

إدارة المعرفة ودورها في ترقية جودة الخدمات التعليمية - دراسة تطبيقية على جامعة سعيدة -

Knowledge Management and its role in promoting the quality of educational services - An applied study on a saida universityحميدي زقاي^{1*}، رماس محمد أمين²

جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة (الجزائر)

تاريخ الاستلام: 2021/06/12؛ تاريخ المراجعة: 2021/09/18؛ تاريخ القبول: 2021/11/16

ملخص: هدفت الدراسة إلى تحديد أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية بجامعة سعيدة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي وزعت على عينة قصدية غير احتمالية من أساتذة الجامعة شملت (150) أستاذاً، وبعد تحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS.V.22)، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تقييم تطبيق عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية بالجامعة محل الدراسة كان متوسطاً.
- أكدت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين أبعاد عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية.

الكلمات المفتاح: جودة؛ خدمات تعليمية؛ إدارة معرفة؛ جامعة.

تصنيف JEL: I19؛ I29

Abstract: The study aimed to determine the impact of knowledge management processes on the quality of educational services at Saida University, Where the descriptive analytical method was used with the use of the questionnaire as the main tool for data collection, which was distributed to an intentional non-probability sample that included (150) professors, after analyzing the results using the statistical program (SPSS.V.22), the study reached the following results:

- Evaluation of the application of knowledge management processes and the quality of educational services at the university under study was average.
- The study confirmed the existence of a positive statistically significant relationship between the dimensions of knowledge management processes and the quality of educational services.

Keywords: Quality; Educational Services; Knowledge Management; University.

Jel Classification Codes : I19 ; I29

* Corresponding author, e-mail: zegai20@mail.com

1- تمهيد :

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات وتغيرات هائلة في مختلف المجالات، ومن أبرز هذه التغيرات التحول نحو اقتصاد المعرفة، هذا الاقتصاد الذي أصبحت فيه إدارة المعرفة مورداً أساسياً في عمليات الإنتاج تفوق أهميته الموارد المادية الأخرى، حيث أضحت عاملاً أساسياً في توليد الثروة وتحقيق الرفاهية على المستوى العالمي. وفي ظل هذا الاقتصاد التنافسي وعصر المعلوماتية أصبح رأس المال الفكري هو رأس المال الحقيقي للمنظمات باعتباره الركن الذي يلعب الدور الرئيسي في عملية الابتكار والتجديد، وهو القائد في عملية التغيير والابداع وبالتالي هو القادر على تحويل إدارة المعرفة الي قيمة ومن ثم ميزة تنافسية ، مما يعني أن مركز الثقل في توليد القيمة قد انتقل من استغلال الموارد الطبيعية (المادية) الى استغلال الأصول الفكرية (غير الملموسة)، ومن قانون تناقص العوائد (الذي ينطبق على السلع المادية) إلى قانون تزايد العوائد (فيما يتعلق بإدارة المعرفة). انطلاقاً مما سبق، وباعتبار أن مؤسسات التعليم العالي مصدر للمعرفة والاستثمار فيها، فهي بالتالي أكثر المنظمات ملائمة لتبني إدارة المعرفة. لذا فإن الدراسة الحالية تستهدف البحث في تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وأثرها في ضمان وتحقيق جودة الخدمات التعليمية، باعتبار أن نظام الجودة يعد أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة في المؤسسات التعليمية بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية، بل أصبح ضرورة ملحة تملحها حركة الحياة المعاصرة، وهي دليل على بقاء الروح لدى المؤسسة التعليمية.

1.1- إشكالية البحث :

من خلال ما تقدم فإن الدراسة الحالية تسعى إلى معالجة الإشكالية التالية: ما أثر عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات التعليمية في جامعة سعيدة؟

- ويتفرع هذا السؤال إلى مجموعة من التساؤلات تسعى الدراسة إلى الإجابة عنها، وهي:
- كيف يتم تقييم عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية من طرف أساتذة جامعة سعيدة؟
- ما طبيعة العلاقة الموجودة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية؟
- ما مدى تأثير اكتساب المعرفة على جودة الخدمات التعليمية؟
- ما مدى تأثير تخزين المعرفة على جودة الخدمات التعليمية؟
- ما مدى تأثير توزيع المعرفة على جودة الخدمات التعليمية؟
- ما مدى تأثير تطبيق المعرفة على جودة الخدمات التعليمية؟

2.1- أهداف البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى:

- معرفة مستوى تطبيق جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالجامعة محل الدراسة؛
- التعرف على واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعة محل الدراسة؛
- التعرف على طبيعة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالجامعة محل الدراسة؛
- تحديد أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة الخدمات المقدمة بالجامعة محل الدراسة؛
- محاولة بناء نموذج نظري يربط بين العلاقات السببية المباشرة بين متغيرات دراسة عمليات إدارة المعرفة (متغير مستقل)، جودة الخدمات التعليمية (متغير تابع).

3.1- أهمية البحث :

تكمن أهمية الدراسة في تحقيق النقاط التالية:

- إلقاء الضوء على مفهومي عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية، ومعرفة مدى تطبيقهما في الجامعة محل الدراسة؛
- محاولة إعطاء أهمية لعمليات إدارة المعرفة واعتبارها أداة فعالة في الرفع من مستوى جودة الخدمات التعليمية؛
- يمكن أن تساعد نتائج وتوصيات الدراسة متخذي القرار في الجامعات الجزائرية بالتعرف على كيفية الاستفادة من عمليات إدارة المعرفة كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية.

4.1- نموذج البحث الفرضي :

استناداً إلى الإطار الفكري والمعرفي حول متغيرات البحث وفي ضوء مشكلة البحث وأهدافه، تم تصميم مخطط فرضي الموضح في الشكل

رقم (1)، الذي يعبر عن العلاقات السببية المباشرة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية.

5.1- فرضيات الدراسة :

استنادا إلى مشكلة الدراسة وأهدافها تمت صياغة الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاكتساب المعرفة على جودة الخدمات التعليمية بجامعة سعيدة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على جودة الخدمات التعليمية بجامعة سعيدة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على جودة الخدمات التعليمية بجامعة سعيدة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على جودة الخدمات التعليمية بجامعة سعيدة.

6.I- حدود الدراسة :

- **الحدود الموضوعية:** اقتصر على محاولة معرفة دور إدارة المعرفة في ترقية جودة الخدمات التعليمية، من خلال دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة جامعة سعيدة (الجزائر).
- **الحدود الزمنية:** تمثل بداية السنة الدراسية 2020-2021 الإطار الزمني الذي تم فيه هذا البحث.
- **الحدود المكانية:** جرت الدراسة بجامعة سعيدة (الجزائر).

7.I- الدراسات السابقة :

سيتم فيما يلي عرض بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية كما يلي:

- دراسة (حرنان، 2014)¹ بعنوان: **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية**، هدفت إلى تبيان العلاقة الموجودة بين كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال التوليد، التخزين، نقل المعرفة، مؤشرات التخطيط الاستراتيجي والبرامج وطرق التعليم، وتسيير الإدارة، واعتمدت هذه الدراسة على الاستقراء الاستنباطي وكذلك الاستعانة بالاستبيان كأداة في تقييم جودة التعليم العالي وذلك بعد توزيعه على أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أهمها: غياب تطبيق فعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية، ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي، وفتح تخصصات في سوق العمل.
- دراسة (عبد الرحمان واخرون، 2017)² بعنوان: **دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي**، هدفت الدراسة لمعرفة أثر التكنولوجيا المستعملة في إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، من خلال دراسة تطبيقية في الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم، وقد خلصت الدراسة إلى: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة الخرجين. ووجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة البحوث والأعمال العلمية.
- دراسة (عذراء، 2017)³ بعنوان: **إدارة المعرفة مدخل لضمان جودة إنتاج المعرفة العلمية بالمؤسسات الجامعية**، هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تحقيق الجودة في إنتاج المعرفة العلمية بالمؤسسات الجامعية الجزائرية، وإلى أثر تبني منهج إدارة المعرفة كمدخل إداري لتوفيره لتلك المتطلبات وضمان جودة إنتاج المعرفة العلمية، ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: الجوانب التنظيمية الإدارية من أكثر عناصر إنتاج المعرفة العلمية وتأثيرا على جودتها، كما أن تبني إدارة المعرفة في المؤسسة الجامعية هو الإجراء الذي يكفل تحقيق الجودة في إنتاجها للمعرفة العلمية.
- دراسة (عيدوني، 2019)⁴ بعنوان: **أهمية إدارة المعرفة وأثرها في عصرنة الجامعة الجزائرية في ظل عصر المعرفة، دراسة عينة من الأساتذة**، هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة وأثر إدارة المعرفة ودورها في عصرنة الجامعة الجزائرية وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وبالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V.20) لتحليل نتائج واختبار فرضيات هذه الدراسة التي تمت على عينة من الأساتذة الجامعيين تم اختيارها بطريقة عشوائية، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي أكدت على وجود ارتباط متوسط وعلاقة طردية إيجابية بين إدارة المعرفة وعصرنة الجامعة الجزائرية، فكلما كان تطبيق إدارة المعرفة أحسن كلما نتج عن ذلك تحسن وتطور وعصرنة الجامعة أكثر.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال سرد الدراسات السابقة أنها قدمت الدعم للدراسة الحالية من خلال تكوين فكرة عامة عن موضوع الدراسة، وتحديد مشكلتها وأهدافها، والتعرف على الخلفيات النظرية لموضوع الدراسة، والإسهام في بناء أداة الدراسة، ومناقشة النتائج وتفسيرها. والتعرف على بعض المراجع المناسبة في الدراسة الحالية. وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أن هذه الأخيرة حاولت قياس وربط عمليات إدارة المعرفة بالجودة الخدمات التعليمية المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الامان) حسب مقياس (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985)، عكس الدراسات الأخرى التي ركزت على ربط إدارة المعرفة بجودة التعليم العالي من خلال مؤشرات التخطيط الاستراتيجي والبرامج وطرق التعليم، تسيير الإدارة على غرار دراسة (حرنان، 2014)، أو معرفة العلاقة بين دور تكنولوجيا إدارة المعرفة وجودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي من خلال جودة الخرجين وجودة البحوث والأعمال العلمية (عبد الرحمان واخرون، 2017)، ودراسة (عذراء، 2017) التي حاولت التحقق من دور إدارة المعرفة كمنهج أساسي لضمان جودة إنتاج المعرفة العلمية بالمؤسسات الجامعية، أو دراسة (عيدوني، 2017).

زكريا، 2019) التي سعت إلى الكشف عن علاقة وأثر إدارة المعرفة في عصرنة الجامعة الجزائرية. كما حاولت الدراسة الحالية استعمال بعض الوسائل الإحصائية متقدمة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS.V.22) وبرنامج (G*Power 3.0) لتحديد حجم العينة، بغية الخروج بنتائج بأكثر دقة ومصداقية.

8.1- التأصيل النظري لإدارة المعرفة وعلاقتها بجودة الخدمات التعليمية :

أولاً. مفهوم إدارة المعرفة:

عرف العديد من الباحثين إدارة المعرفة من أكثر من منظور لتباين تخصصاتهم وخلفياتهم، كما يرجع هذا التباين إلى اتساع ميدان المفهوم وديناميكيته أو التغييرات السريعة التي تدخل عليه. ومن أهم تعريفات إدارة المعرفة ما يلي:

● إدارة المعرفة هي تحديد هوية، تحسين الإدارة الحيوية للموجودات الفكرية، سواء كانت على شكل معرفة صريحة على شكل حقائق أو معرفة ضمنية تتم معالجتها من قبل الأفراد والمجتمعات⁵.

● إدارة المعرفة هي نظام دقيق يساعد على نشر المعرفة سواء كان على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال المؤسسة للتأثير مباشرة على رفع مستوى أداء العمل، وهي تتطلع إلى الحصول على المعلومات المناسبة في السياق الصحيح للشخص المناسب في الوقت المناسب للعمل المقصود المناسب⁶.

● إدارة المعرفة هي العمليات التي تخلق وتعطي قيمة للأصول الغير ملموسة للمؤسسة⁷.

● هي عملية إدارية لها مدخلات ومخرجات وتعمل في إطار بيئة خارجية معينة تؤثر عليها وعلى تفاعلاتها، وتنقسم إلى خطوات متعددة متتالية ومتشابكة (مثل خلق وجمع وتخزين وتوزيع المعرفة واستخدامها)، والهدف منها هو مشاركة المعرفة للحصول على أكبر قيمة للمنظمة⁸.

من التعارف السابقة يمكن استنتاج أن إدارة المعرفة هي إيجاد الطرق للإبداع والعمل لغرض الحصول على المعلومات المناسبة بغية الاستفادة منها ونقلها إلى الموظفين الذين هم في حاجة إليها لأداء أعمالهم بكل فعالية وكفاءة، وباستخدام الإمكانيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات بأكثر قدر ممكن.

ثانياً. عمليات إدارة المعرفة:

إدارة المعرفة عملية مستمرة ومتفاعلة تتم من خلال عدة مراحل تتمثل فيما يلي⁹:

● **اكتساب المعرفة:** يقصد بها الحصول على المعرفة من المصادر المختلفة (الخبراء والمتخصصون، والمنافسون والعملاء وقواعد البيانات، أو من خلال أرشيف المنظمة)، وذلك باستخدام وسائل المقارنة المرجعية، وحضور المؤتمرات وورش العمل واستخدام الدوريات والمنشورات، ووسائل البريد الإلكتروني، والتعلم الفردي. كما يجب مراعاة كذلك أن التعلم أو اكتساب المعرفة في المنظمات لا يكون دائماً مقصوداً. فهناك معرفة يتم الحصول عليها عن طريق الصدفة وتكون نافعة ومهمة للمنظمة. وهنا يقع على عاتق المنظمة التعرف على أهمية هذه المعرفة، ثم تخزينها واسترجاعها على أفضل وجه، ومن ناحية أخرى، فإن عملية اكتساب المعرفة تختلف من منظمة لأخرى، فكل منظمة تكتسب المعرفة وتفهمها بطريقة الخاصة.

● **تخزين المعرفة:** بعد اكتساب المعرفة، يتم تخزينها من خلال طرق عديدة من أهمها:

* قيام كل فرد في المنظمة بتسجيل كل ما يحدث له وتخزين أية معلومات جديدة في مكان معين، سواء في ملفات عادية أو في شبكة الحاسب الآلي، بحيث تكون متاحة لكل أفراد المنظمة، إذا أرادوا الاطلاع عليها.

* قيام الشخص المسؤول بجمع المعلومات وتخزينها بدقة وبطريقة يسهل استخدامها من الجميع، دون الاهتمام بتحليل وتنقية المعرفة أو بنشرها وتداولها بطرق فعالة.

* قيام كل الأفراد بتقديم المعرفة الموجودة لديهم إلى شخص أو لإدارة معينة. وتقوم هذه الجهة بتحليل وتنقية هذه المعرفة، ثم تقوم بتخزينها على أفضل صورة، بحيث يمكن تداولها من قبل المنظمة بكل سهولة.

* جمع المعرفة بطريقة منظمة وإيجابية، ويتم تحليلها وتنقيتها، ثم ترتيبها وتنسيقها وتجربتها، ليتم تخزينها في أفضل صورة، ويراعى في ذلك أن يتم تداولها بسهولة من قبل أفراد المنظمة.

● **توزيع المعرفة:** تعتمد على وجود آليات وطرق رسمية وأخرى غير رسمية، حيث تتمثل الطرق الرسمية في التقارير والرسائل والمكاتبات، والمؤتمرات والندوات الداخلية للمنظمة، والمنشورات الداخلية والمحادثات الصوتية، والتدريب والتعلم عن طريق الرئيس المباشر. وتشمل الطرق غير الرسمية تغيير الوظيفة داخل المنظمة أو خارجها، والعلاقات الشخصية التي تربط العاملين ببعضهم البعض، وفرق العمل. وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على نقل أو توزيع المعرفة في المنظمات مثل التكلفة، خاصة عند شراء أجهزة أو استخدام التكنولوجيا أو عقد مؤتمرات وندوات. كما يتأثر نقل المعرفة باحتمال تغيير المحتوى، خاصة في ظل الهيكل التنظيمي الهرمي.

● **تطبيق المعرفة:** يعتبر تطبيق المعرفة الهدف الأساسي من عملية إدارة المعرفة. ويتطلب هذا التطبيق تنظيم المعرفة (من خلال التصنيف والفهرسة

أو التوبيخ المناسب للمعرفة)، واسترجاع المعرفة (من خلال تمكين العاملين في المنظمة من الوصول إليها بسهولة وفي أقصر وقت)، وجعل المعرفة جاهزة للاستخدام (حذف بعض الأجزاء غير المتسقة وإعادة تصحيح المعرفة وفحصها باستمرار، وإدخال الجديد المناسب عليها، واستبعاد المتقادم).
ثالثاً. مفهوم جودة الخدمة:

ترجع الصعوبة في تحديد مفهوم جودة الخدمات إلى الخصائص العامة المميزة للخدمات مقارنة بالسلع المادية، وتميل غالبية التعريفات لجودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة. وتطبيق مفهوم التسويق الحديث مفهوم جودة الخدمة يكمن في إدراك العملاء، لأنها تعتمد في أساسها على فكرة الجودة النسبية الملموسة لدى العميل، وتقاس الجودة على أساس كونها تمثل قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العميل وإشباعها بشكل أفضل من المنافسين.¹⁰

رابعاً. مفهوم الجودة في التعليم:

يتعلق مفهوم الجودة في التعليم بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي، والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها. وتعرف الجودة في التعليم العالي بأنها "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم أو هي فعالية تحقيق أفضل لخدمات تعليمية بحثية واستشارية وبأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة"¹¹، كما تعتبر الجودة التعليمية: "عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمنظمة"¹².

خامساً. أبعاد جودة الخدمة التعليمية: ينسب قياس أبعاد جودة الخدمة إلى باراسورمان وزملائه¹³، حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير (servqual) وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، وهذه الأبعاد هي:

- العناصر المادية الملموسة Tangibles: تتضمن هذه العناصر أربعة متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمنظمة.
 - الاعتمادية Reliability: تتضمن خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملاءها، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.
 - سرعة الاستجابة Responsiveness: يتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في مساعدتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلابهم.
 - الثقة و الأمان Assurance: يحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وإلمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.
 - التعاطف Empathy: يشتمل هذا البعد على خمس متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجاتهم، وملاءمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصلحتهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم.
- خامساً. العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية:

هناك علاقة وثيقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية لكون المتغيرين أحدهما يستند على الآخر، وبعبارة أوضح فإن إدارة المعرفة تحتاج إلى الجودة والجودة تحتاج إلى المعرفة، وتظهر هذه العلاقة من خلال النقاط التالية:¹⁴

- تساعد عمليات إدارة المعرفة المؤسسات التعليمية على تحسين جودة خدماتها، والتعرف على أدائها.
- تساعد عمليات إدارة المعرفة المؤسسات التعليمية على زيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات.
- تساعد الموظفين في صنع القرار المتعلق بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل المناسبة.
- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب.
- تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.

II - الطريقة والأدوات :

1.1 - منهج البحث :

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بالمتغيرات البحث، حيث تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية السابقة، كما تم الاعتماد على الاستبيان في الدراسة الميدانية، مستعملين في ذلك الطرق الإحصائية المناسبة

لمعالجة المتغيرات والفرضيات الدراسة. مستعينين ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V.22)، ثم بعد ذلك تحليل وتفسير النتائج البحث.

II - 2. مجتمع وعينة الدراسة :

يمثل مجتمع الدراسة جميع أساتذة جامعة الدكتور مولاي الطاهر-سعيدة-، حيث تم الاعتماد على عينة قصدية غير احتمالية من خلال توزيع (200) استبانة، تم استرجاع (150) استبانة مكتملة وصالحة للتحليل، أي بنسبة (75%)، واعتبرت هذه العينة كافية للتحليل واعتماد النتائج، لأنها أكبر من الحجم الأدنى المطلوب (129) والحسوب بواسطة برنامج (G*Power 3.0) ¹⁵ عند مستوى معنوية 5%، وقوة إحصائية 95% (power level)، وحجم التأثير 15% (effect size)، وأربعة متغيرات مستقلة (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) ¹⁶. حيث كانت النتائج المتحصل عليها من خلال هذا الاختبار موضحة في الشكل رقم (2).

II - 3. أداة الدراسة :

جمع البيانات المتعلقة بالدراسة قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة والذي تضمن مجموعة من العبارات التي تتطلب من أفراد العينة الإجابة عنها وفقا للمحاور التالية:

- المحور الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويتكون من (03) فقرات (الجنس، الرتبة العلمية، الكلية).
- المحور الثاني: ويتكون من (38) فقرة موزعة على محورين كما يلي: المحور الأول: عناصر إدارة المعرفة، ويتكون من (16) فقرة، وتم تطوير هذا المقياس بالاعتماد على دراسة (عبد الرحمان واخرون، 2015).

- المحور الثالث: أبعاد جودة الخدمات التعليمية، ويتكون من (22) فقرة، وتم تطوير هذا المقياس بالاعتماد على دراسة (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985).

وقد تم استخدام سلم لكارت الحماسي في عبارات المحور الثاني وذلك بأخذ المتوسطات المرجحة، غير موافق بشدة [1.8-01]، غير موافق [2.6-1.8]، محايد [3.4-2.6]، موافق [4.2-3.4]، موافق بشدة [5-4.2].

II - 4. صدق الأداة (الاستبيان) :

يقصد به أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال، الصدق الظاهري للاستبيان، والصدق البنائي لمحاور الاستبيان. ومن خلال الجدول رقم (1) نجد معاملات الارتباط بيرسون لكل محور من محاور الاستبيان والمعدل الكلي لعبارته دالة إحصائيا عند مستوى 0.01، كما أن جميع القيم أكبر تماما من 0.35 ¹⁷، ومنه تعتبر محاور صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

II - 5. ثبات أداة الدراسة :

ويقصد به أنه يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان، يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة، من خلال معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) كما هو مبين في الجدول رقم (2). حيث نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمحور عمليات إدارة المعرفة بلغ (0.834)، في حين بلغت بالنسبة لمحور أبعاد جودة الخدمات التعليمية (0.785). أما قيمة معامل الثبات لجميع الفقرات بلغ (0.801)، وتعتبر هذه القيم جيدة حسب (Muqtadiroh, Astuti, & Darmaningrat, 2017) ¹⁸ مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

III - النتائج ومناقشتها :

III.1 - التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة :

➤ وصف خصائص عينة الدراسة:

- ستتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة من خلال الجزء الأول من الاستبيان الذي يشمل الجنس، الرتبة العلمية، الكلية. فمن خلال معطيات الجدول رقم (3) يتضح ما يلي:
- بالنسبة للجنس: يلاحظ أن عينة الدراسة متنوعة بين الجنسين ولكن بنسب متفاوتة، حيث بلغت نسبة الذكور 58%، في حين بلغت نسبة الإناث 42%.
- بالنسبة للرتبة العلمية: نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة من رتبة أستاذ محاضر بما نسبته 68.70%.
- بالنسبة لكلية الانتساب: لقد تم استجواب أساتذة كل كليات الجامعة، حيث كانت أعلى كلية مستوحجة هي كلية التكنولوجيا بنسبة 25.30%، ثم تليها كلية العلوم بنسبة 20.70%.

التحليل الوصفي لاتجاه إجابات أفراد العينة بخصوص محاور الدراسة: إن الهدف من ذلك هو معرفة تقدير مستوى أهمية الفقرات والمتغيرات من وجهة نظر أفراد العينة، وذلك بالاعتماد على سلم ليكرت الخماسي وحساب المتوسط الحسابي، حيث اتضح من خلال الجدول رقم (4) بأن المتوسط الحسابي لأبعاد عمليات إدارة المعرفة بلغ (2.93) أي بدرجة موافقة كلية بلغت (58.6%)، حيث كانت الأبعاد الأكثر موافقة على التوالي: اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة، وأخيرا توزيع المعرفة. ومن خلال الجدول رقم (5) فقد بلغ المتوسط الحسابي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (2.87) أي بدرجة موافقة كلية بلغت (57.4%) من متوسطات استجابات أفراد العينة، حيث كانت الأبعاد الأكثر موافقة على التوالي: التعاطف، الأمان، الاعتمادية، الاستجابة، وأخيرا الملموسية. وللتأكد من هذه النتائج قمنا بإجراء اختبار one sample T- test للمتغيرات البحث والتي ثبتت معنويتها عند مستوى الدلالة 0.05.

2.111- اختبار النموذج وفرضيات الدراسة :

وفقا للإطار النظري للدراسة ونموذج الدراسة سنستعمل في دراستنا هاته الانحدار المتعدد باستعمال الطريقة القياسية (Méthode standard) بمعنى إدخال الجبري للمتغيرات البحث، لذا وجب التحقق من شروطها وفق ما يلي:

● **الشرط 1: اختبار استقلالية البواقي:** يتم هذا الاختبار بالاعتماد على مؤشر (durbin-watson)، حيث يجب أن يكون محصورا بين المجال [1-3]، والجدول رقم (6) يوضح نتائج هذا الاختبار. حين نلاحظ من خلاله أن قيمة هذا المؤشر تأتي ضمن الحدود المقبولة، وهو ما يؤكد على استقلالية البواقي، بمعنى آخر أنه يوجد ارتباط ضعيف بين البواقي وهذا لا يؤثر على النتائج البحث.

● **الشرط 2: اختبار استقلالية المتغيرات المستقلة والتوزيع الطبيعي للبيانات:** تشير قاعدة القرار إلى أن قيمة (VIF) إذا تجاوزت (10) وقيمة (tolerance) أقل من (0.2) ، فإن هذا يعني أن هناك مشكلة تتعلق بوجود ارتباط عال وتداخل خطي بين المتغيرات المستقلة، وإذا بلغت قيم معاملي الالتواء (Skewness) ، ومعامل التفلطح (Kurtosis) واحد فأكثر حسب (Mishra Pandey, 2019,)¹⁹ فإن هذا يعني أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، وبالنظر للنتائج الواردة في الجدول رقم (7) فإن جميع قيم (VIF) كانت أقل من (10)، وقيم (tolerance) أكبر من 0.2 وقيم (Skewness) و (Kurtosis) أقل من (1)، ومن هذا المنطلق يمكن القول أن كل الشروط المطلوبة قد استوفت. مما يؤكد استقلالية المتغيرات المستقلة للدراسة وعدم تداخلها مع بعضها.

3.111- نتائج اختبار فرضيات الدراسة :

سيتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال ما أظهرته نتائج الانحدار الخطي المتعدد الموضحة في الجدول رقم (8). فبما أن مستوى الدلالة (sig = 0.00) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، فإننا نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وعليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار فرضيات الدراسة. ومن خلال ما أظهرته نتائج الجدول رقم (9) نستنتج أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية ومقبولة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية حيث بلغ معامل الارتباط (R = 0.636)، وبالنظر لقيمة معامل التحديد (R²= 0.405) يلاحظ أن التغير في جودة الخدمات التعليمية تفسر ما نسبته (40.5%) من التغيرات التي تحدث في عمليات إدارة المعرفة والباقي يرجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في الدراسة الحالية. في حين تؤكد نتائج الجدول رقم (10) على وجود تأثير معنوي لكل أبعاد عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية، كما تبين قيمة (B) لمعاملات أبعاد عمليات إدارة المعرفة التي دخلت في معادلة الانحدار المتعدد أن بعد تطبيق المعرفة يعد الأكثر تأثيرا على جودة الخدمات التعليمية، ثم يليه على التوالي: توزيع المعرفة، تخزين المعرفة، اكتساب المعرفة. لتصبح معادلة الانحدار المتعدد بشكلها النهائي كالتالي:

$$Y=1.314+0.171X1+0.214X2+0.317X3+0.331X4$$

Y : جودة الخدمات التعليمية
X1 : اكتساب المعرفة، X2 : تخزين المعرفة،
X3 : توزيع المعرفة، X4 : تطبيق المعرفة

IV- الخلاصة :

حاولنا من خلال هذه الدراسة وبارتكاز على بعض الدراسات السابقة معرفة دور عمليات إدارة المعرفة في ترقية جودة الخدمات التعليمية وذلك بالاعتماد على دراسة تطبيقية أجريت بجامعة سعيدة، مع الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية، واستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS.V.22)، حيث تبين أن إدارة المعرفة كغيرها من المفاهيم لها أسس تقوم عليها تتمثل في تشخيص المعرفة، توليدها، تخزينها وتوزيعها،

وتطبيقها، كما تعتبر من أحدث المفاهيم وأهم سمات الإدارة الحديثة، التي تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح من أجل خلق قيمة مضافة، وتؤدي إلى الوصول للأهداف بكل فاعلية وكفاءة، وبشكل يزيد من تحسين الأداء وجودته من خلال السرعة في الاستجابة لمختلف التغيرات الداخلية والخارجية. إن تبني مفهوم جودة الخدمات التعليمية أمر ضروري وهام لتقديم خدمة تتميز بمجموعة من الخصائص والمزايا الواجب توفرها من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، ومن أجل مواكبة التطور السريع والنهوض بخدماها للارتقاء بها في ظل التنافس بين منظمات التعليم العالي. ويكون الحكم على هذه الجودة من خلال مجموعة من الأبعاد محصورة في: الجوانب المادية الملموسة، الاستجابة الاعتمادية، الأمان، والتعاطف. ومن خلال الدراسة الميدانية تم الخروج بمجموعة من النتائج والاقتراحات التي نوجزها في النقاط التالية:

- أظهرت النتائج أن مستوى تقييم عمليات إدارة المعرفة في جامعة سعيدة كان متوسطا، حيث حصل هذا المحور على درجة كلية بلغت (58.6%)، أين تحصل بعدا اكتساب المعرفة وتخزين المعرفة على أعلى نسبة اتفاق بين المستجوبين، ويرجع ذلك على تمكن هيئة التدريس من المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية والأيام الدراسية وتقديم إدارة الجامعة التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم ولتدعيم البحث العلمي. بينما حصل بعد توزيع المعرفة على أقل نسبة، ويمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب نذكر منها: عدم تملك الجامعة لشبكة معلومات داخلية تسهل مع عدم استعمالها للوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف، وعدم استفادتها من معارف وخبرات الأساتذة؛

- بينت النتائج أن مستوى تقييم جودة الخدمة التعليمية في جامعة سعيدة كان متوسطا كذلك، وبدرجة كلية بلغت (57.4%)، حيث تحصل بعدا التعاطف والأمان على أعلى نسبة اتفاق بين المستجوبين، وهذا يبين قدرة إدارة الجامعة بالإلمام بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها واللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل موظفيها، بينما بعد الملموسية حصل على أقل نسبة اتفاق من بين المتغيرات وهذا يدل على عدم توفر التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة، وأن المواد والتخصصات والمقررات الموجودة في الجامعة مازالت لم ترتقي للمستوى المطلوب؛

- أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية، وقد اتفقت هذه النتيجة إلى حد كبير مع دراسة (حرنان، 2014) الذي أكد كذلك أنه كلما كان تطبيق إدارة المعرفة أحسن من خلال التوليد، الخزن، نقل المعرفة كلما نتج عن ذلك تحسن وتطور في جودة الخدمات الجامعية أكثر؛

- أكدت الدراسة على وجود أثر معنوي لعمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عبيدوني، 2019).

وفي ضوء على ما تم عرضه في هذه الدراسة، فإنه يمكن اقتراح أو الخروج بمجموعة من التوصيات كما يلي:

- ضرورة اهتمام إدارة الجامعة قيد البحث بأبعاد عمليات إدارة المعرفة خاصة تلك التي حصلت على أدنى نسب اتفاق من قبل المستجوبين ونقصد بما بعدا تطبيق المعرفة وتوزيع المعرفة وذلك من خلال الحصول على شبكة معلومات داخلية للوصول إلى قواعد البيانات (أجهزة حاسوب، نظام الأرشفة)، واتباع أسلوب التدريب من قبل أصحاب الخبرة للتوزيع الفردي للمعرفة. إلى جانب محاولة تطبيق المبادرات والبرامج ذات علاقة بالمعرفة وبشكل مستمر؛

- ضرورة اهتمام إدارة الجامعة قيد البحث بأبعاد جودة الخدمات التعليمية وخاصة تلك التي حصلت على أدنى نسب اتفاق من قبل المستجوبين ونقصد بما بعدا الاستجابة والملموسية وذلك من خلال توفير القاعات المناسبة من حيث التدفئة والتبريد والإنارة والمقاعد وأجهزة العرض للمحاضرة، فضلا عن توفير مراكز الأنترنت والمطاعم والحدائق والمستلزمات التي من شأنها تتوافق مع جودة التعليم العالي؛

- الاستفادة مما يتمتع به أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من خبرات ومهارات، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للإداريين والأساتذة على كيفية العمل وفق مدخل إدارة المعرفة، وتفعيل الأيام الدراسية والحرص على تطبيق مخرجاتها؛

- توفير بيئة مناسبة للعمل وفق معايير إدارة المعرفة، من وسائل مبتكرة وتجهيزات مادية وهيكلية مناسبة؛

- تشجيع البحث العلمي ومخابر البحث من خلال تحريك فرق البحث على إنتاج المعرفة وتطبيقها والاستفادة منها في حل المشكلات التعليمية؛

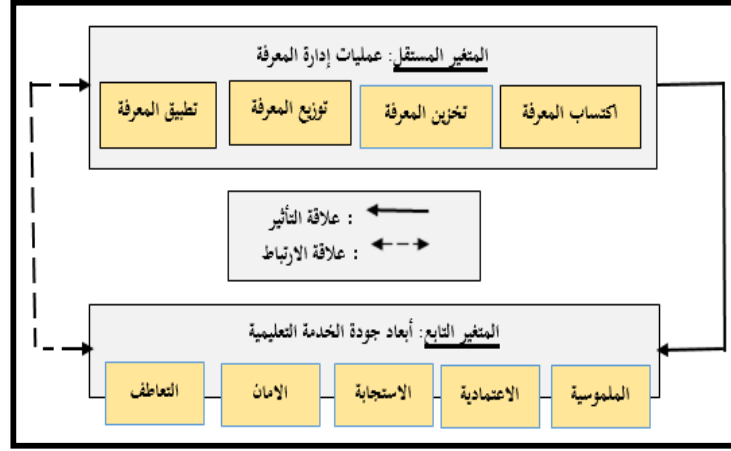
- نشر مفاهيم جودة التعليم ومالها من فائدة كبيرة في توعية الموظفين على إتقان عملهم من جهة والرقى بالمستوى العلمي للجامعة من جهة أخرى؛

- التقييم المستمر لمستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة بكافة أبعادها؛

- عمل لقاءات دورية بين العاملين بالجامعة للاطلاع على كل ما هو جديد في مجال جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة لترسيخه في مفاهيم البيئة التعليمية؛

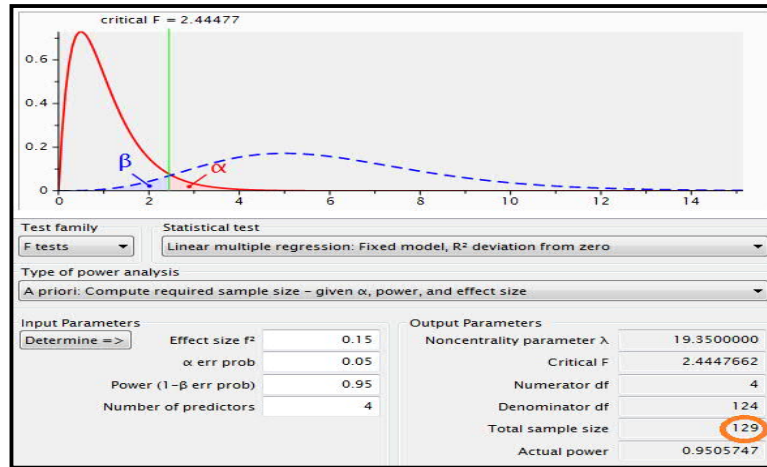
- وضع قاعدة معلوماتية يتم فيها حفظ كل ما يتم جمعه من معلومات عن جوانب الأداء المختلفة بالجامعة ومواردها المختلفة.

الشكل (1): النموذج الفرضي للبحث



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة

الشكل (2): حجم العينة المحسوب بواسطة برنامج (G*Power 3.0)



المصدر: مخرجات برنامج (G*Power 3.0)

الجدول (1): يوضح الصدق البنائي لمحاور الاستبيان

النتيجة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	محاور الاستبيان	
يوجد ارتباط	0.00	0.566**	اكتساب المعرفة	عمليات إدارة المعرفة
يوجد ارتباط	0.00	0.443**	تخزين المعرفة	
يوجد ارتباط	0.00	0.409**	توزيع المعرفة	
يوجد ارتباط	0.00	0.546**	تطبيق المعرفة	
يوجد ارتباط	0.00	0.389**	الملموسية	أبعاد جودة الخدمات التعليمية
يوجد ارتباط	0.00	0.486**	الاعتمادية	
يوجد ارتباط	0.00	0.464**	الاستجابة	
يوجد ارتباط	0.00	0.508**	التعاطف	
يوجد ارتباط	0.00	0.459**	الامان	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22) بعد إعادة التنظيم

الجدول (2): معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)		محاور الاستبيان
القيمة	عدد العبارات	
0.834	20	المحور الأول: عمليات إدارة المعرفة
0.785	22	المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمات التعليمية
0.801	42	جميع عبارات الاستبيان

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22) بعد إعادة التنظيم

الجدول (3): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

المتغيرات	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	87	58 %
	انثى	63	42 %
المجموع			
الرتبة العلمية	أستاذ مساعد	34	22.67 %
	أستاذ محاضر	103	68.70 %
	أستاذ التعليم العالي	13	08.67 %
المجموع			
الكلية	كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية	17	11.30 %
	كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	17	11.30 %
	كلية الحقوق و العلوم السياسية	20	13.30 %
	كلية الآداب و اللغات و الفنون	27	18.00 %
	كلية التكنولوجيا	38	25.30 %
	كلية العلوم	31	20.70 %
المجموع			
		150	100 %

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.22)

الجدول (4): الوصف الاحصائي لمتغير عمليات ادارة المعرفة

متغيرات البحث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الموافقة	الترتيب	Sig
1 تشجع الجامعة الأساتذة على استمرار التعلم والتطوير لمهاراتهم وقدراتهم	3.09	1.18	متوسط	2	
2 تتم المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية والأيام الدراسية	3.54	1.17	مرتفعة	1	
3 تقدم الجامعة التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي.	3.04	1.04	متوسط	3	
4 تعتمد عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات.	2.46	1.07	منخفض	4	
المتوسط الحسابي الكلي لمتغير اكتساب المعرفة	3.06	0.98	متوسط		0.00
5 تعتمد الكلية على الأرشيف والمستندات الورقية	3.07	0.99	متوسط	2	
6 لدى الكلية قواعد بيانات تزود بالمعلومات حول المواضيع المختلفة	2.33	1.07	متوسط	3	
7 تتوفر الكلية على معدات ووسائل حفظ المعرفة	3.11	1.14	متوسط	1	
8 يتم تدوين الآراء و الخبرات والتجارب والبحوث المختلفة	2.28	1.03	متوسط	4	
المتوسط الحسابي الكلي لمتغير تخزين المعرفة	2.99	1.06	متوسط		0.00
9 يتم إصدار نشرات ودوريات ومختلف المطبوعات	3.09	1.02	متوسط	1	
10 تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة.	2.77	1.03	متوسط	4	
11 تعقد الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية بالجامعة.	2.88	1.02	متوسط	2	
12 تستعمل الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	2.83	1.06	متوسط	3	
المتوسط الحسابي الكلي لمتغير توزيع المعرفة	2.77	1.03	متوسط		0.00

13	يتم تطبيق المبادرات و التجارب التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر.	2.43	1.14	متوسط	4
14	تستفيد الجامعة من معارف وخبرات الأساتذة.	2.45	1.07	متوسط	3
15	لا يواجه الأساتذة صعوبة في إيصال معارفهم.	3.12	1.30	متوسط	2
16	تتوفر الجامعة على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة.	3.14	1.12	متوسط	1
0.00	المتوسط الحسابي الكلي لمتغير تطبيق المعرفة	2.93	1.01	متوسط	0.00
0.00	المتوسط الحسابي الكلي لمتغير عمليات ادارة المعرفة	2.93	0.97	متوسط	0.00

(Test value = 3 , n=150)

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22) بعد إعادة التنظيم

الجدول (5): الوصف الاحصائي لمتغير جودة الخدمات التعليمية

Sig	الترتيب	اتجاه الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	متغيرات البحث
	4	منخفضة	1.00	2.32	17 توافر التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة.
	3	متوسطة	1.02	2.72	18 جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات، الساحات، الملاعب...)
	2	متوسطة	0.98	2.73	19 المظهر العام للموظفين والعاملين
	1	مرتفعة	1.09	2.91	20 جاذبية المواد و التخصصات والمقررات.
0.00	متوسط		0.76	2.65	المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الملموسية
	5	منخفضة	1.17	2.33	21 الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد.
	1	متوسطة	1.20	3.09	22 الدقة وعدم الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة
	2	متوسطة	1.32	3.07	23 توافر العدد الكافي من الموظفين والمدرسين.
	4	منخفضة	1.01	2.59	24 الحرص على حل مشاكل الطلاب المختلفة.
	3	متوسطة	1.42	2.77	25 الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة.
0.00	متوسط		0.69	2.76	المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الاعتمادية
	3	منخفضة	1.36	2.50	26 سرعة الجامعة في تقديم الخدمات.
	2	متوسطة	1.48	2.92	27 الاستجابة الفورية لمشاكل الطلبة.
	4	منخفضة	1.27	2.06	28 إعلام الطلاب بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤها منها.
	1	متوسطة	1.34	3.60	29 الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلاب لحل المشكلات العالقة.
0.00	متوسط		0.70	2.67	المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الاستجابة
	4	متوسطة	1.17	3.01	30 سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب.
	3	متوسطة	1.10	3.21	31 إلمام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها.
	1	مرتفعة	1.14	3.56	32 اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين.
	2	متوسطة	1.07	3.28	33 تتعامل الجامعة بالمعلومات الخاصة بالطلاب بسرية.
0.00	متوسط		0.63	3.17	المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الامان
	2	متوسطة	1.39	3.47	34 يظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الطلاب.
	3	متوسطة	1.27	3.22	35 وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة.
	4	متوسطة	1.47	2.87	36 الروح المرحة والصدقا واضحة في التعامل داخل الجامعة.
	5	متوسطة	1.26	2.60	37 تتيح الجامعة فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف.
	1	متوسطة	1.17	3.49	38 احترام ضيوف الجامعة وزوارها واستقبالهم بحفاوة.
0.00	متوسط		0.70	3.04	المتوسط الحسابي الكلي لمتغير التعاطف
0.00	متوسط		0.48	2.87	المتوسط الحسابي الكلي لمتغير جودة الخدمات التعليمية

(Test value = 3 , n=150)

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22) بعد إعادة التنظيم

الجدول (6): اختبار مؤشر (Durbin-watson)

إختبار مؤشر (durbin-watson)	الحدود المسموح بها
1.513	[3-1]

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22) بعد إعادة التنظيم

الجدول (7): نتائج اختبارات (معامل التضخم التباين)، (التباين المسموح به)، (معامل الالتواء)

المتغير المستقل:	التوزيع الطبيعي		إختبار التعدد الخطي	
	معامل الالتواء Skewness	معامل التفلطح Kurtosis	معامل تضخم التباين (VIF)	معامل التباين المسموح (tolerance)
اكتساب المعرفة	-0.190	-0.456	1.475	0.678
تخزين المعرفة	0.287	-0.714	1.324	0.755
توزيع المعرفة	-0.165	-0.372	1.218	0.821
تطبيق المعرفة	0.548	-0.826	1.542	0.648

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22) بعد إعادة التنظيم

الجدول (8): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	11.687	4	11.687	15.796	0.00
البواقي	17.202	145	17.202	-	-
المجموع	28.890	149	28.890	-	-

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22) بعد إعادة التنظيم

الجدول (9): معامل الارتباط بيرسون بين عمليات وإدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية

النموذج	قيمة R	قيمة R ²	قيمة R ² المعدل	الانحراف المعياري للخطأ
1	0.636	0.405	0.379	0.430

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22) بعد إعادة التنظيم

الجدول (10): تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية

النموذج	المعاملات غير المعلمية		المعاملات المعلمية	قيمة T	مستوى الدلالة Sig
	B	الخطأ المعياري			
الثابت	1.314	0.351	-	3.742	0.000
اكتساب المعرفة	0.171	0.071	0.235	2.423	0.017
تخزين المعرفة	0.214	0.088	0.225	2.437	0.017
توزيع المعرفة	0.317	0.73	0.384	4.350	0.000
تطبيق المعرفة	0.331	0.85	0.388	3.907	0.000

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22) بعد إعادة التنظيم

- الإحالات والمراجع:

- ¹ حرنان نجوى (2014)، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- ² عبد الرحمان إدريس البقري أبو جلع واخرون (2017)، دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، دراسة تطبيقية على الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم في " الفترة 2012 - 2015، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17(1)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ص 57-74. على الخط : <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/17802?show=full> (تاريخ الزيارة 2021/02/13).
- ³ عذراء بن شارف (2017)، إدارة المعرفة مدخل لضمان جودة إنتاج المعرفة العلمية بالمؤسسات الجامعية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03(1)، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، ص 57-85. على الخط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/23256> (تاريخ الزيارة 2021/02/13).
- ⁴ كافية عيدوني، زكريا حسين (2019)، أهمية إدارة المعرفة وأثرها في عصنة الجامعة الجزائرية في ظل عصر المعرفة، دراسة عينة من الأساتذة، مجلة الاقتصاد الدولي والعملة، المجلد 02(03)، جامعة زيان عاشور جلفة، الجزائر، ص 93-101. على الخط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/123743> (تاريخ الزيارة 2021/02/13).
- ⁵ Snowden, D. A Framework for Creating a Sustainable Knowledge Management Program. In Hermans, J. (ed.). (2000), The Knowledge Management Yearbook, USA, Butterworth-Heinemann.
- ⁶ Finneran, T. (1999), A Component-Based Knowledge Management System, Robert S. Seiner. <http://www.tdan.com/i009hy04.htm>. consulted (19/05/2021).
- ⁷ Liebowitz, J. (1999), Key Ingredients to the Success of an Organization's Knowledge Management Strategy, Knowledge and Process Management, Vol.6, No.1.
- ⁸ محمد بن موسى (2019)، أثر عمليات إدارة المعرفة التنظيمية على مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمة - دراسة ميدانية في مؤسسة ببح لإنتاج الخليب ومشتقاته بالجلفة، مجلة المؤسسة، المجلد 8(1)، جامعة الجزائر 3، ص 41-56. على الخط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/93793> (تاريخ الزيارة 2021/02/19).
- ⁹ Bhatt, Genesh, (2001), Knowledge Management in Organization Examining the Interaction between Technologies, Techniques & people, Journal of Knowledge Management, Volume 05, Number 01. p72
- ¹⁰ إدريس، ثابت عبد الرحمن (2006)، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر. ص37.
- ¹¹ خالد احمد الصرايرة، ليلي العساف (2008)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، مجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد 01، ص10، اليمن. ص10.
- ¹² فريد النجار (2000)، المنافسة والترويج التطبيقي، دار النشر والتوزيع الإسكندرية، مصر. ص73.
- ¹³ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of marketing 49 (4).
- ¹⁴ قاشي خالد، عثمان ليلي (2017)، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، عرض بعض التجارب الأجنبية في تطبيق الجودة الشاملة، مجلة الابداع، المجلد 07(08). جامعة البليدة 2، الجزائر، ص 51-64. على الخط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/31666> (تاريخ الزيارة 2021/02/19).
- ¹⁵ Faul, F., Efdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.0: tests for correlation and regression analyses. Behav.Res. Methods, 41(04). p21.

¹⁶ Hair , J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwi, G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS- SEM) An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(02). P116.

¹⁷ Oktavia, R., Irwandi, Rajibussalim, & Mentari, M. (2018), Assessing the validity and reliability of questionnaires on the implementation of Indonesian curriculum K-13 in STEM education. *Journal of Physics*, 1088(01).p03.

¹⁸ Muqtadiroh, F., Astuti, H., & Darmaningrat, E. (2017), Usability Evaluation to Enhance Software Quality of Cultural Conservation System Based on Nielsen Model (WikiBudaya). 4th Information Systems International Conference , Indonesia: Indonesia: Procedia.

¹⁹ Mishra, P, Pandey, C., & Singh, U. (2019). Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 22(01).p69.

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب **APA** :

حميدي زقاي، رماس محمد أمين 3 (2021)، إدارة المعرفة ودورها في ترقية جودة الخدمات التعليمية - دراسة تطبيقية على جامعة سعيدة-، مجلة الباحث، المجلد 21(العدد 01)، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 333-346.