

مساهمة عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة خدمات التعليم العالي-دراسة لعينة من
هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
جامعة العربي التبسي، تبسة.

The contribution of knowledge management processes to achieving the quality of
higher education services - a study of a sample of the teaching staff at the Faculty
of Economics, Commercial and Management Sciences, Larbi Tebessi University,
Tebessa.

ط.د. قدرى لويزة¹ ، د. راهم فريد²

Rahem Farid Kadri Louiza

¹ مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر،

louiza.kadri@univ-tebessa.dz

² مخبر المقاولاتية وإدارة المنظمات، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر،

farid.rahem@univ-tebessa.dz

تاريخ النشر: 2022-03-31

تاريخ القبول: 2022-03-25

تاريخ الاستلام: 2022-01-14

ملخص:

تعد المعرفة والخبرة أساس الإدارة بالمنظمات عموما فيما يعदान الآن من أصول المنظمة الرئيسية ، لذلك فإن المعرفة من شأنها أن تزيد من قدرات وكفاءة عاملها ، وكذا زيادة قدرتها المالية وقيمتها وتحقيقها لمزايا تنافسية ، خاصة مع التطور السريع والتغيرات التي تشهدها البيئة المحيطة بها ما يلزمها ضرورة التأقلم معها ومسايرتها ، ولعل الجودة عامل أساسي لديمومتها، لذلك هدفت دراستنا لدراسة عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) وإظهار دورها في إيجاد الجودة في مخرجات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة العربي التبسي بولاية تبسة ، وذلك من خلال إستطلاع آراء بعض الأساتذة العاملين بالكلية من خلال إستبانة للدراسة وقد تم استخدام برنامج SPSS لإختبار الفرضيات بالإستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية، وقد توصلنا لمجموعة من النتائج أهمها أن لعمليات إدارة المعرفة دور لتحقيق الجودة وهذا ما يفسره معامل التحديد R^2 الذي جاء مساويا لـ 0.795 ما يشير إلى أن عمليات إدارة المعرفة تفسر ما مقداره 79.5% من المتغير التابع الجودة التعليمية.

الكلمات المفتاحية: المعرفة؛ إدارة المعرفة؛ الجودة؛ جودة التعليم العالي؛ مخرجات العملية التعليمية، جامعة العربي التبسي.

تصنيف JEL: D83؛ I23

Abstract:

Knowledge and experience is the basis of management in organizations, it considered the main assets of the organization, so Purpose of the study is examine the knowledge management processes (knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution and knowledge application) and show their role in creating and enhancing quality to the professors of economics, trade and science of management at the University of Larbi Tebessi in Tebessa , In this study I used SPSS program, to test hypotheses by using a combination of statistical methods and we have been reached for a range of outcomes, including that the knowledge management processes have a role in creating and enhancing quality and this is explained by the coefficient of determination R2 which was equal to 0.795 indicates that knowledge management marketing processes explains 79.5% of the dependent variable: quality, especially when it comes to the application of knowledge

Keywords: knowledge, knowledge management, quality, quality of higher education, educational process outputs, larbi Tebessi university.

JEL Classification Codes : D83 ; I23.

1. مقدمة :

على الرغم من تطور المنظومة التعليمية في الجزائر إلا أن المتتبع يلحظ بعض القصور المسجل في عدة جوانب لاسيما ما تعلق منها بجودة المخرجات ، فالجامعة عموما والجزائرية خصوصا تسعى جاهدة لمواكبة عصر المعرفة ، كونها منظومة ذات دور مهم في ترقية وتطوير المجتمعات من خلال إفرازاتها البحثية من جهة وتكوينها لمجتمع ذو كفاءات معرفية من جهة أخرى و انطلاقا من مفهوم رأس المال الفكري بإعتباره الركن الذي يلعب الدور الرئيسي في عملية الابتكار والتجديد، وهو القائد في عملية التغيير والإبداع وبالتالي العنصر القادر على تحويل المعرفة إلي قيمة، ومن ثم إلى ميزة تنافسية، مما يعنى أن مركز الثقل في توليد القيمة قد إنتقل من إستغلال الموارد الطبيعية (المادية) إلى إستغلال الأصول الفكرية (غير الملموسة)، ومن قانون تناقص العوائد (الذى ينطبق على السلع المادية) إلى قانون تزايد العوائد (فيما يتعلق بالمعرفة) وعليه ومما سبق تتطرق مشكلة البحث نحو تحقيق الجودة في الجامعة الجزائرية بتطبيق عمليات إدارة المعرفة وعليه فالتساؤل الرئيسي يكمن في:

ما هو دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة مخرجات التعليم العالي في كلية العلوم التجارية والعلوم الإقتصادية وعلوم التسيير في جامعة العربي التبسي بتبسة؟ مما يدفعنا لطرح جملة من الاسئلة الفرعية الموالية:

- ما مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الكلية محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتحقيق جودة الخريجين؟
- هل توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتحقيق جودة البحوث والأعمال العلمية؟
- هل توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتحقيق جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع؟

وقصد الإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية إنطلقت الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عمليات إدارة المعرفة وتحقيق جودة مخرجات العملية التعليمية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة العربي التبسي بتبسة."

وتنبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد تطبيق لعمليات إدارة المعرفة في الكلية محل الدراسة؛
 - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتحقيق جودة الخريجين؛
 - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتحقيق جودة البحوث والأعمال العلمية؛
 - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتحقيق جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع.
- ويكتسي البحث أهمية من حيث:
- تنطلق أهمية الدراسة من مكانة المؤسسة الجامعية، حيث تعد مؤسسة معرفية بطبيعتها، وتأتي في مقدمة المؤسسات المنتجة للمعرفة والموزعة لها في آن واحد، الأمر الذي يحسن من تطبيقها لإدارة المعرفة والاستفادة منها في الإرتقاء بوظائفها المختلفة؛
 - التأكيد على أهمية مخرجات العملية التعليمية من كل النواحي للنهوض بالمجتمعات لاسيما الجامعات الجزائرية وضرورة تدارك القصور المسجل بمستوى جودة الخدمات المقدمة وتدارك الفجوات المسجلة بين طلب سوق العمل ومؤهلات، قدرات الخريجين.
 - تأتي الجامعة في مقدمة المؤسسات المنتجة للمعرفة والموزعة لها في ان واحد إذ تعد الجامعة مؤسسة معرفية بطبيعتها، الأمر الذي يحسن من تطبيقها لإدارة المعرفة والاستفادة منها في الإرتقاء بوظائفها المختلفة.

وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إستكشاف مفهوم الجودة بقطاع التعليم العالي والتعرف على مدى إستخدام عمليات إدارة المعرفة ، وتطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي؛
- معرفة إنعكاس عمليات إدارة المعرفة على تحقيق جودة العملية التعليمية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) التعليمية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة العربي التبسي بتبسة"، وقد إعتدنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وذلك من أجل الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع البحث وصفا كميا ونوعيا، وتحليل البيانات والمعطيات المتوفرة.

2. الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة

1.2 مفهوم إدارة المعرفة: عرفت إدارة المعرفة أنها "العمل من أجل تعظيم كفاءة استخدام رأس المال

الفكري في نشاط الأعمال، وهي تتطلب تشبيكا وربطاً لأفضل الأدمغة عند الأفراد، من خلال المشاركة الجماعية والتفكير الجماعي" (الكبيسي و زناد المحياوي، 2005، صفحة 34) ،ويتكون رأس المال الفكري ضمن مفهوم إدارة المعرفة من الفئات التالية (غالب سعد، 2000، صفحة 124):

- رأس المال الإنساني (القدرات الجوهرية): ويتضمن الخبرات المتراكمة، التجربة والمهارات والقدرات؛
- رأس المال (الداخلي الهيكلي): ويتضمن الاسم التجاري، العلامة التجارية، حقوق الملكية الفكرية وقدرات نظم المعلومات؛
- رأس المال الخارجي (رأس مال السوق): وتتضمن كل من الربحية وولاء المستهلك، وقوة الترخيص والامتياز، كما أن التركيز على رأس المال الفكري هنا يدل على أن جوهر عملية إدارة المعرفة، هو إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال الحديثة.

كما عرفت أيضاً أنها "العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعلومات والحصول عليها واختيارها وتنظيمها واستخدامها، نشرها، وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة، لإتخاذ القرارات وحل المشكلات" (السلمي، 1998، صفحة 17).

ويرى ديلونج بأن إدارة المعرفة هي "منظومة الأنشطة الإدارية القائمة على (ديوب و العلي، 2017، صفحة 350):

- تحسين عملية القرارات من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق، وفي الوقت المناسب.
- الإسهام في حل المشاكل التي تواجه المنظمة، والتي قد تؤدي إلى نقص كفاءتها أو هدر وقتها وأموالها؛

- جذب رأس المال الفكري لتوظيفه في حل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي؛
- تشجيع العمل بروح الفريق، وتحقيق التفاعل الايجابي بين مجموعات العمل؛
- تبسيط إجراءات العمل وخفض التكاليف، عن طريق التخلص من الإجراءات غير الضرورية.

ومن كل التعاريف السابقة نخلص إلى أن إدارة المعرفة هي مجموعة من العمليات التي تتم داخل المنظمة، حيث تُساعد على إيجاد المعرفة، وتوليدها، استخدامها، وتنظيمها، ثم المقدره على نشرها واستخدامها في الأنشطة الإدارية المختلفة، واتخاذ القرارات، وحلّ المشكلات.

2.2 أهمية إدارة المعرفة: إن أهمية المعرفة للمؤسسات ليس في المعرفة ذاتها، وإنما فيما تشكله من

إضافة قيمة لها أولاً، وفي الدور الذي تؤديه في تحول المؤسسة إلى اقتصاد المعرفة، ويمكن تحديد أهمية المعرفة في النقاط التالية (فليح، 2007، صفحة 13):

- تساهم المعرفة في مرونة المؤسسات من خلال دفعها للاعتماد أشكال للتنسيق والتصميم تكون أكثر مرونة كما أنها تتيح للمؤسسات التركيز في المجالات التي تكون أكثر إبداعاً، وتحفز الإبداع والابتكار المتواصل؛

- تحول المؤسسات إلى مجتمعات معرفية، تتكيف مع التغيير المتسارع في بيئة الأعمال؛

- ترشد المعرفة الإدارية مديري المؤسسات إلى كيفية إدارة مؤسساتهم كما تعد المعرفة البشرية المصدر الأساسي للقيمة.

3.2 عمليات إدارة المعرفة: يتباين المختصون في تحديد أنشطة وعمليات إدارة المعرفة، والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

حسب رأي (Divid Skyrme) (عبود نجم، 2008، الصفحات 95-96) : تتمثل في عشر عمليات هي: إنشاء المعرفة، تحديد المعرفة، الجمع والحصول على المعرفة، تنظيم المعرفة، تقاسم المعرفة، تعلم المعرفة، تطبيق المعرفة، إستغلال المعرفة، حماية المعرفة، تقييم المعرفة، كما يمكن أن نستعرض نماذج أخرى لعل أهمها ما يلي (الزيات، 2008، الصفحات 89-90):

يرى Burk (1999) أنها تتمثل في الإيجاد والإبتكار، التنظيم، المشاركة، الاستعمال وإعادة الاستعمال أما Trigg (2000) فيقول هي: إكتساب ومعالجة وخزن واستعمال وإعادة استعمال المعرفة ووفقا لنموذج مؤسسة Fraum Hofer الذي اعتمده Heisig et Vorbeck في دراستهما المسحية سنة 2000 حول المؤسسات الأوروبية؛ فقد تضمنت ست عمليات جوهرية لإدارة المعرفة وهي : تشخيص المعرفة، تحديد أهداف المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة، وسيتم إعتقاد هذه العمليات لأنها الأشمل من بين كل النماذج لاسيما أن عمليات توليد، تخزين، توزيع وتطبيق المعرفة لا يتم اعتباطا، بل في ضوء تشخيص المعرفة المطلوبة وتحديد أهدافها.

3. مؤشرات وأبعاد جودة خدمة التعليم العالي ومبررات دمج إدارة المعرفة ضمنها

1.3 أسس نظرية حول خدمة التعليم العالي:

عرفها القانون الجزائري على أنها " كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي، من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكوين تقني على مستوى عال من طرف مؤسسات التعليم العالي " (الجريدة الرسمية رقم 24 ، 4 أفريل 1999، صفحة 5)، أما القانون التوجيهي للتعليم العالي الجزائري، فأشارت المادة 38 ، 40 منه إلى أن "مؤسسات التعليم العالي تتكون من الجامعات المراكز الجامعية، المدارس والمعاهد الخارجية عن الجامعة، كما يمكن أن تنشأ معاهد ومدارس لدى دوائر وزارية أخرى، بتقرير مشترك مع الوزير المكلف بالتعليم العالي " (الجريدة الرسمية رقم 24 ، 4 أفريل 1999، صفحة 9).

ومنه فخدمة التعليم العالي تعتبر آخر مرحلة في المنظومة التعليمية، تمد سوق الشغل برأس المال البشري المكون تكوينا عاليا، والمتخصص في مختلف الميادين والمؤهل والقادر على التكيف مع التحولات التكنولوجية، الاقتصادية، المحلية والعالمية إذ يحقق النمو الاقتصادي المرجو، ذلك كونه آخر مراحل التعليم وأرقاها درجة.

2.3 ماهية جودة التعليم العالي ومبررات تطبيقها

وفقا لما تمّ الإنفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي انعقد في باريس في أكتوبر 1998 ونص على ما يلي " للجودة في التعليم مفهوم متعدد الأبعاد، ينبغي أن يشمل على جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلبة، المباني والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع، التعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا" (حرنان، 2014، صفحة 24)، كما عرفت أيضا بأنها " محاولة رفع مستوى مؤسسات التعليم العالي إلى مستوى مثالي وفقا لمعايير تعليمية وبحثية وتنظيمية وتقييمية " (Berkane, 2010, p. 23) والمتتبع يدرك أن الدراسات والبحوث تناولت مسألة الجودة من زوايا متعددة، وقد أشارت هذه الدراسات والبحوث إلى أن الجودة يجري تقييمها من منظور المستفيد المتمثل في الطالب الجامعي، ومن منظور سوق العمل ومن منظور المؤسسة التي تقدم الخدمة، ومن منظور القيمة التي تعكسها الخدمة، وبالتالي تعددت الأطراف و اختلفت وجهة النظر حول تقييم جودة الخدمة، فكلما منهما يركزان على حزمة من الأبعاد، عندما يعمل كل منهما على تقييم جودة الخدمة المستلمة، كما تشير أدبيات البحث في مجال الجودة في التعليم العالي إلى أنه يمكن تعريفها من عدة مداخل نذكر أهمها على النحو الآتي (رقاد، 2014، صفحة 27):

1.2.3 الجودة بمعنى المواءمة مع الغايات (الكفاءة الداخلية): يوازي هذا المدخل الجودة

بالكفاءة الداخلية لذا لا بد من إشهار المؤسسة لغاياتها وأهدافها وتحديدتهما بشكل دقيق، إلا أنه يعاب عليه عدم الأخذ بعين الاعتبار وجهة نظر المستفيدين من التعليم العالي سواء كانوا طلبة، أصحاب مؤسسات التشغيل، حكومات وسائر أصحاب الشأن المعنيين من المجتمع ككل.

2.2.3 الجودة بمعنى تأمين رضی المستفيدين وأصحاب المصلحة: يهتم هذا المدخل بالتوجه

نحو الخارج والنظر إلى مجمل عناصر المؤسسة، أو البرنامج من هذا المنظور، بما في ذلك تقييم الغايات والأهداف لقياس مدى ملاءمتها مع الاحتياجات المجتمعية.

3.2.3 الجودة بمعنى التميز: تقوم فكرة التميز بالتركيز على مدخلات ومخرجات النظام التعليمي،

من تحديد متطلبات الدخول إليها أو التخرج منها، مثل الشروط القياسية لقبول الطلبة فيها

3.3 مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية: الجدول الموالي يلخص أهم مؤشرات ومعايير جودة الخدمة التعليمية.

الجدول 1: مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية

حسب لي هارفي Lee Harvey	حسب جوزيف جورن Joseph M. Juran	حسب ألبرت Albert
-------------------------	--------------------------------	------------------

<ul style="list-style-type: none"> - مؤشرات أكاديمية عامة - الثقة بالمؤسسة التعليمية - الخدمات المقدمة الى المستفيدين - المؤشرات التنظيمية. 	<ul style="list-style-type: none"> - المستوى النوعي للخريج الجامعي - البحوث العلمية للتدريس - سمعة وشهرة هيئة التدريس - عدد الطلبة الموجودين في مؤسسة التعليم - تكلفة كل طالب في العملية التعليمية - معدل الطالب لكل تدريس - القبول وانتقاء الطلبة - حجم المؤسسة التعليمية. 	<ul style="list-style-type: none"> - الهيكل التنظيمي - البيئة المحيطة - المدخلات - العمليات - المسؤولية - التمويل - الإصلاح التعليمي والتربوي - العوامل الاقتصادية والاجتماعية - الفعالية الإدارية للعملية التعليمية - فعالية التدريس - الانجاز
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

المصدر: (البقيري أبوجلح، 2013-2015، صفحة 84)

4.3 أبعاد جودة خدمة التعليم العالي: أما الباحث (Lovelock) فقد حدد عشرة أبعاد لجودة الخدمة ينبغي على إدارة مؤسسة التعليم العالي صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتحقيق كل بعد منها، ويمكن تلخيصها في الجدول الموالي (أبو فارة، 2004):

الجدول 2: الأبعاد العشر لجودة العملية التعليمية وفق لوفلوك

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> - جاذبية المظهر الخارجي والتصميم والمرافق والتسهيلات المادية - حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة. - توفر الاتصالات والموارد الإلكترونية، المظهر اللائق لمقدمي الخدمات.
الإعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> - التزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة. - التزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الوعود التي قطعها للطلبة من حيث عملية تقديم الخدمات التعليمية و تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء).
الإستجابة	<ul style="list-style-type: none"> - السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة والرغبة في مساعدة الطلبة والاستجابة الفورية لطلباتهم، الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى.
الضمان	<ul style="list-style-type: none"> - الشعور بالأمان والثقة في التعامل، خلو الخدمة التعليمية من الشك. - امتلاك أعضاء الهيئة التدريسية المعرفة الأكاديمية والمهارات اللازمة لتقديم الخدمة التعليمية.
التعاطف	<ul style="list-style-type: none"> - تحلي مقدّمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق والتعاطف واللفظ في التعامل. - فهم ومعرفة احتياجات وتوقعات الطلبة.

المصدر: (رقاد، 2014، صفحة 43)

5.3 مبررات دمج إدارة المعرفة في التعليم العالي: تصنف الفوائد المتحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، إلى أربع فئات أساسية كما يمكن توضيحها في الجدول الموالي (مانع و بوزيدي، 2018، صفحة 259)

الجدول 3: فوائد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

مجال البحث العلمي	مجال تطوير المناهج	مجال الخدمات الادارية	مجال التخطيط الاستراتيجي
<ul style="list-style-type: none"> - زيادة المنافسة والاستجابة للمنح البحثية وفرص إجراء البحوث التجارية؛ - توفير الوقت في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول الى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت؛ - تسهيل عملية البحوث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة وتخفيض تكلفتها . 	<ul style="list-style-type: none"> - دعم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية وتحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات؛ - دعم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس خاصة حديثي الخدمة؛ - تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس؛ - سهولة تصميم وتطوير المناهج المشتركة، نتيجة لما توفره إدارة المعرفة من أساليب وممارسات للربط بين الافراد. 	<ul style="list-style-type: none"> - تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الادارية المقدمة في مؤسسة التعليم العالي؛ - زيادة قدرة مؤسسات التعليم العالي فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الاداري. 	<ul style="list-style-type: none"> - تحسين تبادل المعلومات - الداخلية والخارجية؛ - تعزيز القدرة على وضع خطة إستراتيجية ملبية لاحتياجات سوق العمل؛ - تبادل المعرفة المجمعة من مصادر متعددة داخليا وخارجيا مما يساعد مؤسسات التعليم العالي في التحول الى مؤسسات متعلمة.

المصدر: (مانع و بوزيدي، 2018، صفحة 259)

من الجدول يتضح ضرورة الاتجاه نحو تبني أسلوب الادارة الحديث، القائم على المعرفة بشكل عام، بإعتباره مدخل للتحسين والتطوير، فهو يساهم بشكل فعال في تحقيق أهداف الجامعة ورسالتها التي وجدت من أجلها، خاصة أن إيجاد المعرفة، ابتكارها، اكتشافها، نشرها وتداولها هو السبب الرئيس في وجود وانشاء الجامعات، ويمكن توضيح عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بالجدول الموالي:

الجدول 4 عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

العمليات	عمليات إدارة المعرفة على مستوى مؤسسات التعليم العالي
التوليد للمعارف	- يتم توليد المعرفة يتم عن طريق البحث العلمي؛ الدراسات التجريبية العلمية؛ التريصات العلمية ومقالات.
خزن المعارف (التراكم المعرفي)	- يتم خزن المعارف الجامعية على مستوى الوزارت الوصية أو في كل مؤسسة جامعية أو تخزين في شكل وثائق ورقية أو خلفيات رقمية الكترونية.
نقل المعرفة وتوزيعها	- تنقل المعرفة عن طريق الشكل الكلاسيكي في التعليم (التدريس) أو في شكل تريصات علمية؛ أو العمل بالفرق والتعليم الالكتروني أو مؤتمرات وندوات علمية عالمية ووطنية.
تطبيق المعرفة	- تترك الجامعة مدي تطبيق المعرفة بمحيطها بنسبة الأبحاث العلمية والقابلة للتطبيق خاصة في التكنولوجيات والتقنيات الحديثة كما يستدل عليها بالحصول

على ناتج جامعي متميز ذو كفاءة عالية وفعالية في سوق العمل؛
والتمكين من براءات الاختراعات الحديثة

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على المعارف السابقة

- 4. الدراسة الميدانية:** تم قياس مساهمة عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بالاستعانة بإستبانة إلكترونية ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج excel وبرنامج spss، وتضمنت في شكلها النهائي ثلاث أقسام، الأول خاص بالمعلومات الشخصية ويتكون من 06 فقرات تضمنت مايلي: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي الخبرة المهنية، الرتبة الوظيفية، عضوية المخبر، الثاني خاص بعمليات إدارة المعرفة وتم تقسيمه إلى أربعة أجزاء كما يلي:
- الجزء الأول: عبارات تتعلق بتوليد المعرفة ويتكون من 07 فقرات؛
 - الجزء الثاني: عبارات تتعلق بنقل (نشر) المعرفة وتوزيعها ويتكون من 07 فقرات؛
 - الجزء الثالث: عبارات تتعلق بخزن المعرفة ويتكون من 05 فقرات؛
 - الجزء الرابع: عبارات تتعلق بتطبيق المعرفة ويتكون من 05 فقرات.
- والثالث خاص بتحسين جودة مخرجات العملية التعليمية ويتكون من 03 أجزاء كما يلي:
- الجزء الأول: عبارات تتعلق بجودة الخريجين وتتكون من 04 فقرات؛
 - الجزء الثاني: عبارات تتعلق بجودة البحوث والأعمال العلمية وتتكون من 11 فقرة؛
 - الجزء الثالث: عبارات تتعلق بجودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع وتتكون من 04 فقرات.
- وعليه كان مجموع العبارات المكونة للاستمارة 49 عبارة، تم تفرغها وفق مقياس ليكارت الخماسي المعتمد

- 1.4 مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير في المؤسسة من 109 أستاذ، موزعين على مختلف اقسام الكلية مفصلة كما في الجدول 05 الموضح أدناه وتم إختيار عينة عشوائية حيث تم توزيع 109 إستبانة إلكترونية وتم إسترداد 73 فقط وبتطبيق معادلة ستيفن ثامبسون نحصل على حجم عينة لا بد أن يقدر بحوالي 83 أستاذ، ورغم كل الجهود لم نستطع الوصول للهدف المنشود، ما أدى للاكتفاء بالعينة المتوصل إليها والمقدرة بـ 73 رد أي بنسبة 68.86% فاقت النصف وهي حسب المحكمين نسبة تصلح للتحليل وتم رصد 46 إجابة لذكور بنسبة 63% و 27 إناث بنسبة 27% .

- 1.1.4. صدق أداة الدراسة وثبات الدراسة:** تم التأكد من الصدق الظاهري بعرض الاستبانة على أساتذة متخصصين بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي
الجدول رقم 05: معامل الارتباط بيرسون للاستبانة والمحاور

القيمة الاحتمالية sig	تحقيق جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع	تحقيق جودة الأعمال والبحوث	تحقيق جودة الخريجين	تطبيق المعرفة	خزن المعرفة	نشر المعرفة	توليد المعرفة	
0.01	0.704	0.754	0.662	0.747	0.756	0.807	1	توليد المعرفة
0.01	0.771	0.833	0.770	0.838	0.804	1	0.807	نشر المعرفة
0.01	0.686	0.754	0.641	0.783	1	0.804	0.756	خزن المعرفة
0.01	0.841	0.885	0.877	1	0.783	0.838	0.747	تطبيق المعرفة
0.01	0.775	0.864	1	0.877	0.641	0.770	0.662	تحقيق جودة الخريجين
0.01	0.867	1	0.864	0.885	0.754	0.833	0.754	تحقيق جودة الأعمال والبحوث
0.01	1	0.867	0.775	0.841	0.686	0.771	0.704	تحقيق جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع
0.01	0.892							معامل الارتباط للإستبيان

المصدر: من إعداد الباحثين إتماداً على نتائج برنامج SPSS.

قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل محور وآخر موجبة، ودالة عند مستوى دلالة معنوية 0.01 (أقل من 5%)، وهذا يشير إلى أن هناك ارتباط قوي بين محور عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل، ومحور جودة مخرجات العملية التعليمية كمتغير تابع و تراوحت القيم بين (0.641 و 0.887)، وهي قيم دالة إحصائياً لأن قيمة sig أقل من 0.05 وبالتالي فالمحاور صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه ، كما بلغ $R=0.892$ بمعنى وجود ارتباط خطي بنسبة 89.2% موجب طردي، كما أنها علاقة قوية، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يؤيدون ويميلون إلى أن تطبيق إدارة المعرفة يحقق الجودة التعليمية في الكلية، كونها توفر المناخ والمصدر المعرفي الملائم، الذي يغذي نشأة سليمة لمخرجات العملية التعليمية ومنه تحقيق الجودة

الجدول رقم 06: معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة ومحاورها

المحاور	عدد العبارات	معامل الإتساق الداخلي (قيمة ألفا)
المحور الثاني عمليات إدارة المعرفة	24	0.950
توليد المعرفة	07	0.781
نشر وتوزيع المعرفة	07	0.852
خزن المعرفة	05	0.814
تطبيق المعرفة	05	0.920
المحور الثالث تحسين جودة مخرجات العملية التعليمية	19	0.968
جودة الخريجين	04	0.875
جودة البحوث والأعمال العلمية	11	0.948
جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع	04	0.911
عدد العبارات الاستبيان	43	0.977

المصدر: من إعداد الباحثين إتماداً على نتائج برنامج spss

الملاحظ من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل المحاور، قيم محصورة بين (0.781 و0.948) حيث تتجاوز 0.50 لكل محور من محاور الدراسة و قيمة معامل ألفا الكلي (0.977)، وهذا مؤشر جيد لثبات أداة الدراسة ومناسب لإغراض التحليل.

2.1.4. الخصائص الشخصية: يمكن تلخيصها في الجدول الموالي

الجدول 07: التحليل الوصفي للخصائص الشخصية

المتغيرات	فئات المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	46	63.0
	أنثى	27	37.0
الفئات العمرية	أقل من 30 سنة	11	15.1
	[30- 40[43	58.9
	[40- 50[15	20.5
	[50-60[3	4.1
	60 فأكثر	1	1.4
	الوظيفة أو الرتبة	أستاذ مساعد قسم ب	04
	أستاذ مساعد قسم أ	07	10
	أستاذ محاضر قسم ب	25	34
	أستاذ محاضر قسم أ	37	51
	أستاذ التعليم العالي	00	00
عضوية المخبر	نعم(عضو)	41	56.2
	لا (لست عضو)	32	43.8

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول أن عدد الذكور بلغ نسبة 63 % أما الإناث بلغ بنسبة 37% من إجمالي عينة الدراسة، أي يغلب على أفراد العينة الطابع الذكوري، كما أن الفئة التي شكلت نسبة عالية تراوحت أعمارها بين 30 و40 سنة، إذ احتوت العينة الدراسة على نسبة 58.9%، والمفسرة بسياسة توظيف الشباب، تليها الفئة العمرية 40 إلى 50 سنة، إذ سجلنا 15 فرداً ضمن هذا المجال بنسبة 20.5 %، ويمكن تفسيرها إلى طول الفترة الدراسية خاصة بالنظام الكلاسيكي السابق وهي العاملة الآن في مجال التدريس، كما تتنوع خبرات ومهارات هيئة التدريس بالعينة كما أن أغلبهم في بداية المشوار العملي والعلمي وهو ما يتطابق مع الفئة العمرية الغالبة، وسجلت نسبة 56.2% من أفراد العينة الكلية لأعضاء منتسبون للمخبر لما لهذا الإنتساب من مزايا خاصة ما تعلق بدعم وتطوير البحث العلمي.

5. تحليل النتائج:

1.5. محور إدارة المعرفة: تضمن الحور الثاني للإستبيان 24 عبارة لإبراز واقع إدارة المعرفة (المتغير المستقل) بكلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي ولغرض تحليل

هذا الجانب فقد تم استخراج كلا من الوسط الحسابي والانحراف المعياري، لوصف إجابات عينة الدراسة و قد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور إدارة المعرفة 3.41 أي بدرجة قبول مرتفعة وانحراف معياري كلي قدره 0.564 مما يدل على أن هناك توافق حول عبارات محور إدارة المعرفة بالجامعة.

1.1.5. تحليل نتائج عمليات إدارة المعرفة:

الجدول رقم 08: قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعمليات إدارة المعرفة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
توليد المعرفة	3.52	0.53	مرتفعة
نشر وتوزيع	3.41	0.61	مرتفعة
خزن المعرفة	3.42	0.65	مرتفعة
تطبيق المعرفة	3.27	0.98	متوسط
محور إدارة المعرفة	3.41	0.564	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss.

- الجدير بالملاحظة أن عمليات تطبيق إدارة المعرفة لازالت تقتقر لعدة جهود وممارسات وذلك ما عبرت عنه العينة بمتوسط حسابي بلغ 3.27 بدرجة متوسط رغم أهميتها بالنسبة للجامعة (ينظر الملحق).

2.5. محور جودة مخرجات العملية التعليمية

الجدول رقم 09: قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة مخرجات العملية التعليمية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
جودة الخريجين	3.16	1.084	متوسطة
جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع	3.15	0.935	متوسطة
جودة البحوث والأعمال العلمية	3.10	1.076	متوسطة
محور جودة مخرجات العملية التعليمية	3.14	0.907	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss.

من الجدول المبين أعلاه يتبين أن: كل النتائج الخاصة بالجودة "متوسطة" وذلك يفسر بأن هيئة التدريس ترى وجوب العمل أكثر وتكثف الجهود المبذولة في سبيل تحقيق الجودة، وترى أن الجامعة لازالت تسعى ضمن طريق طويل لتحقيق جودة المخرجات فجودة الخريج (متوسط حسابي 3.16) لا بد أن تكون ضمن نطاق دراسة سوق العمل ومعرفة احتياجاته أولاً، و العمل على تكوين خريج متميز وكفاء وهو ما يراه هيئة التدريس لا يتحقق فعليا على أرض الواقع (متوسط حسابي 3.15)، كما أن الجامعة لا تزال غير مندمجة إندماجا كاملا مع المجتمع وتفتقر لبرامج وخطط تدريبية تقدمها له وتدعم بها قضاياه، أما البحوث العلمية (متوسط حسابي 3.10) فحسب رأيهم لازالت إما لا تترجم بالقدر الكافي لتضمن الجامعة من خلالها الإصطفاف ضمن مصف الجامعات الكبرى أو من خلال أهلية كوادرها وكذا مؤلفاتها لتقديم الاستشارات العلمية المتصلة بكافة حقول المعرفة التي تبحث عنها مؤسسات المجتمع (ينظر الملحق).

3.5. اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمغروف-سيمرنوف)

الجدول رقم 10: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

محتوى القسم	قيمة الاختبار Z	مستوى المعنوية sig	محاور الاستبيان
إدارة المعرفة	0.62	0.200	المحور الثاني
جودة مخرجات العملية التعليمية	0.86	0.200	المحور الثالث

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة لمحاور الاستبيان أكبر من 0.05 ($\text{sig} > 0.05$) مما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

4.5. تحليل واختبار ومناقشة نتائج الفرضيات الرئيسية

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين عمليات إدارة المعرفة بالجامعة محل الدراسة، وتحقيق جودة مخرجات العملية التعليمية من وجهة نظر عينة الدراسة.

- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة وتحقيق جودة مخرجات العملية التعليمية من وجهة أفراد عينة الدراسة، وحسب نتائج برنامج SPSS كانت القيمة الاحتمالية (Sig (P- Value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبالتالي فإنه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وفقا للنتائج الموالية

الجدول رقم 11: نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الرئيسية

معنوية تأثير بين متغيرين				دراسة العلاقة بين المتغيرات	
التفسير	مستوى المعنوية sig	اختبار t	معاملات الانحدار		
معنوية	0.000	8,682	1.207	B0	معنوية العلاقة بين المتغيرين
	0.000	16,611	0.703	B1	
			0.892	معامل الارتباط بيرسون R	
			0.795	معامل التحديد/ التفسير R ²	
	النموذج معنوي		275.931	القيمة المحسوبة F	
معادلة مستقيم الانحدار			Y= 1.207 +0.703x		
Y= BO+B1X/					

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss

- أظهرت النتائج وجود ارتباط طردي قوي بين عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل وتحقيق جودة الخريجين كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.892).
- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) ، 0.795 ، هذه القيمة تدل على ان عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل - تساهم بـ 79.5% في تحقيق جودة مخرجات العملية التعليمية (المتغير التابع).

- نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة إختبار (F) 275.931 وهي دالة عن مستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 ومنه التأثير ليس عائد للصدفة بدرجة ثقة 95%.
- 1.207 :متوسط جودة مخرجات العملية التعليمية في حالة عمليات إدارة المعرفة يساوي صفر.
 - 0.703 :وتعني زيادة عمليات إدارة المعرفة وحدة واحدة تقابلها زيادة جودة مخرجات العملية التعليمية بـ 70.3%.

5.5. نتائج الفرضية الثانية: وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخريجين فرضية محققة

الجدول رقم 12: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

معنوية تأثير بين متغيرين				دراسة العلاقة بين المتغيرات		
التفسير	مستوى المعنوية sig	اختبار t	معاملات الانحدار	معنوية العلاقة بين المتغيرين		
معنوية	0.000	9.396	1.576			B ₀
	0.000	11.553	0.583			B ₁
			0.808			معامل الارتباط بيرسون R
			0.653			معامل التحديد/ التفسير R ²
	النموذج معنوي		133.473			القيمة المحسوبة F
معادلة مستقيم الانحدار			Y=1.576 +0.58 x	Y= B ₀ +B ₁ X/		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss

- أظهرت النتائج وجود ارتباط طردي قوي بين عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل وتحقيق جودة الخريجين كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.808).
- بلغت قيمة معامل التحديد (R²) ، 0.653 هذه القيمة تدل على ان عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل تساهم بـ 65.3% في تحقيق جودة الخريجين (المتغير التابع).
- نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة إختبار (F) 133.471 وهي دالة عن مستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 ومنه التأثير ليس عائد للصدفة بدرجة ثقة 95%.
- 1.576 :متوسط جودة الخريجين عندما تكون عمليات إدارة المعرفة مساوية صفر.
 - 0.583 :وتعني زيادة عمليات إدارة المعرفة وحدة واحدة تقابلها زيادة جودة الخريجين بـ 58.3%
- 6.5. نتائج الفرضية الثالثة: وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة على تحقيق جودة البحوث والأعمال العلمية فرضية محققة

الجدول رقم 13: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

معنوية تأثير بين متغيرين				دراسة العلاقة بين المتغيرات	
التفسير	مستوى المعنوية sig	اختبار t	معاملات الانحدار	معنوية العلاقة	
معنوية	0.000	8.767	1.261		
	0.000	15.682	0.684	B ₁	

		0.881	معامل الارتباط بيرسون R
		0.776	معامل التحديد/ التفسير R^2
	النموذج معنوي	245.934	القيمة المحسوبة F
Y= B ₀ +B ₁ X /		Y=1.2610+0.684x	معادلة مستقيم الانحدار

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss

من الجدول يتبين مايلي:

- أظهرت النتائج وجود ارتباط طردي قوي بين عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل وتحقيق جودة البحوث والأعمال العلمية كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.881).
 - بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) ، 0.776 هذه القيمة تدل على ان عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل تساهم بـ 77.6% في تحقيق جودة البحوث والاعمال العلمية كمتغير تابع.
 - نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة إختبار (F) 245.934 وهي دالة عن مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05 ومنه التأثير ليس عائد للصدفة بدرجة ثقة 95%
 - 1.261 :متوسط جودة البحوث والاعمال العلمية عندما تساوي عمليات إدارة المعرفة الصفر
 - 0.684 :وتعني زيادة عمليات إدارة المعرفة وحدة واحدة تقابلها زيادة وتحقيق جودة البحوث والاعمال العلمية بـ 68.4%.
- 7.5. نتائج الفرضية الرابعة: وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة على تحقيق جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع فرضية محققة

الجدول رقم 14: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

معنوية تأثير بين متغيرين			دراسة العلاقة بين المتغيرات	
التفسير	مستوى المعنوية sig	اختبار t	معاملات الانحدار	
معنوية	0.000	9.793	1.573	B ₀
	0.000	12.106	0.594	B ₁
			0.821	معامل الارتباط R
			0.674	معامل التحديد R^2
	النموذج معنوي		146.556	اختبار F
Y= B ₀ +B ₁ X /		Y= 1.573+ 0.594x		معادلة مستقيم الانحدار

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

- من الجدول يتبين وجود ارتباط طردي قوي بين عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل، وتحقيق جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.821).
- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) ، 0.6746 هذه القيمة تدل على ان عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل تساهم بـ 67.4% في تحقيق جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع عند كمتغير تابع.

- نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة إختبار (F) 146.556 وهي دالة عن مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05 ومنه التأثير ليس عائد للصدفة بدرجة ثقة 95%.
1.573: متوسط تحقيق جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع عندما عمليات إدارة المعرفة يساوي صفر.

0.594: وتعني زيادة عمليات إدارة المعرفة وحدة واحدة تقابلها زيادة تحقيق جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع عند ب 59.4%.

وبناء على نتائج الفرضيات الفرعية ذات الطابع الإحصائي يمكن القول أن الفرضية الأولى منفية فالجامعة محل الدراسة تقوم بعمليات إدارة المعرفة من توليد، نشر وتوزيع، خزن وتطبيق.

6. خاتمة: من خلال الدراسة تبين أن الكلية محل الدراسة تقوم بممارسة إدارة المعرفة فتوليد المعرفة يتم من خلال عدة ممارسات لعل أهمها حضور الندوات، الملتقيات العلمية والاستعانة بأساتذة التخصص والإنخراط والإشتراك في مواقع علمية متخصصة. .. إلخ ، كما تعتمد في نشرها على عملية التلقين المباشر لنقل المعارف الكامنة لهيئة التدريس للطلبة مع نقص في استخدام التكنولوجيا الحديثة المتطورة رغم أهميتها كوسيلة لتحسن من جودة خدماتها ومساعدتها على نقل وتشارك المعرفة باعتبارها مفتاح تنفيذ إدارة المعرفة في الجامعة كما أنها تسعى لخرن المعارف بتوثيق معارفها من الأبحاث والدراسات سواء بالطرق التقليدية أو الإلكترونية ، ورغم سعي الجامعة لتطبيق المعرفة بكل الطرق الممكنة يبقى أمامها طريق طويل بغية الحصول على ناتج جامعي متميز ذو كفاءة عالية وفعالية في سوق العمل، وكانت بذلك كل الفرضيات الفرعية صحيحة إلا أننا سجلنا غياب وسائل الدعم المعرفي بالكلية محل الدراسة، خاصة لأعضاء هيئة التدريس على مستوى مخابر البحث العلمي (الوسائل التكنولوجية خاصة) مع غياب ملامح ثقافة تنظيمية واضحة نحو تحقيق جودة التعليم العالي بسبب مركزية القرار وعدم إعطاء الجدية الكافية لإقتراحات وآراء أعضاء هيئة التدريس وتهميش آراء الطلبة.

7. قائمة المراجع:

- الجريدة الرسمية رقم 24 . (4 أبريل 1999). القانون التوجيهي للتعليم العالي. بئر مراد رايس، الجزائر: المطبعة الرسمية.
- أيمن ديوب، و رامي العلي. (2017). دور إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية، دراسة تطبيقية على الجامعة العربية الخاصة. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 39(5). تاريخ الاسترداد 30 ديسمبر، 2021، من <http://journal.tishreen.edu.sy/index.php/econlaw/article/view/4226>
- حسن خلف فليح. (2007). إقتصاد المعرفة. الأردن: عالم الكتب الحديث.
- صبرينة مانع، و هدى بوزيدي. (2018). ، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي. مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 6(10). تاريخ الاسترداد 30 جانفي، 2021، من <http://search.shamaa.org/FullRecord?ID=249854>

- صلاح الدين الكبيسي، و سعد زناد المحياوي. (2005). *إدارة المعرفة*. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- صليحة رقاد. (2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، آفاقه ومعوقاته، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، منشورة في العلوم الاقتصادية. جامعة سطيف 1.
- عبد الرحمن ادريس البقيري أبوجلح. (2013-2015). دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة بعض الجامعات الحكومية السودانية بولاية الخرطوم، بحث لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. تاريخ الاسترداد 12 جانفي، 2022، من <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/12962>.
- علي السلمي. (1998). *الإدارة بالمعرفة*. القاهرة : دار قباء للطباعة والنشر.
- محمد عواد الزيات. (2008). *إتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة*. الأردن: دار الصفا للنشر والتوزيع.
- نجم عبود نجم. (2008). *إدارة المعرفة، المفاهيم الإستراتيجية والعمليات*. عمان ، الأردن: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- نجوى حرنان. (2014). مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير. جامعة محمد خيضر بسكرة.
- ياسين غالب سعد. (2000). *المعلوماتية وإدارة المعرفة رؤيا إستراتيجية عربية*. دورية المستقبل العربي، عمان، 14(260). تاريخ الاسترداد 12 جانفي، 2022، من [/https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-688823](https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-688823)
- يوسف أحمد أبو فارة. (2004). دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس، ورقة علمية مقدمة ضمن المؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة 3-5/7/2004. تاريخ الاسترداد 5 جانفي، 2022، من <https://hrdiscussion.com/hr14098.html>
- Berkane, Y. (2010). Assurance qualité dans l'enseignement supérieur en Algérie Exigences et préalable. *colloque international sur Les enjeux de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur , l'université 20Aout 1955, Skikda, Algérie à le 20-21 Novembre 2010*. Consulté le janvier 10, 2022, sur https://www.univ-ouargla.dz/les_enjeux_AC.pdf

8. الملاحق

توليد المعرفة

الترتيب	النتيجة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة	الرقم
23	متوسطة	1.479	2.92	14	24	5	14	16	التكرار النسبة	1
				19.2	32.9	6.8	19.2	21.9		
18	متوسطة	1.229	3.18	8	15	16	24	10	التكرار النسبة	2
				11.0	20.5	21.9	32.9	13.7		
11	مرتفعة	1.117	3.42	2	17	15	26	13	التكرار النسبة	3
				2.7	23.3	20.5	35.6	17.8		
				0	5	12	40	16	التكرار النسبة	

نشر المعرفة

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الترتيب
8	تعتمد الجامعة في نشر المعرفة للطلاب عن طريقة التلقين المباشر	التكرار	24	43	5	1	4.23	0.635	مرتفعة جدا	1
		النسبة	32.9	58.9	6.8	1.4				
9	يشجع المسؤولون بالجامعة تبادل وتشارك المعرفة	التكرار	8	32	21	9	3.45	0.987	مرتفعة	10
		النسبة	11.0	43.8	28.8	12.3				
10	تعقد الجامعة إجتماعات دورية لتبادل الأفكار والمعلومات الجديدة بين الأساتذة.	التكرار	11	12	19	23	2.93	1.24	متوسطة	22
		النسبة	15.1	16.4	26.0	31.5				
11	تقوم الجامعة بنشر أبحاثها العلمية على شبكة الانترنت.	التكرار	8	31	17	13	3.36	1.072	متوسطة	14
		النسبة	11.0	42.5	23.3	17.8				
12	يبدي العاملون تفاعلا إيجابيا لتحويل المعرفة الكامنة في أذهانهم إلى معرفة صريحة تعزز أداء الجامعة.	التكرار	11	23	19	13	3.25	1.199	متوسطة	16
		النسبة	15.1	31.5	26.0	17.8				
13	تشجع الجامعة التعليم الالكتروني كونه وسيلة لنقل المعارف.	التكرار	10	33	10	18	3.42	1.092	مرتفعة	12
		النسبة	13.7	45.2	13.7	24.7				
14	تهتم الجامعة بأسلوب العمل بالفرق كوسيلة لنقل المعارف.	التكرار	12	20	20	16	3.25	1.176	متوسطة	17
		النسبة	16.4	27.4	27.4	21.9				
نقل (نشر) المعرفة وتوزيعها 07 عبارات						3.4129	0.78121	مرتفعة		

خزن المعرفة

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الترتيب
15	تقوم الجامعة بتوثيق معارفها من الأبحاث والدراسات سواء بالطرق التقليدية أو الالكترونية.	التكرار	17	40	10	6	3.93	0.839	مرتفعة	2
		النسبة	23.3	54.8	13.7	8.2				
16	وتصنيف تيوبب على الجامعة تعمل المرتبطة بأنشطتها. المعرفة	التكرار	8	38	13	12	3.52	0.988	مرتفعة	7
		النسبة	11.0	52.1	17.8	14.6				
17	تقوم الجامعة بربط مكاتب أعضاء هيئة التدريس بشبكة الانترنت لتخزين وحفظ البحوث وسائر المعلومات	التكرار	8	21	13	24	2.99	1.208	متوسطة	21
		النسبة	11.0	28.8	17.8	32.9				
18	تعتمد الجامعة على تقنيات حديثة لتأمين وحماية معلوماتها.	التكرار	10	20	19	19	3.15	1.163	متوسطة	19
		النسبة	13.7	27.4	26.0	26.0				
19	تقدم الجامعة خدمات إلكترونية لأعضائها عبر موقعها الالكتروني	التكرار	11	36	10	12	3.52	1.107	مرتفعة	8
		النسبة	15.1	49.3	13.7	16.4				
خزان المعرفة 05 عبارات						3.4219	0.80936	مرتفعة		

تطبيق المعرفة

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الترتيب
20	تعمل الجامعة على تطوير المناهج الدراسية	التكرار	18	24	11	17	3.51	1.215	مرتفعة	9

الترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة	الرقم	
13	مرتفعة	1.128	3.41	4.1	23.3	15.1	32.9	24.7	النسبة	لكي توابك المتغيرات المعرفية تستخدم الجامعة معارفها في استحداث تخصصات ومشاريع علمية تمكن الطالب من الاندماج في سوق العمل.	21
				3	15	17	25	13	التكرار		
15	متوسطة	1.047	3.29	4.1	20.5	23.3	34.2	17.8	النسبة	تحرص الجامعة على استخدام معارفها في الوقت المناسب بغية الحصول على نتائج جامعي متميز ذو كفاءة عالية وفعالية في سوق العمل.	22
				3	15	21	26	8	التكرار		
20	متوسطة	1.087	3.11	5	17	23	21	7	التكرار	تعمل الجامعة على إزالة العوائق أمام تطبيق إدارة المعرفة.	23
				6.8	23.3	31.5	28.8	9.6	النسبة		
24	متوسطة	1.028	2.99	5	25	14	8	11	التكرار	توظف الجامعة نتائج أبحاثها العلمية في حل مشكلات المجتمع	24
				6.8	34.2	19.2	24.7	15.1	النسبة		
متوسطة			0.99366	3.2767	تطبيق المعرفة 05 عبارات						
مرتفعة			0.564	3.41	محور إدارة المعرفة						

محور تحسين جودة مخرجات العملية التعليمية

1- جودة الخريجين:

الترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة	الرقم	
1	مرتفعة	1.249	3.49	5	15	9	27	17	التكرار	يعتبر توظيف الخريجين من قبل الجهات المستفيدة معياراً صادقاً للحكم على جودة المخرجات (الخريجين).	25
				6.8	20.5	12.3	37.0	23.3	النسبة		
15	متوسطة	1.184	2.99	7	23	14	22	7	التكرار	تمتلك الجامعة معرفة واسعة لحاجة مؤسسات المجتمع من حيث نوعية وكفاءة الخريجين.	26
				9.6	31.5	19.2	30.1	9.6	النسبة		
7	متوسطة	1.158	3.22	7	14	15	30	7	التكرار	تعمل الجامعة على استحداث التخصصات العلمية المتلائمة مع حاجات المجتمع وسوق العمل	27
				9.6	19.2	20.5	41.1	9.6	النسبة		
17	متوسطة	1.290	2.95	11	19	16	17	10	التكرار	تستجيب الجامعة لمقترحات الطلبة في تطوير وتحسين خدماتها.	28
				13.1	26.0	21.9	23.3	13.7	النسبة		
متوسطة			1.04114	3.1610	جودة الخريجين 04 عبارات						

2- جودة البحوث العلمية

الترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة	الرقم	
8	متوسطة	1.319	3.19	9	15	17	17	15	التكرار	تنواء خطة الجامعة البحثية مع حاجات ومشاكل المجتمع.	29
				12.3	20.5	23.3	23.3	20.5	النسبة		
3	متوسطة	1.159	3.36	6	11	18	27	11	التكرار	المعنيين إشراك علي باحثيها الجامعة تشجع إنجاز في المختلفة المجتمع في مؤسسات المشتركة الأهداف التطبيقية ذات البحوث	30
				8.2	15.1	24.7	37.0	15.1	النسبة		
20	متوسطة	1.167	2.74	7	32	15	11	8	التكرار	للباحثين تشجيعية حوافز الجامعة تخصص المتميزين.	31
				9.6	43.8	20.5	15.1	11.0	النسبة		
11	متوسطة	1.125	3.11	5	20	17	24	7	التكرار	مؤسسات مع البحثية العقود الجامعة ترم المجتمع	32
				6.8	27.4	23	32.9	9.6	النسبة		

3- جودة المشاريع العلمية

الترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة	الرقم	
9	متوسطة	1.236	3.16	5	21	18	15	14	التكرار	إلى مسبقاً العلمية مشاريعها عن الجامعة تعلن يتيح ومما المجتمع في العلاقة الجهات ذات منها الاستفادة	33

الترتيب	النتيجة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	التكرار	النسبة	العبارة	الرقم
6	متوسطة	1.14	3.25	5	18	11	32	7	التكرار	النسبة	التقدم مع الجامعة في العلمية المشاريع تتوافق المحلي الصعيد على العلمي والمعرفي والإقليمي	34
				6.8	24.7	15.1	43.8	9.6	النسبة			
18	متوسطة	1.159	2.93	5	26	21	11	10	التكرار	النسبة	المشاريع وتطبيق بلورة في الجامعة تسهم الواقع على أرض العلمية	35
				6.8	35.6	28.8	15.1	13.7	النسبة			

4- جودة الكتب والمؤلفات

الترتيب	النتيجة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	التكرار	النسبة	العبارة	الرقم
16	متوسطة	1.264	2.99	6	28	12	15	12	التكرار	النسبة	الكتب المنسجمة وترجمة الجامعة لتأليف تسعى المجتمع. حاجة مع	36
				8.2	38.4	16.4	20.5	16.4	النسبة			
10	متوسطة	1.232	3.15	6	22	10	25	10	التكرار	النسبة	تقدم الجامعة من خلال كتب ومؤلفات باحثيها الإستشارات العلمية المتصلة بكافة حقول المعرفة التي تبحث عنها مؤسسات المجتمع.	37
				8.2	30.1	13.7	34.2	13.7	النسبة			

5- المؤتمرات والندوات

الترتيب	النتيجة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	التكرار	النسبة	العبارة	الرقم
5	متوسطة	1.212	3.32	5	18	11	27	12	التكرار	النسبة	للندوات ومعلومة واضحة خطة الجامعة لدى حاجة مع المباشرة ذات العلاقة والمؤتمرات المجتمع.	38
				6.8	24.7	15.1	37.0	16.4	النسبة			
2	مرتفعة	1.082	3.49	4	11	13	35	10	التكرار	النسبة	وندواتها مؤتمراتها من بعضاً الجامعة تخصص المجتمع وعي وثقافة لزيادة	39
				5.5	15.1	17.8	47.9	13.7	النسبة			
متوسطة			1.03742	3.1062	جودة البحوث والأعمال العلمية 11 عبارة							

6- جودة البرامج التدريبية المقدمة للمجتمع:

الترتيب	النتيجة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	التكرار	النسبة	العبارة	الرقم
4	متوسطة	1.143	3.33	3	18	16	24	12	التكرار	النسبة	مؤسسات ورغبات حاجات دوما الجامعة تلمي تخصصه حسب كل كوادره تدريب في المجتمع	40
				4.1	24.7	21.9	32.9	16.4	النسبة			
12	متوسطة	1.197	3.11	5	23	14	21	10	التكرار	النسبة	بشكل تدريبية برامج وتتخذ الجامعة تصمم المعرفية التنمية مستجدات لأمر مستمر وفقا الحديثة.	41
				6.8	31.5	19.2	28.8	13.7	النسبة			
19	متوسطة	1.125	2.89	5	27	20	13	8	التكرار	النسبة	في للعاملين التدريبية الاحتياجات الجامعة تحدد رفيعة دراسات بناء على المجتمع مؤسسات الفعلية. الحاجة ومستندة على	42
				6.8	37.0	27.4	17.8	11.0	النسبة			
13	متوسطة	1.204	3.1	5	23	16	18	11	التكرار	النسبة	لأغراض التدريبية برامجها بتقويم الجامعة تقوم الجودة.	43
				6.8	31.5	21.9	24.7	15.1	النسبة			
متوسطة			0.907	3.14	محور جودة مخرجات العملية التعليمية							