالثاً: أساسيات ضمان الجودة في التعليم العالي

سنطرق أولاً إلى مفهوم ضمان جودة التعليم العالي تم إلى محاور ومؤشرات ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي.

1. مفهوم ضمان جودة التعليم العالي

حتى تتحقق الجودة في الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، يجب أن تقوم هذه الأخيرة باتخاذ إجراءات متعددة تسمى بضمان الجودة و"ضمان الجودة بالتعليم العالي مصلح عام يقصد به إجراء دائم ومستمر يهدف إلى تقييم، تقدير، مراقبة، ضمان وتحسين جودة نظام أو مؤسسات أو برامج التعليم العالي في المجال الاقتصادي، استعمل مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي منذ 1990 والذي يقصد به أيضاً الوسائل الموظفة لتعزيز الاعتراف بالمؤهلات والشهادات بين مختلف مؤسسات التعليم العالي"¹¹.

لم تعد جودة التعليم العالي من المسائل التي يمكن أن تتغاضى عنها أي دولة خاصة بعد أن أصبح التعليم من أهم مجالات الصراع الدولي فهي مدخل طبيعي لأي تغيير ومؤشر إلى تقدم وتطور أي مجتمع، ونظراً للنجاح الذي حققته مبادئ الجودة في المؤسسات الاقتصادية خاصة اليابانية والأمريكية في العقدين الأخيرين حيث أصبحت الجودة أحد أهم المواضيع اهتماماً في إدارة الأعمال، امتد استخدام مبادئ الجودة على المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية ومنها التعليم العالي بوضع المعايير والأساليب لضمان الجودة خاصة مع توافر وتعدد الخبرات الدولية في هذا المجال.

2. محاور ومؤشرات ضمان الجودة من خلال المنظور الجامعي

لقد تم حصر محاور ومؤشرات ضمان الجودة بالجامعة في ستة محاور وهي:

1.2. جودة البرنامج الأكاديمي

من العوامل المرتبطة بضمان جودة التعليم العالي أصالة برامجها وجدية مناهجها من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب وإلى أي مدى ترتبط بيئة الطالب وتغني شخصيته وتنمي قدراته ومهاراته، حيث تكون البرنامج الأكاديمي ملائمة ومنتكيفة مع حاضر الطالب ومستقبله وتراعي ميوله واتجاهاته ومشاكله واستعداداته وأن تساعد على إحداث تغيرات في سلوكه.¹²

2.2. جودة أداء عضو هيئة التدريس

عضو هيئة التدريس أحد أهم العناصر التي تتضافر للارتقاء بالعملية التدريسية ومن العوامل المهم لضمان جودة التعليم العالي لذلك أصبح لزاماً على مؤسسات التعليم العالي تهيئة كل الظروف لتحسين جودة أداء عضو هيئة التدريس والذي واجباته التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

ينبغي على مؤسسات التعليم العالي الاهتمام بتقييم أعضاء هيئة التدريس بكل موضوعية ومشاركة جميع الأطراف ذات العلاقة بالعملية التدريسية من طلبة ورئيس قسم وعميد وزملاء في القسم الواحد إضافة إلى عضو هيئة التدريس نفسه في التخطيط والتنفيذ لعملية التقييم، ولا بد من شمولية عملية التقييم بناءً على واجبات عضو هيئة التدريس كما ويجب تزويد عضو هيئة التدريس بالتغذية الرجعية وبالتوصيات النهائية ليستفيد منها بتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف وعلى المؤسسة التعليمية أن تكون عوناً له بتقديم النصائح والإرشادات بشكل علمي وموضوعي.

3.2. جودة البحوث العلمية

يعد البحث العلمي أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي في تطوير ذاتها وفي إثراء المعرفة العلمية ولا يوجد شك أن الدول لا ترتقي إلا بارتقاء العلم فيها، وعليه من الضروري مساهمة أعضاء هيئة التدريس في أنشطة البحث العلمي وتنمية المعرفة خارج مجال الترقية العلمية وكذلك مساهمة الكلية من خلال فرق عمل بحثية في خدمة قطاعات الإنتاج المختلفة بالمجتمع المحلي وتوفير الأموال اللازمة للبحث العلمي.

4.2. جودة الخدمات الطلابية

من المؤشرات التي تضمن جودة الخدمات الطلابية:¹³

- توفر البيئة اللازمة لمساعدة التطور الفكري والشخصي للطلبة.
- توفر الخدمات الضرورية للطلبة بما يتفق مع أهدافها وغاياتها المعلنة.
- إجراء الدراسات اللازمة لمعرفة احتياجات الطلبة وخصائصهم ومشاكلهم من أجل تقديم الخدمات الممكنة لهم والتي تساعدهم في حياتهم الأكاديمية وتقلل مشاكلهم.

5.2. جودة الخرجين

من المؤشرات التي تضمن جودة مخرجات المؤسسات التعليمية العالي تقوم هذه الأخيرة باستطلاع رأي الطلبة من خلال استبيانات حول مختلف جوانب العملية التدريسية ومن ذلك:¹⁴

- استبيان تقييم العملية التدريسية نهاية كل فصل دراسي.
- استبيان تقييم المواد التدريسية الجديدة.
- استبيان رضا الطلبة على الخدمات الجامعية.
- إدانة العلاقة مع الخريجين وتقييم أوضاعهم.

- استضافة الخريجين في الجامعة وإجراء اللقاءات معهم من قبل عميد الكلية ورئيس القسم.
- استطلاع رأي المؤسسات وأرباب العمل حول مستوى أداء خريجي الجامعة ولكل تخصص.

6.2. جودة مراكز المعلومات والمكتبة

تعتبر جودة مراكز المعلومات والمكتبة في غاية الأهمية وخاصة لمؤسسات المعرفة كجامعة ومن المؤشرات التي من شأنها أن تضمن جودة هذا المعيار الآتي:

- توفير مكتبة إما عن طريق الامتلاك أو إيجاد التسهيلات اللازمة على توفير مجموعات كافية من حيث المستوى والتنوع والتنوع من مصادر التعلم بما يفي بحاجات الطلاب الدارسين والبرامج المقدمة¹⁵.
- استخدام المكتبات الرقمية والافتراضية من أجل تسهيل البحث العلمي للطلبة والأساتذة فضلاً عن الإطلاع على آخر المستجدات على المستوى العلمي في العالم.¹⁶
- تلاءم خدمات المكتبة المتوفرة مع استراتيجيات التعلم ونتائج التعلم المقصودة.

7.2. جودة المباني التعليمية ومرافقها وتجهيزاتها

تتضمن جودة هذا المعيار المؤشرات التالية :

- مدى قدرة المبنى المدرسي على تحقيق الأهداف.
- مدى جاهزية المكتبة.
- مدى جاهزية المختبرات والورشات.
- حجم الاعتماد المالي.

8.2. جودة الإدارة التعليمية

يدخل في إطار جودة إدارة المؤسسة التعليمية ما يلي:¹⁷

- التخطيط الإستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة الجودة.
- التزام القيادة في الإدارة العليا بالجودة.
- مناخ العلاقات الإنسانية الطيبة والإحترام بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والقيادة الإدارية.
- التدريب على مفاهيم ضمان الجودة.

رابعاً: نجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

كون مؤسسات التعليم العالي بطبيعتها مؤسسات معرفة فإدارة المعرفة بما يعد طبيعياً، سنتناول بهذا المحور أهمية إدارة المعرفة ودورها في تعزيز ضمان الجودة، حيث سنتطرق إلى فوائد أنشطة إدارة المعرفة لتحقيق محاور ضمان الجودة ثم إلى أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كداعم أساسي لتطبيق إدارة المعرفة وضروري لنجاح برنامج ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي.

1. أهمية أنشطة إدارة المعرفة لنجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

يمكن تصنيف الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي إلى خمس فئات أساسية هي:¹⁸

1.1 الفوائد المحققة في مجال البحث العلمي

من الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال البحث العلمي ما يلي:

- توفير الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.
- تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.
- تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
- تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.

2.1 الفوائد المحققة في مجال تطوير المناهج

من الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال تطوير المناهج ما يلي:

- تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.
- تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
- تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء، وتقييم الطلاب، وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء.
- سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة، نتيجة لما توفره إدارة المعرفة من أساليب وممارسات للربط بين الأفراد.

3.1 الفوائد المحققة في الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين

لعل من أهم الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين الآتي:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبات، المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلاب، إضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالجامعة داخلياً وخارجياً عبر الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب عبر موقع الجامعة الإلكتروني وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من الجامعة وغيرهم كالمقومين الخارجيين لخدمات الجامعة.
- تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائياً إلى الرفع من مستوى خريجي الجامعة.

4.1. الفوائد المحققة في مجال الخدمات الإدارية

تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي سيكون له أثر على الخدمات الإدارية، حيث سيؤدي حتماً إلى:

- تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في الجامعة، وذلك نتيجة لما ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة من تحسينات في مجال العمل الإداري كالاتجاه نحو اللامركزية في العمل وفي أسلوب تقديم تلك الخدمات، تطوير السياسات والإجراءات الإدارية، تطوير وتحسين مستوى الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة، إضافة إلى تحسين قدرة المؤسسة التعليمية في الاتصالات.

- زيادة قدرة الجامعة الإدارية فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع قواعد عامة (خطوط عريضة) للتصرفات لتحقيق الانسجام في الإجراءات المتبعة في كافة إدارات الجامعة وأقسامها، وإعطاء الصلاحيات للكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن إطار القواعد العامة للتصرف.

5.1. الفوائد المحققة في مجال التخطيط الإستراتيجي

من الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي في مجال التخطيط الاستراتيجي ما يلي:

- تحسين القدرة على دعم الاتجاه نحو اللامركزية والتخطيط الإستراتيجي وصنع القرار.
- تحسين تبادل المعلومات الداخلية والخارجية للتقليل من الجهود الزائدة، وتخفيف عبء توصيل المعلومات والتقارير التي تعد لترفع إلى جهات عديدة.
- تعزيز القدرة على وضع خطة إستراتيجية ملبية لاحتياجات سوق العمل.
- تبادل المعرفة المجمع من مصادر متعددة داخلياً وخارجياً، مما يساعد الجامعة في التحول إلى منظمة متعلمة قادرة على التكيف السريع مع اتجاهات السوق.

2. أهمية تكنولوجيا إدارة المعرفة لإنجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

تسهل بيئات التعليم الإلكتروني¹⁹ التفاعل والتشارك بين الأساتذة والطلبة.

تسمح النظم الخبيرة ضمان جودة التعليم العالي من خلال تصميم برامج تعليم خبيرة²⁰ تكون بالنسبة للطلاب أستاذ ذكي قادرة على تنظيم العملية التربوية²¹، ولقد نالت برامج التعليم الخبيرة نجاحاً كبيراً في مجال الرياضيات واللغات الأجنبية، هذا النوع من النظم يقوم بتمثيل المعرفة البشرية لخبير أي جمعها وتحسينها، كما يمكن أن تجمع خبرة أكثر من شخص في نظام واحد²²، وتقدم النتائج انطلاقاً من المعرفة المكتسبة من الخبراء والمخزنة في قاعدة المعرفة²³، حيث تخزن بقاعدة المعرفة البيانات غير المهيكلة والبيانات الكيفية بالإضافة إلى المعرفة الضمنية وتختلف قاعدة المعرفة عن قاعدة البيانات في كون هذه الأخيرة تخزن إلا البيانات الكمية والمهيكلة.

تسعى برمجيات العمل الجماعي²⁴ إلى تحسين كفاءة الاتصال، التعاون والتنسيق بين أعضاء الفريق المشاركة في نفس المشروع.

تمثل برمجية تخطيط موارد المؤسسة²⁵ أحد أهم التكنولوجيات التي يجب لمؤسسات التعليم العالي الاستثمار فيها لضمان جودة خدماتها، حيث يمكن تصميم برمجية تخطيط موارد المؤسسة للنظام الأكاديمي²⁶ بمركزة البيانات أو تجميعها من مختلف الكليات والأقسام وتوحيدها لإنشاء قاعدة بيانات واحدة ضخمة، وبوجود نظام معلومات مركب من عدة تطبيقات متجانسة تتقاسم نفس قاعدة البيانات ووحيدة من خلال نظام مؤتمم يُفعل محرك تدفق العمل ويتجنب تكرار المعلومة.

يعتبر مستودع البيانات للنظام الأكاديمي²⁷ نوع من أنواع قواعد البيانات التي تحوي كماً هائلاً من البيانات الموجهة للمساعدة على اتخاذ القرارات داخل الجامعة²⁸، ما يميز مستودع بيانات النظام الأكاديمي سهولة الاستخدام مع مرونة التنقل بين المتغيرات (المقر، الكلية، القسم، الفصل الدراسي، الدرجة العلمية، وغيرها). تعتبر أيضاً بوابة المؤسسة²⁹ الوسيلة الأكيدة والسريعة والأقل تكلفة³⁰ لتزويد الزبائن والمتعاونين بصفة عامة مختلف الأطراف المتعاملين مع الجامعة بالمعلومات التي يريدونها بالوقت المناسب والمكان المناسب.

الشبكات الاجتماعية للمنظمات³¹ فهذا النوع من الشبكات عند اعتماده بالجامعة يقدم قيمة إضافية متعلقة بأفكار الطلبة والأساتذة والموظفين، آرائهم وإنشغالاتهم ومستوى رضاهم عن العمل ويعمل على تشجيع ظهور أفكار وابتكارات وتوليد المعرفة والنهوض بالذكاء الجماعي.

تمكن الحوسبة السحابية³² مؤسسات التعليم العالي من الاستفادة من جميع الموارد الحاسوبية التي يحتاجون إليها، وتجنبهم تكاليف باهظة والعائدة من تركيب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

كل هذه التكنولوجيات التي تم عرضها لها أن تضمن الجودة في التعليم العالي فهي تدعم إدارة المعرفة وبشكر كبير حيث تعطي لها جانباً ملموساً وتزيل الغموض بشكل واضح على أنشطتها وإجراءاتها والشكل الآتي توضيح لذلك.

7.3. جودة المباني التعليمية ومرافقها وتجهيزاتها

تتضمن جودة هذا المعيار المؤشرات التالية :

- مدى قدرة المبنى المدرسي على تحقيق الأهداف.
- مدى جاهزية المكتبة.
- مدى جاهزية المختبرات والورشات.
- حجم الاعتماد المالي.

8.3. جودة الإدارة التعليمية

يدخل في إطار جودة إدارة المؤسسة التعليمية ما يلي:³³

- التخطيط الإستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة الجودة.
- التزام القيادة في الإدارة العليا بالجودة.

- مناخ العلاقات الإنسانية الطيبة والإحترام بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والقيادة الإدارية.
- التدريب على مفاهيم ضمان الجودة.

رابعاً: نجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

كون مؤسسات التعليم العالي بطبيعتها مؤسسات معرفة لإدارة المعرفة بما يعد طبيعياً، سنتناول بهذا المحور أهمية إدارة المعرفة ودورها في تعزيز ضمان الجودة، حيث سنتطرق إلى فوائد أنشطة إدارة المعرفة لتحقيق محاور ضمان الجودة ثم إلى أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كداعم أساسي لتطبيق إدارة المعرفة وضروري لنجاح برنامج ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي.

3. أهمية أنشطة إدارة المعرفة لنجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

يمكن تصنيف الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي إلى خمس فئات أساسية

هي: 34

3.1. الفوائد المحققة في مجال البحث العلمي

- من الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال البحث العلمي ما يلي:
- توفير الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.
- تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.
- تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
- تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.

2.2. الفوائد المحققة في مجال تطوير المناهج

- من الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال تطوير المناهج ما يلي:
- تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.
- تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
- تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء، وتقييم الطلاب، وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء.
- سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة، نتيجة لما توفره إدارة المعرفة من أساليب وممارسات للربط بين الأفراد.

3.2. الفوائد المحققة في الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين

لعل من أهم الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين الآتي:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبات، المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلاب، إضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالجامعة داخلياً وخارجياً عبر الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب عبر موقع الجامعة الإلكتروني وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من الجامعة وغيرهم كالمقومين الخارجيين لخدمات الجامعة.
- تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائياً إلى الرفع من مستوى خريجي الجامعة.

4.2. الفوائد المحققة في مجال الخدمات الإدارية

تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي سيكون له أثر على الخدمات الإدارية، حيث سيؤدي حتماً إلى:

- تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في الجامعة، وذلك نتيجة لما ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة من تحسينات في مجال العمل الإداري كالاتجاه نحو اللامركزية في العمل وفي أسلوب تقديم تلك الخدمات، تطوير السياسات والإجراءات الإدارية، تطوير وتحسين مستوى الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة، إضافة إلى تحسين قدرة المؤسسة التعليمية في الاتصالات.
- زيادة قدرة الجامعة الإدارية فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع قواعد عامة (خطوط عريضة) للتصرفات لتحقيق الانسجام في الإجراءات المتبعة في كافة إدارات الجامعة وأقسامها، وإعطاء الصلاحيات للكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن إطار القواعد العامة للتصرف.

5.2. الفوائد المحققة في مجال التخطيط الإستراتيجي

من الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي في مجال التخطيط الاستراتيجي ما يلي:

- تحسين القدرة على دعم الاتجاه نحو اللامركزية والتخطيط الإستراتيجي وصنع القرار.
- تحسين تبادل المعلومات الداخلية والخارجية للتقليل من الجهود الزائدة، وتخفيف عبء توصيل المعلومات والتقارير التي تعد لترفع إلى جهات عديدة.
- تعزيز القدرة على وضع خطة إستراتيجية ملبية لاحتياجات سوق العمل.
- تبادل المعرفة المجمعة من مصادر متعددة داخلياً وخارجياً، مما يساعد الجامعة في التحول إلى منظمة متعلمة قادرة على التكيف السريع مع اتجاهات السوق.

4. أهمية تكنولوجيا إدارة المعرفة لإنجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

تسهل بيئات التعليم الإلكتروني³⁵ التفاعل والتشارك بين الأساتذة والطلبة.

تسمح النظم الخبيرة ضمان جودة التعليم العالي من خلال تصميم برامج تعليم خبيرة³⁶ تكون بالنسبة للطالب أستاذ ذكي قادرة على تنظيم العملية التربوية³⁷، ولقد نالت برامج التعليم الخبيرة نجاحاً كبيراً في مجال الرياضيات واللغات الأجنبية، هذا النوع من النظم يقوم بتمثيل المعرفة البشرية لخبير أي جمعها وتحسيدها، كما يمكن أن تجمع خبرة أكثر من شخص في نظام واحد³⁸، وتقدم النتائج انطلاقاً من المعرفة المكتسبة من الخبراء والمخزنة في قاعدة المعرفة³⁹، حيث تخزن بقاعدة المعرفة البيانات غير المهيكلة والبيانات الكيفية بالإضافة إلى المعرفة الضمنية وتختلف قاعدة المعرفة عن قاعدة البيانات في كون هذه الأخيرة تخزن إلا البيانات الكمية والمهيكلة.

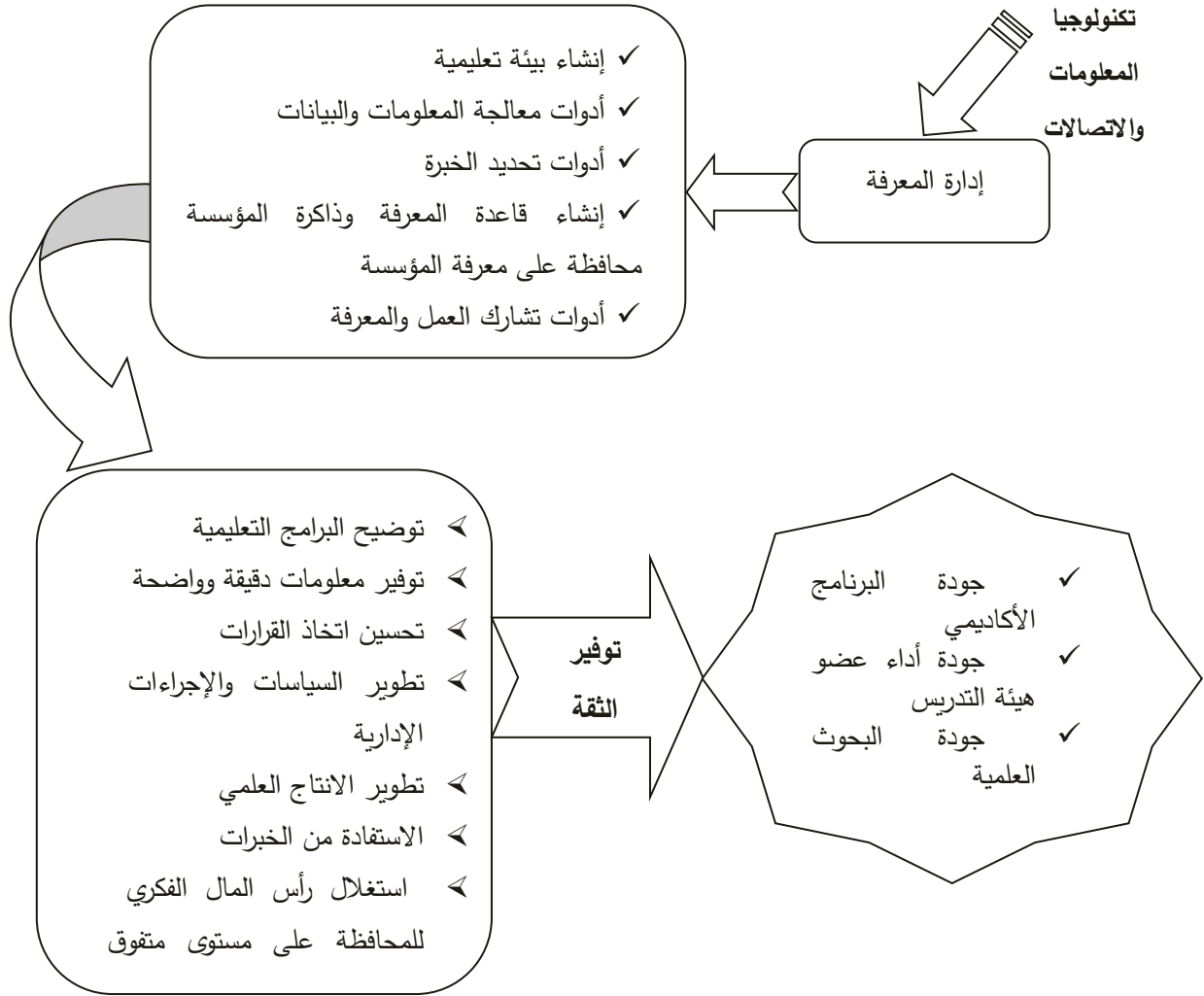
تسعى برمجيات العمل الجماعي⁴⁰ إلى تحسين كفاءة الاتصال، التعاون والتنسيق بين أعضاء الفريق المشاركة في نفس المشروع.

تمثل برمجية تخطيط موارد المؤسسة⁴¹ أحد أهم التكنولوجيات التي يجب لمؤسسات التعليم العالي الاستثمار فيها لضمان جودة خدماتها، حيث يمكن تصميم برمجية تخطيط موارد المؤسسة للنظام الأكاديمي⁴² بمركزة البيانات أو تجميعها من مختلف الكليات والأقسام وتوحيدها لإنشاء قاعدة بيانات واحدة ضخمة، وبوجود نظام معلومات مركب من عدة تطبيقات متجانسة تتقاسم نفس قاعدة البيانات ووحيدة من خلال نظام مؤتمم يُفعل محرك تدفق العمل ويتجنب تكرار المعلومة.

يعتبر مستودع البيانات للنظام الأكاديمي⁴³ نوع من أنواع قواعد البيانات التي تحوي كماً هائلاً من البيانات الموجهة للمساعدة على اتخاذ القرارات داخل الجامعة⁴⁴، ما يميز مستودع بيانات النظام الأكاديمي سهولة الاستخدام مع مرونة التنقل بين المتغيرات (المقر، الكلية، القسم، الفصل الدراسي، الدرجة العلمية، وغيرها). تعتبر أيضاً بوابة المؤسسة⁴⁵ الوسيلة الأكيدة والسريعة والأقل تكلفة⁴⁶ لتزويد الزبائن والمتعاونين بصفة عامة مختلف الأطراف المتعاملين مع الجامعة بالمعلومات التي يريدونها بالوقت المناسب والمكان المناسب.

الشبكات الاجتماعية للمنظمات⁴⁷ فهذا النوع من الشبكات عند اعتماده بالجامعة يقدم قيمة إضافية متعلقة بأفكار الطلبة والأساتذة والموظفين، آرائهم وإنشغالاتهم ومستوى رضاهم عن العمل ويعمل على تشجيع ظهور أفكار وابتكارات وتوليد المعرفة والنهوض بالذكاء الجماعي.

تمكن الحوسبة السحابية⁴⁸ مؤسسات التعليم العالي من الاستفادة من جميع الموارد الحاسوبية التي يحتاجون إليها، وتجنبهم تكاليف باهظة والعائدة من تركيب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. كل هذه التكنولوجيات التي تم عرضها لها أن تضمن الجودة في التعليم العالي فهي تدعم إدارة المعرفة وبشكر كبير حيث تعطي لها جانباً ملموساً وتزيل الغموض بشكل واضح على أنشطتها وإجراءاتها والشكل الآتي توضيح لذلك.



الشكل رقم (1): ضمان إدارة المعرفة لجودة التعليم العالي

المصدر: من إعداد الباحثة

تطبيق إدارة المعرفة والإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيساهم في إحداث أساليب تفكير جديدة في الإدارة الجامعية من خلال توجيه البرامج الأكاديمية كما ستؤدي إلى تطوير البرامج والخطط التعليمية وإدارة الموارد البشرية والمادية والأساليب والطرق والأدوات والوسائل التعليمية والهياكل التنظيمية، مواكبة بذلك سوق العمل ومتطلبات المجتمع المتزايدة ومواجهة لزيادة الطلب على جودة التعليم العالي.

خامساً: واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3

لقد تمت هذه الدراسة بجامعة الجزائر 3، تضم جامعة الجزائر 3 ثلاث كليات ومعهد، أجريت الدراسة الميدانية خلال السنة الجامعية 2016، يهدف الاستبيان إلى تقييم تطبيق إدارة المعرفة ومدى مساهمتها في ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3، وزع الاستبيان على أساتذة جامعة الجزائر 3 بصفتهم أفراد المعرفة بها. اعتمد على الاستبيان كأداة القياس الرئيسية ضمن أجزاء كما يلي:

الجزء الأول: تضمن خصائص الهيئة التدريسية كأفراد للمعرفة من بيانات شخصية ووظيفية

الجزء الثاني: يبحث عن واقع تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة من خلال سبعة محاور، ستة محاور حول أنشطة إدارة المعرفة لمعرفة مدى ممارسة جامعة الجزائر 3 لهذه الأنشطة والمحور السابع خصص لمعرفة مدى استغلال أفراد المعرفة بجامعة الجزائر 3 لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كونها محرك أساسي لإدارة المعرفة.

الجزء الثالث: خصص لمحاور ومؤشرات ضمان الجودة من خلال المنظور الجامعي وهي 5.

1. مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

سيتم في هذا المبحث مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال التحليل الإحصائي لأجزاء الاستبيان.

1.1. تحليل محاور الجزء الثاني حول واقع تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الجزائر 3

لقد تم تشخيص واقع تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الجزائر 3 بحساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لكل فقرات أنشطة إدارة المعرفة.

الجدول رقم (1): تحليل محاور الجزء الثاني: واقع تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الجزائر 3.

التسلسل	المحور	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق
1	تشخيص المعرفة	2,79	متوسطة
2	توليد المعرفة	2,76	متوسطة
3	تخزين المعرفة	3,35	متوسطة
4	توزيع المعرفة	2,45	متوسطة
5	استخدام المعرفة وتطبيقها	2,59	متوسطة
6	البنية التحتية لإدارة المعرفة	2,65	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام	2,79	متوسطة

قدر المتوسط الحسابي العام لمحاور الجزء الثاني حول واقع تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الجزائر بـ 2,79 ما يدل على أن درجة ممارسة الجامعة لأنشطة إدارة المعرفة متوسطة، وبناءً على إجابات أفراد العينة استطاعت جامعة الجزائر 3 وبدرجة متوسطة تطبيق إدارة المعرفة بـ: تشجيعها إقامة الملتقيات لتبادل الأفكار، تحفيز المبادرات الفردية والجماعية وتهيئة البيئة المشجعة لمشاركة المعرفة والعمل الجماعي بين أفرادها.

4.1. تحليل فقرات الجزء الثالث حول محاور ومؤشرات ضمان الجودة بجامعة الجزائر 3

تم تقييم مؤشرات ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3 من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لكل محور من محاور ضمان الجودة.

الجدول رقم (2): تحليل محاور الجزء الثالث حول مؤشرات ضمان الجودة بجامعة الجزائر 3

التسلسل	المحور	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق
1	جودة البرنامج الأكاديمي	2,66	متوسطة
2	جودة أداء عضو هيئة التدريس	3,41	متوسطة
3	جودة البحوث العلمية	2,77	متوسطة
4	جودة الخدمات الطلابية	2,18	منخفضة
5	جودة الخريجين	1,90	منخفضة
	المتوسط الحسابي العام	2,58	متوسطة

قدر المتوسط الحسابي العام لمحاور الجزء الثالث حول مؤشرات ضمان الجودة بجامعة الجزائر 3 بـ 2,58 ما يدل على أن درجة التطبيق متوسطة، فقد بينت النتائج المتحصل عليها السابق أن الجامعة استطاعت جامعة الجزائر 3 أن تضمن جودة متوسطة للخدمات التي تقدمها لزيائنها (المجتمع، عضو هيئة التدريس، الطالب) حيث بناءً على آراء أفراد العينة (أعضاء هيئة التدريس) تسعى الجامعة لبذل جهود معتبرة لتحقيق رضا زيائنها حيث استطاعت أن تضمن جودة للبرنامج الأكاديمي وجودة للبحوث العلمية بدرجة متوسطة ولعل الخصائص الشخصية والوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة ساهمت في ذلك.

لكن لم تستطع الجامعة بالرغم من جهودها الملموسة أن تضمن جودة للخدمات المقدمة للطلاب وأيضاً جودة لخريجها وعليه تكون بذلك لم تضمن بعد رضا الطالب ورضا المجتمع ككل على خدماتها المقدمة.

2. اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3 تعود إلى متغيرات الخصائص التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس (أفراد المعرفة). ولغرض اختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى خمسة فرضيات فرعية، واختبار كل فرضية فرعية على حدى.

الجدول رقم (3): اختبارات أثر العوامل الوظيفية والشخصية لأفراد العينة حول دور إدارة المعرفة

في ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3

المتغيرة						اختبار (Test T pour échantillons Indépendants) لمعرفة الفروق في آراء أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس						
المتغيرة	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F لتحليل التباين	القيمة الاحتمالية	اختبار Levene لتجانس التباين		درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية (P)
								F	القيمة			
الجنس	إدارة_المعرفة	بين المجموعات	0,46	3	0,15	0,55	0,648	2,54	0,112	193,0	0,62	0,534
		داخل المجموعات	53,11	191	0,28					190,52	0,62	0,533
	المجموع	53,75	194									
	ضمان_الجودة	بين المجموعات	0,68	3	0,23	0,92	0,431	0,10	0,757	193,00	1,04	0,298
		داخل المجموعات	47,23	191	0,25					192,52	1,04	0,298
	المجموع	47,91	194									
كل_المحاور	بين المجموعات	0,48	3	0,16	0,68	0,566	0,75	0,387	193,00	0,84	0,402	
	داخل المجموعات	44,99	191	0,24					192,54	0,84	0,402	
المجموع	45,47	194										
المتغيرة						اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير العمر						
المتغيرة	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F لتحليل التباين	القيمة الاحتمالية	اختبار Levene لتجانس التباين		درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية (P)
								F	القيمة			
العمر	إدارة_المعرفة	بين المجموعات	1,59	5	0,32	1,15	0,333	2,54	0,112	193,0	0,62	0,534
		داخل المجموعات	51,99	189	0,28					190,52	0,62	0,533
		المجموع	53,57	194								
	ضمان_الجودة	بين المجموعات	1,54	5	0,31	1,25	0,286	0,10	0,757	193,00	1,04	0,298
		داخل المجموعات	46,37	189	0,25					192,52	1,04	0,298
		المجموع	47,91	194								
كل_المحاور	بين المجموعات	0,48	3	0,16	0,68	0,566	0,75	0,387	193,00	0,84	0,402	
	داخل المجموعات	44,99	191	0,24					192,54	0,84	0,402	
	المجموع	45,47	194									
المتغيرة						اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير الرتبة						
المتغيرة	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F لتحليل التباين	القيمة الاحتمالية	اختبار Levene لتجانس التباين		درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية (P)
								F	القيمة			
الرتبة	إدارة_المعرفة	بين المجموعات	1,59	5	0,32	1,15	0,333	2,54	0,112	193,0	0,62	0,534
		داخل المجموعات	51,99	189	0,28					190,52	0,62	0,533
		المجموع	53,57	194								
	ضمان_الجودة	بين المجموعات	1,54	5	0,31	1,25	0,286	0,10	0,757	193,00	1,04	0,298
		داخل المجموعات	46,37	189	0,25					192,52	1,04	0,298
		المجموع	47,91	194								
كل_المحاور	بين المجموعات	0,48	3	0,16	0,68	0,566	0,75	0,387	193,00	0,84	0,402	
	داخل المجموعات	44,99	191	0,24					192,54	0,84	0,402	
	المجموع	45,47	194									

0,276	1,28	0,30	5	1,49	بين المجموعات	كل_ المحاور
		0,23	189	43,98	داخل المجموعات	
			194	45,47	المجموع	
المتغيرة						
اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير الخبرة						
القيمة الاحتمالية	قيمة F لتحليل التباين	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	عنوان المحور
0,264	1,34	0,37	3	1,10	بين المجموعات	إدارة_المعرفة
		0,27	191	52,47	داخل المجموعات	
			194	53,57	المجموع	
0,286	1,27	0,31	3	0,94	بين المجموعات	ضمان_الجودة
		0,25	191	46,98	داخل المجموعات	
			194	47,91	المجموع	
0,264	1,34	0,31	3	0,93	بين المجموعات	كل_ المحاور
		0,23	191	44,53	داخل المجموعات	
			194	45,47	المجموع	

أثبت اختبار (Test T pour échantillons Indépendants) واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3 تعود إلى الخصائص الشخصية والوظيفية لأعضاء هيئة التدريس، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: توجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي في جامعة الجزائر 3.

الجدول رقم (4): معامل الارتباط بين إدارة المعرفة ومدى تطبيقها وضمان جودة التعليم العالي في جامعة الجزائر 3

المحور	الإحصاءات	جميع محاور ومؤشرات ضمان الجودة
تطبيق المعرفة	معامل الارتباط	0,77
	القيمة الاحتمالية	0,000

توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية 0,05 بين تطبيق إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي في جامعة الجزائر 3، فلقد أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد ارتباط نسبي طردي بين مختلف تطبيق إدارة المعرفة وبنيتها التحتية ومحاور ومؤشرات ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

خاتمة:

انطلاقاً من الأهمية المتزايدة لإدارة المعرفة وتسارع تطبيقها في المؤسسات ولما تواجهه مؤسسات التعليم العالي من تحديات وسعيها نحو تحقيق مكاسب وزيادة رضا العملاء وضمان جودة خدماتها التعليمية ورفع مستوى أعضاء هيئاتها التدريسية والعاملين فيها، بالإضافة إلى ضمان جودة كل من الخدمات البحثية التي تقوم بها وخدمة المجتمع بما يتطلب الأمر تبني منهج إدارة المعرفة لما له من أهمية في تحقيق مؤسسات التعليم العالي لسمعة جيدة وقيمة عالية، فتم البحث من خلال هذه الدراسة على دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي وخصت الدراسة التطبيقية جامعة الجزائر 3 كحالة دراسية، وبناءً على النتائج المتوصل إليها بالدراسة يمكن تلخيص بعض التوصيات في النقاط التالية:

- لا بد من تكثيف استخدام أستاذ جامعة الجزائر 3 لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة فعالة وضرورية لتقاسم وتشارك المعرفة والسعي وراء تطوير ثقافة الطالب، من أجل تحقيق رضا الأستاذ والطالب كزبائن داخليين للجامعة.
- على جامعة الجزائر 3 استضافة خريجها وإجراء اللقاءات معهم، والاستطلاع على رأي أرباب العمل حول مستوى أداء خريجها حسب كل تخصص مع توفير إمكانية تدريب خريجها من خلال دورات مستمرة للراغبين.
- لا بد من توفير جوائز الجودة والتميز للأساتذة الباحثين والعاملين بالجامعة فهذا من شأنه تعزيز الإبداع في مجال البحث والتطوير وضمان جودة البحوث العلمية.
- ضرورة وجود قاعدة بيانات تربط بين مختلف تخصصات وأقسام وكليات جامعة الجزائر 3 لتسهيل الاتصال والتنسيق بينها.
- تقييم البرامج الأكاديمية فيجب أن يحتوي تقرير التقييم على معلومات تفصيلية عن الأهداف العامة والمهارات المكتسبة منه، طرق التدريس المستخدمة، مستوى وخبرة الأستاذ، آليات تقييم الطلبة، والاهتمام بنتائج التقييم لتحسين المستمر ولضمان جودة البرامج.
- تفعيل العملية التدريسية بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير الدروس على الخط والاهتمام بالتعليم الإلكتروني وحوسبة المكتبات وقاعات التدريس وقاعات الأساتذة.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الامتحانات وإظهار النتائج ونسب النجاح على الموقع الإلكتروني للكلية أو الجامعة.

المراجع والإحالات:

¹ ماضي إ،، 2010، "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي - حالة دراسية الجامعة الإسلامية بغزة-"، مذكرة قدمت ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة، كلية التجارة، ص 32/. حيث: Knowledge : k المعرفة، Information : I المعلومات، Technology : T التكنولوجيا، Sharing : S المشاركة.

² Nonaka I., Takeuchi H., 2004, « Hitotsubashi on Knowledge Management », Singapore, John Wiley & Sons (Asia), Pte.Ltd, p 67.

³ الهاشمي ع.ر.، العزاوي ف.م.، 2007، "المنهج والاقتصاد المعرفي"، الطبعة الأولى، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ص 249.

⁴ الخطيب أ.، معاينة ع.س.، 2009، "الإدارة الحديثة (نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة)"، الطبعة الأولى، إربد، عالم الكتب الحديث، ص 95.

⁵ العزاوي ف.، 2012، "انعكاس خصائص عمال المعرفة على امتلاك المعرفة - دراسة استطلاعية لآراء عينة من مهندسي وفنيي مديرية الكهرباء في مدينة السلبيانية-"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد -، المجلد 18، العدد 67، متاح على الموقع: <<http://jeasiq.com>>، ص 150.

⁶ Yves prax J., 2000",le guide du knowledge management", paris, Dunod, p 17.

⁷ Buck J., 2000",Le management des connaissances", paris, édition d'organisation, p 49.

⁸ الزطمة ن.م.، 2011، "إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء (دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة" [على الخط]، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة، كلية التجارة، متاح على الموقع: <library.iugaza.edu.ps>، ص 54، 55.

⁹ أنظر قويدري م، سملاي ي، 2005، "أهمية تسيير المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس: اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، جامعة الزيتونة الأردنية [على الخط]، متاح على الموقع: <<http://iefpedia.com>>، ص 16.

¹⁰ Voir : <http://diae.net>, consulter le :07/03/2016.

¹¹ Cellier.H., Autric.M., 2013,«Démarche qualité dans l'enseignement supérieur: notions, processus, mise en œuvre », France, L'Harmattan, p 38.

¹² أنظر أبو الرب ع.، حسن ل.ر.، 2010، "جودة الخدمات الالكترونية لمنظمات الأعمال في ظل العولمة". في: السعدي ر.، وآخرون "الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الأعمال -التحديات والفرص والآفاق-"، الطبعة الأولى، عمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ص 323.

¹³ شاكر مجيد.س.، الزيادات.م.ع.، 2007، "إدارة الجودة الشاملة -تطبيقات في الصناعة والتعليم-"، الطبعة الأولى، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، ص 275.

¹⁴ أبو الرب ع.، حسن ل.ر.، مصدر سبق ذكره، ص 489.

¹⁵ شاكر مجيد.س.، الزيادات.م.ع.، "إدارة الجودة الشاملة -تطبيقات في الصناعة والتعليم-"، مصدر سبق ذكره، ص 275.

¹⁶ الدليمي.ج.، الأسدي.ع.، 2014، "فاعلية تطبيق تقنية المعلومات لجودة الأداء الجامعي -دراسة جامعة بابل العراقية-"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي[على الخط]، المجلد 7، العدد 17، متاح على الموقع < <http://www.ust.edu> >، ص 10.

¹⁷ قادة ي.، 2011-2012، "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية- دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة-"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ص 47.

¹⁸ أنظر سعود.إ.، 2009، "تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي -أفكار وممارسات"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، ص 15.

¹⁹ e-learning (La formation en ligne).

²⁰ Les systèmes experts éducatifs.

²¹ Voir Bal.C., « L'importance des logiciels éducatifs dans le processus d'enseigner et d'étudier », Conférence : "Competencies and Capabilities in Education"(en line), Oradea, 2009, disponible sur :< <http://www.educatie-oradea.ro>>, consulter le: 16/02/2016, p 491.

²² Ghomari A.R.,2009 « Approche Méthodologique d'Acquisition de Connaissances Agrégées à base d'Agents cognitifs coopérants pour les systèmes d'aide à la décision stratégiques », Thèse En vue de l'obtention du titre de Docteur D'état En Informatique, Alger, Ecole nationale Supérieure en Informatique, p 35.

²³ Gillespie A., traduit et adapté par Ben salah M., Rigobert M ., Op.cit., p 127.

²⁴ Groupware.

²⁵ ERP signifie « Enterprise Resource Planning » traduit en français par «Progiiciel de Gestion Intégré» ou PGI.

²⁶ ERP Universitaire.

²⁷ Data warehouse Academic (Entrepôt de données Universitaire).

²⁸ أنظر العرض التقديمي لمستودع البيانات بالنظام الأكاديمي، متاح على الموقع :< <http://eregapp.ksu.edu.sa>>، تاريخ الإطلاع، 2014/11/07، ص 2.

²⁹ Portail d'entreprise.

³⁰ Deslandes A et Autre., Op.cit, p 8.

³¹ Les réseaux sociaux.

³² Cloud Computing.

³³ قادة ي.، 2011-2012، "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية- دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة-"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ص 47.

³⁴ أنظر سعود.إ.، 2009، "تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي -أفكار وممارسات"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، ص 15.

³⁵ e-learning (La formation en ligne).

³⁶ Les systèmes experts éducatifs.

³⁷ Voir Bal.C., «L'importance des logiciels éducatifs dans le processus d'enseigner et d'étudier », Conférence : "Competencies and Capabilities in Education"(en line), Oradea, 2009, disponible sur :< <http://www.educatie-oradea.ro>>, consulter le: 16/02/2016, p 491.

³⁸ Ghomari A.R.,2009 « Approche Méthodologique d'Acquisition de Connaissances Agrégées à base d'Agents cognitifs coopérants pour les systèmes d'aide à la décision stratégiques », Thèse En vue de l'obtention du titre de Docteur D'état En Informatique, Alger, Ecole nationale Supérieure en Informatique, p 35.

³⁹ Gillespie A., traduit et adapté par Ben salah M., Rigobert M ., Op.cit., p 127.

⁴⁰ Groupware.

⁴¹ ERP signifie « Enterprise Resource Planning » traduit en français par «Progiciel de Gestion Intégré» ou PGI.

⁴² ERP Universitaire.

⁴³ Data warehouse Academic (Entrepôt de données Universitaire).

⁴⁴ أنظر العرض التقديمي لمستودع البيانات بالنظام الأكاديمي، متاح على الموقع :< <http://eregapp.ksu.edu.sa>>، تاريخ الإطلاع، 2014/11/07، ص 2.

⁴⁵ Portail d'entreprise.

⁴⁶ Deslandes A et Autre., Op.cit, p 8.

⁴⁷ Les réseaux sociaux.

⁴⁸ Cloud Computing.