الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques

الموضـــــــــــــــوع

دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر-بسكرة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

إعداد الطالبة:
قصباية شريفة

الأستاذ المشرف:
بوطي عز الدين

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّـفـة	مؤسسة الانتماء
1	بن عبيد فريد	دكتور	رئيسا	**جامعة بسكرة**
2	بوطي عز الدين	أستاذ أ	مشرفا	**جامعة بسكرة**
3	حسيني إبتسام	أستاذة	ممتحنا	**جامعة بسكرة**

السنة الجامعية: 2020/ 2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques

الموضـــــــــــــــــوع

دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر-بسكرة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

إعداد الطالبة:
قصباية شريفة

الأستاذ المشرف:
بوطي عز الدين

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّـفـة	مؤسسة الانتماء
1	بن عبيد فريد	دكتور	رئيسا	**جامعة بسكرة**
2	بوطي عز الدين	أستاذ أ	مشرفا	**جامعة بسكرة**
3	حسيني إبتسام	أستاذة	ممتحنا	**جامعة بسكرة**

السنة الجامعية: 2020/ 2019

شكر وعرفان

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

وعلى آله وصحبه أجمعين، نشكر الله عز وجل على توفيقه وتيسيره لإنجاز هذا العمل المتواضع

لقوله تعالى: " ولئن شكرتم لأزيدنكم"

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف "بوطي عز الدين"

على كل ما قدمه لي من إرشاد وتوجيه طيلة فترة إعداد المذكرة، فله عظيم الشكر والتقدير والعرفان.

وأتقدم بفائق الاحترام والتقدير إلى الطلبة لتعاونهم معي في الإجابة على الاستبيان المقدم لهم.

وأقدم شكر خاص إلى موظف المكتبة "نبيل" وشكر خاص إلى موظف الإدارة "حسن" بتقديم المساعدة لي طيلة

الموسم الدراسي.

وإلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل ولو بالكلمة الطيبة

جزاكم الله ألف خير

الإهداء

" أبي الحبيب "

إلى قدوتي الأولى ونبراسي الذي دربي، إلى من علمني أن أصمد أمام أمواج البحر الثائرة، إلى من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا حدود، إلى من رفعت رأسي عاليا إفتخارا به وأدعوا من الله عز وجل أن يحفظه ويبقيه تاج فوق رأسي في كل حياتي.

" أمي الحبيبة "

إليك يا من أفديك بروحي أبعث لك ياقات حبي وإحترامي وعبارات نابعة من قلبي، وإن كان حبر قلمي لا يستطيع التعبير عن مشاعري نحوك، فمشاعري أكبر من أسطرها على الورق ولكني لا أملك إلا أن أدعوا الله عز وجل أن يبقيك ذخرا لنا ولا يحرمنا من ينابيع حبك وحنانك.

إلى من تشاركوا معي تفاصيل الحياة وأمضيت معهم أسعد الأوقات إلى إخوتي الأعزاء" محمد أمين ، إبراهيم ، علاء الدين"

إلى من دعمني وكان لي مصدر طموح و إرادة خطيبي العزيز " إسكندر"

إلى جميع الأصدقاء بالأخص رفيقة دربي'' إيمان'' والأحباء وجميع الزملاء إلى كل من تمنى لي النجاح والتوفيق

إلى من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلمي

أهدي ثمرة جهدي هذا

شريفة

الملخص:

تناولنا في هذه الدراسة التي هي تحت عنوان " دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي"، وقد هدفت الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة ومدى مساهمتها في تحسين جودة التعليم العالي بكل عناصره (التخطيط الاستراتيجي، مستوى الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، جودة البرامج والمناهج، جودة البحث العلمي) في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–، وقد استخدم الاستبيان كأداة للدراسة بغرض معرفة وتحليل آراء أفراد العينة وباستخدام مختلف الأساليب الإحصائية، وكذا بالاعتماد على برنامج SPSS، لتحليل وتفسير النتائج.

توصلت الباحثة في الأخير إلى أهم النتائج تتمثل بالرغم من أن مستوى تطبيق إدارة المعرفة في الكلية محل الدراسة كان متوسطا إلا أنه تبين انه يوجد هناك علاقة ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي" في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، جودة التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

ABSTRACT:

We aimed in our study which is under the title of "The role of knowledge management in enhancing the quality of high education" to highlight the important role that knowledge management play in improving high education, putting under consideration all its elements (Strategic planning, students level, teaching board/faculty members, quality of programs and curricula, quality of scientific research). Our study case took place in The Faculty of Economics, Business and Management Sciences at Med Kheider University of Biskra. We used a questionnaire as a research tool in order to know the opinion of our study case samples, We also used different statistical method besides SPSS software to analyze and explain the results of the research tool.

We concluded at the end of our study that, despite the fact that the application of knowledge management at the faculty, we found out that there is a statistically significant relationship between knowledge management and enhancing the quality of high education at "The Faculty of Economics, Business and Management Sciences at Med Kheider University of Biskra".

KEY WORDS: **knowledge management, quality of high education, Faculty of Economics, Business and Management Sciences**.

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
أ	نموذج الدراسة	هـ
(1-1)	مكونات التعليم العالي	07
(1-2)	العناصر الأساسية لدورة ديمينغ	13
(1-3)	متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي	30
(2-1)	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	55

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(2-1)	جدول يوضح المهام التي قامت بها خلية جودة التعليم العالي في الكلية منذ 2012	56
(2-2)	جدول يلخص محاور الاستبيان	59
(2-3)	جدول يلخص درجات مقياس سلم ليكارت	60
(2-4)	جدول يوضح نتائج معامل ألفاكرونباخ	61
(2-5)	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية	62
(2-6)	جدول يوضح المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات إدارة المعرفة	64
(2-7)	جدول يوضح المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات جودة التعليم العالي	68
(2-8)	جدول يوضح إختبار التوزيع الطبيعي	73
(2-9)	جدول يوضح معامل الإرتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة	74

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
01	استمارة الدراسة	97
02	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	103
03	طلب المساعدة لاستكمال مذكرة التخرج	104

المقدمة

تمهيد

شهد العالم مع نهاية القرن العشرين تراكما معرفيا مذهلا، تجسد فيما سمي بثروة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وأصبحت بذلك المعرفة موردا هاما بل إستراتيجيا لما لها من تأثير في حياة البشر، حيث تعد المعرفة العنصر الحقيقي لبقاء منظمات اليوم ووسيلة للتكيف مع متطلبات العصر، وأصبحت تعد المعرفة المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في المؤسسة. كما تعتبر إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تمثل مجموع العمليات التي تساعد المنظمات عل الحصول على المعرفة واختيارها وتنظيمها، استخدامها، توزيعها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة، فتبني وتطبيق إدارة المعرفة يؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد والإيجابيات كاتخاذ القرار وحل المشاكل الإدارية وزيادة الكفاءة والفعالية، تحسين جودة المخرجات، زيادة الإنتاجية، تحسين الإبداع والأهم من ذلك التأقلم مع كثرة التغيرات المتسارعة.

إن من بين أهم المنظمات التي تهتم بتبني إدارة المعرفة نجد منظمات التعليم العالي التي تسعى إلى عصرنة وتحديث أعمالها والتوافق بين مخرجاتها و متطلبات بيئة العمل، فلم يعد خافيا على المهتمين بالتعليم العالي أهمية إدارة المعرفة ودورها في تحسين العملية التعليمية والارتقاء بجودة منظمات التعليم العالي وتحقيق أهدافها بعوائد أفضل وتكاليف أقل، فقد أصبح الاهتمام بموضوع جودة التعليم العالي الذي أصبح يشكل تحديا، حيث بادرت العديد من المؤتمرات على الصعيد العالمي والإقليمي والمحلي بالاهتمام به من أجل تحسين المردود النوعي للتعليم، حيث يمثل مفهوم تحسين جودة التعليم العالي أحد المفاهيم الهامة في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي. لقد أصبحت جامعة محمد خيضر كغيرها من الجامعات الجزائرية مطالبة بالاهتمام بجودة التكوين والتعليم من أجل الارتقاء، حيث أن الدولة خصصت جزءا من مواردها وجهودها للتعليم العالي والاهتمام به من أجل تحقيق طموحات مستهدفة نحو استثمار بشري ذو نوعية عالية.

إشكالية البحث:

من هذا المنطلق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- **ما دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي؟**

الأسئلة الفرعية:

يندرج تحت التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

أ. ما هو مستوى تطبيق إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–؟

ب. ما هي متطلبات تطبيق محاور جودة التعليم العالي على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–؟

فرضيات البحث:

من أجل معالجة الإشكالية والتساؤلات الفرعية تم وضع عدة فرضيات تعتبر الأكثر احتمالا للإجابة على التساؤلات السابقة وسيتم اختبار مدى صلاحية هذه الفرضيات

الفرضية الرئيسية:

- لا يوجد هناك دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–.

الفرضيات الفرعية:

1. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتخطيط الاستراتيجي في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.
2. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة ومستوى الطلبة في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.
3. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.

4. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة البرامج والمناهج التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.

5. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة البحث العلمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.

أسباب اختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب التي تم على أساسها اختيار الموضوع محل الدراسة يمكن ايجازها فيما يلي:

- ✓ الرغبة الشخصية في البحث أكثر حول الموضوع.
- ✓ كون الموضوع محل الدراسة يتماشى مع طبيعة التخصص.
- ✓ كون أهم القطاعات التي تعرف اختلالات في جودتها هي قطاع التعليم العالي الذي أصبح مهما من أجل رفع المستوى المعرفي.

أهمية موضوع الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في وضع الموضوع في سياقه الزماني، من خلال مجموعة التحديات التي يواجهها قطاع التعليم العالي في مواكبة الثورة المعرفية والتكنولوجية، والتحول من نمط الإدارة التقليدي إلى النمط القائم على المعارف، حيث أن موضوع الدراسة يقدم صورة واقعية حول إدارة المعرفة، جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية الجزائرية، كما يوضح طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

أهداف موضوع الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لمعالجة موضوعا هاما تواجهه مؤسسات التعليم العالي، لذلك يهدف البحث إلى:

- ✓ تحديد أثر إدارة المعرفة على تحسين جودة التعليم العالي.
- ✓ توضيح واقع آليات تدعيم إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- ✓ تقديم الاقتراحات التي يمكن من شأنها أن تساعد على مستوى تطبيق إدارة المعرفة وذلك للتحسين من جودة التعليم العالي.

منهج الدراسة:

للإجابة على التساؤلات المطروحة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث سنعتمد على هذا المنهج في الجانب النظري، كما تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من خلال وضع الاستبيان لأفراد عينة الدراسة وتحليل النتائج.

أدوات الدراسة:

تم الاعتماد في الجانب التطبيقي للدراسة على الاستبيان الإلكتروني بحوريه، إدارة المعرفة، جودة التعليم العالي وذلك لمحاولة إسقاط المفاهيم النظرية على واقع الكلية محل الدراسة.

حدود الدراسة:

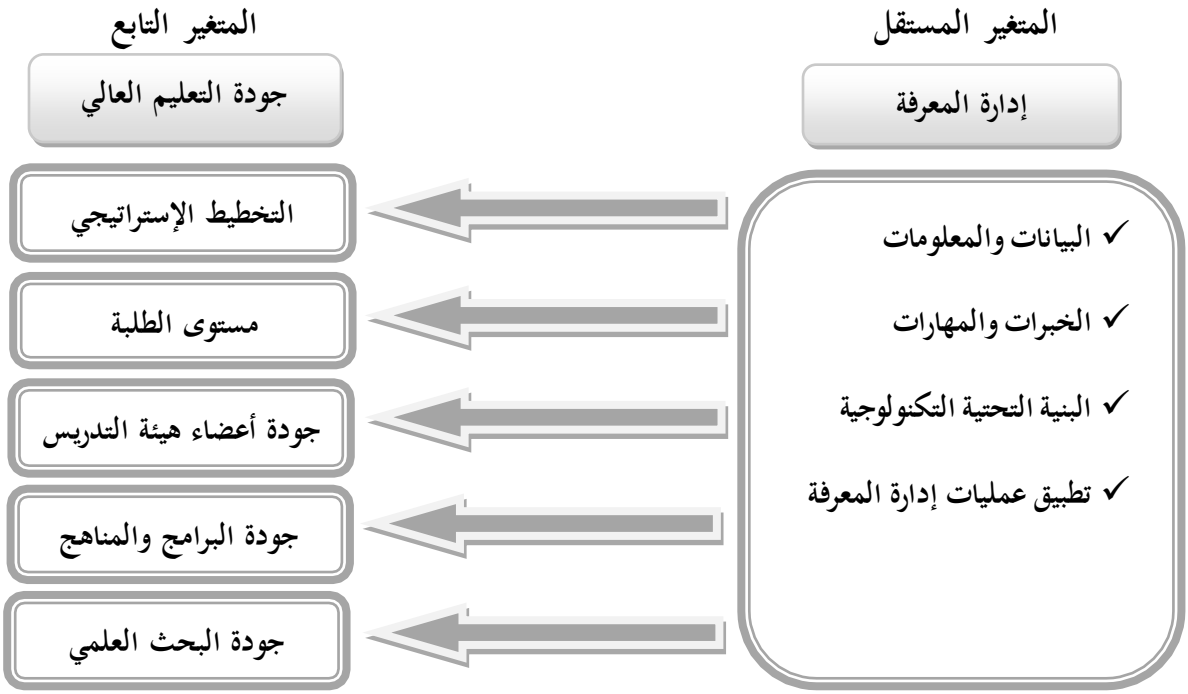
1. **حدود زمانية:** تتم الدراسة في حدود الفترة الزمنية الممتدة من شهر ديسمبر 2019 إلى غاية شهر سبتمبر 2020.
2. **حدود مكانية:** ستتم الدراسة الميدانية عل مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–

نموذج الدراسة:

تم تصميم نموذج الدراسة في ضوء الإشكالية والفرضيات المطروحة، والعلاقات بين المتغير المستقل المتمثل في إدارة المعرفة بأبعادها المتمثلة في (البيانات والمعلومات، المهارات والخبرات، البنية التحتية التكنولوجية، تطبيق عمليات إدارة

المعرفة)، والمتغير التابع المتمثل في جودة التعليم العالي بأبعاده التالية (التخطيط الاستراتيجي، مستوى الطلبة، جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة البرامج والمناهج، جودة البحث العلمي) والتي سوف نستعرضها في الشكل الموالي:

الشكل رقم (أ): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

هناك العديد من الدراسات المتوفرة بالمكتبات والتي تدور حول موضوع إدارة المعرفة، جودة التعليم العالي، أما الدراسات التي تناولت موضوع إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي فحسب حدود إطلاعنا تتمثل في:

1. إسماعيل سالم منصور ماضي، **دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة الجامعة الإسلامية بغزة**، دراسة مقدمة استكمالا لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الإسلامية، كما تهدف الدراسة إلى بيان العلاقة بين محاور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق الجودة.

توصل الباحث من خلال دراسته إلى النتائج التالية أهمها:

- ✓ توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن إدارة الجامعة الإسلامية بغزة تتمتع برؤية واضحة ذات أهداف قابلة للتحقق، كما تقوم الجامعة بالمشاركة الشخصية في عمليات التحسين المستمر.
- ✓ بينت نتائج الدراسة أن الجامعة تعبر اهتماما واضحا لمعايير جوائز الجودة والتميز المحلية منها والدولية.

دراسة ربا جزا جميل المحاميد، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية المحلية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2008.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات.

توصلت الباحثة من خلال الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ انه لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- ✓ يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الترقيات العلمية والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الخاصة.

2. حرنان نجوى، **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، 2014.

حاولت الباحثة في هذا العمل تسليط الضوء على أثر مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعات الجزائرية، حيث جاءت الدراسة لمعالجة موضوع هام تواجهه مؤسسات التعليم العالي ومدى مساهمة معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي، والكشف عن أهم نقاط الضعف في تطبيق الجودة في التعليم العالي لدى الجامعة الجزائرية.

- ✓ توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة الى بعض النتائج نذكر منها:
- ✓ توضيح الدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

- ✓ أن تطبيق إدارة الجودة بحاجة الى دعم الدولة وزيادة التمويل مع تحديد الأولويات والسياسات التعليمية بوضوح، والاهتمام بتحسين المناخ التعليمي والإدارة الواعية مع التركيز على البحث العلمي ومخرجات التعليم.

3. صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2014.

سعت الباحثة من خلال هذه الدراسة الى عرض ومناقشة المفاهيم والأفكار المرتبطة بمفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي الذي يعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي، وإبراز الحاجة الكبيرة الى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

توصلت الباحثة من خلال الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية جدا على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسساتهم الى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بالحاجة الى تحسين فعالية، كفاءة، وحكومة مؤسسة التعليم العالي.
- ✓ وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

4. توفيق صراع، **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي**، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي،2014.

حاول الباحث من خلال دراسته التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الكلية محل الدراسة، والسعي لتحليل الواقع الفعلي لإدراك أعضاء هيئة التدريس والقائمين على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي لمفهوم إدارة المعرفة وأبعادها، وكذلك تحليل أهم عمليات إدارة المعرفة بالكلية وآثار كل ذلك على جودة العملية التعليمية.

توصل الباحث الى جملة من النتائج أهمها:

- ✓ تعتبر إدارة المعرفة أحدث المفاهيم والمداخل الإدارية، وأهم سمات الإدارة الحديثة والتي تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح من أجل خلق القيمة.

5. ترغيني صباح، **دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر –بسكرة–، الجزائر، 2011.

حاولت الباحثة من خلال دراستها إثبات أن إدارة المعرفة تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسين أداء عمالها، بالإضافة الى ذلك إثبات أن إدارة المعرفة عملية تمارس في المؤسسة الجزائرية ولو بشكل غير مباشر.

توصلت الباحثة الى مختلف النتائج أهمها:

- ✓ اعتماد التكوين الخارجي يعد فرصة لأفراد العاملين بالمؤسسة الاقتصادية بالاحتكاك بالعالم الخارجي وتبادل الثقافات والخبرات.
- ✓ استقبال المؤسسة للزبائن مكنها من الحصول على المعرفة من المحيط الخارجي، بما يسمى بالتغذية الراجعة.

6. خليل شرقي، **دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي**، دراسة عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر –بسكرة–، الجزائر، 2016.

يهدف الباحث من خلال دراسته إلى التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وقيمها الجوهرية والداعمة، وكذا أداء مؤسسات التعليم العالي بأبعاده الأكاديمية، الإدارية والمجتمعية. كما هدف الباحث إلى إختبار دور قيم إدارة الجودة الشاملة الجوهرية والداعمة في تحسين الأداء الأكاديمي، الأداء الإداري، والأداء المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

توصل الباحث إلى أهم النتائج:

- ✓ يعتبر ضمان الجودة بالنسبة لنظام التعليم العالي مجموعة من النشاطات المقررة والمنتظمة والتي تظهر حسب الحاجة لتجعل هذا النظام في مستوى الاستجابة لمتطلبات الجودة وتطلعات الزبائن.
- ✓ لا يتم التحكم في أداء مؤسسات التعليم العالي على مستوى النتائج فقط أو مخرجات هذه المؤسسات بل يجب التحكم فيه وتقييمه بالنظر إلى مختلف المستويات والمراحل: المدخلات، العمليات، المخرجات وذلك بالنسبة للعملية الأكاديمية، الإدارية والمجتمعية.

7. ضيف الله نسيمة، **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية،** دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2017.

إن الهدف الرئيسي الذي سعت اليه الباحثة هو التعرف على واقع استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية، والتعرف على درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية بصفة عامة وعل كل عناصر بصفة خاصة.

توصلت الباحثة إلى بعض النتائج أهمها:

- ✓ اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوسائل المهمة للولوج بجودة العملية التعليمية خاصة والتعليم العالي عامة إلى مصاف الجامعات المتقدمة من مبدأ انحصار وظائف التعليم العالي في ثلاثة وظائف أساسية عملية تعليمية، بحث علمي، وخدمة المجتمع.
- ✓ ضرورة تفعيل خلايا تكوين الأساتذة بتشديد دورات تدريبية خاصة بالإداريين والأساتذة فيما يخص استخدام التكنولوجيا دون عزل الطالب على ذلك.
- ✓ ضرورة الاهتمام بتكوين مبرمجين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة في جانبها البرمجي.

هيكل الدراسة:

لتجسيد موضوع الدراسة فإن الخطة المعتمدة ستعالج في فصلين نظري وتطبيقي.

الفصل الأول: يتناول فيه الإطار النظري للدراسة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، فيما يخص المبحث الأول كان حول المفاهيم الأساسية لجودة التعليم العالي، أما المبحث الثاني تضمن مدخل عام لإدارة المعرفة في التعليم العالي، والمبحث الثالث حول مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.

الفصل الثاني: واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة –، ويعتبر الجانب التطبيقي والعملي لهذه الدراسة يتطرق الى البيئة المعرفية لمنظمات التعليم العالي، والتعرض الى واقع مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي على عينة الدراسة باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة عليها، حيث تم الاعتماد في جمع البيانات على المصادر الأولية المتمثلة في الاستبيان، وعلى المصادر الثانوية المتمثلة في مختلف وثائق الكلية، وفي الأخير يتم تحليل محاور الاستبيان واختبار صحة الفرضيات من ثم تلخيص النتائج المتوصل إليها من خلال البحث وتقديم المقترحات التي سيتم اقتراحها لزيادة وتدعيم جودة التعليم العالي.

الفصل الأول

الإطار النظري لدور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي

تمهيد

يعتبر التعليم العالي من أهم المراحل التعليمية في حياة الفرد، فهو يؤدي دور هاما في تطوير في تطوير المجتمع وتنميته من خلال إسهام مؤسساته في تزويد الطلبة بالمعارف والمهارات اللازمة للمساهمة في تحقيق التنمية وفق التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة، حيث يعد التعليم العالي من أبرز القطاعات التي تواجه تحديات وتغييرات مستمرة يمكن لها أن تؤثر بصورة سلبية على خدمات منظمات التعليم العالي، إن مواجهة هذه التحديات جعل من مؤسسات التعليم العالي تبني مختلف نظم تحقيق الجودة في التعليم العالي.

إن من بين النظم التي تدعم جودة التعليم العالي نجد إدارة المعرفة التي تعتبر هذه الأخيرة من أحدث الأساليب الإدارية التي تم اعتمادها في المؤسسات المعاصرة، حيث تظهر أهمية إدارة المعرفة في مساعدة المؤسسات على إختلاف أنشطتها سواء إقتصادية أو تعليمية على تحقيق تكيفها مع المستجدات العلمية والمعرفية المتسارعة مما يزيد من فرص استمرارها، فهي تعد أحد متطلبات العصر الحالي خاصة في المؤسسات الإقتصادية و المؤسسات التعليمية عامة ومؤسسات التعليم العالي على وجه التحديد، حيث أن أهم عوامل نجاح هذه المؤسسات هو القدرة على إدارة معارفها والحفاظ عليها والإستفادة القصوى من مهارات وقدرات أفرادها في تطويرها وتنميتها، وبالتالي القدرة على تحسين الخدمات والمخرجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية وتحقيق الأهداف المرجوة ومنه تحقيق التميز المعرفي بصفة عامة.

من خلال هذا الفصل، سيتم تسليط الضوء على المفردات والتوجهات الأساسية لجودة التعليم العالي، والتطرق إلى إدارة المعرفة في التعليم العالي ومختلف أساسيات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي، وفي نهاية الفصل سنتناول فيه أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، وعلى ضوء هذا خصصنا هذا الفصل لدراسة الإطار النظري لدور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي وقمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث:

- **المبحث الأول: واقع الجودة في التعليم العالي.**
- **المبحث الثاني: مدخل عام لإدارة المعرفة في التعليم العالي.**
- **المبحث الثالث: دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.**

المبحث الأول: واقع الجودة في التعليم العالي

تعتبر الجودة من المفاهيم الجديدة التي ظهرت بداية في إطار الصناعة والاقتصاد ثم انتقلت إلى ميدان التربية والتعليم، حيث تعتبر مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات الخدمية التي تسعى جاهدة إلى تحسين جودة تعليمها، وأصبح تطبيق الجودة والمفاهيم المرتبطة بها في التعليم من أولويات العديد من المؤسسات التي تحرص على تقديم نوعية متميزة من التعليم لطلابها.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول جودة التعليم العالي

يتم التطرق في هذا المطلب إلى المفاهيم التالية:

الفرع الأول: تعريف الجودة

تعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة لاختلاف آرائهم واتجاهاتهم وفهمهم لها من ناحية، ولتعدد جوانبها وعناصرها أو أبعادها من ناحية أخرى، ونظرا لتعدد التعريفات الخاصة بالجودة وتباينها، يمكن تعريف الجودة كما يلي:

أ. **التعريف الأول:**

يعرفها Fred Smith "الجودة هي أداء العمل حتى يتطابق مع المعايير التي يتوقعها العملاء". (حمود، 2010، صفحة 20)، كما عرفت شركة بوينغ الجودة بأنها " الجودة هي مطابقة وتلبية احتياجات الزبائن منذ أول مرة وفي كل مرة" فالجودة تعرف "بأنها الدرجة التي تلبي بها مجموعة من الخصائص الكامنة للمتطلبات". (الأعرجي، العجرش، و منى، 2015، صفحة 45)

ب. **التعريف الثاني:**

تعرف الجودة بأنها " المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة، وهي القدرة التي يتضمنه المخرج (منتج/خدمة) من

صفات كمية ونوعية تحقق إرضاء العملاء، بالإضافة الى ما تتضمنه من انخفاض نسبة العيوب والتلف" (البرواري و باشيوة، 2011، صفحة 139)، والجودة بمعنى آخر هي "مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي تحملها السلعة أو الخدمة والتي تحدد إلى أي مدى تحقيق احتياجات ورضا العميل" (أبو النصر، 2008، صفحة 63)

ج. **التعريف الثالث:**

" الجودة هي الدرجة التي تلبي بها مجموعة من الخصائص الكامنة لمتطلبات الأيزو iso، ويمكن أن تكون الخصائص وظيفية أو طبيعية أو عضوية، هي كامنة في المنتج أو العملية أو النظام وتتعلق بأحد المتطلبات، والمتطلب هو حاجة أو توقع تم النص عليه ضمنيا أو إلزاميا". (السامرائي و الكناني، 2013، صفحة 30)

كذلك تعرف الجمعية الأمريكية الجودة بأنها تمثل الخصائص الشاملة لكيان ما الذي يحمل داخله القدرة على إشباع الحاجات الصريحة والضمنية، ويجب أن يكون فريق إدارة المنظمة حريصا وعلى دراية بأن الجودة الشاملة مكمل لإدارة المؤسسة الحديثة. (أبو النصر م.، 2007، صفحة 25)

د. **التعريف الرابع:**

عرف جوران الجودة "بأنها مواءمة المنتج للاستعمال ودقته لمتطلبات العميل وذلك لما للجودة من أهمية في التصميم والانتفاع التي تهيئ المستلزمات الضرورية للعمل، وبما يحقق الأمان للعاملين عند مزاولتهم لأعمالهم بشكل دقيق". (السامرائي م.، 2006، صفحة 29)

الفرع الثاني: تعريف التعليم العالي ومكوناته

يعتبر التعليم العالي أحد أهم روافع التنمية للبلد، حيث يحتل مكانة الصدارة في إعداد وتطوير القدرات والمهارات البشرية، إضافة الى دوره في تطوير المعرف واستخدامها ونشرها من خلال البحث العلمي وإعداد المتخصصين في مجالاته وتطوير أساليب خدمة المجتمع.

أولا: تعريف التعليم العالي

قبل التطرق لتعريف التعليم العالي يجب أولا معرفة المقصود بالتعليم.

أ. يعرف التعليم على أنه " ذلك العائد الذي يرتبط بإنتاجية التعليم، أي إنتاجية المتعلم من عمله بعد تخرجه من خلال المعلومات والمعارف والمهارات التي يتعلمها عن طريق تعليمه"، كذلك يعرف على أنه "المنفعة التي تتحقق للفرد نتيجة تلبية رغباته وحاجاته للتعليم من خلال كونه استهلاك، حيث يلبي التعليم هذه الرغبات والحاجة إليه عن طريق تزويده بالمعلومات والمعارف التي تتيح له تحقيق الرضا وإشباع ميوله واتجاهاته الى تطور درجة وعيه وثقافته". (عسول، 2016، صفحة 83)

تعددت التعاريف لمصطلح التعليم العالي ومن بين أهم التعاريف نذكر ما يلي:

ب. التعليم العالي هو عبارة عن مرحلة تعليمية مكملة للمراحل التعليمية السابقة ويقصد به كل أنواع التعليم الذي يلي المرحلة الثانوية أو ما يعادلها، ويهدف إلى تنمية فكر ومهارات وقدرات الطالب في العديد من المجالات ليتمكن بعد تخرجه من الإسهام في المسيرة التنموية للبلاد (سليمة، صفحة 548)، ولذلك فإن للتعليم العالي دور هام لما يحتويه من مصادر الطاقة البشرية المتميزة علميا والقادرة على التفاعل إيجابيا مع جميع المتغيرات ومواكبة التطورات العلمية والعملية. (الخطيب، 2009، صفحة 31)

ج. يقصد بالتعليم العالي، التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي، فهو كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة. (نمور، 2012، صفحة 14)

د. ومنه يمكن صياغة تعريف إجرائي لهذا المفهوم مفاده أنه: كل المعارف التي تقدم للطلبة في مرحلة ما بعد الثانوي في جميع التخصصات، من قبل مختلف المؤسسات الجامعية عمومية كانت أو خاصة، لسد حاجات المجتمع، وخدمة لمشروع التنمية المنشودة. (مهري و البشير الإبراهيمي، 2016، صفحة 3)

ثانيا: مكونات التعليم العالي

لكي تقوم مؤسسات التعليم العالي بالوظائف التي أنشأت لأجلها، لابد لها من عناصر وأطراف فاعلة ومتفاعلة، تتمثل في (صباح، 2014، الصفحات 59-61):

أ. **هيئة التدريس(الأستاذ):**

تحتاج المؤسسة الجامعية لأداء وظيفتها إلى عنصر ذي أهمية كبيرة تتمثل في هيئة التدريس أو الأستاذ الجامعي، وهو القائم بهذه العملية بوصفه ناقلا للمعرفة ومسؤولا عن السير الحسن للعملية البيداغوجية في الجامعة.

ويعرف الأستاذ الجامعي أو عضو هيئة التدريس في الجامعة على أنه " الفرد الذي يحمل درجة دكتوراه أو ما يعدلها واستثناء من يحمل درجة ماجستير، ويعين في الجامعة برتبة جامعية كأستاذ مساعد أو أستاذ مشارك أو أستاذ متعاقد، ويعتبر عضو هيئة التدريس الدعامة الأساسية الكبرى في قوة الجامعة ومستواها ونوعيتها وسمعتها، وأساتذة الجامعة يقومون عادة بدورين في وقت واحد، الدور الأول وهو القيام بالتدريس لطلبة الجامعات في مختلف مراحل التعليم الجامعي، والدور الثاني هو القيام بالبحوث العلمية لأجل تقدم العلم وترقيته.

ب. **الجماعة الطلابية (الطالب الجامعي):**

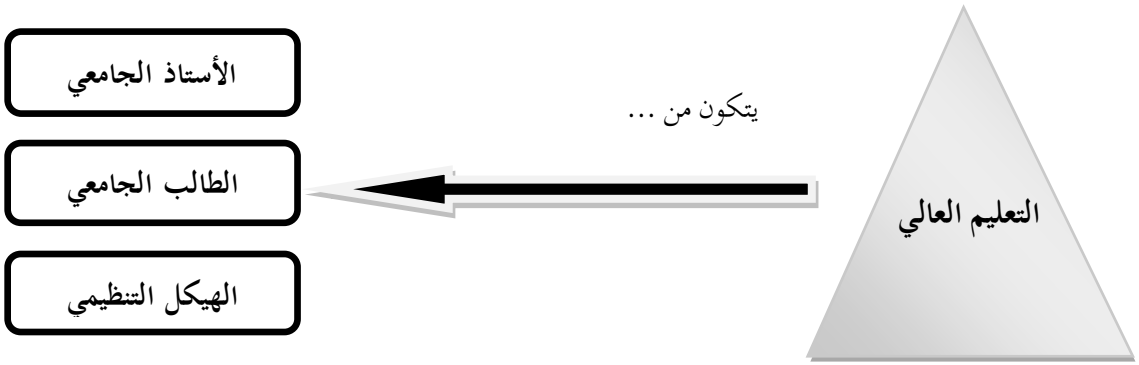
يعرف الطالب الجامعي على أنه" شخص سمح له مستواه العلمي بالانتقال من المرحلة الثانوية، بشقيها العام والتقني إلى الجامعة وفقا لتخصص يخول له الحصول على الشهادة، إذ أن للطالب الحق في اختيار التخصص الذي يتلاءم معه، ويعتبر الطالب الجامعي أحد العناصر الأساسية الفاعلة في العملية التربوية طيلة التكوين الجامعي.

ج. **الهيكل الإداري والتنظيمي:**

إن الجامعة باعتبارها " تنظيم اجتماعي رسمي يتم داخلها تفاعل اجتماعي بين عناصر مختلفة من علاقات وقوى اجتماعية وقيم سائدة وبين أطراف العملية التعليمية الجامعية، يسري عليها ما يسري على التنظيمات الاجتماعية الأخرى في المجتمع لها ما يسمى بخريطة التنظيم أو الهيكل التنظيمي الذي يحدد المواقع الرئيسية التنظيمية داخل الجامعة، ويرسم

لشاغلي تلك المواقع حدود اختصاصاتهم والمهام الموكلة إليهم، فالهيكل الإداري والتنظيمي هو "تلك المكونات البشرية المتكاملة والمتناسقة النشاطات الإدارية والتنظيمية وفقا للنظام الهيكلي العام والوظيفي، التي تدير وتسير المؤسسة الجامعية وتسعى من خلال مخرجاتها إلى تحقيق الغايات التي أنشأت من أجلها.

الشكل رقم (1-1): مخطط يوضح مكونات التعليم العالي



المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثالث: تعريف جودة التعليم العالي وأهميتها وأهدافه

إن زيادة التغيرات المستمرة في مجال التعليم عامة والتعليم العالي على وجه التحديد أصبح موضوع الجودة في التعليم العالي يشكل مطلب أساسيا لتطوير أداء المؤسسات الجامعية وتحسين منتجاتها خاصة هذا المدخل أثبت نجاعته وقدرته على تحقيق الميزة التنافسية والتطوير المستمر في القطاع التعليمي.

أولا: تعريف جودة التعليم العالي

يشكل تحديد مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي تحديا كبيرا بذاته، إذ يصعب تحديد تعريف محدد له أو النظر إليه من زاوية واحدة، وفي هذا السياق تشير أدبيات البحث في مجال الجودة في التعليم العالي إلى أنه يمكن تعريفها على النحو التالي:

أ. **التعريف الأول:**

الجودة في التعليم العالي تعني: إيجابية النظام التعليمي، بمعنى إذ نظرنا إلى التعليم على أنه استثمار قومي له مدخلاته

ومخرجاته، فإن جودته تعني أن تكون هذه المخرجات جيدة ومتفقة مع أهداف النظام من حيث احتياجات المجتمع ككل في تطوره ونموه، واحتياجات الفرد بكونه وحدة بناء هذا المجتمع. (السامرائي و الناصر، 2012، صفحة 80)

ب. **التعريف الثاني:**

يمكن تعريف جودة التعليم العالي على أنها " مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن التربية متضمنة الأبعاد المختلفة لعملية الجودة من مدخلات وعمليات ومخرجات، والتي تودي إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمجتمع". (قادة، 2012، صفحة 40)

ج. **التعريف الثالث:**

عرفت الجودة في التعليم العالي: "أنها استراتيجية متكاملة للتطوير المستمر، فهي مسؤولية جميع عناصر منظومة الجامعة من كتب ومكتبة وطلاب وأساتذة ومباني ومعامل، وحواسيب إلكترونية وغيرها، يجب مشاركة الجميع من قيادات إدارية وأساتذة في النجاح التنظيمي وتحقيق أهداف الجامعة، فأي خلل سوف يؤثر على فرص التطوير والقدرة التنافسية". (أبو جلح، أبو سن، و محمد، 2016، صفحة 40)

د. **التعريف الرابع:**

يؤكد جوران أن تحقيق الجودة في التعليم العالي هو " منهج وعملية إدارية تهدف إلى تحقيق كفاية التعليم العالي وخلق وتهيئة الجو الأكاديمي المناسب للطلبة للحصول على الشهادة الجامعية". (محمد ز.، 2012، صفحة 5)

من خلال التعاريف السابقة يمكن التأكيد على أن الجودة في التعليم العالي تهدف لتحقيق رغبات كل الأطراف في الجامعة بكفاءة وفعالية، من خلال اهتمام القيادة الجامعية بترشيد استخدام العناصر التعليمية. (عريوات، 2019، صفحة 92)

ثانيا: أهمية جودة التعليم العالي:

تكمن أهمية جودة التعليم العالي فيما يلي: (الطائي، العبادي، و الأسدي، 2007، صفحة 445)

- ✓ دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراده والوفاء بتلك الاحتياجات.
- ✓ تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق.
- ✓ إشباع حاجات المتعلمين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمنظمة التعليمية.
- ✓ تحسين سمعة المنظمة التعليمية في نظر المعلمين والطلبة وأفراد المجتمع المحلي، وتنمية روح التنافس بين المنظمات التعليمية المختلفة.
- ✓ تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية.
- ✓ بناء الثقة بين العاملين بالمنظمة التعليمية ككل وتقوية انتمائهم لها.
- ✓ تحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المنظمات التعليمية.
- ✓ الإسهام في حل الكثير من المشكلات التي تعيق العملية التعلمية التعليمية في المنظمة.
- ✓ تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية، وعدم اقتصارها على السلع والخدمات. (المولى، 2019، صفحة 23)

ثالثا: أهداف جودة التعليم العالي:

إن لجودة التعليم العالي أهداف عديدة، ومن بين تلك الأهداف نذكر ما يلي: (الطائي، العبادي، و الأسدي، 2007، صفحة 446)

- ✓ التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته مبدأ إسلامي بنصوص الكتاب والسنة، والأخذ به واجب ديني ووطني، وأنه من سمات العصر الذي نعيشه وهو مطلب وظيفي يجب أن يحتضن جميع جوانب العملية التعليمية والتربوية.
- ✓ تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالمنشأة التعليمية.
- ✓ ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة والقائمة على الفاعلية والفعالية تحت شعارها الدائم (أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة).

- ✓ الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة والموظفين في الكليات من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد.
- ✓ اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلاقي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة لدى العاملين وفي مستوى الجودة التي حققتها الكليات والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائما في موقعها الحقيقي.
- ✓ التواصل التعليمي مع الجهات الحكومية والأهلية التي تطبق نظام الجودة، والتعاون مع الدوائر والشركات والمنظمات التي تعني بالنظام لتحديث برامج الجودة وتطويرها بما يتفق مع النظام التعليمي العام.
- ✓ الوقوف على المشكلات التربوية والتعليمية في الميدان ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في الجامعات التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات. (حامد، 2011، صفحة 343)

المطلب الثاني: مبررات تطبيق الجودة في التعليم العالي

هناك بعض الملامح التي تبين ضرورة تطبيق الجودة على مؤسسات التعليم العالي (مجيد و الزيادات، 2007، الصفحات 93-94)

- ✓ ازدياد التنافس بين المؤسسات الجامعية على استقطاب الطلاب وعلى الحصول على دعم مالي من الحكومات أو الشركات الكبرى أو الوكالات الدولية المانحة.
- ✓ ظهور ملامح الضعف في إنتاجية العاملين بالجامعات والحاجة إلى نظام جيد للمحاسبة على الإنتاجية.
- ✓ الحاجة إلى ترشيد العمالة والإتقان في الجامعات.
- ✓ غموض الأهداف لدى العاملين في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بشكل عام.
- ✓ ضعف التعاون بين المجتمع المحلي والجامعات.
- ✓ تدني مستوى خريجي التعليم العالي وضعف أدائهم في المراحل التعليمية التالية كأثر من آثار ضعف المحتوى العلمي المقدم لهم.

- ✓ ظهور الحاجة في المجتمع الجامعي إلى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة (هيئة التدريس، والإدارة الجامعية، أولياء الأمور، والطلاب).
- ✓ حاجة الجامعات إلى مصداقية المستفيدين من خدماتها وتقييم انتاجيتها وقدرتها على العطاء. (محمد، 2018، صفحة 408)

كما يوجد هناك أسباب أخرى لتطبيق الجودة في التعليم العالي ويمكن حصرها كالآتي: (نجوى، 2014، صفحة 27)

- ✓ إيجاد ثقافة تنظيمية تتوافق مع مفاهيم الجودة مما أدى إلى الحاجة لتحقيق أداء عال في العملية الإنتاجية.
- ✓ امتداد الحاجة المستمرة في التعليم وتحصيل المعرفة إلى ما بعد التخرج (التعلم مدى الحياة) مما يتطلب تعليم الطلاب في كيفية الاعتماد على النفس في تحصيل المعرفة.
- ✓ وجود المنافسة الشديدة الحالية والمتوقعة في ظل العولمة بين المؤسسات التعليمية.

المطلب الثالث: أبعاد ومبادئ جودة التعليم العالي

لابد من وجود عدة أبعاد ومبادئ ترتكز عليها جودة التعليم العالي وسيتم إدراجها فيما يلي:

الفرع الأول: أبعاد جودة التعليم العالي

تتباين آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة، ولقد تم تحديد عشرة أبعاد للجودة التي ينبغي على إدارة مؤسسة التعليم العالي صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتحقيق كل بعد منها، وهي تتمثل في: (بركة، 2016، الصفحات 32-34)

أ. **الاعتمادية:** تعني بها قدرة مقدم الخدمة التعليمية على أداء الخدمة المطلوبة منه، بدرجة عالية من الدقة والإتقان.

ب. **الكفاءة:** وتعني امتلاك مقدمي الخدمات للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة من أجل تطوير المعرفة النظرية والتطبيقية للطالب في مجال اختصاصه وإعداده إعدادا جيدا.

ج. **الاستجابة:** وتشير إلى رغبة واستعداد مقدمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزبائن.

د. **الأمان:** ونعني به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة، أي أن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسة التعليم العالي تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأمان المختلفة.

هـ. **المصداقية:** ويقصد بها مدى قدرة المؤسسة التعليمية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها.

و. **الاتصال:** ويعني تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها، وحتى تكون عملية الاتصال قادرة على تحقيق أهداف مؤسسة التعليم العالي فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب وعضو هيئة التدريس مهارات الاتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفعال.

ز. **إمكانية الحصول على خدمة:** والمقصود بها سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون كتقصير فترة انتظار الحصول على الخدمة، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول عليها مثل اختيار الموقع المناسب للجامعة وتوفير الحافلات إلى المناطق المختلفة والسكنات الداخلية للطلبة.

ح. **فهم الزبائن:** لتحقيق هذا البعد ضمن أبعاد جودة التعليم العالي فإنه ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور هذا الطالب فقط، بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا، وربما يكون هذا الطالب يجهل الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل، ويتأثر فقط بالنظرة الاجتماعية الى بعض المهن والوظائف، وهذا يبرز دور الجامعة في التأثير في الطالب والمجتمع. (سلمة، مسغوني، و عماني، 2017، صفحة 33)

ط. **اللياقة:** وتعني الأدب والاحترام والتقدير والودية في الاتصال الشخصي للأفراد مقدمي الخدمة مع الطلبة. (نسيمة، 2017، صفحة 66)

ي. **التجسيد المادي للخدمة:** إن خدمات التعليم الجامعي تتسم بعدم الملموسية، وحتى تحقق هذه الخدمات أهدافها فإنها تحتاج مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة، وهذه المظاهر المادية تقسم إلى نوعين، النوع الأول هي المظاهر المادية المباشرة مثل القاعات الدراسية، المدرجات، المختبرات العلمية، المكتبة وغيرها، والنوع الثاني هي المظاهر المادية عير المباشرة والتي تتصل بالخدمات التعليمية بصورة غير مباشرة مثل النوادي الصحية، الاستراحات، مواقف السيارات وغيرها. (الطائي، العبادي، و الأسدي، 2007، صفحة 444)

ك. ويرى (Kolter,2000) أن للجودة في التعليم العالي خمسة أبعاد هي الضمان، الاعتمادية، الاعتناق، الاستجابة، التجسيد المادي. (الطائي، العبادي، و الأسدي، 2007، صفحة 438)

الفرع الثاني: مبادئ جودة التعليم العالي

هناك خمس مبادئ لجودة التعليم العالي تتمثل في: (السامرائي و الناصر، 2012، الصفحات 88-90)

أولا: الالتزام بالإدارة

أي التزامها بالتحسين المستمر عن طريق إتباعها ما يسمى بدائرة ديمينغ PDCA، والذي يشمل العناصر التالية:

أ. PLAN : التخطيط للعملية التعليمية (خطط طويلة الأجل وقصيرة الأجل).

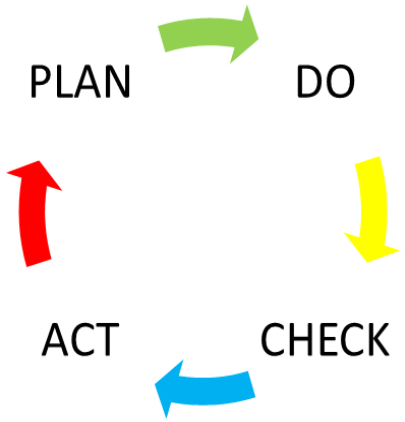
ب. DO: التنفيذ المبدئي للخطة الاستراتيجية للجودة.

ج. CHECK : متابعة التطوير الذي يحدث مقارنة بالأهداف الموضوعة والمحددة، ويكون بشكل جزئي قبل التنفيذ.

د. ACT : تنفيذ خطوة العمل الموضوعة.

يمكن توضيح العناصر السابقة في الدائرة التالية والتي تسمى بدائرة ديمينغ

الشكل رقم(1-2): مخطط يوضح العناصر الأساسية لدورة ديمينغ



المصدر: من إعداد الطالبة

ثانيا: التركيز على العميل

إن للجامعة أكثر من رسالة أو مهمة رئيسية تتمثل في التعليم، البحث، والخدمات الاستشارية، وخدمة المجتمع المحيط، فإن عميلها سيتغير وفقا لطبيعة الخدمة المقدمة إليه، إلا أنه يمكن تقسيم عملاء الجامعة على ثلاثة أنواع:

أ. زبون أساسي: الطلاب الذين يلتحقون بالتعليم الجامعي.

ب. زبون خارجي: منظمات الأعمال المختلفة (سوق العمل).

ج. زبون داخلي: الموظف الذي يعتمد على عمل الموظفين الآخرين لكي يقوم بتأدية وظيفته.

ثالثا: التركيز على الحقائق

لا تتطلب الجودة قياس درجة رضا الزبون (المستفيد) على المنتج النهائي (الخريج) فحسب، ولكن أيضا في أثناء العملية التعليمية، لذا فإن الاهتمام يكون بشتى مراحل العملية التعليمية.

رابعا: المشاركة الكاملة

حتى يتم قياس نجاح العملية يتطلب ذلك مشاركة كل الأطراف (الطلبة، العاملين، أعضاء هيئة التدريس، والإدارة، والمجتمع، وسوق العمل)، وكذلك لا بد من الاعتماد على برامج تدريبية للعمل في فرق تركز على:

أ. تحديد المشكلات

ب. تحديد أسباب المشكلات

ج. إيجاد الحلول المناسبة

د. التقويم والمتابعة

خامسا: التحسين المستمر

ما يتضمنه من التحسين المستمر الداخلي للجودة أي أن تكون العملية التعليمية أكثر فاعلية وكفاءة، وبالتالي

تنخفض التكلفة، أما التحسين الخارجي فيتضمن تقديم منتجات جديدة مثل (طرائق تعليم وأساليب جديدة، وموضوعات ومناهج حديثة، ونظم اتصال جديدة).

إن هدف التحسين المستمر للعملية التعليمية هو إدخال التحسينات اللازمة والمستمرة على هذه العملية، بناءا على ضوء البيانات المتجددة وتغير حاجات المستفيدين واحتياجات السوق والمجتمع. (بن رابح، 2016، صفحة 67)

فينبغي النظر إلى التحسين المستمر لنشاط منظومة التعليم العالي بمثابة هدف غير قابل للتغيير. (لفتة، 2013، صفحة 287)

المطلب الرابع: معايير ومتطلبات تحقيق الجودة في التعليم العالي

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى أهم المعايير التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي في تحقيق الجودة وما أهم المتطلبات لتحقيق ذلك.

الفرع الأول: معايير تطبيق الجودة في التعليم العالي

نظرا لاختلاف توجهات الباحثين وأدائهم، إلا أنه لا يوجد اختلاف كبير في الآراء التي تناولت معايير جودة التعليم العالي ويمكن حصرها كالآتي: (طرابلسية، 2011، الصفحات 81-82 ، 84-85 ، 89)

أولا: رسالة الجامعة وأهدافها

يجب أن يكون لكل مؤسسة تعليمية رسالة واستراتيجية واضحتان تحددان ضمن إمكانيات المؤسسة، ويتم وضعها بمشاركة الجهات المعنية في الجامعة والمجتمع وعلى هذا:

أ. يتم اعتماد رسالة الجامعة واستراتيجيتها من الجهات المختصة ويتم تعميمها على كافة الأجهزة ذات العلاقة بالتنفيذ والمتابعة في الجامعة.

ب. تختلف الرسالة والاستراتيجية اختلافا نسبيا من مؤسسة لأخرى.

تراعي رسالة الجامعة التغيرات المتوقعة في البيئة المباشرة وغير المباشرة للجامعة، حيث ينعكس النشاط الاستراتيجي للجامعة على الهيكل التنظيمي لها، هذا وتقوم كل مؤسسة بتقويم هذه الرسالة والأهداف وبشكل دوري، حيث تستخدم نتائج عملية التقويم في التخطيط للمؤسسة.

ثانيا: التخطيط والتقويم

إن عمليتي التخطيط والتقويم هما نشاط دائم للمؤسسة حتى تتمكن المؤسسة من رفع كفاءة أدائها وتحقيق أهدافها وعلى هذا فالمؤسسة بحاجة إلى:

أ. تقويم مدى تحقيق الأهداف التعليمية الموضوعة.

ب. تقويم مدى تحقيق الأهداف لاحتياجات سوق العمل.

ج. تقويم مدى تحقيق الأهداف لمتطلبات الهيئات الحكومية والمهنية والمنظمات المعنية بالاختصاص.

د. تقويم مدى ملائمة الموارد البشرية والمادية والمالية المخصصة للأهداف.

هـ. تقويم مدى حرص المؤسسة على تطبيق المعلومات التي حصلت عليها في عملية التخطيط والتقويم بالشكل الذي يعمل على تطوير عمل المؤسسة.

ثالثا: الإدارة

يجب أن يكون للجامعة بنية تنظيمية أكاديمية وإدارية وفنية ومالية تتناسب مع أهدافها ومهامها، وتتضمن هيكلا تنظيميا واضحا ومفصلا وأدلة للوصف الوظيفي بكافة وظائفها وأقسامها وإدارتها، وأدلة للقوانين والنظم والصلاحيات والإجراءات المتبعة في كافة الأعمال الإدارية والفنية والمالية في الجامعة.

رابعا: أعضاء الهيئة التعليمية

يجب أن يكون للجامعة نظام واضح للهيئة التعليمية يحدد شروط تعيينهم وتثبيتهم وترقيتهم ومكافئتهم وكافة حقوقهم وتراعي التوازن بين الرتب الأكاديمية في الأقسام وعلى مستوى الجامعة.

أ. **أعضاء الهيئة التدريسية:** يجب أن يكون للجامعة خطة مستقبلية لتوفير أعضاء الهيئة التدريسية تضمن وجود العدد الكافي منهم في كل تخصص للتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس وتطور كفاءاتهم العلمية والبحثية والمهنية ومتابعتهم للجديد من المعارف.

ب. **مساعدو هيئة التدريس (مشرفو المختبرات المدرسون والمساعدون):** تحرص الجامعة على إعداد برامج لاختيار أفضل الخريجين من الجامعة أو من خارجها لتكوينهم كأعضاء هيئة تدريس على أن تختبر فيهم استعدادهم وقدراتهم البحثية إلى جانب مهاراتهم التدريسية، وذلك ضمن احتياجات التخصصات واستكمال الجامعة لهيكلها العلمي.

ج. **فنيو المختبرات والمشاغل:** توفر الجامعة عددا كافيا من الفنيين في كل مختبر من مختبرات كليات الجامعة ولكل التخصصات، ويشترط في فني المختبر أن يكون مؤهلا التأهيل المناسب لأدائه.

خامسا: خدمة المجتمع

يقصد بخدمة المجتمع المشاريع البحثية والدراسات والتقارير والاستشارات الفنية التي يقدمها عضو هيئة التدريس للمجتمع تحت مظلة الجامعة (صالح، الخفاجي، الطائي، و وآخرون، 2012، صفحة 70)، فالهدف الأساسي لأي مؤسسة تعليمية هو خدمة المجتمع وتلبية احتياجاته، لذلك لابد أن يكون للجامعة خطة واضحة ومحددة لخدمة المجتمع تجسد علاقة الجامعة بالمجتمع وتزيد من قنوات التواصل بين كافة مؤسساته ومؤسسات الجامعة، تشارك في صياغتها ومناقشتها وإقرارها الجهات المختصة في الجامعة والمجتمع وتعمل على توفير الظروف المناسبة للجهات المعنية بتنفيذ هذه الخطة لتحقيق مبدأ الاعتماد الذاتي.

سادسا: الموارد المالية والإنفاق المالي

أ. يكون للجامعة نظام مالي ومحاسبي يحقق أهداف الجامعة والرقابية.

ب. تضمن الجامعة توفير موارد ثابتة ومستدامة على المستويين الاستراتيجي والمرحلي لتمويل أنشطتها البحثية والتعليمية والإدارية.

ج. تسن الجامعة تشريعات تنظم الشؤون المالية وتضمن المحافظة على موارد الجامعة العينية والنقدية وسلامة طرق الصرف.

د. يكون للجامعة خطة مالية منبثقة من استراتيجيتها العامة وموازنة سنوية تعد بمشاركة الجهات المعنية في الجامعة.

سابعا: البحث العلمي

يستحسن وضع استراتيجية البحث العلمي، التي تتفق مع رسالة المؤسسة كما يجب على أعضاء هيئة التدريس أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ومناسبة حتى يضمن بقاءهم وتطلعهم على المستجدات الحالية في مجال تخصصهم مع توفير الأجهزة اللازمة للعمليات البحثية. (نجوى، 2014، الصفحات 42-43)

فإن أساس نجاح الجامعات هو مقدار النهوض بواقعها العلمي من مصادر وكتب ومؤلفات، فيعد البحث العلمي المعيار الأكثر تركيزا فهو يمثل قوام المؤسسة التعليمية في تعزيز سمعتها العلمية. (الجبوري و التميمي، 2017، صفحة 6)

ثامنا: الطلبة

يمثلون العملية التعليمية ويجب تأهيلهم علميا وثقافيا ونفسيا، حتى يتمكنوا من استيعاب المعرفة الذي تنعكس إيجابا على مستوى الجودة ومواكبتهم التطورات العصرية وانفتاحهم على البرامج المستقبلية. (نجوى، 2014، صفحة 43)

تاسعا: جودة البرامج الأكاديمية

هي مجموعة البرامج الدراسية والمقررات التي تساعد على تحقيق رسالة المؤسسة وتترجم أهدافها مراعية في ذلك معايير الجودة (الصديق، 2016، صفحة 09) من حيث العمق والشمول والتكامل، وحسن مخاطبتها للتحديات القومية والعالمية في مجال التكنولوجيا والتحديات الاقتصادية والثقافية، ومرونة هذه البرامج وتطويعها بما يتناسب مع المتغيرات البيئة المتسارعة والمتلاحقة. (الحريري، 2010، صفحة 90)

عاشرا: معيار المناهج الدراسية

وتشتمل على جودة وأصالة المناهج، ومضمونها ومدى ارتباطها بالواقع، وقابليتها للتطبيق، وطريقة عرضها للمعلومات والأنشطة، ومدى قدرة تطبيق ما ورد فيها بشكل علمي، وإلى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعية الثقافية. (الحريري، 2010، صفحة 91)

الفرع الثاني: متطلبات تحقيق الجودة في التعليم العالي

يحتاج تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية وخصوصا التعليم العالي إلى توفير العديد من المتطلبات التي يمكن إيجازها في النقاط التالية: (بن نوي، 2020، صفحة 08)

أ. دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة في المؤسسة التعليمية.

ب. ترسيخ ثقافة الجودة لدى مختلف العاملين في مؤسسات التعليم العالي مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها.

ج. توحيد العمليات وذلك من خلال توحيد أسلوب العمل مما يرفع من مستوى جودة الأداء ودرجة المهارة داخل مؤسسات التعليم العالي.

د. المتابعة والتي يجب أن تكون شاملة ومستمرة من أجل التقييم ومعالجة الانحرافات.

هـ. استخدام وتطوير أساليب ونماذج حل المشكلات وتدريب المديرين والعاملين.

و. تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة وضمان الجودة داخل المؤسسة التعليمية.

ز. تحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد المطلوب من خلال تحديد المهام والمسؤوليات وتفعيلها.

ح. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء (العبيدي، 2009، صفحة 9).

ط. التوعية ونشر مفهوم الجودة الشاملة بصورة مستمرة ودائمة وذلك من خلال إنشاء موقع للجودة على الأنترنت،

ي. دورات تدريبية على الجودة، المشاركة في الندوات واللقاءات بالداخل والخارج. (مسعودة، 2019، صفحة 144)

ك. دراسة تجارب الآخرين والإفادة منها بما يتناسب مع واقعنا. (مجيد و الزيادات، 2007، صفحة 205)

ل. تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية. (بدوى، 2010، صفحة 65)

المطلب الخامس: محاور إدارة الجودة في التعليم العالي

لضمان نجاح الجودة في منظمات التعليم العالي لابد من التركيز على مجموعة من المحاور ورغم تعددها وتنوعها إلا أن أهم هذه المحاور تتمثل فيما يلي: (شرقي، 2016، الصفحات 24-26)

أولا: جودة الطالب

باعتبار أن الطالب هو جوهر العملية التعليمية والزبون المحوري لها ينبغي إعطاء أهمية خاصة له، ويقصد بجودة الطالب تأهيله الذي يسمح له بدخول نظام التعليم العالي ويمكنه من إتمام دراساته الجامعية واستيعاب المعرفة التي تعكس خريج ذو مستوى جيد.

ثانيا: جودة المناهج التعليمية

المناهج التعليمية تقسم إلى عشرة أنواع المحاضرة، جماعات الحوار، العرض الفردي، الفروض، الملتقيات، ورش العمل، المؤتمرات، العصف الذهني، لعب الأدوار، ودراسة الحالات، ووضحت الظروف والمسببات المختلفة لإنتهاج منهج تعليمي معين أو آخر.

ويتم تطوير المناهج من خلال تحديد استراتيجية التعليم، دراسة الواقع الحالي في ضوء الاستراتيجية المرسومة، التخطيط. (الطائي، العبادي، و الأسدي، 2007، صفحة 528)

ثالثا: جودة التمويل التعليمي

يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، الأمر الذي يؤثر حتما على جودة التعليم، والتي تحتاج غالبا إلى تمويل دائم، مصادره من التمويل الحكومي والخاص، وعوائد مراكز البحث والتدريب. (سلامي و حناش، 2018، صفحة 92)

رابعا: جودة الكتاب التعليمي

يقصد بجودة الكتاب التعليمي اعتمادا على أعمال M.Juran،joseph بأنها توفر مجموعة من المواصفات في الكتاب تعكس إشباع حاجات المستفيدين وتحوز على رضاهم مع عدم احتوائه على العيوب العلمية، المنهجية والمطبعية.

خامسا: جودة الإدارة الجامعية

الإدارة هي العنصر المهم في العمل المنظمي، فيقصد بجودة الإدارة الجامعية جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير وقائد في النظام الجامعي وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وتقييم الأداء، وكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية، ويدخل في إطار جودة الإدارة الجامعية جودة التخطيط الاستراتيجي للإفادة مما تتيحه البيئة من فرص وتحييد أو توقى ما تفرضه من تحديات، قد تتمثل الفرص أو التحديات في التشريعات أو اللوائح أو الموارد المتاحة أو الوقت أو المعلومات وما إلى ذلك. (بدوى، 2010، صفحة 344)

سادسا: جودة عضو هيئة التدريس

ليس هناك خلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في إنجاز العملية التعليمية وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي، والأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية التعليمية على وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس امتلاكه لكفايات تتصل بالمواد الدراسية وخصائص الطلبة، وتخطيط التعليم، وتكييف التعليم، وتقويم الطلبة، والعلاقات الإنسانية، والأبعاد الاجتماعية لمهنة التعليم، وكفايات مهنية عامة. (السامرائي و الناصر، 2012، صفحة 98)

سابعا: جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس

ويقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها، ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها مثيرة لأفكار وعقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها. (الطائي، العبادي، و الأسدي، 2007، صفحة 528)

ثامنا: جودة تقييم الأداء الجامعي

يتطلب رفع كفاءة التعليم الجامعي وجودته تحسين أداء عناصر الجودة كافة التي تتكون منها المنظومة التطبيقية، والمشتملة بصفة أساسية على الطالب، هيئة التدريس، البرامج التعليمية، وطرائق تدريسها، وتمويل إدارة الجامعة، وذلك يحتاج بالطبع إلى معايير لتقويم كل العناصر، بشرط أن تكون واضحة ومحددة، ويسهل اعتمادها والقياس عليها. وهذا يتطلب بدوره تدريب العاملين بالمنظومة التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة عليها، مع إعادة هيكلية الوظائف والأنشطة على وفق تلك المعايير ومستويات الأداء. (السامرائي و الناصر، 2012، صفحة 104)

تاسعا: جودة المباني والتجهيزات التعليمية

وهو محور مهم من محاور العملية التعليمية، إذ يتم التفاعل بين مجموع عناصره من حيث جودة المباني والتجهيزات لتحقيق الجودة في التعليم، لما لها من تأثير فعال في جودة العملية التعليمية، ومن الجدير بالذكر أن المباني التعليمية بمحتواها المادية والمعنوية مثل القاعات، التهوية، والإضاءة والمقاعد وغيرها من المحتويات يؤثر في جودة التعليم ومخرجاته، وكلما أحسنت قاعات التعليم واكتملت أثر ذلك بدوره في قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلاب. (السامرائي و الناصر، 2012، صفحة 102)

المطلب السادس: فوائد وتحديات تطبيق جودة التعليم العالي

إن تطبيق الجودة في التعليم العالي يحقق مجموعة من الفوائد للمؤسسة التعليمية، كما تواجه مؤسسات التعليم العالي صعوبات وتحديات كبرى عند تطبيقها لمعايير الجودة في التعليم.

الفرع الأول: فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي

هناك عدة فوائد لتطبيق معايير الجودة في التعليم العالي نذكر منها: (مدوخ، 2008، الصفحات 44-45)

أ. تحسين نوعية الخدمات والسلع المنتجة.

ب. رفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة.

ج. تخصيص تكاليف الخدمات والتشغيل.

د. كسب رضا المجتمع من خلال: إرضاء وإشباع حاجات ورغبات العملاء الذين هم جزء من المجتمع بأعلى جودة وأقل تكلفة، والمحافظة على البيئة والصحة العامة.

هـ. القدرة على إعداد التوازن بإجراء التصحيحات في حالة وجود انحرافات عن مستوى الجودة المطلوبة.

و. تحسين الأداء والإنتاجية من خلال: تبني أسلوب فريق العمل، وتبني المشاركة الجماعية في حل مشاكل العمل، وتحسين الجودة، والتعليم والتدريب المستمرين.

ز. زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين والأساتذة والعاملين بالجامعة. (بركة، 2016، صفحة 42)

وهناك فوائد أخرى لتطبيق الجودة في التعليم العالي تتمثل في: (الترتوري و جويحان، صفحة 39)

أ. العمل على تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل.

ب. زيادة الولاء والانتماء عند العاملين للمؤسسة.

ج. استخدام العاملين لخبراتهم وقدراتهم وإعطائهم فرصة لذلك.

د. تنمية مهارات العاملين في المؤسسة من خلال إشراكهم في تطوير أساليب وإجراءات العمل في المؤسسة.

هـ. لكي تحقق مؤسسات التعليم العالي الميزة المجتمعية لابد من أن تتعدى رسالتها إلى محيطها الخارجي (المجتمع). (مهري و البشير الإبراهيمي، 2016، صفحة 7)

الفرع الثاني: تحديات تطبيق الجودة في التعليم العالي

إن تطبيق مبادئ الجودة في التعليم العالي يواجه عدة صعوبات وتحديات نذكر منها: (دريب، 2014، الصفحات 95-96)

أ. عدم وجود تخصيصات طافية لتطبيق برنامج الجودة الشاملة.

ب. عدم انسجام العلاقة بين الإدارة والعاملين في الجامعة.

ج. إهمال كفاءة عضو هيئة التدريس عند اختياره لتنفيذ أعمال معينة.

د. قلة التمويل المالي وضخامة التكاليف المصاحبة لتطبيق الجودة الشاملة.

هـ. معايير قياس الجودة غير واضحة ومتجددة لقياس مدى التقدم والإنجاز.

و. تعيين أشخاص غير مؤهلين في مواقع إدارية في الجامعة.

ز. عدم الاهتمام بتطوير وتحديث البرامج العلمية.

المبحث الثاني: عموميات حول إدارة المعرفة في التعليم العالي

تعتبر إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم والمداخل الإدارية، ومن أهم سمات الإدارة الحديثة، والتي تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح من أجل خلق القيمة، فاستطاعت المنظمات من خلالها تحقيق الفوائد ، تحسين الأداء، تحسين جودة المنتجات، تحقيق سرعة الاستجابة للتغيرات البيئية، حيث تعد مؤسسات التعليم العالي مراكز لاستثمار وإنتاج المعرفة وتوزيعها ونشرها، وهذا ما يتطلب منها القيام برصد ومتابعة تطور النشاط العلمي والمعرفي والتواصل مع واقع احتياجات سوق العمل، ومعرفة مشكلات واهتمامات المجتمع، فتفعيل عمليات المعرفة يجعل مؤسسات التعليم العالي قادرة على تحقيق الأداء المستدام وتنمية معرفة الطلبة الخريجين لتحقيق نتائج فعالة لعمليات التعلم.

المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة في التعليم العالي

تركز مؤسسات التعليم العالي على نشاطين محوريين يتمثلان في التعليم والبحث العلمي، وإدارة المعرفة في التعليم العالي تهدف إلى ترقية وتفعيل وتحديث منظومة التعليم وتوسيع أنشطة البحث العلمي، من أجل الوصول إلى مجتمع المعرفة.

الفرع الأول: تعريف إدارة المعرفة

هناك عدة تعاريف لإدارة المعرفة نذكر منها:

أ. **التعريف الأول:**

تعرف إدارة المعرفة على أنها" جميع العمليات التي تساعد المنظمة على توليد المعرفة واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها الكلية والتي تعتبر ضرورية وهامة للأنشطة الإدارية المختلفة كصنع القرارات والتخطيط الاستراتيجي من خلال تفاعل أربعة عناصر: الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، تكنولوجيا المعلومات، والقيادة التنظيمية (سيد علي و الجمل، 2013، الصفحات 114-115).

ب. **التعريف الثاني:**

إدارة المعرفة هي "عملية إدارية شاملة للكشف عن الموارد المعرفية ومصادرها الداخلية والخارجية" (الجنابي، 2013، صفحة 66)، كما تعرف على أنها " قدرات تقنية تتمكن المنظمة من توظيفها لتحقيق أهدافها".

ج. **التعريف الثالث:**

عرفها هيبارد (1997) بأنها " العملية التي تقوم بها المنظمة لجمع الخبرات، أينما وجدت في المنظمة، في قواعد بيانات وعلى الورق وفي عقول الموظفين، وتوزيعها بطريقة تؤدي إلى تحقيق إنتاج يحقق أكبر أرباح ممكنة (جرادات، المعاني، و الصالح، 2011، صفحة 78)، فهي "عملية تعريف وتخزين واسترجاع ونشر وتطبيق رأس المال الفكري الظاهر والضمني لمنفعة أفضل للأفراد والسوق والمجتمع". (الزيادات، 2014، صفحة 56)

د. **التعريف الرابع:**

"هي إدارة المعرفة الحرجة التي تعتمد على قاعدة المعرفة والتي تهدف إلى إضافة قيمة للأعمال، وتتم من خلال عمليات منتظمة في تشخيص واكتساب وتوليد وتخزين وتطوير وتوزيع وتطبيق المعرفة في المؤسسة". (العمري و السامرائي، 2008، صفحة 198)

الفرع الثاني: تعريف إدارة المعرفة في التعليم العالي

يحظى مفهوم إدارة المعرفة باهتمام كبير من الباحثين والقائمين على مؤسسات التعليم العالي سعيا وراء التميز العلمي والبحثي، ويمكن تعريف إدارة المعرفة في التعليم العالي كما يلي:

أ. **التعريف الأول:**

عرفت إدارة المعرفة في التعليم العالي بأنها" جميع الأنشطة والممارسات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي لتوليد المعرفة، وتصنيفها، تخزينها، توزيعها، وإتاحتها لجميع العاملين والمستفيدين من الداخل والخارج. (رشيد، 2017، صفحة 158)

ب. **التعريف الثاني:**

تعرف إدارة المعرفة في التعليم العالي على أنها" أسلوب أو طريقة تمكن العاملين في المنظمة التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات في إطار جمع المعلومات ومشاركة معارفهم، مما يولد سلوكيات تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة التعليمية". (نور الهدى و إيمان، 2014، صفحة 249)

ج. **التعريف الثالث:**

تعرف أيضا إدارة المعرفة في التعليم العالي على أنها" عملية جمع المعرفة بشأن أفضل الممارسات أو الدروس المستفادة، وتقاسم هذه المعرفة مع أولئك الذين يمكنهم استخدامها، وتطبيق هذه المعرفة لاحقا للتعلم والابتكار داخل وخارج الفصول الدراسية". (محمد ب.، 2014، صفحة 106)

من هذه التعاريف يمكن القول إن إدارة المعرفة تعبر عن عمليات تنفذ بواسطة تكنولوجيا المعلومات، تحسن بها المؤسسة من نشاطاتها ومهاراتها. (ترغيني، 2011، صفحة 16)

الفرع الثالث: أهمية إدارة المعرفة في التعليم العالي

تظهر أهمية إدارة المعرفة في التعليم العالي كالآتي (نجوى، 2014، صفحة 111):

أ. تسهيل العلاقة بين التعلم والعمل.

ب. تساعد الطلبة في تنمية مهاراتهم بما يتناسب مع متطلبات سوق العمل.

ج. تساهم في إحداث توافق بين المعارف الجديدة والحالية.

د. تدعم الربط بين التعليم والخبرة العلمية.

هـ. تساعد في بناء القدرة على التعلم الذاتي لدى المتعلم وتكوينه.

و. توفير إدارة فعالة مبدعة وهذا يتطلب إصلاح الإدارة الجامعية.

ز. تساهم في تشجيع البحث العلمي من خلال توليد وابتكار المعرفة الجامعية.

المطلب الثاني: مبررات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

إن من أهم المبررات التي أدت إلى تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي ما يلي (مهيبل، 2019، الصفحات 111-112).

أ. إيجاد المعرفة وابتكارها واكتشافها ونشرها وتداولها هو السبب الرئيسي في وجود وإنشاء مؤسسات التعليم العالي.

ب. تمتلك الجامعات والكليات عادة بنية تحتية ومعلوماتية حديثة.

ج. مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمرا طبيعيا جدا بين أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والطلاب بصفة عامة.

د. أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب للوصول إليها هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.

هـ. يتوافر في هذه المؤسسات مناخا تنظيميا يتسم بالثقة، فلا يتردد أي عضو من نشر وتوزيع ما لديه من معرفة.

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

المطلب الثالث: متطلبات وعمليات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

إن إمكانية تطبيق إدارة المعرفة في المنظمة يجب أن تنطلق من فهم واضح لهذا المفهوم من قبل الأفراد، فتطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي يتطلب مجموعة من العناصر ويراعي العديد من العمليات.

الفرع الأول: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

هناك مجموعة من المتطلبات يجب توفرها لتطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي وتتمثل في:

أولا: الهياكل التنظيمية

مما لا شك فيه أن الهياكل التنظيمية الأكثر ملاءمة لإدارة المعرفة هي تلك الهياكل التي تتسم بالمرونة والتكيف مع

البيئة وسهولة الاتصالات وقدرتها على الاستجابة للمتغيرات، ويعتمد الهيكل الوظيفي على التخصص وتقسيم العمل تبعا للوظائف، ويكون لكل فرد يعمل في تخصص معين رئيس مباشر، وتكون الإدارة العليا في تحكم قوي للمؤسسة، وينعكس هذا على تدفق المعلومات في المؤسسة، حيث تتركز في المديرين، ويتم توزيعها من قبل الإدارة على الأفراد، ويعني ذلك عدم وجود علاقات مباشرة بين الأفراد، وبالتالي يكون إمكان نقل المعرفة والمشاركة فيها محدود، والخلاصة يعني أنه يجب إختيار هيكل تنظيمي يتناسب مع متطلبات إدارة المعرفة.

ثانيا: الثقافة التنظيمية

الثقافة التنظيمية هي مجموعة من القيم والمعتقدات والأحاسيس الموجودة داخل المؤسسة، والتي تقود السلوك الإنساني للأفراد العاملين في المنظمة (بدير و الرقب، 2015، صفحة 449)، وهي التي تسود بين العاملين مثل طريقة تعامل الأفراد بعضهم لبعض، وتوقعات كل فرد من الآخر ومن المؤسسة، وكيفية تفسيرهم تصرفات الآخرين، ويتطلب تطبيق إدارة المعرفة في أي منظمة أن تكون القيم الثقافية السائدة ملائمة لمبدأ الاستمرار في التعلم وإدارة المعرفة، وأن تكون الثقافة التنظيمية مشجعة لروح الفريق في العمل.

ثالثا: دور القيادة في إدارة المعرفة

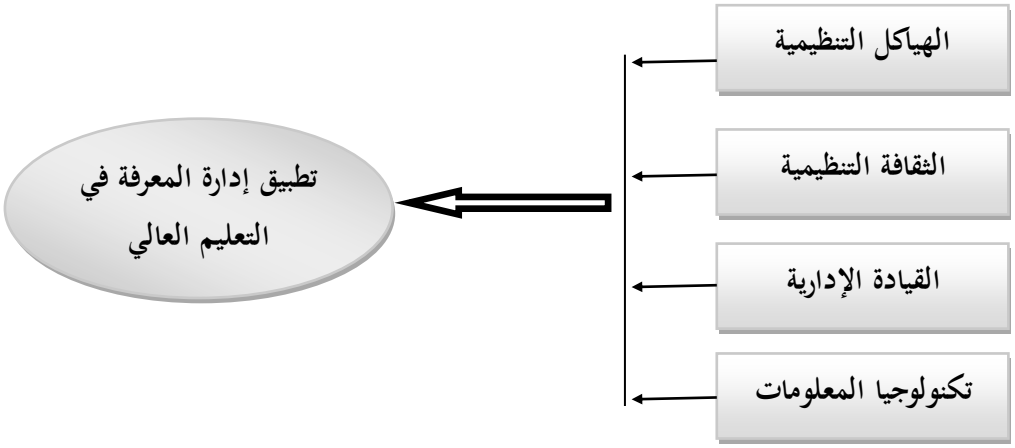
تتطلب إدارة المعرفة، بوجه عام، نمطا غير عادي من القيادة، إذ لم يعد القادة رؤساء، ولكنهم يوصفون بأنهم منسقون أو مسهلون أو مدربون، ولذلك فإن القائد المناسب لإدارة المعرفة هو القائد الذي يتصف بثلاث صفات أساسية هي: القدرة على شرح الرؤية للآخرين، وكونه قدوة لهم، والقدرة على ربط هذه الرؤية بأكثر من مضمون وداخل أكثر من إطار يهم المؤسسة وتعمل المؤسسة من خلاله، وهناك صفات أخرى يتعين أن يتصف بها القائد هي: أن يعمل على بناء رؤية مشتركة، والاتصال والتعامل الدائم مع الآخرين في المؤسسة وسماع ردود أفعالهم عن رؤيته مع تقويم هذه الرؤية وإعادة تشكيلها وتنميتها كلما لزم الأمر.

رابعا: تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات دور مهم في تطوير وتنمية المؤسسات، من خلال توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب،

ودعم وتحسين عملية اتخاذ القرار، وتحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمؤسسة.

الشكل رقم (1-3): مخطط يوضح متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي



المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: عمليات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

تتم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي من خلال عدة عمليات متكاملة هي (المليجي، 2010، الصفحات 133-136 ، 138-142 ، 144-146):

أولا: تحديد المعرفة وأهدافها

يعد تحديد المعرفة أحد العمليات الأساسية لإدارة المعرفة التنظيمية، حيث يتم الاعتماد عليه في وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى، وتتضمن عملية تحديد المعرفة تحليل ووصف البيئة المعرفية للمؤسسة، وعلى الرغم من ذلك فإن بعض المؤسسات قد تواجه صعوبة بالغة في الحفاظ على الصورة العامة للبيانات الداخلية والخارجية والمعلومات والمهارات، حيث إن افتقاد الشفافية يؤدي إلى عدم الكفاءة، وضعف القرارات ، وعدم ملاءمتها للواقع، لذا فإن الإدارة الفعالة للمعرفة يجب أن تؤكد على الشفافية الداخلية والخارجية التي توضح للأفراد العاملين ما يحتاجونه، ويعتمد نجاح عملية تحديد أهداف المعرفة التنظيمية على نجاح مؤسسات التعليم العالي في فتح قنوات الاتصال بين أفرادها.

ثانيا: توليد / ابتكار المعرفة

يشير توليد / ابتكار المعرفة إلى قدرة الجامعة على تطوير أفكار وحلول مبتكرة بإعادة ترتيب ومزج المعرفة الظاهرة، والمعرفة الضمنية من خلال التفاعلات التي من شأنها تكوين الحقائق الجديدة، ويتوقف الحكم على كون المعرفة جديدة، وقدرتها على حل المشكلات القائمة بشكل أكثر فعالية، وتتولد المعرفة في المؤسسات عن طريق الأفراد الذين يتعلمون ويكونون أفكارا وحلولا مبتكرة من خلال تبني أنماط تفكيرية وافتراضات جديدة، وهي عملية ليست مخططة أو منظمة، ويصعب التحكم فيها، حيث تعتمد على قدرة الأفراد العاملين العقلية والذهنية في ابتكار مخرجات ذات معنى من خلال رؤية الحقائق بمنظور مختلف، ويمكن تنظيم استراتيجيات عملية توليد المعرفة امن خلال الاكتشاف والتجريب والتعلم، ويمكن أن تتولد المعرفة عن طريق تعزيز الأفراد على حل المشكلات والتغلب على مقاومة الأفراد العاملين للمشاركة بالمعلومات، وتشجيع التنوع الفكري داخل المؤسسات.

وتمثل عملية ابتكار المعرفة التنظيمية تلك العملية التي تتضمن ما يلي:

أ. قدرة الجامعة كلها على تكوين رصيد معرفي جديد نتيجة للتفاعل بين المعرفة الكامنة لدى أفرادها، والمعرفة المعلنة التي تمثل رصيد الجامعة من خبراتها وتعاملاتها.

ب. نشر هذه المعرفة التنظيمية في مختلف مستويات وقطاعات المنظمة لتكون هي الأساس في توجيه الأنشطة المعرفية، ومن ثم العمل الإنتاجي في الجامعة.

ج. تضمين هذه المعرفة التنظيمية في كل العمليات والأنظمة، المنتجات، والخدمات التي تتعامل فيها الجامعة، والفكرة المحورية هنا أن عملية توليد المعرفة تعادل الابتكار أو الاختراع المستمر والمتصاعد بما يؤدي إلى تكوين الميزة التنافسية.

ثالثا: إنتاج المعرفة

ويقصد بمفهوم إنتاج المعرفة الممارسة العلمية المبنية على قواعد، ومبادئ وضوابط يتوصل بها الى استخراج، أو صيانة أو تطوير أو تنظيم أو إبداع أفكار ومفاهيم وآراء ونظريات ومناهج وأساليب وتهدف إلى:

أ. التعديل أو التحسين المنشود في مجال ما يطلبه الإنسان من العوامل التي تنمي شخصيته وتوفر له الضمانات الروحية والمادية اللازمة.

ب. إثراء الفرد والمجتمع والمؤسسات التعليمية بالأفكار والكوادر اللازمة لتطويرها ونموها.

رابعا: اكتساب المعرفة

ويقصد باكتساب المعرفة تلك العملية التي تسعى المؤسسة من خلالها إلى الحصول على المعرفة وتتعدد مصادر الحصول على المعرفة وتتدرج بين المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرة، ولا يعني اكتساب المعرفة، حصول المؤسسة على معرفة جديدة فقط، ولكنه يعني كذلك مدى قدرتها على إبداع المعرفة، ويمكن اكتساب المعرفة من خلال أربعة طرق، أولها: التطبيع الاجتماعي الذي يتضمن التحول من المعرفة الكامنة إلى المعرفة إلى المعرفة الكامنة، وثانيها، التوجه للخارج أي التحول من المعرفة الكامنة إلى المعرفة الظاهرة، وثالثها، الترابط الذي يتضمن التحول من المعرفة الظاهرة إلى المعرفة الظاهرة، ورابعها التوجه للداخل ويشمل التحول من المعرفة الظاهرة إلى المعرفة الكامنة.

خامسا: تخزين المعرفة واسترجاعها

يمثل تخزين المعرفة واسترجاعها عند الحاجة عنصرا مهما من عناصر إدارة المعرفة، وتتطلب عملية تخزين المعرفة دراسة ما ينبغي الاحتفاظ به لأنه ليست كل فكرة أو معرفة مفيدة، ويمكن استثمارها، ويستلزم تكوين قاعدة المعرفة تحديد من الذي سيقرر ما ينبغي تضمينه فيها، ومن الذي سيستخلص المعرفة من مصادرها؟ وتحديد ما الجزء من قاعدة المعرفة الذي ينبغي أن يكون مفتوحا.

سادسا: توزيع المعرفة

يشير توزيع المعرفة إلى العملية التي يتم من خلالها تقاسم المعرفة من مصادرها المختلفة، بحيث يشترك فيها مجموعة من الأفراد العاملين في المؤسسة الواحدة، أو المؤسسات الأخرى عبر شبكات المعرفة، وبالتالي يؤدي ذلك الى توليد وابتكار معرفة جديدة، وتحتاج عملية توزيع ونشرها إلى تيسير التواصل بين الأفراد العاملين من جهة، وتفعيل الاتصال التنظيمي بين الوحدات الإدارية والأقسام من جهة أخرى.

سابعا: تطوير المعرفة

وتتضمن عملية تطوير المعرفة بناء الروابط التي تكمل اكتساب المعرفة، حيث ينصب تركيزها على ابتكار وتوليد الأفكار الجديدة، والمنتجات الجديدة، والأفكار الأفضل، والعمليات الأكثر كفاءة، ويشمل تطوير المعرفة كل الجهود الإدارية التي تهدف إلى بناء القدرات والكفايات وتدعيمها والتي تحتاجها المؤسسة في المستقبل.

ويعد تطوير المعرفة عملية مهمة من عمليات إدارة المعرفة، حيث تتضمن مجالات البحث عن خبرات جديدة، ومنتجات جديدة، وهي مجالات تسعى مؤسسات التعليم العالي الوصول إليها وتحقيق قدر من التمكن والتفوق الذي يعطيها السبق على منافسيها، ويمكن تطوير هذه المجالات من داخل المؤسسة بالاعتماد على دوافع استراتيجية واقتصادية قوية، وقد تسعى المؤسسة إلى اقتنائها، ويتطلب ذلك بعض العناصر منها الاتصال والتفاعل بين الأفراد، الشفافية وتقليل الحواجز، والتكامل بين الخبرات، وتوازن الخبرات داخل فريق العمل الواحد.

ثامنا: نقل المعرفة

يتضمن نقل المعرفة عملية نشر وتوزيع المعرفة من فرد لآخر، ومن مؤسسة لأخرى، ويوجد نوعان لنقل المعرفة أولهما: نقل المعرفة الداخلي ويتم من خلال شبكة الأفراد العاملين في نفس المؤسسة، ويسهل تحقيق هذه العملية، وثانيهما: نقل المعرفة الخارجي وقد يتم بين الأفراد العاملين في مؤسسات مختلفة على الرغم من اختلاف هوية المؤسسة، وثقافتها التنظيمية وقيم الأفراد العاملين بها، والخلفيات الثقافية للطلاب الذين يدرسون فيها.

وتوجد أربعة شروط لنقل المعرفة، أولها: يجب أن تكون هناك وسيلة لنقل المعرفة سواء شخصا أو شيئا آخر، وثانيها: يجب أن تكون هذه الوسيلة مدركة ومتفهمة تماما لهذه المعرفة، وقادرة أيضا على نقلها، وثالثها: يجب أن يكون لدى الوسيلة الحافز القيام بذلك، ويجب ألا تكون هناك معوقات تحول دون هذا النقل المعرفي، وتؤدي مجتمعات الممارسة هنا دور هام في نقل المعرفة حيث تأخذ على عاتقها المشاركة بالمعرفة.

تاسعا: تطبيق المعرفة

يعتبر تطبيق المعرفة الغاية الرئيسية من إدارة المعرفة، ولذا فإن الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب، ودون أن تفقد استثمار فرصة توافرها لتحقيق ميزة أو لحل مشكلة قائمة، وتستلزم عملية التطبيق الجيد تعيين مدير المعرفة، والذي على عاتقه واجب تحفيز الأفراد على التطبيق الجيد، حيث يعمل كعنصر فعال لتطبيقات مشاركة المعرفة والتنفيذ الدقيق لها، وتتضمن عملية التطبيق الاستخدام وإعادة الاستخدام وما يتضمناه من اتصالات غير رسمية، والحصول على التقارير، والتطبيقات الجيدة، وتسمح عملية تطبيق المعرفة بتفعيل عمليات التعلم الفردي والجماعي الجديدة، والتي تؤدي إلى ابتكار معرفة جديدة، ويمكن استخدام عدة أساليب لتطبيق المعرفة منها الفرق متعددة الخبرات الداخلية، ومبادرات العمل، ومقترحات الخبير الداخلي، واعتماد مقاييس للسيطرة على المعرفة، والتدريب الفرقي من قبل خبراء متمرسين، لكي يتم توظيف هذه المعرفة في حل المشكلات التي تواجهها المؤسسة، بالإضافة لذلك فإن تطبيق المعرفة يجب أن يستهدف تحقيق الأهداف والأغراض الواسعة التي تحقق لها النمو والتكيف. (قحموش، 2012، صفحة 103)

عاشرا: استدامة المعرفة

وتتضمن هذه العملية عمليتين فرعيتين هما فحص و تنقيح المعرفة، و يقصد بها تلك العمليات التي تجرى على المعرفة بهدف جعلها جاهزة للاستخدام، و تتضمن حذف بعض الأجزاء غير المتسقة مع المحتوى العام للمعرفة، و لذا يجب أن تحدد إدارة المؤسسة ما يجب الاحتفاظ به من معرفة في ظل أطر زمنية مناسبة ، ثم يتم بعد ذلك رفع قيمتها، و يرجع ذلك إلى أن المعرفة الجديدة غالبا ما تكون متداخلة، و لذا يعمل المتخصصون على تنقيحها قبل تخزينها في القواعد المعرفية، و تحتاج المعرفة المستخدمة و المخزنة باستمرار إلى تعديلها و إعادة تقييم استخدامها في حل المشكلات، و مواجهة الأحداث المتغيرة خاصة للمؤسسات التي تعيش في بيئة التكنولوجيا حتى لا تكون بذاتها مصدرا للمشاكل، وحتى تضمن المؤسسة سير هذه العملية بشكل تلقائي و مستمر، فعليها أن تهيئ فرق العمل لأن تكون ذاتية الإدارة ، وأن يكون لديها نظاما لإدارة المعرفة يتضمن وسائل التحديث والإضافة و تعديل إعادة تصحيح المعرفة.

المطلب الرابع: مجالات ممارسة إدارة المعرفة في التعليم العالي

هناك خمسة مجالات لتطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي تتمثل في: (نور الهدى و إيمان، 2014، صفحة 251)

أولا: عملية البحث العلمي

وذلك بتوفير مخزن للاهتمامات البحثية ونتائج البحوث السابقة وأفضل الممارسات، مما يسمح بتخفيض التكلفة ة الوقت اللازمين للبحث والاستفادة من البحوث السابقة.

ثانيا: تطوير المناهج التعليمية

بتأمين مستودع لأفضل ممارسات التدريس والتعلم بالتكنولوجيا وتقنيات التقييم، وبالتالي استفادة هيئة التدريس من ممارسات الزملاء في وضع مناهجهم، وتشبيك الخبراء.

ثالثا: الخدمات والأنشطة الطلابية وخدمات الخريجين

بإيجاد بوابة لتواصل الطلبة مع هيئة التدريس ومختلف الموظفين بالجامعة، وكذا الخريجين قصد رصد اندماجهم في سوق العمل.

رابعا: الخدمات الإدارية

توفير بوابة لطرح أفضل الممارسات المتعلقة بالخدمات الإدارية من خدمات مالية، الشراء، الموارد البشرية لتسهيل التواصل لدعم الاتجاه نحو اللامركزية.

خامسا: التخطيط الاستراتيجي

بتوفير بوابة للحصول على معلومات داخلية وخارجية وبيانات عن المنافسين ومجموعات البحث من مؤشرات أداء وقياس، لتخفيف عبء توصيل التقارير وتحسين تبادل المعلومات والاتجاه نحو تقاسم المعرفة لخلق منظمة متعلمة تتفاعل مع اتجاهات السوق.

المطلب الخامس: فوائد ومعوقات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

إن تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي يحقق مجموعة من الفوائد ويواجه العديد من المعوقات في ذلك، وفيما يلي سيتم معرفة مختلف الفوائد التي تحققها إدارة المعرفة وأهم المعوقات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في ظل تطبيق إدارة المعرفة.

الفرع الأول: فوائد تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

تصنف فوائد تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي وفق المحاور التالية: (الاصباشي، 2016، الصفحات 88-92)

أولا: الفوائد المتحققة في مجال البحث العلمي

إن الفوائد التي يمكن أن تتحقق في مجال البحث العلمي عند تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي هي:

أ. زيادة المنافسة والاستجابة للمنح البحثية.

ب. توفير الوقت الضائع في عملية البحث، نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.

ج. تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.

د. تسهيل عملية البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.

ثانيا: الفوائد المتحققة في مجال تطوير المناهج

أ. دعم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، وتحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.

ب. تحسين جهود ومراجعة تطوير المناهج.

ج. تدعيم جهود أعضاء هيئة التدريس خاصة حديثي الخدمة.

د. تحسين الخدمات الإدارية والتعليم باستخدام التقنية.

هـ. تحسين فعالية أعضاء هيئة التدريس، والاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء وتقييم الطلاب، وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء.

ثالثا: الفوائد المتحققة في الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين

أ. تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلبة: خدمات المكتبات، المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلبة.

ب. تحسين كفاءة وجهود الإشراف الطلابي من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزئة حاليا بين أعضاء هيئة التدريس والموظفون الذين يقومون خدمات مساندة للطلاب.

ج. تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس ويؤدي بالضرورة إلى تحسين جودة الخريجين ورفع مستواهم.

رابعا: الفوائد المتحققة في مجال الخدمات الإدارية

أ. تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في منظمات التعليم العالي، وذلك لما ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة من تحسينات في مجال العمل الإداري كالاتجاه نحو اللامركزية في العمل، وتطوير السياسات والإجراءات الإدارية، وتحسين قدرة المؤسسة التعليمية في عملية الاتصالات.

ب. زيادة قدرة منظمة التعليم العالي على تحديد جهود التحسين والتطوير في الخدمات.

خامسا: الفوائد المتحققة من التخطيط الاستراتيجي

أ. تعزيز القدرة على وضع خطة استراتيجية ملبية لاحتياجات سوق العمل.

ب. تحسين تبادل المعلومات الداخلية والخارجية للتقليل من الجهود الزائدة، وتخفيض عبء توصيل المعلومات والتقارير التي تعد لترفع إلى جهات عديدة.

ج. تبادل المعرفة المجمعة في عدة مصادر متعددة داخليا وخارجيا، مما يساعد منظمات التعليم العالي في التحول إلى منظمة متعلمة وهي تلك المنظمة القادرة على التكيف السريع مع اتجاهات السوق.

د. تحسين القدرة على دعم الاتجاه نحو اللامركزية والتخطيط الاستراتيجي وصنع القرار. (نجوى، 2014، صفحة 130)

الفرع الثاني: معوقات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

تواجه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي مجموعة من المعوقات أهمها: (مهيبل، 2019، صفحة 112)

أ. نقص وانعدام الدافع لدى المستعملين.

ب. نقص التزام المسيرين.

ج. خطر الروتين المصاحب لرسملة المعلومة.

د. الصعوبة القانونية لتحديد أصل الملكية الفكرية للمعرفة.

وهناك صعوبات أخرى يمكن أن تواجهها إدارة المعرفة في التعليم العالي هي: (نجوى، 2014، صفحة 131)

أ. العاملين ليس لديهم الوقت الكافي لإدارة المعرفة.

ب. نقص الوعي والفهم للفوائد والعوائد المتحققة من جراء تطبيق إدارة المعرفة.

ج. نقص الحوافز والمكافآت للمشاركة في المعرفة.

د. نقص التمويل لمشاريع إدارة المعرفة.

هـ. وجود ثقافة تنظيمية لا تشجع تقاسم المعرفة بين الأفراد. (المليجي، 2010، صفحة 202)

و. الاختلاف بين سياسة الجودة ونظام تطبيقها، وتباين الآراء والاتجاهات بين القيادات الأكاديمية حول مفهوم الجودة، وآليات تطبيقها. (الخرابشة، 2012، صفحة 124)

المبحث الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي

إن التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي في الوقت الحالي، يتطلب سعي مؤسسات التعليم العالي إلى الارتقاء والتطوير والتحسين المستمر لضمان جودة المخرجات الأكاديمية والبحث العلمي، ولكي تحقق مؤسسات التعليم العالي أهدافها وأهداف القطاعات الأخرى المرتبطة بها، ونظرا للمهمة الملقاة على عاتقها أصبح لزاما عليها تحسين جودة خدماتها المختلفة تلبية لمتطلبات سوق العمل من جهة وتنمية المجتمع وتحسين البحث العلمي من جهة أخرى.

يمكن تصنيف المجالات التي تمكن مؤسسات التعليم العالي من تحقيق الجودة من خلال تطبيق إدارة المعرفة إلى أربعة مجالات: جودة البحث العلمي، جودة خدمات الطلبة وخدمات الخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات الإدارية.

المطلب الأول: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة البحث العلمي

يعتبر البحث العلمي في عالمنا المعاصر رافد من روافد المعرفة، ووسيلة من وسائل التقدم، لكونه أداة هامة لحل مشكلات المجتمع، فالبحث العلمي منهجية منظمة مدروسة تفرز نتائج منطقية وموضوعية توظف في حل مشاكل المعرفة البشرية مما يؤدي إلى تقدم الإنسان وانتقاله من توفير الحاجيات اليومية إلى أفضليات أخرى أعلى وأكثر قيمة ليعزز تفوقه الحضاري. (الحمود ، 2012، صفحة 33)

يعرف البحث العلمي على أنه الدراسة العميقة والدقيقة لمشكلة من المشكلات التي تواجه المجتمع في أي ميدان من ميادين العلوم، فهو يهدف أساسا إلى اكتشاف الحقائق والقواعد العامة التي يمكن التحقق منها في المستقبل. (العبيدي و العبيدي، 2010، صفحة 14)

تعتبر مؤسسات التعليم العالي هي المراكز الرئيسية لنشاط البحث العلمي، حيث تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة البحث العلمي من خلال: (صراع، 2014، صفحة 119)

أ. تقليل الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.

ب. تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.

ج. تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.

د. تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.

هـ. التنافس والاستجابة للمنح البحثية وعقود وفرص إجراء البحوث التجارية.

و. تخفيض التكاليف الإدارية للبحث العلمي وتحقق التوازن بين المهام الإدارية والشؤون البحثية.

المطلب الثاني: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين

يعد الطالب أحد عناصر العملية التعليمية الرئيسية حيث ترتبط به كافة إجراءات النظام التعليمي، وتتعدد الجودة المرتبطة بهذا العنصر. (الزعبي ، 2008، صفحة 166)

يعتبر الخريجون من أهم أنواع المخرجات التي تسعى المنظمات التعليمية إلى الارتقاء بجودتها، ويركز هذا النوع من المخرجات على المعرفة الأساسية والمعلومات التي تشكل البنية التحتية لجودة الخريجين.

تعرف الخدمات الطلابية بأنها " مجموع الجهود والبرامج التي تعدها وتقدمها منظمات التعليم المختلفة بقصد تحقيق أهداف التعليم وتنمية الطلبة إلى أقصى حد مستطاع، ومساعدتهم على الاستفادة من منظمات التعليم العالي المختلفة إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم، حتى يصبحوا أفراد قادرين على القيام بواجباتهم". (صراع، 2014، صفحة 120)

تساهم إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين من خلال: (صراع، 2014، الصفحات 121-122)

أ. تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبات، المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلاب، إضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالمنظمة التعليمية داخليا وخارجيا عبر الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب عبر الموقع الإلكتروني.

ب. تحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من المنظمة التعليمية.

ج. تحسين كفاءة وفعالية جهود الإشراف الطلابي وذلك من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزئة حاليا بين أعضاء هيئة التدريس، والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل موظفي قسم القبول والتسجيل وموظفي شؤون الطلاب وغيرهم.

د. تحسين جودة الخدمات لدى الأفراد العاملين بالمنظمة التعليمية.

هـ. إن تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والبيئة الإدارية سيؤدي تلقائيا إلى الرفع من مستوى خريجي منظمة التعليم العالي.

المطلب الثالث: مساهمة إدارة المعرفة فيْ تحسين جودة المناهج والبرامج

يعتبر الاهتمام بجودة المناهج في العملية التعليمية أحد العناصر الهادفة إلى الارتقاء بجودة التعليم العالي بشكل عام، حيث يعتبر المنهج بمفهومه التقليدي عبارة عن مجموعة الحقائق والمعلومات والمفاهيم التي تعمل المؤسسة التعليمية على إكسابها للطلبة بهدف إعدادهم للحياة وتنمية قدراتهم عن طريق الإلمام بخبرات الآخرين والاستفادة منها، وقد كانت هذه المفاهيم تمثل المعرفة بجوانبها المختلفة. (حسن، 2012، صفحة 22)

فيقصد بالبرامج والمناهج التعليمية " شمولية ومرونة واستيعاب مختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، وتوظيفها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية". (نجوى، 2014، صفحة 42)

تساهم إدارة المعرفة في تحسين جودة المناهج والبرامج من خلال: (صراع، 2014، صفحة 124)

أ. تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.

ب. تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج.

ج. تدعيم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة.

د. تحسين الخدمات الإدارية ذات العلاقة بعمليات التدريس والتعلم باستخدام التقنية.

هـ. 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.

و. 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 الربط بين الأفراد.

المطلب الرابع: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الإدارية

تعتبر الخدمات الإدارية من بين القضايا المحورية التي تقوم في تطوير بنى التعليم العالي وأنساقه، فعلى مؤسسات التعليم العالي التحسين من جودة خدماتها من خلال تطبيق إدارة المعرفة.

يرى lewis and booms أن جودة الخدمة هي " مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة، أي أن تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة بهذه المواصفات وعليه الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها". (ليندة، 2012، صفحة 43)

كما يمكن تعريف جودة الخدمات من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات: (نور الدين، 2007، صفحة 65)

أ. البعد التقني والذي يشتمل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.

ب. البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل (الطالب) الذي يستخدم الخدمة.

ج. الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدى فيه الخدمة.

يؤدي تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي إلى تحقيق جودة الخدمات الإدارية المقدمة نتيجة التحسينات التي تطرأ على العمل الإداري في المنظمة التعليمية، وذلك من خلال: (صراع، 2014، صفحة 126)

أ. تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في منظمة التعليم العالي، وذلك نتيجة لما ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة من تحسينات في مجال العمل الإداري كالاتجاه نحو اللامركزية في العمل وفي أسلوب تقديم تلك الخدمات.

ب. زيادة قدرة منظمة التعليم العالي على تحديد جهود التحسين والتطوير في الخدمات.

ج. رفع القدرة الإدارية للمنظمة التعليمية فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع القواعد عامة والخطوط العريضة للتصرفات لتحقيق الانسجام في الإجراءات المتبعة في كافة إدارات المنظمة التعليمية.

د. تحسين درجة الامتثال للسياسات الإدارية مثل: الشراء وتفضيل الموردين، سياسات الميزانية، والمبادئ التوجيهية للعمل.

خلاصة الفصل الأول:

اتضح من الجانب النظري للدراسة أن إدارة المعرفة تلعب دورا هاما بالنسبة للمؤسسات التعليمية في تحقيق جودة التعليم العالي، وهذا راجع للأهمية الكبيرة والدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، كما تم توضيح مفهوم كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، وإبراز أهم الأهداف الرئيسية التي تساعد الطالب والأستاذ في قياس جودة التعليم العالي، وتساعد المؤسسة في التميز عن باقي المؤسسات في هذا المجال وذلك من خلال عمليات تطويرها وتحسينها وتقديم مستوى متميز من خلال هذه الأهداف المتمثلة في تطوير وأسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة، وذلك من أجل تحسين الجودة في الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.

حيث ينبغي على المؤسسة تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من أجل الاستمرارية والمحافظة على جودة التعليم العالي وتطويرها من خلال معرفة حاجاتهم ورغباتهم، وتقديم خدمات تفوق ما يتوقعون الحصول عليه، ومنحهم الثقة من خلال الأخذ بآرائهم والتحاور معهم.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–

تمهيد

تعتبر الجامعة مؤسسة تعليمية وتكوينية تهدف إلى تلبية حاجة المجتمع من الإطارات والتقنيين، كما تعمل على تأهيل الطلاب للحياة المهنية، ومسايرة التطور العلمي والتكنولوجي بصفة عامة، كما أنها تساهم في إنتاج العلوم وتطوير المعارف، ولهذا حضت باهتمام كبير لما لها من دور كبير في رفع المستوى العلمي وتحقيق النجاح تبعا للأهداف المسطرة، ولهذا جاء هذا الفصل لإسقاط وتطبيق مختلف الأسس النظرية التي تم التطرق إليها في الفصل النظري على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة– باعتبارها محور الدراسة، لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المؤسسة محل الدراسة**
- **المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة**
- **المبحث الثالث: اختبار صحة فرضيات الدراسة وتفسير النتائج**

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المؤسسة محل الدراسة

لإستكمال الدراسة النظرية تم اختيار كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، والتي تم فيها الجزء العملي من الدراسة وسنحاول التعرف عليها من خلال هذا المبحث الذي تم التطرق فيه إلى نشأة وتطور جامعة محمد خيضر بسكرة، ثم التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ومختلف الأقسام التي بها وكذا الهيكلة الإدارية التي تسير وفقها وأخيرا التطرق إلى خلية جودة الكلية ومختلف مهامها.

المطلب الأول: التعريف بجامعة محمد خيضر–بسكرة–

قبل التعرف على مؤسسة الدراسة (الكلية) يجب أن نتحدث عن الجامعة التي تضم هذه الكلية. حيث تقع جامعة محمد خيضر بسكرة على بعد حوالي (02 كلم) عن وسط مدينة بسكرة على الطريق المؤدي إلى مدينة سيدي عقبة، يحدها شمالا طريق شتمة، وجنوبا الإقامة الجامعية للبنات، وشرقا الطريق المقابل للمركب الرياضي، وغربا طريق سيدي عقبة.

الفرع الأول: نشأة وتطور جامعة محمد خيضر –بسكرة–

لقد مرت جامعة محمد خيضر بالمراحل عديدة لتصبح بالصورة التي هي عليها اليوم، وهذه المراحل هي:

أولا: مرحلة المعاهد (1984–1992)

تم إنشاء جامعة محمد خيضر من خلال المعاهد الوطنية التالية:

أ. المعهد الوطني للري (المرسوم رقم254–84 المؤرخ في :1984/08/18).

ب. المعهد الوطني للهندسة المعمارية (المرسوم رقم 253–84 المؤرخ في:1984/08/05).

ج. المعهد الوطني للكهرباء التقنية (المرسوم رقم 169–86 المؤرخ في: 1986/08/18).

ثانيا: مرحلة المركز الجامعي (1992–1998)

كانت المعاهد الوطنية تتمتع باستقلالية إدارية، بيداغوجية ومالية، وتتكفل هيئة مركزية بالتنسيق بينها. ثم تحولت هذه المعاهد إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم رقم: 295–92 المؤرخ في: 1992/07/07، ومنذ عام 1992 تم فتح فروع أخرى تتمثل في: (معهد العلوم الدقيقة، معهد الهندسة المدنية، معهد العلوم الاقتصادية، معهد الإكترونيك، معهد الإعلام الآلي، معهد الأدب العربي، معهد علم الاجتماع، معهد الإنجليزية).

ثالثا: مرحلة الجامعة (1998–إلى يومنا هذا)

إثر صدور المرسوم رقم 219–98 المؤرخ في: 1998/07/07 تحول المركز الجامعي إلى جامعة تضم 07 معاهد (معهد العلوم الدقيقة، معهد الري، معهد العلوم الاقتصادية، معهد الإعلام الآلي، معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية، معهد الهندسة المعمارية، المعهد الوطني للكهرباء التقنية).

وبإصلاح التعليم العالي، وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 98/397 المؤرخ في: 1998/12/02 المتعلقة بتنظيم وتسيير الجامعة المتمم للمرسوم رقم 83/544 المؤرخ في:1998/12/02 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة، حيث تحولت هذه المعاهد إلى 3 كليات وهي:

أ. كلية العلوم وعلوم المهندس.

ب. كلية الآداب والعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.

ج. كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية.

وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 2004/08/255 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 98/219 المؤرخ في: 1998/07/07 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة، حيث أصبحت الجامعة تضم 06 كليات هي:

أ. كلية العلوم والتكنولوجيا؛

ب. كلية العلوم الإنسانية؛

ج. كلية الحقوق والعلوم السياسية؛

د. كلية العلوم الاقتصادية والتسيير؛

هـ. كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية؛

و. كلية العلوم الدقيقة وعلوم الحياة والطبيعة.

الفرع الثاني: الوضعية الحالية لجامعة محمد خيضر –بسكرة–

جاء المرسوم لتنفيذي رقم: 90–09 المؤرخ في 17/ 02/ 2009 الذي يعدل ويتمم المرسوم لتنفيذي رقم219–98 المؤرخ في 1998/07/07 وأصبحت الجامعة تتكون من 6 كليات هي:

أ. كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة؛

ب. كلية العلوم والتكنولوجيا؛

ج. كلية الآداب واللغات؛

د. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؛

هـ. كلية الحقوق والعلوم السياسية؛

و. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

كما عدل المرسوم التنفيذي بالمادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 219–98 بحيث أصبحت الجامعة مهيكلة إداريا في 06 كليات و21 قسم، كما أصبحت مديرية الجامعة زيادة على الأمانة العامة والمكتبة المركزية تضم أربع نيابات مديرية على التوالي بالميادين الآتية:

أ. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات؛

ب. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي فيما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي؛

ج. نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية؛

د. نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.

المطلب الثاني: بطاقة فنية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وكذا الهيكل التنظيمي المنظم للكلية.

الفرع الأول: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تأسست كلية العلوم الاقتصادية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98/397 المؤرخ في: 1998/12/02 وكانت تسميتها الأولى كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، ثم تم فصلها عن كلية الحقوق بناء على المرسوم التنفيذي رقم 04/255 المؤرخ في: 2004/08/29، وتم تسميتها كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، وبناء على المرسوم التنفيذي رقم 09/90 المؤرخ في: 2009/02/17 تم تغيير التسمية إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وهي تشمل ثلاثة أقسام إضافة إلى القسم الخاص بالنظام الجديد ل م د (مجال العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير) .

يمكن تعريف الكلية " هي وحدة للتعليم والبحث العلمي بالجامعة في ميدان العلم والمعرفة" وهي متعددة الاختصاصات وتتولى ما يلي:

أ. التعليم على مستوى التدرج وما بعد التدرج؛

ب. نشاطات البحث اعلمي؛

ج. أعمال التكوين وتجديد المعارف؛

تعتبر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كثيرة النشاط في مبادلة المعلومات أي الملتقيات المتكررة والندوات الخاصة بالميدان والأيام الدراسية التي استفاد منها الجميع.

تتكون كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أربعة أقسام هي: قسم العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، قسم علوم التسيير، قسم المالية والمحاسبة.

أولا: قسم العلوم الاقتصادية:

تم فتح قسم العلوم الاقتصادية في الموسم الجامعي: 1991-1992 حيث كان قسما مستقلا، وأول قسم في العلوم الإنسانية، وبصدور المرسوم رقم 397/98 المؤرخ في: 2 ديسمبر1998 الذي أوجد نظام الكليات أصبح قسم العلوم الاقتصادية مشكلا لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية والتي تضم أيضا قسم علوم التسيير وقسم الحقوق، وفي السنة الجامعية: 2005/2004 أصبح القسم تابعا لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير بعد فصلها عن كلية الحقوق والعلوم السياسية.

أ. **الطاقم الإداري للقسم:**

1. رئيس القسم؛
2. مساعد رئيس القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج؛
3. مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي.

ب. **التكوين في القسم:**

مع مواكبة الإصلاحات الجارية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي باشرت كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير التدريس بالنظام التعليمي الجديد L.M.D خلال الموسم الجامعي:2006/2005 ويمنح القسم ايضا شهادات الليسانسL.M.D في الدراسات طويلة المدى (3 سنوات) في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.

كما يمنحا لقسم شهادة الماستر (سنتين) في التخصصات التالية:

1. اقتصاد نقدي وبنكي؛
2. اقتصاد دولي؛
3. اقتصاد وتسيير مؤسسات.

فضلا على منح درجات الماجستير منذ الموسم 2002/2001 ويمنح القسم أيضا شهادة الدكتوراه.

ثانيا: قسم علوم التسيير:

التسيير كتخصص يعتبر من بين الفروع الأساسية بجامعة محمد خيضر بسكرة، إذ كان الأول في التخصصات التي فتحت بمعهد العلوم الاقتصادية سنة 1993.

ونظرا لأهمية الفرع وارتباطه المباشر بواقع المؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة والاقتصاد الوطني ككل، تحول التسيير ابتداء من الموسم الجامعي 97–98 من تخصص تابع للعلوم الاقتصادية إلى فرع قائم بذاته يبدأ التسجيل فيه من الجذع المشترك ثم تتشعب منه تخصصات عديدة والتي هي في الحقيقة ترجمة للتطورات والديناميكية التي تشهدها علوم التسيير من جهة واستجابة لاحتياجات المؤسسة من جهة أخرى.

ومع إقرار الكليات بالمرسوم 397/98 تأسس مع بداية الموسم 99/98 قسم علوم التسيير تابعا لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ثم لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير طبقا للمرسوم 297/03 ابتداء من سنة 2003 مع قسمي العلوم الاقتصادية والإعلام الآلي للتسيير.

أ. **الطاقم الإداري للقسم:**

1. رئيس القسم؛
2. مساعد رئيس القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج؛
3. مساعد رئيس القسم مكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي.

ب. **التكوين في القسم:**

منح القسم في الدراسات طويلة المدى (3سنوات) شهادة ليسانس في التخصصات التالية:

1. إدارة أعمال؛
2. إدارة الموارد البشرية.

ويمنح القسم شهادة ماستر (سنتين) في التخصصات التالية:

1. إدارة الموارد البشرية؛
2. إدارة استراتيجية؛
3. مقاولاتي.

ثالثا: قسم العلوم التجارية:

أنشئ هذا القسم سنة 2005 بمقتضى القرار المؤرخ في 20 أفريل 2005، والمتضمن إنشاء أقسام كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، إلا أنه سرعان ما احتل مكانة رائدة ضمن أقسام هذه الكلية (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) وهذا لأهمية وطبيعة التخصصات التي يقدمها.

ومع التطور والنمو الديناميكي للكلية من معهد الاقتصاد سنة 1991 إلى صدور المرسوم رقم98/397 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998 المشكل لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية والتي انقسمت سنة 2004–2005 إلى كليتين أحداهما كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ليأتي دور بروز قسم العلوم التجارية بتخصصاته المتميزة .

وسريعا تطور القسم وتعددت التخصصات التي يقدمها وتضاعف عدد طلبته بشكل لافت ومحفز.

أ. **الطاقم الإداري في القسم:**

1. رئيس القسم؛
2. مساعد رئيس القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج؛
3. مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي.

ب. **التكوين في القسم:**

يمنح القسم في الدراسات طويلة المدى (3سنوات) شهادة ليسانس في التخصصات التالية

1. تسويق؛
2. تجارة دولية.

كما يمنح القسم شهادة ماستر (سنتين) في التخصصات التالية:

1. تسويق مصرفي؛
2. مالية وتجارة دولية.

كما يضم قسم العلوم التجارية، قسم المحاسبة والمالية الذي يشمل ما يلي:

أ. **الطاقم الإداري للقسم:**

1. رئيس القسم؛
2. مساعد رئيس القسم المكلف بالتدريس في التعليم في التدرج؛
3. مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي.

ب. **التكوين في القسم:**

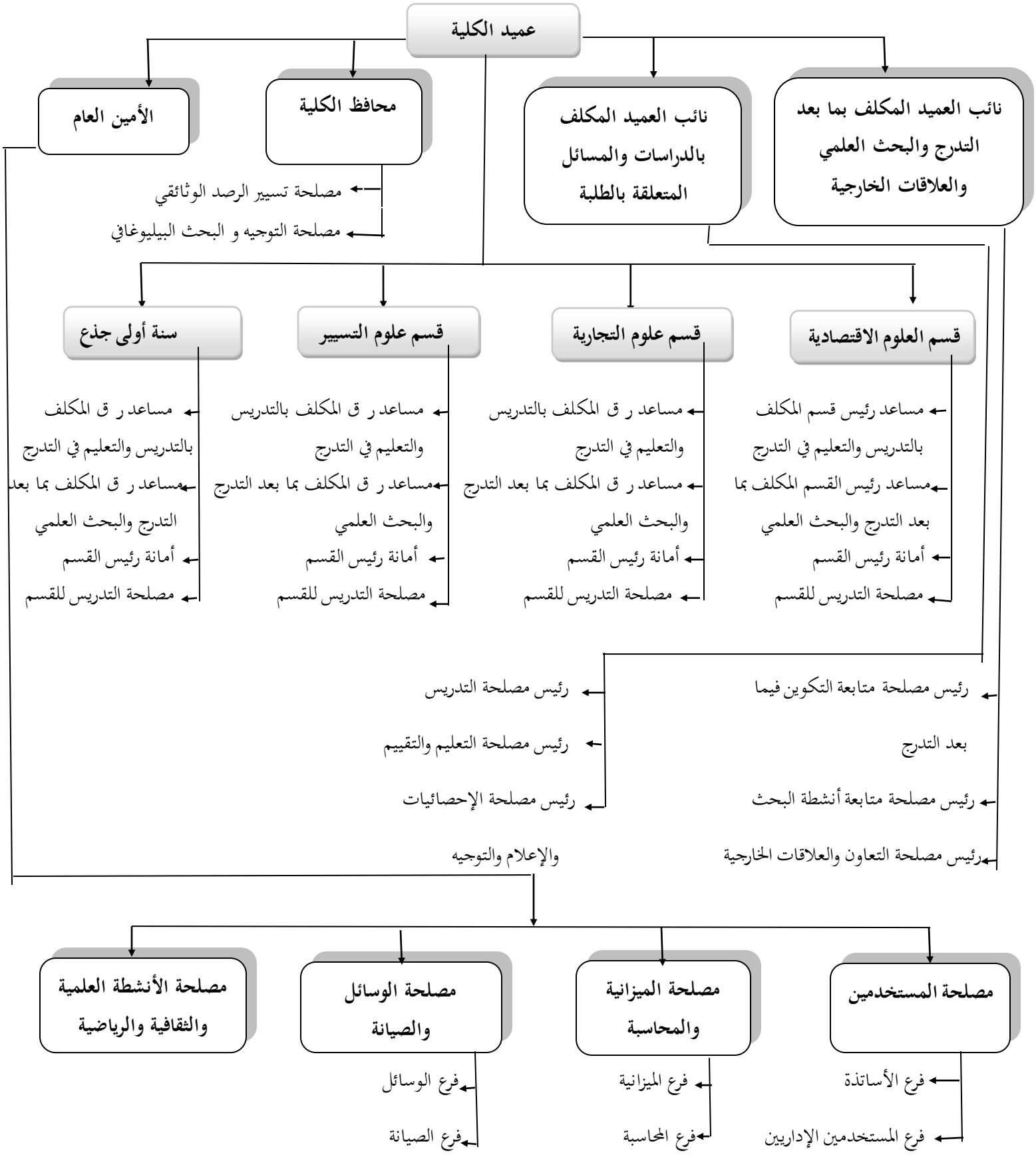
منح القسم في الدراسات طويلة المدى (3سنوات) شهادة ليسانس في التخصصات التالية:

1. مالية مؤسسة؛
2. محاسبة وجباية.
3. كما يمنح القسم شهادة ماستر (سنتين) في تخصص محاسبة.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الهيكل التنظيمي هو الإدارة أو الشكل الذي يبين توزيع السلطات والمسؤوليات على مختلف الوحدات في المستويات الإدارية والبيداغوجية المختلفة. ويمكن توضيح الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.

الشكل رقم (2–1): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق الكلية

أ. **العميد**

يعتبر هو المسؤول الأول عن التسيير البيداغوجي والإداري ويضمن تسيير الوسائل البشرية والمالية وهو معين من طرف وزير التعليم العالي والبحث العلمي، فهو المشرف الوحيد على كل الملتقيات والدراسات والندوات بالكلية.

يقوم العميد بمجموعة من المهام أهمها:

1. تسيير الكلية (من ناحية الأساتذة، العمال، الطلبة)؛
2. الآمر بالصرف؛
3. مسير الميزانية؛
4. المصادقة على مختلف الوثائق في حدود الصلاحيات الممنوحة؛
5. القدرة على سلطة العقاب ومنح المكافآت.

ب. **نائب العميد المكلف لما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية:**

يقوم نائب العميد المكلف لما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية بمختلف المهام التالية:

1. متابعة الوسائل المتعلقة بسير التكوين لما بعد التدرج المتخصص، والتأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال؛
2. ضمان متابعة سير مسابقات الالتحاق بما بعد التدرج؛
3. متابعة سير أنشطة البحث العلمي؛
4. تنفيذ برامج تحسين مستوى الأساتذة وتجديد معلوماتهم؛
5. متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرشيفه.

كما يساعده في مهامه كل من:

- ✓ رئيس مصلحة متابعة التكوين لما بعد التدرج؛
- ✓ رئيس مصلحة متابعة أنشطة البحث؛

- ✓ رئيس مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

ج. **نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المتعلقة بالطلبة:**

يقوم نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المتعلقة بالطلبة بالمهام التالية:

1. ضمان تسيير ومتابعة تسجيل الطلبة في التدرج؛
2. متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ واقتراح كل إجراء من أجل تحسينه؛
3. مسك القائمة الإسمية والإحصائية للطلبة؛
4. جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ونشره ومعالجته.

كما يساعده في مهامه كل من:

- ✓ رئيس مصلحة التدريس
- ✓ رئيس مصلحة التعليم والتقييم
- ✓ رئيس مصلحة الإحصائيات والإعلام والتوجيه.

د. **محافظ المكتبة:**

تتكون من مصلحتين هما مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي، ومصلحة التوجيه والبحث البيداغوجي حيث يقوم محافظ المكتبة بالمهام التالية:

- ✓ تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب؛
- ✓ صيانة الرصيد الوثائقي والتحسين المستمر لعملية الجرد؛
- ✓ وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة؛
- ✓ مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم.

هـ. **الأمين العام:**

يكلف الأمين العام للكلية بما يلي:

1. الإشراف على تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية؛
2. تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية والعمل على تنفيذه؛
3. تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليها؛
4. العمل على تسيير مشروع ميزانية الكلية والعمل على تنفيذه؛
5. تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية؛

ومن مهام الأمين العام للكلية كذلك الإشراف على مكتب الأمن الداخلي بما فيها المصالح الآتية:

1. **مصلحة المستخدمين:**

وهي تقوم بالمهام الخاصة أهمها:

- ✓ تسيير المسار المهني للمستخدمين؛
- ✓ تنسيق إعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للكلية؛
- ✓ تحضير الأوراق الخاصة بالبحوث العلمية الخاصة بالأساتذة؛
- ✓ إعداد ملفات الموظفين وإعداد قرارات التعيين والتثبيت والترقية ومتابعة الوضعية الإدارية والاجتماعية لكل عامل؛
- ✓ تحضير ملف الأمومة، ملف التقاعد، ملف الساعات الإضافية.

2. **مصلحة الميزانية والمحاسبة:**

تعتبر مصلحة الميزانية القلب النابض للتسيير وإدارة الأعمال التي تقام طيلة السنة الدراسية المالية وتتمثل في فرع الميزانية الذي يتمثل في أجور الأساتذة المؤقتين، والعمال المؤقتين والمشاركين، وفي فرع المحاسبة يتمثل في مصاريف تسيير المصالح، وتسديد الفواتير.

3. **مصلحة الوسائل والصيانة:**

تتمثل في فرع الوسائل الذي يتكفل فيما يلي:

- ✓ ضمان تزويد الكلية بمختلف الوسائل والمعدات والاحتياجات؛

- ✓ اقتناء مختلف الوسائل والمعدات والتجهيزات؛
- ✓ مسك سجل الجرد الذي تدون فيه كل الممتلكات المنقولة للكلية.

ويتكفل فرع الصيانة بما يلي:

- ✓ صيانة كل الممتلكات المنقولة وغير المنقولة للكلية وإصلاحها؛
- ✓ نظافة مقرات الكلية الإدارية والبيداغوجية؛
- ✓ تسيير والمحافظة على المساحات الخضراء للكلية.

4. **مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية:**

وهي المصلحة التي تقوم بكل النشاطات التي تقوم بها الطلبة (الرياضية، مسابقات....).

المطلب الثالث: خلية الجودة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تم إنشاء خلية جودة التعليم العالي خلال الدخول الجامعي: 2009/2008 على مستوى المؤسسات الجامعية الجزائرية وذلك في إطار ما يعرف بضمان الجودة الداخلي حيث تسهر كل كلية على إرساء ضمان الجودة على مستوى الكلية والجامعة وذلك بالقيام بعملية التقييم الذاتي من أجل التحسين المستمر ثم الشروع في اعتماد معايير ضمان الجودة وطنيا.

وعلى مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة تم اعتماد خلية جودة التعليم العالي في 19 فيفري 2012 وتم تنصيبها من قبل عمادة الكلية، وبعد وضع خطة عمل تنفيذية والتي تضمنت إجراء عملية تقييم ذاتي أولي هدفه تشخيص مستوى الجودة في الكلية حيث كانت بداية العمل في سبتمبر 2013 حيث تم إنشاء خلية الجودة في سياق توجه الجامعة الجزائرية نحو تبني منهج الجودة في التعليم العالي.

الفرع الأول: أهداف خلية جودة التعليم العالي

تم إنشاء خلية جودة التعليم العالي في الكلية بغية تحقيق الأهداف التالية:

أ. تحسين مستوى الجودة عموما وتحسين الأداء البيداغوجي والأداء الإداري والأداء البحثي.

ب. المساعدة في حل المشاكل البيداغوجية التي تعيق العملية التعليمية.

ج. تحسين مخرجات المؤسسة الجامعية من الخريجين والبحوث العلمية.

د. ربط الجامعة بمحيطها الاقتصادي والاجتماعي وتحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسة الجامعية.

الفرع الثاني: مهام خلية جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

يمكن تلخيص مجمل المهام التي قامت بها خلية جودة التعليم العالي في الكلية منذ فيفري 2012 في الجدول التالي:

الجدول رقم (2–1): جدول يوضح مختلف المهام التي قامت بها خلية جودة التعليم منذ 2012

المهام التي قامت بها خلية جودة التعليم العالي منذ 2012	
✓ إنشاء قاعدة بيانات خاصة بمكتب الجودة شملت دراسات، أبحاث، إحصائيات، وثائق.....	✓ البدء في كتابة التقرير بداية من أفريل 2014
✓ عقد لقاءات دورية لفريق خلية الجودة لأجل تقييم وتقسيم المهام والأنشطة	✓ إعداد الملاحق الضرورية والأدلة لاستكمال التقرير
✓ تشكيل فريق عمل خاص بإجراء الدراسات وإعداد التقارير	✓ بداية عمل فريق للخطة الاستراتيجية لإجراء تحليل swot بداية من شهر مايو 2014
✓ التخطيط للدراسة الذاتية بتحديد مجموعة من الأنشطة خلال الفترة الممتدة من مارس 2012 إلى مارس 2014	✓ تقديم المقترحات التطويرية من مختلف مصالح وهيئات الكلية وتضمينها في مسودة التقرير
✓ تم استخدام عدد من الأدوات تمثلت في الاستشارات مع مختلف المسؤولين الإداريين والأكاديميين بالكلية.	✓ اعتماد خطة التطوير والتحسين المقترحة لتحسين مستوى جودة التعليم في الكلية
✓ تشكيل فريق عمل لإعداد الخطة الاستراتيجية للكلية في مايو 2013	✓ تحكيم الخطة الاستراتيجية بعرضها على عدد من المحكمين في جوان 2014 وعرض المسودة على عمادة الكلية في جويلية 2014
✓ بداية وضع خطة لكتابة وتحرير مسودة لتقرير مارس 2013	✓ اعتماد تقرير التقويم الذاتي والخطة الاستراتيجية المقترحة للخمس سنوات القادمة (2015–2020).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف مسؤول خلية جودة التعليم العالي في الكلية

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مجتمع وعينة الدراسة والأدوات وخطوات بناء الاستبيان والتحقق من الأدوات المستخدمة بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية المستخدمة وتحليل النتائج.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

سنحاول في هذا المطلب تحديد المجتمع الدراسي وبيان حجم العينة المدروسة

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع البحث بأنه جميع مفردات الظاهرات التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف هم الطلبة الدارسين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسييربجامعة محمد خيضر –بسكرة–.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

" تعتبر العينة نموذجا يشمل جزءا من وحدات المجتمع المعني بالبحث، وتكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي"، حيث تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من طلبة الكلية من مختلف الأعمار والمستويات الدراسية.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وخطوات بناء الاستبيان والأساليب الإحصائية المستخدمة

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض أدوات جمع البيانات ومعرفة أهم الخطوات المعتمدة في بناء الاستبانة وإلى مختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

يستخدم الباحث في بحثه مجموعة من الأدوات والتقنيات من أجل جمع المعلومات والبيانات اللازمة للتحقق من

صحة فرضياته والإجابة علة الأسئلة المطروحة، وبالتالي الوصول الى النتائج النهائية والفهم العميق للظاهرة موضوع الدراسة، حيث يوجد هناك مصدرين أساسين لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة وتتمثل في المصادر الأولية والمصادر الثانوية.

أولا: المصادر الثانوية

لمعالجة الإطار التطبيقي للدراسة تم الاعتماد على مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في مختلف الملاحق والوثائق التي تحتوي على المعلومات الخاصة المتعلقة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–

ثانيا: المصادر الأولية

تم جمع البيانات الأولية المتعلقة بموضوع البحث وذلك لغرض معالجة الجوانب التحليلية، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، حيث يعرف الاستبيان على أنه " أداة لجمع البيانات ذات العلاقة بمشكلة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على جانب أو أكثر من سلوك الفرد بناءا على الإجابات لعدد من الأسئلة المطروحة في النموذج"، ويتم بعد ذلك تحليلها باستخدام برنامج Statistical Package For Social Sciences (SPSS)

تم إعداد الاستبيان الإلكتروني حول "**دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي**"، حيث تم تقسيم هذا الأخير إلى قسمين هما:

أ. **القسم الأول**: يتعلق بالمعلومات الشخصية لأفراد العينة والمتمثلة في (الجنس، العمر، المستوى الدراسي).

ب. **القسم الثاني**: والذي يتعلق بموضوع الدراسة دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، حيث ينقسم هذا الأخير إلى محورين:

1. **المحور الأول**: المتعلق بالمتغير المستقل إدارة المعرفة والذي حدد بأربع أبعاد" البيانات والمعلومات، الخبرات والمهارات، البنية التحتية التكنولوجية، تطبيق عمليات إدارة المعرفة" ولقد خصصت 5 عبارات لكل بعد من الأبعاد ما يعادل 20 عبارة.

2. **المحور الثاني**: والمتعلق بالمتغير التابع جودة التعليم العالي والذي حدد بخمس أبعاد هي" التخطيط الاستراتيجي، الطلبة، جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة البرامج والمناهج، جودة البحث العلمي) ولقد خصصت أيضا 5 عبارات لكل بعد ما يعادل 25 عبارة ككل.

الجدول رقم (2–2): جدول يلخص محاور الاستبيان

رقم المحور	عنوان المحور	عدد العبارات
المحور الأول	**إدارة المعرفة**	**20 عبارة**
المحور الثاني	**جودة التعليم العالي**	**25 عبارة**
المجموع		**45 عبارة**

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: خطوات بناء الاستبيان

مرت مرحلة بناء الاستبيان على مجموعة من الخطوات التالية:

أ. الاطلاع على مختلف الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في فهم الاستبيان وكيفية القيام بإعداده.

ب. تحديد الأبعاد الرئيسية لمتغيرات الدراسة مع صياغة العبارات (الأسئلة) المناسبة لكل بعد من الأبعاد.

ج. عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف للقيام بالتصحيحات اللازمة.

د. تم تعديل وإعادة صياغة بعض عبارات الاستبيان، ليصبح في الأخير في الصورة النهائية له (الملحق رقم01)

هـ. تم إعداد الاستبيان الإلكتروني باستخدام برنامج قوقل درايف.

و. تم إرسال الاستبيان إلكترونيا من خلال البريد الإلكتروني، وباستخدام صفحات التواصل الاجتماعي إلى العديد من طلبة الكلية قدر المستطاع وذلك ما يقارب 100 طالب في جميع المستويات، ولكن للأسف لم يتم الإجابة والرد سوى على 60 منها لتصبح عينة الدراسة المدروسة عبارة عن 60 فردا.

كما تم الاعتماد على مقياس سلم ليكارت الخماسي الذي يتكون من 05 درجات مرقمة من 01 إلى 05 بحيث توزع 5علامات (موافق جدا)، 4 علامات (موافق)، 3 علامات (محايد)، علاماتان (غير موافق)، وعلامة واحدة (غير موافق بشدة) كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول رقم (2–3): جدول يوضح درجات مقياس سلم ليكارت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

لقد تم استخدام أسلوب الإحصاء التحليلي الذي يتناسب مع أهداف الدراسة وذلك لاختبار الفرضيات ووصف العلاقة بين المتغيرات من خلال استخدام برنامج SPSS لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج النتائج وفيما يلي سيتم عرض الأساليب الإحصائية الوصفية التي تم الاعتماد عليها:

أ. اختبار ثبات الدراسة والتأكد منها من خلال حساب معامل الثبات ألفاكرونباخ لمعرفة ثبات عبارات الاستبيان.

ب. حساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية بغرض معرفة تكرار فئات المتغير والاستفادة منها في وصف مجتمع الدراسة.

ج. حساب الانحراف المعياري بغرض بيان مدى تركيز وتشتت إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحاور الاستبيان.

د. تحليل نتائج الجداول.

هـ. معامل الارتباط بيرسون Rلبيان العلاقة بين المتغيرين بغرض اختبار صحة الفرضيات وتفسير النتائج.

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان

يقصد بالصدق اختبار الأداة ما إذا كانت فعلا تعكس محتوى متغيرات الدراسة وتقيس ذلك بفعالية، أما ثبات الاستبيان فيقصد به الاستقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التأكد من صدق وثبات الاستبيان من خلال:

الفرع الأول: صدق الاستبيان

بسبب الظروف القائمة في ظل جائحة كورونا لم يتم توزيع الاستبيان على الأساتذة المحكمين وذلك بسبب غيابهم من الكلية، فقامت الطالبة بمحاولة إرسال الاستبيان عبر البريد الإلكتروني لبعض من الأساتذة المحكمين بغرض المصادقة عليه، ولكن للأسف لم يتم الرد على ذلك في ظرف 10أيام، فتم تصحيحها من قبل الأستاذ المشرف لنتحصل على الاستبيان في صورته النهائية (ملحق رقم01).

الفرع الثاني: ثبات الاستبيان

يقصد به الاتساق الداخلي بحيث تكون كل عبارة من الاستبيان متسقة مع المجال الذي تنتمي إليه العبارة، فالحصول على أداة قادرة على جمع معلومات دقيقة لابد أن تكون الأداة قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبيا، لذلك تم الاعتماد على تطبيق معامل ألفاكرونباخ للتحقق من صحة وثبات الاستبيان.

الجدول رقم (2–4): معامل ألفاكرونباخ لثبات الاستبيان

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات ألفاكرونباخ
إدارة المعرفة	20	0.834
جودة التعليم العالي	25	0.890
الاستبانة ككل	45	0.927

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برامج SPSS. P19

من خلال الجدول رقم (2–4) نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث (0.927) وهو معامل ثبات جيد جدا ومناسب لأغراض البحث، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمحاور البحث وأبعادها مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث. وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث مما يجعلنا على ثقة كاملة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج.

المطلب الرابع: تحليل أراء الاتجاهات

سيتم في هذا المطلب تحليل خصائص مبحوثي العينة حيث يتم تحليل القسم الأول المتعلق بالبيانات الشخصية ومن ثم تحليل القسم الثاني المتعلق بموضوع الدراسة المتمثل في محوري الاستبيان.

الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة خصائص مبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

الجدول رقم (2–5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	19	31.7%
	أنثى	41	68.3%
	المجموع	60	100%
العمر	20–25 سنة	32	53.3%
	26–30 سنة	22	36.7%
	أكثر من 30 سنة	6	10%
	المجموع	60	100%
المستوى الدراسي	ليسانس	9	15%
	ماستر	48	80%
	دكتوراه	3	5%
	المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V19

يبين الجدول رقم (2-5) أن(68.3%) من أفراد عينة البحث من الإناث، في حين أن (31.7%) كانت من الذكور. أما بالنسبة لمتغير العمر يتبين أن الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (20-25 سنة) بلغت نسبتهم (53.3%)، بينما تراوحت نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية (26-30 سنة) فبلغت (36.7%)، في حين تراوحت نسبة المبحوثين الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (أكثر من 30 سنة) فقدرت ب (10%)، وعليه نستنتج أن غالبية المبحوثين هم من الفئة الشبابية.

وبالنسبة لمتغير المستوى الدراسي للمبحوثين يتضح من الجدول (2-5) أن نسبة (15%) منهم حاصلين على شهادة ليسانس، و (80%) حاصلين على شهادة ماستر، بينما كانت نسبة حاملي شهادة دراسات عليا الدكتوراه كانت (5%). وهذا يعني المستوى الدراسي الغالب في عينة الدراسة هم الطلبة الحاملين لشهادة الماستر.

الفرع الثاني: تحليل محاور الاستبيان

في هذا الجزء سوف نقوم بتحليل محاور الاستبانة بغية الإجابة على تساؤلات البحث، حيث تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكارت (1-5) لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الإستبانة المتعلقة بمحوري البحث والمتمثلين في إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي و قد تقرر أن يكون الوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن كل عبارة من (1- أقل من 2.5) دالا على مستوى "منخفض" من القبول، ومن (2.5 - أقل من 3.5) دالا على مستوى "متوسط"، ومن (3.5-5) دالا على مستوى "مرتفع" و يظهر الجدولان (2-6) و (2-7) تلك النتائج.

أولا: تحليل المحور الأول المتعلق بإدارة المعرفة

لتحليل عبارات المحور الأول للاستبيان لابد الإجابة عن هذا السؤال التالي:

- **السؤال الأول:** ما هو مستوى تطبيق إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة؟

للإجابة عن هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول رقم (2–6)

جدول رقم (2–6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات إدارة المعرفة.

رقم العبارة	المحور الأول: أبعاد إدارة المعرفة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
أولا: البيانات والمعلومات		**2.72**	**0.787**	**الرابع**	**متوسط**
1	تسعى إدارة المعرفة للكشف عن الموارد المعرفية ومصادرها الداخلية والخارجية	2.03	1.040	5	منخفض
2	تستخدم الكلية أساليب متنوعة لتحويل المعلومات إلى معارف وتوزيعها على هيئة التدريس	2.60	1.291	4	متوسط
3	توفر إدارة الكلية المعلومات الكافية لأعضاء هيئة التدريس التي تساعدهم على حل المشكلات التي تواجه الطلبة	2.91	1.318	2	متوسط
4	تقوم إدارة الكلية باستخدام نظم معلومات فعالة لمعاجلة البيانات بطرق علمية للاستفادة منها في الحصول على المعرفة	3.16	1.277	3	متوسط
5	توجد داخل إدارة الكلية قواعد بيانات تزود بمعلومات حول الموضوعات المعرفية المختلفة.	2.91	1.441	1	متوسط
ثانيا: الخبرات والمهارات		**2.95**	**0.945**	**الأول**	**متوسط**
1	يمتلك أعضاء هيئة تدريسية للخبرة المهنية الكافية لإنجاز رسالة وأهداف المؤسسة	2.60	1.251	5	متوسط
2	يمتلك أعضاء هيئة التدريس المهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم بأفضل وجه	2.95	1.522	3	متوسط
3	يمتلك أعضاء هيئة التدريس مهارات كافية للتعامل مع الطلبة	3.25	1.480	1	متوسط

4	يستطيع أعضاء هيئة التدريس إيصال معارفهم للطلبة بشكل مباشر ودون أي تعقيد	3.15	1.363	2	متوسط
5	تمتلك أعضاء هيئة التدريس خبرات في مجال الدراسة والتطوير في إعداد البحوث العلمية	2.80	1.387	4	متوسط
	ثالثا: البنية التحتية التكنولوجية	**2.92**	**0.775**	**الثاني**	**متوسط**
1	توفر الجامعة شبكة اتصالات داخلية (الانترنت) لتسهل نقل الأفكار والمعرفة بين كافة الأقسام والأفراد	2.98	1.171	3	متوسط
2	تتلاءم التجهيزات والتقنيات المستخدمة مع متطلبات العملية التدريسية	3.31	1.522	2	متوسط
3	يساعد وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على تحسين القدرة التعليمية لعضو هيئة التدريس	3.38	1.480	4	متوسط
4	يتسم نظام الاتصالات المتوفر في الكلية بالفعالية لأداء الخدمات الإلكترونية للمستفيدين	3.38	1.363	1	متوسط
5	يوفر الموقع إلكتروني للكلية المعلومات اللازمة للتعرف على النقاط وآخر مستجدات الدراسة	3.55	1.387	5	مرتفع
	رابعا: تطبيق عمليات إدارة المعرفة	**2.90**	**0.894**	**الثالث**	**متوسط**
1	تقوم الكلية والعاملين بها بتطبيق عمليات إدارة المعرفة (توليد، تخزين، نشر، تشارك) من وجهة نظرك	3.26	1.436	1	متوسط
2	تطور الكلية مهارات أعضاء الهيئة التدريسية في تداول المعرفة ونقلها	3.93	1.388	3	مرتفع
3	تشجع إدارة الكلية إجراء البحوث العلمية بشكل مستمر للمساعدة على توليد المعرفة	2.40	1.181	5	منخفض
4	تشجع الكلية تبادل الآراء بين الأساتذة بهدف التشارك في المعرفة	2.85	1.527	4	متوسط
5	تسعى الكلية على استخدام الأنترنت بهدف تطبيق المعارف التي اكتسبوها	3.05	1.213	2	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS. V19

يتضح من خلال **الجدول (2–6)** أن:

أ. **بعد البيانات والمعلومات:**

جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.72) بانحراف معياري (0.787). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات بعد البيانات والمعلومات تشكل قبولا متوسط، تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.16–2.03) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1.441–1.040). وهذا ما يعني نقص وجود قواعد بيانات مزودة بمعلومات حول مختلف الموضوعات المعرفية في الكلية مما يدل ذلك وجوب توفير نظم معلومات فعالة لمعالجة البيانات، فعلى الكلية أن تستخدم أساليب متنوعة لتحويل المعلومات إلى معارف وأن تزود بالمعلومات اللازمة حول الموضوعات المعرفية الواجب توفرها.

ب. **بعد الخبرات والمهارات:**

جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.95) بانحراف معياري (0.945). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات مقياس بعد الخبرات والمهارات أنها تشكل قبولا تراوح بين المتوسط والمرتفع، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.15–2.60) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1.522–1.251). مما يدل على أن يجب على أعضاء هيئة التدريس بذل جهد أكثر في التدريس وإيصال المعلومات وزيادة المعارف من أجل زيادة خبراتهم المعرفية لأداء مهامهم بأكمل وجه وكذلك التطوير في إعداد البحوث العلمية.

ج. **بعد البنية التحتية التكنولوجية:**

جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.92) بانحراف معياري (0.775) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات بعد البنية التحتية أنها تشكل قبولا متوسطا،

حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.38-2.55) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1.307-1.127). وبالتالي يتضح أنه عدم وجود الأجهزة والبرمجيات الحديثة في الكلية التي تعمل عل توفير المعلومات اللازمة في وقت زمني قصير، وأيضا يتضح أن الكلية لا توفر شبكات اتصالات داخلية في كل مرافقها ولذلك يجب على الكلية أن تحرص على توفر مواقع الكترونية للكلية ونظام اتصالات يتميز بالفعالية لأداء الخدمات.

د. **بعد تطبيق عمليات إدارة المعرفة:**

جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.90) بانحراف معياري (0.894). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات بعد تطبيق عمليات إدارة المعرفة أنها تشكل قبولا متوسط، حيث تراوحت المتوسطات بين (3.26-2.40) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1.527-1.181). وهذا ما يدل على أن عمليات إدارة المعرفة المطبقة في الكلية متوسطة لذلك يجب على إدارة الكلية التشجيع على إجراء البحوث العملية بشكل مستمر من أجل توليد المعرفة والتشارك بها بين أعضاء الهيئة التدريسية، وكذا يجب على الكلية استخدام الأنترنت وذلك بهدف تطبيق المعارف المكتسبة.

ثانيا: تحليل المحور الثاني المتعلق بجودة التعليم العالي

لتحليل عبارات المحور الثاني للاستبيان لا بد الإجابة على السؤال التالي:

- **السؤال الثاني:** ما هو مستوى جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة؟

للإجابة عن هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول(2-7).

جدول (2–7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات جودة التعليم العالي.

	المحور الثاني: أبعاد جودة التعليم العالي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
	أولا: التخطيط الاستراتيجي (الإدارة الجامعية)	**3.18**	**0.921**	**الأول**	**متوسط**
1	تستخدم الكلية مجموعة من قنوات الاتصال لإيصال رسالتها إلى مختلف هيئات التدريس	2.95	1.419	5	متوسط
2	رؤية ورسالة الجامعة واضحة لدى مجلس أعضاء هيئة التدريس (المجلس العلمي)	3.23	1.488	2	متوسط
3	تطبيق عمليات إدارة المعرفة وفر لإدارة الكلية نظام فعال لتقييم اداء الهيئة التدريسية	3.48	1.478	1	متوسط
4	تتمتع إدارة الكلية برؤية واضحة ذات أهداف قابلة للتحقق	3.15	1.350	3	متوسط
5	تقوم إدارة الكلية بالمشاركة الشخصية في قيادة عمليات التطوير والتحسين المستمر للتعليم	3.10	1.336	4	متوسط
	ثانيا: مستوى الطلبة	**2.87**	**0.861**	**الثاني**	**متوسط**
1	يمتلك الطالب القدرة على استيعاب المعرفة المقدمة له من طرف أعضاء هيئة التدريس	2.81	1.255	3	متوسط
2	توجد برامج تشجع الطلبة على المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات لتنمية معارفهم من طرف الجامعة	2.71	1.249	5	متوسط
3	يوجد اتصال وتبادل للمعارف بين الطلبة والأساتذة ومختلف الإدارات في الكلية	2.73	1.412	4	متوسط
4	يساهم أعضاء هيئة التدريس بتقديم المساعدة الكافية للطلبة في اكتساب المعارف	2.88	1.341	2	متوسط
5	الطلبة الخريجين من الجامعة على قدر من الكفاءة والمعرفة النظرية والتطبيقية	3.20	1.246	1	متوسط
	ثالثا: جودة أعضاء هيئة التدريس (الأساتذة)	**2.80**	**0.793**	**الثالث**	**متوسط**

1	لا يحرص أعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات المستخدمة في العملية التدريسية بشكل عام	3.36	1.506	1	متوسط
2	تساهم إدارة المعرفة في تحسين الجودة التعليمية لأعضاء هيئة التدريس	2.66	1.445	4	متوسط
3	توجد برامج تدريبية للأساتذة لتطوير وتنمية مهاراتهم وكفاءاتهم المعرفية	2.46	1.320	5	متوسط
4	يتوفر لدى الأساتذة مهارات معرفية كافية ومعارف عالية في أداء مهامهم وتدريس مقرراتهم الدراسية	2.76	1.319	3	متوسط
5	يقوم أعضاء الهيئة التدريسية بالاعتماد على معارفهم ومهاراتهم بمساعدة الطلبة في إعداد بحوثهم العلمية أثناء فترة الإشراف بأكمل وجه	2.80	1.246	2	متوسط
رابعا: جودة البرامج والمناهج التعليمية		**2.67**	**0.858**	**الرابع**	**متوسط**
1	هناك طرق وبرامج جديدة تستخدم في التدريس ساهمت في تحقيق جودة التعليم العالي.	2.78	1.354	3	متوسط
2	تعمل الجامعة على استحداث مناهج الدراسة والتعليم بما يتوافق والتطورات التكنولوجية	2.80	1.246	2	متوسط
3	يساهم أعضاء هيئة التدريس بتطوير المناهج الدراسية بالكلية والأنشطة المتعلقة بذلك	3.10	1.410	1	متوسط
4	تساعد البرامج الحديثة على تعديل مكتسبات الطالب القبلية	2.53	1.371	4	منخفض
5	تتسم البرامج التعليمية بكثافة المعلومات	2.45	1.267	5	منخفض
خامسا: جودة البحث العلمي		**2.66**	**0.921**	**الخامس**	**متوسط**
1	توفر الكلية موقع إلكتروني خاص بنشر البحوث العلمية في كلية من كليات الجامعة	2.46	1.227	4	منخفض
2	تعمل الكلية على نشر البحوث العلمية في المجلات الإلكترونية وذلك بهدف نشر المعرفة وتشجيع البحث العلمي	2.33	1.099	5	منخفض
3	تشجع الكلية على البحث العلمي وتشجع على المشاركة	2.46	1.141	3	منخفض

	في المؤتمرات وورش العمل العلمية				
4	يتم توفير الحماية الفكرية للأبحاث العلمية التي ينشرها الباحثون على الأنترنت	3.05	1.395	1	متوسط
5	يشارك أعضاء هيئة التدريس في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية تضمن بقاءهم على الاطلاع على المستجدات في مجال تخصصهم	2.81	1.455	2	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برامج SPSS V19

من خلال الجدول رقم (**2–7**) يتضح أن:

أ. **بعد التخطيط الاستراتيجي:**

جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.18) بانحراف معياري (0.921). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات بعد التخطيط الاستراتيجي تشكل قبولا متوسط، تراوحت المتوسطات الحسابية بين(3.48–2.95) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1.488–1.336). مما يدل على أن الكلية تطبق عمليات إدارة المعرفة وفق تخطيط استراتيجي متوسط، حيث يجب على الكلية التنويع من قنوات الاتصال من أجل إيصال رسالتها لأعضاء هيئة التدريس مما يساعدها على تحسين جودتها.

ب. **بعد مستوى الطلبة:**

جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد(2.87) بانحراف معياري (0.861)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط أفراد عينة البحث على عبارات بعد الطلبة أنها تشكل قبولا متوسطا نسبيا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.20–2.71) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1.412–1.246). وهذا ما

يدل على أن الطالب يمتلك القدرة على استيعاب المعرفة المقدمة له من طرف أعضاء هيئة التدريس بنسبة متوسطة، لذلك يجب على أعضاء هيئة التدريس بذل أكبر جهد لإيصال المعارف إلى الطلبة بأفضل وأسهل الطرق.

ج. **بعد جودة أعضاء هيئة التدريس:**

جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.80) بانحراف معياري (0.793)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط أفراد عينة البحث على عبارات بعد جودة أعضاء هيئة التدريس أنها تشكل قبولا متوسطا نسبيا، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.76–2.46) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1.506–1.246). وهذا ما يدل على أن مساهمة إدارة المعرفة في تحسين الجودة التعليمية لأعضاء هيئة التدريس بنسبة متوسطة، فعلى أعضاء الهيئة التدريسية استخدام التقنيات الحديثة في العملية التدريسية مما يساعد على نقل المعرفة وتحسين جودة التعليم.

د. **بعد جودة البرامج والمناهج التعليمية:**

جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد(2.67) بانحراف معياري (0.858)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط أفراد عينة البحث على عبارات بعد جودة البرامج والمناهج التعليمية أنها تشكل قبولا متوسطا نسبيا، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.10–2.45) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1.410–1.246). وهذا ما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس تساهم بتطوير المناهج الدراسية بالكلية بنسبة متوسطة والذي يدل على أن البرامج المطبقة لا تساعد على تعديل مكتسبات الطالب نتيجة عدم هناك تناسق بين البرامج الأساسية وبرامج التعليم العالي، لذلك يجب على الكلية القيام بتكوين طرق ومناهج جديدة لاستخدامها في التدريس للمساهمة في تحقيق جودة التعليم العالي.

هـ. **بعد جودة البحث العلمي:**

جاء بالترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد(2.26) بانحراف معياري (0.921)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول منخفضة، كما نلاحظ من متوسط أفراد عينة البحث على عبارات بعد الطلبة أنها تشكل قبولا منخفضة نسبيا، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.33–3.05) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1.099–1.455). وهذا ما يدل على أن للكلية جودة البحث العلمي نسبتها منخفضة ولذلك يجب على الكلية أن تشجع أعضاء الهيئة التدريسية على عمليات وأنشطة البحث العلمي والمشاركة في المؤتمرات بغية إنتاج وتوليد معارف جديدة ومحاولة تطبيقها بشكل جيد على مستوى الكلية.

المبحث الثالث: اختبار صحة فرضيات الدراسة وتفسير النتائج

قبل القيام بعملية اختبار صحة فرضيات الدراسة، سوف نقوم بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي، أي اختبار ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، وبعد ذلك اختبار الفرضيات وتفسير النتائج.

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي

في هذا المطلب سوف نتأكد من أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا.

سنعرض اختبار كولمجروف–سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الإختبارات العلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، وهذا الإختبار يقوم على الفرضية الصفرية القائلة بأن العينة المسحوبة من مجتمع بياناته تخضع للتوزيع الطبيعي.

وعليه فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة sig أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (α= 0،01) فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة أي أن بيانات الظاهرة تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم(2–8): جدول يوضح اختبار التوزيع الطبيعي (kolmogorov-smirnov):

المتغيرات	قيمة z	مستوى الدلالة sig
إدارة المعرفة	0.891	0.405
البيانات والمعلومات	1.133	0.154
الخبرات والمهارات	0.808	0.154
البنية التحتية التكنولوجية	0.664	0.664
عمليات إدارة المعرفة	1.276	0.077
جودة التعليم العالي	0.855	0.458
التخطيط الاستراتيجي	0.998	0.272
الطلبة	0.782	0.574

جودة أعضاء هيئة التدريس	0.228	0.228
جودة البرامج والمناهج التعليمية	0.139	0.139
جودة البحث العلمي	0.148	0.148

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS. V19

ومن خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة للمتغيرين إدارة المعرفة (0.891) وجودة التعليم العالي (0.855) محصور ما بين المجال (0–0.99)، وبما أن مستوى الدلالة sig لجميع المتغيرات أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (α=0.01) وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ومن ثم نستطيع إجراء اختبار الفرضيات.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

نسعى من خلال هذا المطلب إلى دراسة العلاقات بين أبعاد نموذج الدراسة، وبالتالي فإننا سنقوم باختبار صحة الفرضيات من خلال التطرق لطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة حيث سيتم توضيح معامل الارتباط بيرسون لكل متغيرات نموذج الدراسة وكانت النتائج موضحة في الجدول كما يلي:

الجدول رقم(2–9): جدول يوضح معامل الارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة

		إدارة المعرفة	البيانات والمعلومات	الخبرات والمهارات	البنية التحتية التكنولوجية	تطبيق عمليات إدارة المعرفة
جودة التعليم العالي	معامل الارتباط	0.816**	0.574**	0.677**	0.531**	0.684**
	مستوى الدلالة sig	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	60	60	60	60	60
التخطيط الاستراتيجي	معامل الارتباط	0.644**	0.509**	0.410**	0.413**	0.627**
	مستوى الدلالةsig	0.000	0.000	0.001	0.001	0.000

	N	60	60	60	60	60
مستوى الطلبة	معامل الارتباط	0.687**	0.412**	0.744**	0.462**	0.441**
	مستوى الدلالةsig	0.000	0.001	0.000	0.000	0.001
	N	60	60	60	60	60
جودة أعضاء هيئة التدريس	معامل الارتباط	0.73**	0.568**	0.570**	0.435**	0.586**
	مستوى الدلالة sig	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	60	60	60	60	60
جودة البرامج والمناهج	معامل الارتباط	0.660**	0.435**	0.529**	0.480**	0.555**
	مستوى الدلالة sig	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000
	N	60	60	60	60	60
جودة البحث العلمي	معامل الارتباط	0.590**	0.378**	0.490**	0.350**	0.555**
	مستوى الدلالة sig	0.000	0.000	0.000	0.006	0.000
	N	60	60	60	60	60

** **ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS. V19

المطلب الثالث: تفسير النتائج

بعد تحليل علاقة الارتباط بين كل من إدارة المعرفة وأبعاد جودة التعليم العالي، حيث اتضح من خلال النتائج أن العلاقة إيجابية عند معنوية 0.01.

تم استخدام تحليل الارتباط لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التابعة لها، للتأكد من صلاحية النموذج وقد تم الاعتماد على القاعدة التالية:

- ✓ قبول الفرضية الصفرية H0: إذا كانت مستوى الدلالة أكبر من (α=0.01)
- ✓ رفض الفرضية الصفرية H0: إذا كانت مستوى الدلالة أقل من (α=0.01).

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

(H0): لا يوجد هناك دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–.

من خلال الجدول رقم (2-9) نلاحظ أنه هناك ارتباط قوي قدر بـ (0.816) بين المتغير المستقل إدارة المعرفة والمتغير التابع جودة التعليم العالي، وبما أن مستوى دلالة sig=0.000 أقل مـن (α=0.01) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة المتمثلة في" **يوجد هناك دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بسكرة**".

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

سيتم فيما يلي اختبار صحة الفرضيات الفرعية

أولا: اختبار الفرضية الأولى

(H0): "لا يوجد علاقة بين إدارة المعرفة والتخطيط الاستراتيجي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة "

من خلال الجدول رقم(2-9) نلاحظ هناك ارتباط متوسط بين إدارة المعرفة والتخطيط الاستراتيجي بلغ (0.644) عند مستوى دلالة sig=0.000 أقل من (α=0.01) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضيـة البديلـة المتمثلة

في "**يوجد علاقة بين إدارة المعرفة والتخطيط الاستراتيجي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة** "

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية:

- (**H0**): "**لا يوجد علاقة بين إدارة المعرفة ومستوى الطلبة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة**

من خلال الجدول رقم (2-9) نلاحظ هناك ارتباط متوسط بين بعد إدارة المعرفة وبين الطلبة بلغ (0.687)، وبما أن مستوى الدلالة sig=0.000 أقل من(α=0.01) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بديلتها" **يوجد علاقة بين إدارة المعرفة والطلبة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة**"

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة:

- (**H0**): "**لا يوجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة** ".

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-9) أن هناك ارتباط متوسط بين إدارة المعرفة وبعد جودة أعضاء هيئة التدريس قدر بـ(0.713) مستوى دلالة sig=0.000 أقل من (α=0.01) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بديلتها " **يوجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة**".

رابعا: اختبار الفرضية الرابعة:

- (**H0**): "**لا يوجد علاقة إدارة المعرفة وجودة البرامج والمناهج التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة** ".

نلاحظ من خلال الجدول(2-9) أن هناك ارتباط متوسط بين إدارة المعرفة وبعد جودة البرامج والمناهج التعليمية قـدر بـ(0.660) عنـد مستـوى دلالة sig=0.000 أقل من (α=0.01) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بديلتها " **يوجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة البرامج والمناهج التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة**".

خامسا: اختبار الفرضية الخامسة:

- (**H0**): "**لا يوجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة البحث العلمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة** ".

نلاحظ من الجدول(2-9) أن هناك ارتباط متوسط بين إدارة المعرفة وبعد جودة البحث العلمي قـدر بـ(0.590) عنـد مستـوى دلالة sig=0.000 أقل من (α=0.01) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بديلتها " **يوجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة البحث العلمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة**".

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال الدراسة الميدانية التي تمت على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث تم التطرق إلى مفاهيم عامة حول جامعة محمد خيضر –بسكرة– وصولا بعد ذلك إلى التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير التي كانت محل الدراسة ومعرفة مختلف الأقسام التي بها وكذا الهيكلة الإدارية التي تسير وفقها، ولقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية للدراسة حيث تم توزيع الاستبيان إلكترونيا على مجموعة من أفراد العينة المتمثلون في طلبة الكلية من مختلف الأعمار والمستويات الدراسية، والذي يحتوي على محورين المتمثلين في إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، وكان هدفنا من خلال ذلك هو الإجابة على الإشكالية المطروحة مسبقا" ما هو دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي"، حيث قامت الباحثة بعد تفريغ و تحليل بياناتها بالاعتماد على برنامج SPSS وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية من بينها المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النسب المئوية، معامل ألفا كرونباخ، معامل بيرسون لدراسة العلاقة بين المتغيرين، وبعدها قمنا بتحليل وتفسير نتائج الدراسة من ثم اختبار صحة الفرضيات.

بعد القيام بكل هذه العمليات التحليلية توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- ✓ أن مستوى تطبيق أبعاد إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة كان متوسطا، حيث احتل بعد الخبرات والمهارات أعلى مرتبة واحتل بعد تطبيق عمليات إدارة المعرفة أدنى مرتبة.
- ✓ أن مستوى تطبيق متطلبات جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة كان متوسطا حيث احتل بعد التخطيط الاستراتيجي أعلى مرتبة واحتل بعد البحث العلمي أدنى مرتبة.
- ✓ بالرغم من عدم وجود متطلبات إدارة المعرفة ومستويات جودة التعليم العالي بالكلية إلا أنه تبين وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي في الكلية، وعليه يجب على الكلية الاهتمام أكثر بتطبيق عمليات إدارة المعرفة وتفعيل متطلباتها وكذا العمل أكثر على تحسين مستويات الجودة في التعليم العالي خاصة البحث العلمي، للوصول إلى النتائج المرجوة.

الخاتمة

الخاتمة

حاولنا من خلال دراستنا لموضوع دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي إلى إبراز الدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في تحسين الجودة التعليمية، خاصة في ظل التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي، حيث أصبحت مؤسسات التعليم العالي من المواضيع الهامة التي يجب أن تحظى بالقدر الكافي من الدراسة والاهتمام للوصول إلى الإدراك الكافي لهذا المفهوم وتوفير كافة المتطلبات اللازمة لنجاحه.

إن إدارة المعرفة تلعب دورا كبيرا في تحقيق جودة التعليم العالي والارتقاء بأداء مؤسسات التعليم العالي وتحقيق أهدافها بعوائد أفضل، ويعتبر الالتزام بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة من ضروريات البقاء لمؤسسات التعليم العالي كيانا وسمعة.

من خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى تحليل واقع تطبيق إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–تم التوصل إلى النتائج التالية:

أولا: نتائج الدراسة

يمكن تقسيم نتائج الدراسة إلى قسمين من النتائج: نتائج خاصة بالجانب النظري ونتائج خاصة بالجانب التطبيقي.

1. **نتائج الجانب النظري:**

- ✓ تهدف الجودة في التعليم العالي إلى تحقيق رغبات كل الأطراف في الجامعة بكفاءة وفعالية، من خلال اهتمام القيادة الجامعية بترشيد استخدام العناصر التعليمية.
- ✓ إن تطبيق إدارة المعرفة يستلزم قيادة إدارية تشجع على تبني إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات اللازمة لتحقيق ذلك، وأن يكون الهيكل التنظيمي أكثر ملائمة لعمليات المعرفة، كما يجب أن تتسع الثقافة التنظيمية لتحوي جميع جوانب المعرفة.
- ✓ إدارة المعرفة في التعليم العالي تعني جميع الأنشطة والممارسات الهادفة إلى الربط بين الأفراد من مختلف المستويات والإدارات والأقسام بالمنظمة التعليمية.

- ✓ تساهم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي من خلال العمل على تحسين كافة عناصر الجودة التعليمية كالبحث العلمي، الخدمات الإدارية والطلابية، جودة البرامج والمناهج التعليمية.

2. نتائج الجانب التطبيقي:

- ✓ إن مستوى تطبيق إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة– مستوى متوسطا حيث جاء بعد الخبرات والمهارات في أعلى مرتبة، وجاء بعد البيانات والمعلومات في أدنى مرتبة.
- ✓ إن مستوى تطبيق جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر – بسكرة–مستوى متوسطا، حيث جاء بعد التخطيط الاستراتيجي في أعلى مرتبة، وجاء بعد جودة البحث العلمي في أدنى مرتبة.
- ✓ إن لإدارة المعرفة دور فعال في تحسين جودة التعليم العالي.
- ✓ تعتمد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على مؤشرات التخطيط الاستراتيجي بمستوى متوسط نسبيا.
- ✓ تشير نتائج الدراسة إلى تشجيع الطلبة على إدارة المعرفة لتساهم في تحسين جودة التعليم العالي.
- ✓ هناك توجه متوسط لدى أعضاء الهيئة التدريسية في اكتساب المعرفة وتوليدها.
- ✓ تبين من نتائج الدراسة أن الكلية تسعى بشكل أفضل إلى تطوير البرامج والمناهج التعليمية بغرض إنتاج المعرفة وتطبيقها.
- ✓ تعتمد الكلية على أساليب البحث العلمي، ومع ذلك فهي تواجه بعض النقائص فيما يتعلق بتوليد المعرفة التي تتناسب مع احتياجاتها وخططها البعيدة المدى.

ثانيا: التوصيات

- ✓ الاهتمام أكثر بإدارة المعرفة وتوفير متطلباتها خاصة التكنولوجية منها.
- ✓ إعطاء إدارة المعرفة الأولوية في العمل ومشاركة أعضاء الهيئة التدريسية في جميع عملياتها مع الأخذ بآرائهم الشخصية بعين الاعتبار.

- ✓ يجب على الكلية وضع قواعد بيانات، وكذا استخدام نظم معلومات فعالة من أجل الحصول على المعلومات ومن ثم الحصول على المعرفة وتطبقها ومشاركتها ونشرها.
- ✓ ضرورة اهتمام أعضاء هيئة التدريس بكيفية توزيع ونشر المعرفة وطرق إيصالها للطلبة بشكل أبسط.
- ✓ زيادة الاهتمام بإدارة المعرفة والاستثمار فيها كونها تعتبر الركيزة الأساسية لتحسين جودة المؤسسات الجامعية.
- ✓ ضرورة اهتمام الجامعية بشكل عام وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بشكل خاص بتحسين عناصر الجودة التعليمية، خاصة جودة البحث العلمي منها.
- ✓ ضرورة اهتمام أعضاء الهيئة التدريسية بشكل أوسع بتطوير أنشطة البحث العلمي.
- ✓ تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على الاهتمام والمشاركة في المؤتمرات والملتقيات الخارجية من أجل التحسين من جودة البحوث العلمية.
- ✓ يجب على منظمات التعليم العالي المطالبة بالاندماج مع المجتمع ومع منظماته، والتفاعل مع المتغيرات المعرفية.

ثالثا: آفاق البحث

أخيرا يمكن القول إن دراسة هذا الموضوع مرتبط بمتغيرات عديدة لذلك نقترح على الباحثين الذين يرغبون في دراسة موضوع إدارة المعرفة تسليط الضوء على الموضوعات التالية:

- ✓ دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي.
- ✓ دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع والابتكار التنظيمي.
- ✓ معوقات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الجزائرية.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	-
الإهداء	-
الملخص	-
قائمة الأشكال	II
قائمة الجداول	IV
قائمة الملاحق	VI
المقدمة	أ-ي
الفصل الأول: الإطار النظري لدور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي	2-44
تمهيد	02
المبحث الأول: واقع الجودة في التعليم العالي	03
المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول جودة التعليم العالي	03
الفرع الأول: تعريف الجودة	03
الفرع الثاني: تعريف التعليم العالي ومكوناته	04
الفرع الثالث: تعريف جودة التعليم العالي وأهميتها وأهدافها	07
المطلب الثاني: *مبررات تطبيق الجودة في التعليم العالي*	10
المطلب الثالث: *أبعاد ومبادئ جودة التعليم العالي*	11
الفرع الأول: أبعاد جودة التعليم العالي	11
الفرع الثاني: مبادئ جودة التعليم العالي	13
المطلب الرابع: معايير ومتطلبات تحقيق الجودة في التعليم العالي	15
الفرع الأول: معايير تطبيق الجودة في التعليم العالي	15
الفرع الثاني: متطلبات تحقيق الجودة في التعليم العالي	19
المطلب الخامس: *محاور إدارة الجودة في التعليم العالي*	19
المطلب السادس: *فوائد وتحديات تطبيق جودة التعليم العالي*	22
الفرع الأول: فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي	22
الفرع الثاني: تحديات تطبيق الجودة التعليم العالي	23
المبحث الثاني: عموميات حول إدارة المعرفة في التعليم العالي	25
المطلب الأول: *مفهوم إدارة المعرفة في التعليم العالي وأهميتها*	25
الفرع الأول: تعريف إدارة المعرفة	25
الفرع الثاني: تعريف إدارة المعرفة في التعليم العالي	26

الفرع الثالث: أهمية إدارة المعرفة في التعليم العالي	27
المطلب الثاني: *مبررات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي*	28
المطلب الثالث: *متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي*	28
الفرع الأول: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي	28
الفرع الثاني: عمليات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي	30
المطلب الرابع: *مجالات ممارسة إدارة المعرفة في التعليم العالي*	35
المطلب الخامس: *فوائد ومعوقات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي*	36
الفرع الأول: فوائد تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي	36
الفرع الثاني: معوقات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي	38
المبحث الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي	39
المطلب الأول: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة البحث العلمي	39
المطلب الثاني: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين	40
المطلب الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة المناهج والبرامج	41
المطلب الرابع: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الإدارية	42
خلاصة الفصل الأول	44
الفصل الثاني: دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–	79-46
تمهيد	46
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المؤسسة محل الدراسة	47
المطلب الأول: التعريف بجامعة محمد خيضر –بسكرة–	47
الفرع الأول: نشأة وتطور جامعة محمد خيضر –بسكرة–	47
الفرع الثاني: الوضعية الحالية لجامعة محمد خيضر –بسكرة–	49
المطلب الثاني: بطاقة فنية*لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير*	50
الفرع الأول: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	50
الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	54
المطلب الثالث: *خلية جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير*	55
الفرع الأول: *أهداف خلية جودة التعليم العالي*	55
الفرع الثاني: *مهام خلية جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير*	56
المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة	57
المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة	57
الفرع الأول: مجتمع الدراسة	57
الفرع الثاني: عينة الدراسة	57

المطلب الثاني: *أدوات جمع البيانات وخطوات بناء الإستبيان والأساليب الإحصائية المستخدمة*	57
الفرع الأول: أدوات جمع البيانات	57
الفرع الثاني: خطوات بناء الإستبيان	59
الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة	60
المطلب الثالث: صدق وثبات الإستبيان	61
الفرع الأول: صدق الإستبيان	61
الفرع الثاني: ثبات الإستبيان	61
المطلب الرابع: تحليل آراء الإتجاهات	62
الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية	62
الفرع الثاني: تحليل محاور الإستبيان	63
المبحث الثالث: إختبار صحة الفرضيات وتفسير النتائج	73
المطلب الأول: إختبار التوزيع الطبيعي	73
المطلب الثاني: إختبار صحة الفرضيات	74
المطلب الثالث: تفسير النتائج	75
الفرع الأول: إختبار الفرضية الرئيسية	76
الفرع الثاني: إختبار الفرضيات الفرعية	76
خلاصة الفصل الثاني	79
الخاتمة	81
فهرس المحتويات	87
قائمة المراجع	89
الملاحق	97

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. إبراهيم بن ناصر الحمود . (2012). دور مخرجات البحث العلمي في حل مشكلات فرص العمل . *مؤتمر إستراتيجيات التعليم العالي وتخطيط الموارد البشرية* (الصفحات 33-38). الأردن: جامعة الدول العربية .

2. أحمد الخطيب. (2009). *التعليم العالي الإشكاليات والتحديات* . إربد : عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع .

3. أسامة محمد سيد علي، و عباس حلمي الجمل. (2013). *إدارة المعرفة إتجاهات إدارية معاصرة* . دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع .

4. أسماء سلامي، و يمينة حناش. (2018). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة التعليم العالي في الجزائر. *المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والإجتماعية*، صفحة 97.

5. أكرم سالم الجنابي. (2013). *إدارة المعرفة في بناء الكفايات الجوهرية* . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع .

6. إنتصار عريوات. (2019). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية (أطروحة دكتوراه). كلية الحقوق والعلوم السياسية ، باتنة: جامعة باتنة-1- .

7. إيمان قحموش. (2012). دور المعرفة في تحسين تسيير علاقات الزبائن(أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، بسكرة: جامعة محمد خيضر .

8. ايناس ابوبكر محمود الهوش. (2018). *إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية على الأكاديمية الليبية*. مصر: دار حميثرا للنشر .

9. بخوش الصديق. (2016). جودة التعليم العالي ومعايير الإعتماد الأكاديمي" تجربة الجزائر للتعليم العالي وفق تطبيق نظام ل م د " . *المؤتمر الدولي التاسع: الإعتماد الأكاديمي ومعايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي* (صفحة 26). تركيا: جامعة تبسة الجزائر .

10. بدر صالح، نعمة الخفاجي، محمد الطائي، و وآخرون. (2012). *ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الإقتصاد والعلوم الإدارية* . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع .

11. بوزيداوي محمد. (2014). إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام ومتميز (مذكرة ماجستير) . كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، الجزائر: جامعة الجزائر 3.

12. بوطبة نور الهدى، و بن زيان إيمان. (2014). إدارة المعرفة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي . *مجلة الباحث الإقتصادي* ، صفحة 260.

13. بوعنان نور الدين. (2007). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، المسيلة: جامعة محمد بوضياف .

14. توفيق صراع. (2014). إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي (مذكرة ماجستير) . كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، الجزائر : جامعة الجزائر03.

15. جواد كاظم لفتة. (2013). *الإدارة الإستراتيجية لمنظومة التعليم العالي* . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

16. حرنان نجوى. (2014). مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي(أطروحة دكتوراه) . كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، بسكرة : جامعة محمد خيضر.

17. حسن علاء الزعبي . (2008). نظام إدارة الجودة في التعليم العالي. *المؤتمر العربي السنوي الثالث حول الإتجاهات الحديثة لجودة الأداء الجامعي* (الصفحات 153-177). القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية .

18. حمود,خ،(2010)،إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

19. رامز عزمي بدير، و محمد أحمد الرقب. (04 جانفي , 2015). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 11*(02)، صفحة 480.

20. رضا إبراهيم المليجي. (2010). *إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي مدخل للجامعة المتعلمة في مجتمع المعرفة* . القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع .

21. زهرة عبد محمد. (2012). جودة التعليم العالي في ضوء معايير الإعتماد . *مجلة الإدارة والإقتصاد*، صفحة 13.

22. سعيداني رشيد. (أفريل , 2017). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي . *إقتصاديات الأعمال والتجارة* ، صفحة 165.

23. سوسن شاكر مجيد، و محمد عواد الزيادات. (2007). *الجودة والإعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي* . الأردن : دار صفاء للنشر والتوزيع .

24. سيلان جبران العبيدي. (2009). ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع . *المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي " المواءمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي"* (صفحة 53). بيروت، جامعة صنعاء .

25. شرقي,خ، (2016)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مؤسسات التعليم العالي(أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

26. شناف خديجة عبد الحميد مهري، و بلخيري مراد محمد البشير الإبراهيمي. (27 نوفمبر , 2016). معايير ضمان جودة التعليم العالي –عرض لبعض النماذج العالمية –. *مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية* ، صفحة 16.

27. شوقي حسان محمود حسن. (2012). *تطوير المناهج رؤية معاصرة* . المجموعة العربية للتدريب والنشر .

28. شيراز محمد طرابلسية. (2011). *إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي*، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان.

29. صباح ترغيني. (2011). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين . كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة : جامعة محمد خيضر.

30. ضيف الله نسيمة. (2017). استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية (أطروحة دكتوراه) . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، باتنة : جامعة الحاج لخضر .

31. عائشة بن نوي. (2020). مجهودات وتجارب دولية رائدة في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي . *الملتقى الوطني الأول: الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الجامعات الجزائرية في ظل إقتصاد المعرفة وضمان الجودة* (صفحة 19). بسكرة : جامعة محمد خيضر.

32. عبد الرحمان إدريس البقيري أبو جلح، أحمد إبراهيم أبو سن، و الشيخ محمد الخضر محمد. (2016). دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي. *مجلة العلوم الإقتصادية*، صفحة 74.

33. عجال مسعودة. (2019). القيم السلوكية وعلاقتها بجودة التعليم العالي لدى هيئة التدريس (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانيةوالإجتماعية ، بسكرة : جامعة محمد خيضر.

34. علاء فرحان طالب، و أميرة الجنابي. (2009). *إدارة المعرفة (إدارة معرفة الزبون)*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

35. عمر رافدة الحريري. (2010). *القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي* . عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع.

36. عمر محمد عبد الله الخرابشة. (2012). معايير إعتماد وضمان جودة البرامج التربوية في الجامعات الأردنية . *مؤتمر استراتيجيات التعليم العالي وتخطيط الموارد البشرية* (الصفحات 117-161). القاهرة: جامعة الدول العربية.

37. غربي صباح. (2014). دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي (أطروحة دكتوراه) . كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، بسكرة: جامعة محمد خيضر .

38. غسان عيسى العمري، و سلوى أمين السامرائي. (2008). *نظم المعلومات الإستراتيجية مدخل استراتيجي معاصر* . عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

39. غسان ممدوح الاصباشي. (2016). واقع وتحديات تطبيق إدارة المعرفة في قطاع التعليم العالي في سورية (مذكرة ماجستير). سوريا: الجامعة الإفتراضية السورية .

40. فاطمة الزهرة بن رابح. (2016). دور القيادة الإدارية في تحقيق جودة التكمين في قطاع التعليم العالي (مذكرة ماجستير) . كلية الحقوق والعلوم الساسية ، بسكرة : جامعة محمد خيضر .

41. فليسي ليندة. (2012). واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بومرداس: جامعة محمد بوقرة .

42. فؤاد عبد المحسن الجبوري، و نوفل محمود عيسى التميمي. (2017). أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في تقويم أداء الجامعات العراقية . *مجلة الكوت للعلوم الإقتصادية والإدارية* .

43. كيحلي عائشة سلمة، منى مسغوني، و لمياء عماني. (ديسمبر, 2017). حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر . *مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية* ، صفحة 33.

44. مثنى عبد الوهاب المولى. (2019). أثر التوجه بإدارة الجودة الشاملة والتميز التنظيمي في الميزة التنافسية المستدامة في الكليات الأهلية (مذكرة ماجستير) . كلية الدراسات العليا ، السودان : جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

45. محمد الأمين عسول. (2016). دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي (أطروحة دكتوراه) . كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

46. محمد جاسم العبيدي، و ألاء محمد العبيدي. (2010). *طرق البحث العلمي* . عمان : ديبونو للطباعة والنشر والتوزيع.

47. محمد جبر دريب. (2014). معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية في ضمانها في التعليم الجامعي. *مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية*(15)، صفحة 105.

48. محمد عواد الزيادات. (2014). *اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة* . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع .

49. محمد عوض الترتوري، و اغادير عرفات جويحان. (بلا تاريخ). *إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات* . عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

50. محمود فوزي أحمد بدوى. (2010). *إدارة التعليم والجودة الشاملة.* الإسكندرية: دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع .

51. مدحت أبو النصر. (2008). *أساسيات إدارة الجودة الشاملة TQM* . القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع .

52. مدحت محمد أبو النصر. (2007). *إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات.* القاهرة: مجموعة النيل العربية.

53. مشنان بركة. (2016). دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة (أطروحة دكتوراه) . كلية العلوم اللإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، باتنة: جامعة الحاج لخضر .

54. مهدي السامرائي. (2006). *إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي.* عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.

55. مهدي صالح السامرائي، و صبيح كرم الكناني. (2013). *نظام إدارة الجودة الإيزو ISO*. الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع .

56. مهدي صالح مهدي السامرائي، و علاء حاكم محسن الناصر. (2012). *تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي* . الأردن: الذاكرة للنشر والتوزيع .

57. ناصر محمد سعود جرادات، أحمد إسماعيل المعاني، و أسماء رشاد الصالح. (2011). *إدارة المعرفة*. الأردن: إثراء للنشر والتوزيع .

58. نبيل هاشم الأعرجي، حيدر حاتم فالح العجرش، و عامر أحمد غازي منى. (2015). *الجودة في التعليم العالي*. عملن : دار الرضوان للنشر والتوزيع .

59. نزار عبد المجيد البرواري، و لحسن عبد الله باشيوة. (2011). *إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة*. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

60. نصر الدين حمدي سعيد مدوخ. (2008). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها (مذكرة ماجستير). كلية التربية، غزة: الجامعة الإسلامية .

61. نوال نمور. (2012). كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي (مذكرة ماجستير) . كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة.

62. نور الدين حامد. (جوان, 2011). جودة التعليم كأستراتيجية لتطوير كفاءة أداء الجامعات . *مجلة العلوم الإنسانية* ، صفحة 353.

63. وسام مهيبل. (15 سبتمبر, 2019). تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي. *المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات*، صفحة 130.

64. ياسية سليمة. تطبيق نظام ل م د كأساس لتحقيق الجودة في التعليم العالي بالجزائر. *مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 03*(العدد 02)، صفحة 558.

65. يدو محمد. (جوان, 2018). متطلبات ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر بين الواقع و الاستشراف. *مجلة معارف*(24)، صفحة 423.

66. يزيد قادة. (2012). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية . كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تلمسان : جامعة أبي بكر بلقايد .

67. يوسف حجيم الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، و أفنان عبد علي الأسدي. (2007). *إدارة التعليم الجامعي* . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع .

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

استبيان الدراسة حول :
دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي
دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

استمارة الدراسة:

إن عملية القيام بالبحث العلمي لا تتم إلا من خلال ربط الجانب النظري للدراسة بالجانب التطبيقي لها، وكون أنني أقوم بإعداد هذه الاستمارة استكمالا للحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات بعنوان:

" دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي"

دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة محمد خيضر –بسكرة–

أرجوا منكم الإجابة على الأسئلة المرفقة مع الاستبيان الموالي بغرض إتمام بحثنا، وأن تعاملكم معي سيؤثر بشكل فعال في الحصول على أفضل النتائج بطريقة علمية مفيدة، وإني أحيطكم علما أن المعلومات التي ستدلون بها سيتم التعامل معها بطريقة سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير أشكركم على حسن تعاملكم معي ودمتم في خدمة العلم والمعرفة

الطالبة: **الأستاذ المشرف:**

قصباية شريفة بوطي عز الدين

يشمل الاستبيان الموالي مجموعة من الأسئلة المتعلقة حول موضوع " دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي"، حيث ينقسم هذا الأخير إلى قسمين:

القسم الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة.

القسم الثاني: يتعلق بموضوع الدراسة والذي ينقسم بدوره إلى محورين

المحور الأول: يتعلق بإدارة المعرفة والتي حددت بأربع أبعاد هي (البيانات والمعلومات، المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة، البنية التحتية التكنولوجية، تطبيق مختلف عمليات إدارة المعرفة).

المحور الثاني: يتعلق بجودة التعليم العالي والتي حددت بخمس أبعاد هي (التخطيط الاستراتيجي، الطلبة، البحث العلمي، جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة المناهج والبرامج التعليمية).

يرجى منكم وضع علامة (X) في الخانة المناسبة لدرجة موافقتكم

القسم الأول: معلومات شخصية

- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- العمر: 20-25 سنة ☐ 26-30 سنة ☐ أكبر من 30 سنة ☐
- المستوى الدراسي: ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐

القسم الثاني: دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي

يرجى منكم وضع علامة (X) في الخانة المناسبة لدرجة موافقتكم

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الأول	أبعاد إدارة المعرفة					
أولا	البيانات والمعلومات					
1	تسعى إدارة المعرفة للكشف عن الموارد المعرفية ومصادرها الداخلية والخارجية					

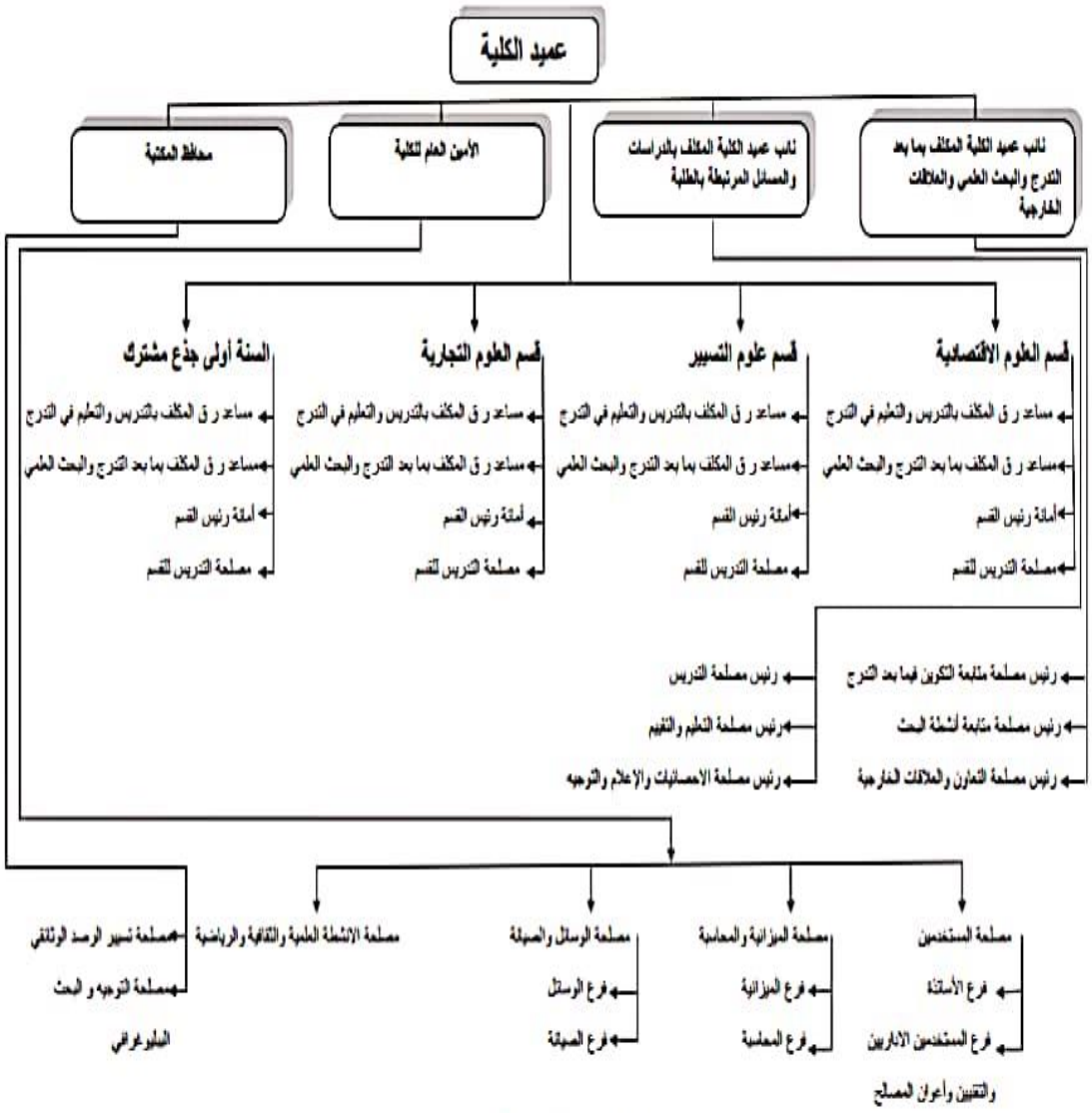
2	تستخدم الكلية أساليب متنوعة لتحويل المعلومات إلى معارف وتوزيعها على هيئة التدريس					
3	توفر إدارة الكلية المعلومات الكافية لأعضاء هيئة التدريس التي تساعدهم على حل المشكلات التي تواجه الطلبة					
4	تقوم إدارة الكلية بإستخدام نظم معلومات فعالة لمعاجة البيانات بطرق علمية للإستفادة منها في الحصول على المعرفة					
5	توجد داخل إدارة الكلية قواعد بيانات تزود بمعلومات حول الموضوعات المعرفية المختلفة.					
ثانيا	**الخبرات والمهارات**					
1	يمتلك أعضاء هيئة تدريسية للخبرة المهنية الكافية لإنجاز رسالة وأهداف المؤسسة					
2	يمتلك أعضاء هيئة التدريس المهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم بأفضل وجه					
3	يمتلك أعضاء هيئة التدريس مهارات كافية للتعامل مع الطلبة					
4	يستطيع أعضاء هيئة التدريس إيصال معارفهم للطلبة بشكل مباشر ودون أي تعقيد					
5	تمتلك أعضاء هيئة التدريس خبرات في مجال الدراسة والتطوير في إعداد البحوث العلمية					
ثالثا	**البنية التحتية التكنولوجية**					
1	توفر الجامعة شبكة اتصالات داخلية (الأنترنت) لتسهل نقل الأفكار والمعرفة بين كافة الأقسام والأفراد					
2	تتلائم التجهيزات والتقنيات المستخدمة مع متطلبات العملية التدريسية					
3	يساعد وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على تحسين القدرة التعليمية لعضو هيئة التدريس					
4	يتسم نظام الاتصالات المتوفر في الكلية بالفعالية لأداء الخدمات الإلكترونية للمستفدين					

5	يوفر الموقع إلكتروني للكلية المعلومات اللازمة للتعرف على النقاط وآخر مستجدات الدراسة					
رابعا	**تطبيق عمليات إدارة المعرفة**					
1	تقوم الكلية والعاملين بها بتطبيق عمليات إدارة المعرفة (توليد، تخزين، نشر، تشارك) من وجهة نظرك					
2	تطور الكلية مهارات أعضاء الهيئة التدريسية في تداول المعرفة ونقلها					
3	تشجع إدارة الكلية إجراء البحوث العلمية بشكل مستمر للمساعدة على توليد المعرفة					
4	تشجع الكلية تبادل الآراء بين الأساتذة بهدف التشارك في المعرفة					
5	تسعى الكلية على استخدام الأنترنت بهدف تطبيق المعارف التي إكتسبوها					
المحور الثاني	**أبعاد جودة التعليم العالي**					
أولا	**التخطيط الإستراتيجي (الإدارة الجامعية)**					
1	تستخدم الكلية مجموعة من قنوات الإتصال لإيصال رسالتها إلى مختلف هيئات التدريس					
2	رؤية ورسالة الجامعة واضحة لدى مجلس أعضاء هيئة التدريس (المجلس العلمي)					
3	تطبيق عمليات إدارة المعرفة وفر لإدارة الكلية نظام فعال لتقييم اداء الهيئة التدريسية					
4	تتمتع إدارة الكلية برؤية واضحة ذات أهداف قابلة للتحقق					
5	تقوم إدارة الكلية بالمشاركة الشخصية في قيادة عمليات التطوير والتحسين المستمر للتعليم					
ثانيا	**مستوى الطلبة**					
1	يمتلك الطالب القدرة على إستيعاب المعرفة المقدمة له من طرف أعضاء هيئة التدريس					
2	توجد برامج تشجع الطلبة على المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات لتنمية معارفهم من طرف الجامعة					

3	يوجد إتصال وتبادل للمعارف بين الطلبة والأساتذة ومختلف الإدارات في الكلية					
4	يساهم أعضاء هيئة التدريس بتقديم المساعدة الكافية للطلبة في إكتساب المعارف					
5	الطلبة الخريجين من الجامعة على قدر من الكفاءة والمعرفة النظرية والتطبيقية					
ثالثا	**جودة أعضاء هيئة التدريس (الأساتذة)**					
1	لا يحرص أعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات المستخدمة في العملية التدريسية بشكل عام					
2	تساهم إدارة المعرفة في تحسين الجودة التعليمية لأعضاء هيئة التدريس					
3	توجد برامج تدريبية للأساتذة لتطوير وتنمية مهاراتهم وكفاءاتهم المعرفية					
4	يتوفر لدى الأساتذة مهارات معرفية كافية ومعارف عالية في أداء مهامهم وتدريس مقرراتهم الدراسية					
5	يقوم أعضاء الهيئة التدريسية بالاعتماد على معارفهم ومهاراتهم بمساعدة الطلبة في إعداد بحوثهم العلمية أثناء فترة الإشراف بأكمل وجه					
رابعا	**جودة البرامج والمناهج التعليمية**					
1	هناك طرق وبرامج جديدة تستخدم في التدريس ساهمت في تحقيق جودة التعليم العالي.					
2	تعمل الجامعة على استحداث مناهج الدراسة والتعليم بما يتوافق والتطورات التكنولوجية					
3	يساهم أعضاء هيئة التدريس بتطوير المناهج الدراسية بالكلية والأنشطة المتعلقة بذلك					
4	تساعد البرامج الحديثة على تعديل مكتسبات الطالب القبلية					
5	تتسم البرامج التعليمية بكثافة المعلومات					
خامسا	**جودة البحث العلمي**					
1	توفر الكلية موقع إلكتروني خاص بنشر البحوث العلمية في كلية من كليات الجامعة					

2	تعمل الكلية على نشر البحوث العلمية في المجلات الإلكترونية وذلك بهدف نشر المعرفة وتشجيع البحث العلمي					
3	تشجع الكلية على البحث العلمي وتشجع على المشاركة في المؤتمرات وورش العمل العلمية					
4	يتم توفير الحماية الفكرية للأبحاث العلمية التي ينشرها الباحثون على الأنترنت					
5	يشارك أعضاء هيئة التدريس في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية تضمن بقاءهم على الإطلاع على المستجدات في مجال تخصصهم					

الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الملحق رقم(03): طلب المساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

LE DECANAT

عمادة الكلية

الرقم : 478/ ك.ق.ت.ت/2020

إلى السيد : الامين العام لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة بسكرة

طلب المساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي ، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة :

1- قصباية شريفة

المسجلان بالسنة : **الثانية ماستر** تخصص: **اقتصاد وتسيير المؤسسات**

و ذلك لاستكمال الجانب الميداني للمذكرة المعنونة بـــ : " **دور ادارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي** "

تحت إشراف : **د/ بوطي عزالدين**

و فـــي الأخيـــر تقبلـــوا منـــا فائـــق الاحتـــرام و التقديـــر

بسكرة في : **2020/08/31**

تأشيـــرة المؤسســـة المستقبلـــة

الأمين العام للكلية
[illegible] معزي لعرافي

ع/ عميـــد الكليـــة

نائب العميد المكلف بالدراسات
والمسائل المرتبطة بالطلبة
أ. جنان عبد الحق