الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر – بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

دور إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي

دراسة حالة: جامعة محمد خيضر بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم الإقتصادية

تخصص: إقتصاد و تسيير المؤسسات

إعداد الطالبة:

بلرهمي ليديا

الأستاذة المشرفة

دريدي أحلام

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّـفـة	مؤسسة الانتماء
1	صيفي وليد	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا	**جامعة بسكرة**
2	دريدي أحلام	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا	**جامعةبسكرة**
3	معارفي فريدة	أستاذ محاضر "أ"	ممتحنا	**جامعةبسكرة**

الموسم الجامعي: 2021/2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

دور إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي

دراسة حالة: جامعة محمد خيضر بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم الإقتصادية

تخصص: إقتصاد و تسيير المؤسسات

إعداد الطالبة: **الأستاذة المشرفة**

بلرهمي ليديا **دريدي أحلام**

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّـفـة	مؤسسة الانتماء
1	صيفي وليد	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا	**جامعة بسكرة**
2	دريدي أحلام	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا	**جامعة بسكرة**
3	معارفي فريدة	أستاذ محاضر "أ"	ممتحنا	**جامعة بسكرة**

الموسم الجامعي: 2021/2020

إهداء

إلى أمي غالية قلبي لولا دعائك ما صرت إلى ما أنا عليه حفضك الله و ألبسك ثوب الصحة والعافية...

إلى أبي..حفضه الله.

شكر وعرفان

الحمد الله عدد خلقه، ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته،

بفضله سبحانه وتعالى يسر لنا إكمال هذا البحث

أتقدم بجزيل الشكر إلى المشرفة على هذا العمل الدكتورة "**دريدي أحلام**"على كل المجهود المبذول من طرفها رغم إنشغلاتها الكثيرة وعلى ما قدمته لي من نصح وإرشاد..لك كل الإحترام والتقدير.

كما أشكر الأساتذة الكرام: "غضبان حسام الدين" " دبلة فاتح" على تخصيصهم جزء من وقتهم لتقديم النصيحة.

كما أشكر أي شخص ساعدني ولم أذكره.

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال التعرف على أهم المفاهيم الأساسية حول إدارة المعرفة والوسائط الرقمية وأداء مؤسسات التعليم العالي، وقد تم استخدام الإستبيان كأداة للدراسة حيث تم توزيع 60 استمارة، واسترجاع 57 استمارة، 50 منها تم تحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSSلاستخراج النتائج وتحليلها.

وقد تم التوصل إلى وجود دور لإدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي بمختلف أبعادها (توليدوتخزين وتوزيع، تطبيق) وفي الأخير تقترح الدراسة أن تولى الجامعة أهمية أوسع في تطبيق إدارة المعرفة والوسائط الرقمية وأن تعمل على توفير الاحتياجات المادية للجامعة.

الكلمات المفتاحية :

إدارة المعرفة، الوسائط الرقمية، تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا المعرفة، أداء مؤسسات التعليم العالي

Summary:
This studyaims to identify the role of knowledge management and variousdigital media in improving the performance of highereducation institutions, by identifying the most important basic concepts about knowledge management, digital media, and the performance of highereducation institutions. 57 forms, 50 of themwereanalyzed by the SPSS statistical program to extract and analyze the results.
It has been concludedthatthereis a role for knowledge management and various digital media in improving the performance of highereducation institutions in itsvarious dimensions (Production, storage and distribution, implementation)Theuniversity has a broader importance in the application of knowledge management and digital media and works to provide the materialneeds of the university.
keywords :
Knowledge management, digital media, information technology, knowledgetechnology, performance of highereducation institutions.

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم (01-01)	تطبيقات خاصة بمؤسسات التعليم العالي	21
الجدول رقم (01-02)	جدول الاختلافات بين المدخلين	30
الجدول رقم (02-02)	جدول يوضح عمليات إدارة المعرفة وإدماجها بفكرة التحول إلى مؤسسة تستعمل الوسائط الرقمية	39
الجدول رقم(02-03)	إعادة هيكلة مؤسسات التعليم العالي إلى مؤسسات تستخدم الوسائط الرقمية ضمن عمليات إدارة المعرفة	43
الجدول رقم (03-01)	الجدول يوضح الإطار العام للدراسة	65
الجدول رقم (03-02)	جدول يوضح درجات مقياس سلم ليكارت الخماسي	66
الجدول رقم(03-03)	مقياس ليكارت الخماسي	66
الجدول رقم (03-04)	معاملات الثبات للدراسة باستخدام ألفا كرونباخ	67
الجدول رقم (03-05)	توزيع العينة حسب البيانات الشخصية	68
الجدول رقم (03-06)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاهات الآراء بالنسبة لإدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية	73
الجدول رقم (03-07)	جدول يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور أداء مؤسسات التعليم العالي.	76
الجدول رقم (03-08)	جدول يوضح نتائج معامل الالتواء ومعامل التفرطح	78
الجدول رقم(03-09)	جدول يوضح معاملات ارتباط بين إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر– بسكرة	78
الجدول رقم(03-10)	نتائج تحليل الانحدار البسيط بين توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر– بسكرة	79
الجدول رقم(03-11)	نتائج تحليل الانحدار البسيط بينتخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية و أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة	80
الجدول رقم(03-12)	نتائج تحليل الانحدار البسيط بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية و أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة	81

الجدول رقم(03-13)	نتائج تحليل الانحدار البسيط بينتطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية و أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة .	82
الجدول رقم(03-14)	نتائج تحليل الانحدار البسيط بين إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية و أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة .	83

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل رقم (01-01)	مداخل إدارة المعرفة	8
الشكل رقم (01-02)	العناصر التي يتكون منها الحاسوب	11
الشكل رقم (01-03)	برمجيات الحاسوب وأمثلة لتطبيقات مستخدمة في مجال المعرفة	13
الشكل رقم (01-04)	دور تكنولوجيا المعلومات في المشاركة بالمعرفة و نقلها	15
الشكل رقم (01-05)	عمليات إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات	18
الشكل رقم(03-01)	الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة	63
الشكل رقم (03-02)	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	70
الشكل رقم (03-03)	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	70
الشكل رقم (03-04)	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	71
الشكل رقم (03-05)	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	71
الشكل رقم (03-06)	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	72
الشكل رقم (03-06)	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الكلية	72

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
الملحق رقم (01)	الإستبيان	104
الملحق رقم (02)	قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان	109
الملحق رقم (03)	جداول توضح العمليات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي Spss	110

مقدمة

تمهيد

يشهد العالم اليوم مجموعة من التغيرات والتطورات والتحولات التي تؤثر في شتى مجالات الحياة، والتي لا تقف عند حد معين وفي هذه البيئة العالمية جاء المفهوم الاقتصادي بأن المعرفة موردا إستراتيجيا ومكونا هاما من الأصول الغير مادية ويتطلب اكتسابهاالارتكاز على الخبرة وتبادل المعلومة، فالمعرفة المتجددة من أهم عوامل نجاح المؤسسات الخاصة والعامة بغض النظر عن أهدافها ونوع نشاطها، وفي ظل الضغوط التي واجهت المؤسسات كان لزاما عليها البحث عن الأساليب الإدارية الحديثة تمكنها من الإستمرار والبقاء وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

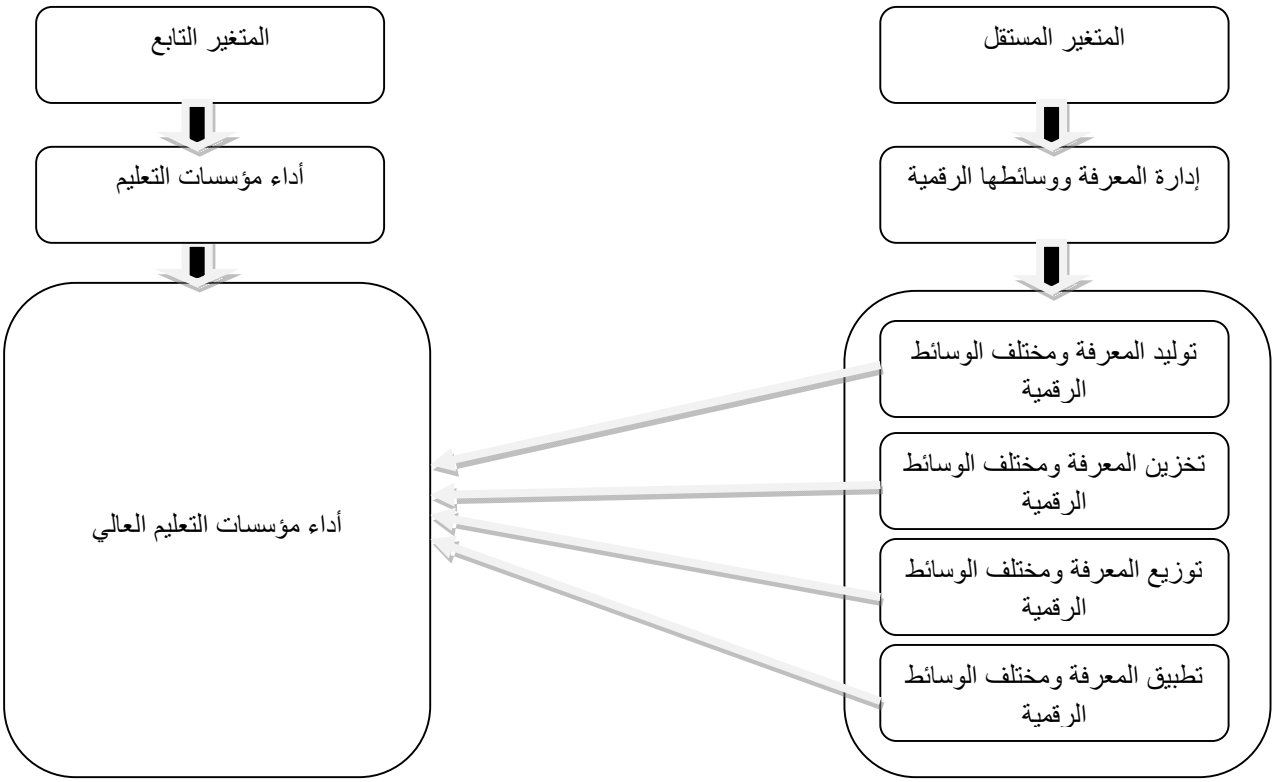
ومن هنا كانت الثورة الإدارية الجديدة تحت اسم إدارة المعرفة، فهي تشكل عنصرا ضروريا لبقاء المؤسسة وتفوقها، وتطوير أدائها، وتحقيق أهدافها الإستراتجية وذلك من خلال التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر وإستثمار المعرفة، فإن أهم ما يميز مؤسسة عن أخرى هو مقدرا ما تمتلكه من معرفةوقد تنهار حين تتقادم أرصدتها المعرفية لذا أصبح من الضروري اعتماد المعرفة كعنصر إنتاج جديد، لهذا أصبحت إدارة المعرفة من الإستراتجيات التي تتبناها مختلف المؤسسات من أجل تحسين أدائها من خلال مساعدتها في تنمية قدرتها على مواكبة المستجدات والاكتشافات في عصر تشهد به البشرية ثورة معرفية مصحوبة بثورة في تكنولوجيا المعلومات الشيء الذي دفع المؤسسات إلى إستخدام الوسائط الرقمية في عمليات إدارة المعرفة وفق مداخلها ومنهاجها تعد الأكثر توافقا مع مضامين التحول الرقميوتعتبر أحد أهم أساسيات التحول الرقمي سواء في الأعمال ،وأن تطبيق المعرفة هي غاية إدارة المعرفة وهي تعني استثمار المعرفة، فالحصول عليها وخزنها والمشاركة فيها لا تعد كافية، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى التنفيذ لتأسيس فكرة مفادها أن المؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معارف بكل ما تشمله من وسائط رقمية خاصة بالمجال الذي تعمل فيه وتوظيف مختلف هذه الوسائط بطريقة تسمح لها بتسهيل خزن واسترجاع وتطبيق وتوزيع المعرفة، وتعتبر مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات التي كانت سباقة في توظيف مختلف الوسائط الرقمية لإدارة المعرفة، فالاهتمام بالتعليم العالي يشكل تحديا بين الدول ويعتبر أحد المفاهيم الهامة اليوم في ظل الثورات التكنولوجية فقد أصبح مطالبا أكثر من أي وقت مضى للعمل على تحسين الأداء بأقصى طاقة ممكنة، مع ضرورة الحرص على تكوين طاقات بشرية تمتلك القدرات اللازمة لمواكبة عصر الرقمنة، لأن الواقع يكشف أن الأنماط التقليدية لم تعد صالحة لمؤسسات التعليم العالي وقد أصبح نجاح هذه الأخيرة مرتبط بتطبيق مبادرات التحسين المستمر للأداء ولكن تبقى التحديات التي تواجه التعليم العالي خاصة في الجزائر تحد من فاعلية الأنظمة المتبناة لتحسين الأداء سواء الأكاديمي أو الإداري أو المجتمعي، لذلك أصبح من أهم متطلبات الجامعات المعاصرة وما تشهده من تطورات استدعت ضرورة الاهتمام بإدارة المعرفة ومختلف تكنولوجياتها ووسائطها الرقمية وتطبيقها في مختلف مجالات مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لتحسين أدائها حتى تضمن تطور مكانتها وتمركزها بين الجامعات العالمية،حيث أن الواقع الذي تعيشه الجامعة الجزائرية خاصة في ظل تفشي وباء كورونا فرض عليها المواكبة والاستفادة من مختلف التغيرات والتطورات التكنولوجيا سواء في أعمالها الإدارية أو الإستعانةبالتعليم عن بعد إلى جانب التعليم الحضوري وذلك من خلال إدارة المعرفة وتوظيف مختلف الوسائط الرقمية لتحسن الأداء في ظل هذه الظروف الصعبة، ووجب على الجامعة من أجل تحقيق أداء أفضل أن تتميز بالمرونة وسرعة التكيف للتغيرات المفروضة عليها، ومن خلال ما سيق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ماهو الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة بمختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة؟

- **أولا: الأسئلة الفرعية.**

- هل توجدعلاقة ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% "؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% "؟
- هل توجدعلاقةذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% "؟
- هل توجدعلاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% "؟
- هل هناك دور معنوي بين توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%؟
- هلهناك دور معنوي بين تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%؟
- هلهناك دور معنوي بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%؟
- هلهناك دور معنوي بين تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%؟

ثانيا:نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة

ثالثا: فرضيات الدراسة

1- الفرضيات الرئيسة

هذا البحث يقوم على الفرضيتين الرئيسيتين التاليتين:

***الفرضية الرئيسة الأولى:**H0"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% ".

***الفرضية الرئيسة الثانية:**H0" لا يوجد دور معنوي بين إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% ".

2- الفرضيات الفرعية

ويندرج ضمن هذه الفرضيتين الفرضيات الفرعية التالية:

1- H0"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% ".

2- H0"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% ".

3- H0"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% ".

4- H0"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% ".

5- H0"لا يوجددور معنوي بين توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% ".

6- H0"لا يوجددور معنوي بين تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء في جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% ".

7- H0"لا يوجددور معنوي بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء في جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% ".

8- H0"لا يوجددور معنوي بين تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5% ".

رابعا: الدراسات السابقة

أ- الدراسات العربية

1- الدراسات المتعلقة بمتغير إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية:

- زلماط مريم، **دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية**، مذكرة ماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقايد،2010/2009.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسةفي إثبات بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدارة المعرفة من أهم الأنشطة لأي مؤسسة تريد الاستمرار والنجاح، وتسعى إلى اكتشاف طرف جديدة أكثر فعالية ويكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف والتوصل إلى عنصر التفوق والإبداع عن موضوعات أساسية تتعلق بإدارة المعرفة وهو موضوع محل اهتمام والإثارة في الوقت الحالي وكذلك الانتباه إلى المسيرين في المؤسسات الجزائرية إلى وجود أساليب علمية تسمح لهم بمسايرة التغيرات الاقتصادية.

تائج الدراسة

توصلت الباحثة إلى أن مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط وبشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين فيها بكيفية إنجاز أعمالهم وضرورة اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدارة المعرفة وذلك من خلال تخصيص قسم تقني داخل المؤسسة، يوفر كل احتياجات المؤسسة من معلومات بالإضافة غلى توفير الشبكات الداخلية والخارجية وإنشاء موقع إلكتروني وشراء الآلات والمعدات الحديثة والمتطورة وتوفير برامج للاتصال وتوليد معارف جديدة بين الأفراد.

- زيد جابر، **دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة بعض وكالات بنوك بسكرة**، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-،2018-2019.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى توضيح الغموض اتجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات، وبعض المصطلحات الشائعة والمتداولة حولها كتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوضيح النتائج حول دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على تنافسية المؤسسة، ومحاولة التعرف على متطلبات تطبيق تلك النتائج وأيضا تقديم تصور مقترح حول طبيعة المعرفة في عصر المعلومات، وما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات والتأكيد على دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات.

نتائج الدراسة

توصل الباحث في هذه الدراسة إلى معرفة أن عمليات إدارة المعرفة صاحبة الدور الرئيس والفعال في خلق وتطوير القدرات المميزة في البنك باعتبار أن إدارة المعرفة وعن طريق توليد المعرفة وتنظيمها وتخزينها وتطبيقها و من ثم نشرها تسهم في تحقيق القدرات المميزة، وأنه من الصعب تشكيل إدارة المعرفة دون توفر موارد بشرية ووسائل تكنولوجيا المعلومات وأن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحسين وتدعيم الميزة التنافسية للمؤسسة.

- حمزة بعلي، **دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية حالة عينة من البنوك العاملة في ولاية عنابة**، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة- 2015-2016.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي في هذه الدراسة هو تسليط الضوء على الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة والتعرف على هذا الدور ومدى نجاح عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة وأهمية هذه الأخيرة في مواجهة التحديات العصرية الغير مسبوقة التي تواجهها المؤسسة والمتمثلة في ظاهرة العولمة و التحول للاقتصاد المعرفة، وظهور المنشات الرقمية.

نتائج الدراسة

توصل الباحث إلى أن وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن تساهم في إنجاح إدارة المعرفة، ومن ابرزها: أنظمة معلومات محوسبة، قواعد ومستودعات للبيانات، أجهزة تخزين برمجيات العمل الجماعي من خلال الشبكات المعلوماتية الداخلية والخارجية وان امتلاك التجهيزات الداخلية والخارجية وشبكات المعلومات لا يعني النجاح والتحكم في مفهوم تكنولوجيا المعلومات بل إن تعظيم الاستفادة منها يرجع بالأساس إلى الكفاءات و الموارد البشرية المدربة والتي هي جزء من هذا المفهوم،التي تستخدم تطبيقات هذا الموضوع وتحقيق وتطبيق إدارة المعرفة.

- إنتصارعريوات، **متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية–دراسة ميدانية جامعة باتنة–1–**، أطروحة دكتوراه' قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة باتنة-1-،2018-2019.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى بيان مفهوم وأهمية إدارة المعرفة ومتطلبات تطبيقها في مجال بناء إستراتجية النهوض بالتعليم الجامعي وذلك من خلال المراجعة النظرية للمفهوم وإبراز الدور المتزايد في تحقيق وتعظيم كفاءة وفعالية المنظمة وكذا دورها في تحقيق عمليات التعلم بسرعة متزايدة والمساهمة المتزايدة لتحقيق التدفق السريع للمعرفة ومحاولة التعرف على مستوى فهم وإدراك إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية.

نتائج الدراسة

توصلت الباحثة إلى أن الجامعة الجزائرية بخصوصية تلفها وضعية إقتصاديةوإجتماعية وقانونية صعبة، إذ أنه و بالرغم من العامل التاريخي الذي يعطي للجامعة الجزائرية الأسبقية على جامعات الوطن العربي إلا أن أدائها لا يرقى للحديث على إدارة المعرفة، مع وجود إخلاف واضح بين إدراك أهمية إدارة المعرفة وعملية تطبيقها في الجامعة محل الدراسة .

الدراسات المتعلقة بأداء مؤسسات التعليم العالي

- خليل شرقي، **دور إدارة الجودة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد في الجامعات الجزائرية**، أطروحة دكتوراه ،قسم علوم التسيير،جامعة محمد خيضر –بسكرة-، 2015-2016.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بأداء مؤسسات التعليم العالي بأبعاده الأكاديمية، الإدارية والمجتمعية من خلال التعرف على قيم إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات الأداء في مؤسسات التعليم العالي ومحاولة اختبار الخصائص السيكومترية

لها (معرفة ما إذا كانت العبارات المستخدمة لقياس هذه القيم والمؤشرات تعبر فعلا عن الشيء المراد قياسه) ومعرفة القيم الجوهرية الداعمة في تحسين الأداء الأكاديمي، الأداء الإداري، والأداء المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي

نتائج الدراسة

توصل الباحث إلى أنه 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 والمخرجات وذلك بالنسبة للعملية الأكاديمية، الإدارية والمجتمعية وأيضا لا يمكن التحكم الاعتماد على جانب واحد (كمي أو كيفي) لتطوير مؤشرات أداء مؤسسات التعليم العالي، بل يجب تطوير مؤشرات متوازنة كمية وكيفية وبالرجوع إلى مختلف الأطر (مؤشرات الباحثين، مؤشرات الهيئات الوطنية والإقليمية، مؤشرات هيئات التصنيف الدولي) لإنجاز تقييم موضوعي وشمولي للأداء الأكاديمي والمجتمعي.

- سمير عماري، **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير،جامعة محمد بوضياف-مسيلة-،2018/2017.

أهداف الدراسة

يهدف الباحث إلى التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بالغدارة الإلكترونية وكذا أداء مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال محاولة إظهار التقنيات المناسبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال أسلوب الإدارة الإلكترونية، وبما يتناسب مع ظروف مؤسسات التعليم العالي وطبيعة الخدمات التي تتم داخلها ومدى مساهمة هذه التقنيات في تطويرها.

نتائج الدراسة

تعتبر المجهودات المبذولة من طرف الجامعات الجزائرية محل الدراسة نحو التحول إلى تطبيق الغدارة الإلكترونية ضرورية ولكنها غير كافية كما يعتبر التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية كهدف ثانوي أحد الأسباب المحورية لتدني الأداء في الجامعة الجزائرية برغم من استخدامها لتقنيات الحديثة.

ب-الدراسات الأجنبية

- Sanjay Singh,**Role of leadership in knowledge Management,**InternationalJournalofKnowledge Management, vol12 ,N04 ,Malaysia, 2008.

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين أنماط القيادة وإدارة المعرفة، وتأثير هذه الأنماط على ممارسات إدارة المعرفة في شركة برمجيات هندية

نتائج الدراسة

تشير نتائج البحث إلى وجود أنماط توجيهية وداعمة للقيادة ترتبط بشكل كبير وسلبي بفن ممارسات إدارة المعرفة. كما يصورأن أساليب الاستشارة والتفويض للقيادة مرتبطة بشكل إيجابي وكبير بإدارةالمعرفة في المنظمات البرمجية أخيرًا وجد أن أسلوب تفويض سلوك القيادة مهم في التنبؤ بالإبداع وكذلك توظيف إدارة المعرفة للتنافس في شركات البرمجيات في الهند.

4- نقاط الاتفاق والإختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة وتقييم الدراسات السابقة

تتفق الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث إبراز دور إدارة المعرفة والتطرق إلى قطاع التعليم العالي وإبراز كيفية تحسين الأداء والتحديات التي تواجهه و إختلفت من حيث الدور الذي تؤديه فنلاحظ مثلا أن جابر يتحدث عن تحقيق الميزة التنافسة وشرقي يتحدث عن دورها في خلق ميزة تنافسية وكذلك نلاحظ أنه في دراستنا تم التركيز على الوسائط الرقمية وهو ما لم يذكر بصريح العبارة في الدراسات السابقة وكذلك لم تجمع هذه الدراسات بين المتغيرين المستقل والتابع.

خامسا: التموقعالإبستمولوجي للبحث والباحث ومنهجية الدراسة

- **التموقعالإبستمولوجي للبحث والباحث**

جاء هذا البحث ضمن النموذج الوضعي (الواقعي أو الوصفي) أو مايطلق عليه إبستومولوجيا الملاحظة وذلك من خلال محاولة فهم وشرح ودراسة العلاقة ودور أبعاد إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية بتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي ، حيث حاولنا بكل موضوعية وبعيدا عن التحيز أن نقوم بدراسة كمية حيادية التحليل بإستخدامإستبانة محكمة كأداة للدراسة وجمع معلومات للإحاطة ومعرفة العلاقة والدور بين المتغيرين في جامعة محمد خيضر بسكرة وذلك من أجل إختبار الفرضيات الموضوعة والقابلة للتأكيد أو الرفض، كما لا يخلو البحث من بعض الإستقراء في تبرير وتفسير نتائج البحث الكمي.

- **منهجية الدراسة**

لمعالجة الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و هذا بالنسبة للجزء النظري من خلال وصف المفاهيم الأساسية المتعلقة بأبعاد الدراسة أما بالنسبة للفصل التطبيقي فقد تم الإعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال وضع إستبيان لأفراد العينة و تحليل النتائج ، وقد تم جمع المعلومات من مصادر أولية وثانوية حيث لمعالجة الإطار النظري للدراسة تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الثانوية التي تخدم موضوع الدراسة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وتتمثل هذه المصادر في الكتب، المذكرات، المقالات، المواقع الإلكترونية، أما التطبيقي فتم الإعتماد على المصادر الأولية حيثتمالإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية للدراسة و هذا لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة ، و الذي صمم خصيصا لهذا الغرض و تحليله باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) Statistical Package for Social Sciences.

سادسا: تصميم البحث

- ✓ **هدف الدراسة:** يعتبر الهدف الأساسي للبحث هو التوصل إلى نتائج تعكس العلاقة والدور بين أبعاد إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية وتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي مع التركيز على جامعة محمد خيضر بسكرة
- ✓ **نوع الدراسة:** معرفة العلاقة بين مختلف أبعاد إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية وتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي
- ✓ **مدى تدخل الباحثة:** حاولت الباحثة دراسة الأحداث كما هي في الواقع بكل موضوعية وبعيدا على التحيز
- ✓ **مجتمع الدراسة:** الأساتذة والإداريين في جامعة محمد خيضر بسكرة، وقد تم إختيار العينة من ثلاث كليات (كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)
- ✓ **المدى الزمني:** إستمرت الدراسة الميدانية من 20 ماي إلى 31 ماي 2021.

سابعا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذا البحث في:

- ➢ توضيح مجموعة التحديات التي يواجهها قطاع التعليم العالي في مواكبة الثورة المعرفية والتكنولوجية.
- ➢ إبراز أهمية إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في دعم تطوير طرق التدريس الحديثة التي تدعم تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي وتساهم في حفظ الصحة في ظل تفشي زباء كورونا
- ➢ تحسيس الأساتذة والإداريين من خلال رفع الوعي بحجم النتائج التي يمكن أن تستفاد منها مؤسسات التعليم العالي من إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية
- ➢ تقديم صورة واقعية حول إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية و أداء مؤسسات التعليم العالي

ثامنا: خطة مختصرة للدراسة

قسمت الدراسة إلى ثلاث فصول فصلين نظري وفصل تطبيقي

- ➢ الفصل النظري الأول خصص لإدارة المعرفة وختلف وسائطها الرقمية حيث تناولنا فيه مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا المعرفة من خلال مبحثين، يعالج المبحث الأول ماهية إدارة المعرفة أما المبحث الثاني تناولنا فيه تكنولوجيا المعلومات ومختلف الوسائط الرقمية.
- ➢ الفصل النظري الثاني حاولنا التعرف فيه على المتغير الثاني أداء مؤسسات التعليم العالي وكذلك محاولة معرفة العلاقة بين مختلف أبعاد إدارة المعرفة وتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين المبحث الأول تناولنا فيه مفاهيم أساسية حول تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي والمبحث الثاني تم فيه التطرق إلى العلاقة بينمساهمةإدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية بتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي.

- الفصل التطبيقي خصص لمعرفة العلاقة والدور بين المتغيرين في جامعة محمد خيضر بسكرة وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، تضمن المبحث الأول تعريف بجامعة محمد خيضر بسكرة والمبحث الثاني خصصلعرض نتائج الدراسة، أما المبحث الثالث فتم فيهإختبار الفرضيات وتفسير النتائج.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية.

تمهيد

في محيط اقتصادي واجتماعي يعرف تحولات عميقة، وجدت المنظمات نفسها تواجه تحديات كبرى وطرق مختلفة في الإدارة، تستدعي منها إيجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات، ورفع التحديات خاصة مع التطورات السريعة التي شاهدتها السنوات الأخيرة، وتعد إدارة المعرفة أحد التطورات الفكرية المعاصرة التي لها دور في بناء المنظمة بالاعتماد على تكنولوجيا المعرفة الحديثة التي لها القدرة على إنشاء المعلومات و المشاركة في إثراء الرصيد المعرفي والتجديد المستمر داخل المنظمة وذلك من خلال التوظيف الصحيح لمختلف الوسائط التي تساعد المستخدمين على تحسين أدائهم في ظل التطورات الدينامكية الجديدة التي جعلتها مطالبة بتقديم الجديد والأفضل، ومن أجل معرفة أهم المفاهيم المرتبطة بإدارة المعرفة ومختلف وسائطها سيتم تقسيم هذا الفصل إلى:

- المبحث الأول:مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة

- المبحث الثاني:تكنولوجيا المعلومات ومختلف الوسائط الرقمية

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين، لأنها من المفاهيم القديمة والحديثة في نفس الوقت ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى أهم المفاهيم والتطورات والأبعاد المختلفة لإدارة المعرفة وذلك من خلال أربع مطالب

المطلب الأول :إدارة المعرفة النشأة و المفهوم

مرت إدارة المعرفة بوصفها تطورا فكريا بمراحل عدة ، وسنتناول الإشارة إلى الانتقالات الفكرية والتطبيقية لها، مع التنويه إلى بعض الآفاق المستقبلية.

أولا: النشأة و التطور

اهتمال باحثين و منذ الثلاثينات من القرن الماضي،عندما تحدثوا عن العمليات المعرفية والأنشطة العقلية وحل المشكلات، إن المشكلة المركزية في إدارة المعرفة على المستوى النظري كانت معروفة على مدى عقود، لكنها على مستوى التطبيق لم تكن معروفة إلا قبل بضع سنين .والحداثة في موضوع إدارة المعرفة انحصرت في الجانب التطبيقي وذلك أنه لم يأخذ مداه إلا في السنوات الأخيرة، وتحديدا بعد أن تم وضع بعض المقاييس لها، وتزايد الإدراك لفوائد بعض مبادراتها الناجحة. أول من استخدام مصطلح إدارة المعرفة (knowledge-management) هو (don marchand) في بداية الثمانينيات من القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات، لكنه لم يشر إليها بشكل مستقل أو بوصفها عمليات. و في المرحلة ذاتها تنبأ رائد الإدارة(Drucker) إلى أن العمل النموذجي سيكون قائما على المعرفة و أن المنظمات ستتكون من صناع المعرفة الذين يوجهون أدائهم من خلال التغذية العكسية لزملائهم ومن الزبائن. وأرجع بعضهم بداياتها إلى التطبيقات الأولى لإدارة المعرفة التي بدأتها شركة (Hewlett Packard) الأمريكية عام 1985، وتحديدا في برنامجها لإدارة المعرفة للقناة الحاسوبية للتاجر (Managing Knowledge For The Computer Dealer Channel) والتي أطلق عليها شبكة أخبار لكن ف هذه الفترة لم يقتنع الكثيرون بإدارة المعرفة وبتأثيرها على عملية الأعمال، حتى أن (وول ستريت) أكبر سوق مال في العالم تجاهل إدارة المعرفة في بادئ الأمر، خاصة محاولات تحديد قيمة نقدية للمعرفة، لكنه اهتم بها بعد ذلك، واخذ يتعامل مع إدارة المعرفة في الحالات التي تتحول إلى نماذج لخلق القيمة، وبدأ بمكافئتها ومن وجهة نظر (Stromguist samoff) فان التأثير الاستراتيجي لإدارة المعرفة بدأ عام 1997 وفي عام 1999 خصص البنك الدولي (4 %) من الميزانية الدارية السنوية لتطوير أنظمتها. (الكبيسي، 2005، صفحة 32)

من بين الأسبابالتي أدت إلى التطور المعرفي الهائل وتزايد الاهتمام بإدارة المعرفة ما يلي :

- التطور التكنولوجي الكبير و التقنيات العالية في صناعة الحواسيب والأجهزة الالكترونية.

- التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات وتراسل المعطيات خاصةالشبكة العنكبوتية العالمية الانترنت والاتصالات اللاسلكية كالأجهزة الخلوية، والأقمار الصناعية.
- الانفتاحالكبيرعلىالأسواقالعالميةوعالميةالتجارةوتزايدالمنافسة،والعولمةبأبعادهاالمختلفة.

ثانيا :مفهوم إدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة قديمة وجديدة في الوقت نفسه، فقد تدرج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ ألاف السنين ولكن الاهتمام بعلاقة المعرفة بهيكلة أماكن العمل هي جديدة نسبيا، ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة ولكن معظمه كان خلال السنوات القليلة الماضية.(ليث، 2013، صفحة 24)

- عرف الباحث (Finneran) إدارة المعرفة بأنها نظام دقيق يساعد على نشر المعرفة سواء كان على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال المنظمة للتأثير بشكل مباشر على رفع مستوى أداء العمل، وهي تتطلع للحصول على المعلومات المناسبة في السياق الصحيح للشخص المناسب في الوقت المناسب للعمل المقصود المناسب.(ليث، 2013، صفحة 26)
- كما عرفهاسكايرموهو احد أبرز من تناول مفهوم إدارة المعرفةعلى أنها الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والمرتبطة بها والخاصة لاستحداثها، جمعها،تنظيمها، نشرها واستغلالها وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المنظمة.(حسن و عبد العظيم، 2007، صفحة 84)
- وتعرف على أنها: مدخل نظمي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في كل أصول معلومات المشروع. بما في ذلك قواعد البيانات والوثائق والسياسات والإجراءات، بالإضافة إلى تجارب وخبرات سابقة يحملها العاملون.(عزام، 2021، صفحة 25)
- وعرفت أيضا على أنها: العمليات التي تساعد المنظمات علىتوليد المعرفة، واختيارها،وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها، وأخيرا تحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات، والتعلم، والتخطيط الاستراتيجي. (عزام، 2021، صفحة 25)
- ونعنى بإدارة المعرفة أيضا: إيجاد الطرق للإبداع في سبيل خزن معرفة المؤسسة بعد الحصول عليها للاستفادة منها والمشاركة بها ونقلها إلى الموظفين الذين في حاجة إليها لأداء أعمالهم بفعالية وبكفاءة، وباستخداماالإمكانيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات بأكثر قدر ممكن.(ياسر، 2007، صفحة 20)
- من ناحية أخرى ، نرى أن إدارة المعرفة مفهوم معقد ومتعدد المستويات والأوجه وبالتالي فإن من غير الممكن تصور وجود تعريف جامع وكامل لإدارة المعرفة، بطبيعة الحال يوجد إدراك يلتقي على فهم أن إدارة المعرفة ليست وظيفة إدارية مستقلة، أو عملية مستقلة عن بقية الأنشطة التنظيمية لأن إدارة المعرفة هي حزمة من الأنشطة والعمليات التنظيمية المتنوعة العابرة للمجالات الوظيفية التي تقوم بعملية تكوين المعرفة الجديدة

بصورة مستمرة إدارة التعاضد بين تكنولوجيا المعلومات وقدرة الابتكار الخلاقة للموارد الإنسانية الموجودة في المنظمة.(سعد غالب، 2007، صفحة 39)

المطلب الثاني :أهمية إدارة المعرفة وأهدافها

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة سواء للمنظمات أو العمال والعديد من الأهداف، حيث يعتبر الهدف الأساسي لإدارة المعرفة هو توفير المعرفة للمنظمة بشكل دائم، وترجمتها إلى سلوك عملي يخدم أهداف المنظمة بتحقيق الكفاءة والفعالية من خلال تخطيط جهود المعرفة، وتنظيمها بصورة تؤدي إلى تحقيق الأهداف الإستراتجية والتشغيلية للمنظمة (أسماء، جرادات، و المعاني، 2011، صفحة 82)، ومن خلال هذا المطلب سنتعرف على أهمية إدارة المعرفة وأهم أهدافها

أولا : أهمية إدارة المعرفة

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة للمنظمة أو الأفراد العاملين فيها، وقد ازدادت هذه الأهمية في السنوات الأخيرة، بسبب المنافسة الشديدة في الأسواق، وزيادة معدلات الابتكار والتجديد، والانخفاض في أعداد المواطنين، والضغوط التنافسية ومايترتب عليها من تقليص حجم القوة العاملة، والتقاعد المبكر ...الخ (سعد غالب، 2007، صفحة 175)وبصفة عامة، فإن تطبيق إدارة المعرفة يترتب عليه ما يلي :

1- **تحسين جودة المنتج أو الخدمة:** تؤدي إدارة المعرفة إلى الاستفادة من المعرفة المتاحة داخل المنظمة وخارجها، بأفضل طريقة، من أجل تحسين العملية الإدارية والإنتاجية، الأمر الذي يؤدي بدوره إلتحسين جودة المنتج أو الخدمة، بحيث تكون سهلة الفهم ومريحة وسريعة وآمنة .
2- **التقليل من التكلفة الإنتاجية و الإدارية:** تساعد إدارة المعرفة على التقليل من التكلفة وزيادة الأرباح التي هي هدف أساسي لأية منظمة من المنظمات .
3- **تشجيع الابتكار:** يساعد تبادل المعلومات والأفكار على تشجيع الابتكار والتجديد المستمر، من أجل التحسين والتطوير، ويتطلب ذلك أن تكون لدى الأفراد و المديرين الشجاعة الكافية والمرونة في التعامل مع الأمور ولا يعني ذلك أن يكون هذا الابتكار عن طريق الإجبار أو الضغط ولكن من خلال التدريب والتعليم وإعطاء القدوة والمثل من قبل المديرين والقيادات.
4- **إيجاد ثقافة تنظيمية تشجع التعلم:** يؤدي تطبيق المعرفة إلى التعلم المستمر على المستوى التنظيمي، من خلال نقل المعرفة داخل المنظمة، وإضافتها للمعرفة التنظيمية الموجودة بطرق تكاملية تنمو من خلالها معرفة المنظمة، وبالتالي رأسمالها الفكري.
5- **تمكين المنظمة من النمو و التطوير الدائم:** تكون المنظمة على استعداد دائم للنمو والتطوير، وذلك عن طريق الاستعانة بالمعرفة الفردية، وما تؤدي إليه من تمكين للعاملين، ومن ثم تحسن عام في أداء المنظمة وارتفاع في مستوى الرضا بين العاملين فيها و المتعاملين معها. ففي دراسة أجريت على مؤسسات أوروبية، تبين

أن حوالي 50 % من الشركات التي عانت من نكسات كانت قد فقدت من قبل أقدر العاملين فيها، وأن 13 % منها عانت من خسارة في الدخل، نتيجة فقدانها لأحد المسئولين المتخصصين وعلى معرفة عالية .

6- تشجيع العاملين على المشاركة في المعرف و إدارتها : ويتم ذلك من خلال انخراط العاملين في فرق العمل و جماعات الممارسة المختلفة التي تؤدي إلى التعارف بين الإدارات المختلفة ، وبالتالي تكون هناك ثقافة تنظيمية أساسها المشاركة في المعرفة و العمل الجماعي و التعلم المستمر .(سعد غالب، 2007، صفحة 176)

ويتبين مما سبقأ إدارة المعرفة عملية مهمة للأفراد والمنظمات، ولكن بالنسبة للمنظمات تحظى إدارة المعرفة حاليا بالاهتمام الكبير باعتبارها تخصصا ومجال دراسة تتصاعد أهميته، ويهتم بالترويج للمعرفة وتشجيع خلقها والمشاركة بها واستخدامها لزيادة فعالية وقوة تأثير معارف المنظمة، مهما كان نوعها وطبيعة عملها، كما أنها تحتاجها أيضا لتحقيق النمو والبقاء والاستمرار.(أسماء، جرادات، و المعاني، 2011، صفحة 83)

ثانيا : أهداف إدارة المعرفة

يمكن تلخيص أهم الأهداف في:

1 –تحديد المصادر الجوهرية وكيفية الحصول عليها وخزنها وإعادة استعمالها.

2 –خلق البيئة التنظيمية التي تشجع العاملين في المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى المعرفة لدى الآخرين .

3 –تهدف إلى جمع الأفكار الذكية من الميدان، ونقل أفضل الممارسات داخل المنظمة .

4 –تحويل المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد حيث تعمل كشبكة للأنشطة، تساهم في التحول نحو الشبكات الاقتصادية الواسعة والتجارة الإلكترونية.(العموري، 2015، صفحة 41)

5–التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية و الثقافية و التنظيمية لإدارة المعرفة .

6–المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية و الإجراءات المتعلقة بإدارة وتطوير البيئة التحتية لمجتمع المعرفة .

7– التعريف والتوعية بشكل شمولي لمعنى إدارة وتطوير المعرفة ونشره بين رجال الأعمال بحيث يتم استخدام بشكل اكبر مبادئ إدارة المعرفة و تعميم الاستفادة عن طريق بلورة الفرص الخاصة بأعمال إدارة المعرفة .

8– العمل على تنمية العوامل الاجتماعية والثقافية التي تشجع الأفراد على المشاركة في المعرفة ضمن المنطقة .

9- العمل على زياد عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى الحاسبات الآلية والانترنت التقنيات ذات العلاقة.

10–وضع بيانات وأدلة خاصة بالأعمال ذات العلاقة بمجتمع المعرفة.

11–المساهمة من منظور الأعمال في المؤسسات فيما يتعلق بالمواضيع الخاصة بمجتمع المعرفة.

12– تطوير أسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة .(خضر مصباح، 2010، صفحة 45)

المطلب الثالث : أبعاد ومداخل إدارة المعرفة

هناك عدة أبعاد لإدارة المعرفة، والعديد من المداخل أهمها مدخل الرافعة، مدخل التوليفة، مدخل الابتكار، سيتم التعرف عليها من خلال هذا المطلب

أولا : أبعاد إدارة المعرفة

تتمثل أهم أبعاد إدارة المعرفة وأكثرها تداولا بين الباحثين في:

1- **تشخيص المعرفة** : أكبر عائق بالنسبة للمنظمات هو صعوبة الوصول إلى المعرفة المطلوبة، لذلك نجد أن تشخيص المعرفة من الأمور المهمة، لان نجاحه يتوقف على دقة التشخيص الذي يقدم به للمعرفة وغيابه هو جوهر مشكلة المنظمات المعرفية. لذلك إذا أرادت المنظمة أن ترصد قدراتها المعرفية، عليها أن تتحرك في محورين هما:أن تعرف المعرفة الداخلية التي تتمثل في ما لدى المنظمة من إمكانات، وما لدى أفرادها من معلومات وخبرات ذات فائدة للمنظمة ومستقبلها، وثانيا التعرف عليها من مصادرها الخارجية التي تتمثل في البيئة المعرفية المحيطة بالمنظمة، والتي يجب رصدها بدقة وفقا لاهتمامات المنظمة في إطار سعي المنظمة للارتباط معها.(زرقون و العرابة، 2014، صفحة 123)

2- **توليد المعرفة** : وتعني مجموعة العمليات التي تشمل على أسر واكتشاف وشراء وامتصاص وابتكار واستحواذ واكتساب وخلق المعرفة من مصادرها المخلفة كالخبراء والمختصين ومراكز المعرفة والمنافسون والعملاء وقواعد البيانات والوثائق والعقول وغيرهم. ويتم ما سبق باستخدام عدة وسائل وطرق وأدوات منها المشاركة في ورشالعمل والمحاضرات والتدريب والتعلم أثناء العمل.(أسامة، 2013، صفحة 80)

3- **تخزين المعرفة** : وتمثل هذه المعملية الجسر الذي يربط بين جمع المعرفة استرجاعها، فيما تشكل مستودعات المعرفة محورا مركزيا في المنظمات التي تعتمد بشكل كبير على المعرفة، فتقوم بالإشراف المباشر على المخزون المعرفي وإدارته، بوصفة متطلبا لمواجهة فرص التغيير المستقبلي.(الخرابشة، 2014، صفحة 1832)

4- **توزيع المعرفة** : هو تداول المعرفة ونقلها إلى الموظفين الذين يحتاجون إليها في الوقت المناسب بهدف القيام بمهام جوهرية،وتعني تبادل الأفكار والخبرات والممارسات الأمر الذي يتطلب اتصال العاملون بعضهم ببعض، واستعمال ما يعرفونه لحل المشكلات على نحو مبدع، فالمعرفة الحقيقية تنمو عندما يتم تقاسمها واستعمالها.(الزطمة، 2011، صفحة 49)

5- **تطبيق المعرفة** : يعني تطبيق المعرة جعلها أكثر ملائمة لاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطا بالمهام التي تقوم بها،استنادا إلى أنه من المفترض أن تقوم المنظمة بالتطبيق الفعال للمعرفة للاستفادة منها بعد إيداعها وتخزينها وتطوير سبل استرجاعها ونقلها إلى العاملين. (الزطمة، 2011، صفحة 50)

وكذلك هناك من يعتبر أبعاد إدارة المعرفة:

1- **البعد التكنولوجي**: كمحركات البحث وقواعد البيانات إدارة الرأسمال الفكري والتكنولوجيات المتميزة، والتي تعمل جميعا على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية.
2- **البعد التنظيمي و اللوجستي للمنظمة** : يعبر هذا البعد عن كيفية الحصول على المعرفة وإدارتها، التحكم بها، تخزينها، نشرها وإعادة استخدامها، وذلك عن طريق تحديد الطرق والإجراءات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة من أجل كسب قيم اقتصادية مجدية.
3- **البعد الاجتماعي**:هذا البعد يركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد، تأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناع المعرفة وبناء جماعات التقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية، وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة.(الزيادات، 2008، صفحة 67)
4- **البعد الاقتصادي** : يتعلق هذا البعد بالمحيط التنافسي للمنظمة، الذي فرضته عولمة الأسواق وتحرير الاقتصاد، مما يعني بحث المنظمة عن معايير للنمو الدائم وإدماج دائم لرأسمال البشري.(صراع، 2013-2014، الصفحات 26-27)

ثانيا : مداخل إدارة المعرفة

فيما يلي نستعرض ثلاث مداخل أساسية لإدارة المعرفة وهي:

1- **مدخل الرافعة** : وهي المدخل القياسي الذي يوم على أساسه المعرفة المرمزة القياسية ويساوي بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات تحت تأثير الإمكانات العظيمة لتكنولوجيا المعلومات والتي تشمل:

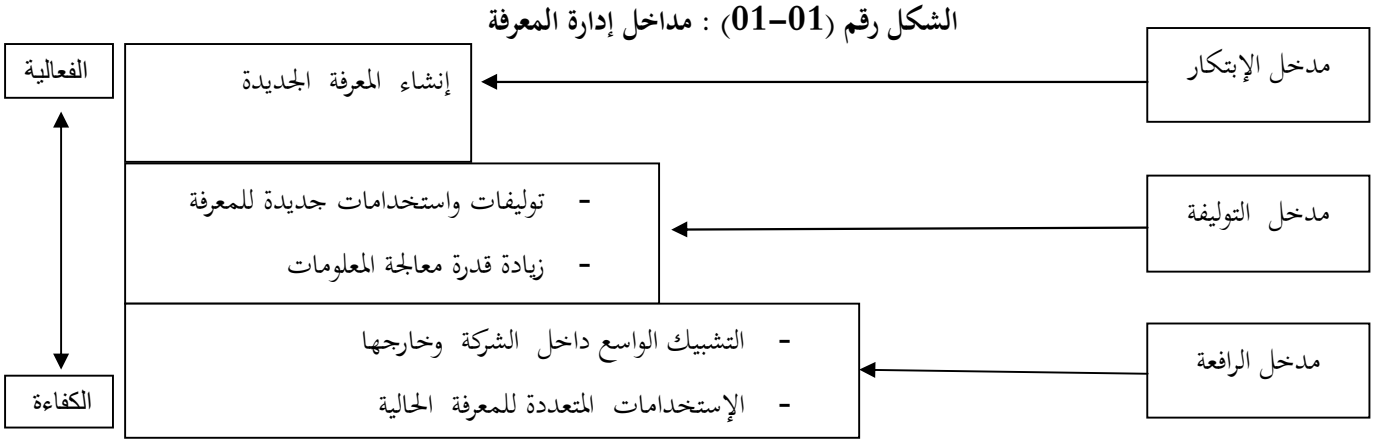
- **القدرة الفائقة لتكنولوجيا المعلومات** : على جمع و تصنيف ومعالجة و خزن المعلومات بسرعة عالية، وهذه القدرة أخذة بالتزايد باستمرار .
- **التشبيك الفائق** : وهو السمة الأساسية لعمل الشركات داخل المنظمة أو خارجها، وهو المقياس لكيفية عمل الحواسيب والأجهزة القائمة على الحاسوب في الاتصال والتقاسم للمعلومات بينها بدون تدخل أي طرف بشري وقانونه الأساسي هو قانون متكالف وهو النسخة الجديدة من قانون تزايد الغلة، ومفاده أن قيمة الشبكة تتزايد بالتناسب مع مربع الأجهزة العاملة عليها.
- **برمجيات التطبيق** : وهي التي استخدمت في المنظمات التقليدية لنمذجة المهام التشغيلية في الإنتاج والأعمال الإدارية والمالية والمحاسبية في السابق ولا زالت.(عزام، 2021، صفحة 30)

2- **المدخل الإبتكاري** : يقوم هذا المدخل على إنشاء معرفة جديدة كما في توليد براءات اختراع جديدة أو حقوق مؤلفين أو إدخال منتجات وخدمات جديدة تكون مادة لتراخيص وامتيازات جديدة، فهو مدخل إنشاء معرفة الجديدة وحسب حلزونية المعرفة " لنوناكا " يعتبر إدارة المعرفة أكثر من آلة معالجة المعلومات القياسية وفق آليات الطبيعة المادية للدماغ وروتينيات العمليات المعرفية وإنما هي نشاط خلق وبناء وإنشاء المعرفة الجديدة .

إن الابتكار الذي يعتبر المصنع الحقيقي لمعارف المنظمات يجب أن يكون هو العمل الأكثر أهمية للإدارة المعرفة لأنه ليس فقط المولد للمنتجات والخدمات الجديدة وإنما مصدر التفوق والميزة التنافسية المستدامة للمنظمات في الأمد البعيد.(عزام، 2021، صفحة 31)

3- **مدخل التوليفة** :يعمل هذا المدخل على توظيف المعرفة المتاحة في بعدها الصريح والضمني من أجل إيجاد توليفات وخدمات واستشارات جديدة في مختلف المجالات، ويعد هذا المدخل الحالة الوسطية بين إدارة المعرفة كإدارة قائمة على الوثائق وقواعد ومستودعات البيانات وفق مدخل الرافع، وبين إدارة المعرفة كإدارة قائمة على الكفاءات ومبادرتهم لإنشاء المعرفة الجديدة وفق المدخل الإبتكاري، وبالتالي يعد مدخل التوليفة هو الأقرب إلى مدخل التحسين، لقدرته على إدخال التعديلات في رصيد المعرفة للاستجابة لبعض الحاجات التي تتسم بالقدر العالي من النمطية والقدر المحدود من التنوع، وفق هذا المدخل يتم توظيف المعرفة الصحيحة في المؤسسة في استخدامات مغايرة، أو استخدامها في مجالات خارج صناعتها، إذ أن هذا المدخل يرتكز على نفس المعرفة، إلا أنه يعدل فيها بهدف استخدامها من جديد أو يكيفها من أجل استخدامها في مجال آخر، فهو يعمل على نقل المعرفة الحالية إلى مجال آخر خارج المؤسسة أو استخدام المعرفة من مصادر خارج المؤسسة.(العقاب، 2008-2009، الصفحات 46-47)

الشكل رقم (01-01) : مداخل إدارة المعرفة



المصدر:نجم عبود نجم ،**إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتجيات والعمليات** ، الطبعة 2 :الأردن ،دار الوراق للنشر و التوزيع ،2008 ، ص133.

المبحث الثاني:تكنولوجيا المعلومات ومختلف الوسائط الرقمية

في هذا المبحث سنتناول العديد من المستجدات التكنولوجية المتعلقة بإدارة المعرفة من خلال التعرف على تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا المعرفة موضحين طبيعتها ووصفها من حيث الشكل والاستخدام ومساهمتها في تسهيل استخدام الوسائط الرقمية المختلفة والتطبيقات التابعة لها.

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لقد برز مصطلح تكنولوجيا المعلومات في بداية الخمسينات إشارة إلى استخدام الحاسبات الإلكترونية في ميدان الأعمال الحكومية والخاصة على حد سواء.وتتضمن تكنولوجيا المعلومات كافة (التقنيات و الحاسبات والبرمجيات والاتصالات) المستخدمة من قبل المنظمة وعناصرها البشرية في جمع المعلومات اللازمة لإنجاز أنشطتها المختلفة وتنفيذها، بهدف رفع كفاءتها وفعاليتها وإبداعها وصولا لتحقيق الأهداف الإستراتجية للمنظمة والنمو والتطور.

- تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها " تلك الأجهزة والمعدات والأساليب التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية، كذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها، تنظيمها، ترتيبها، تخزينها، حيازتها، استرجاعها، عرضها، بثها، وتوصيلها في الوقت لطالبيها، وتشمل على تكنولوجيا التخزين والاسترجاع، وتكنولوجيا الاتصالات ".(محمود، 2018، صفحة 44)
- كما تم تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها "تمثل نظاما واسعا من القدرات والمكونات والعناصر المتنوعة المستخدمة في خزن البيانات ومعالجتها وتوزيع المعلومات بالإضافة إلى دورها في عملية خلق المعرفة وهي صنيعة امتزاج الأنظمة الحاسوبية وشبكات الاتصال والمعرفة بالتكنولوجيا (علي، 2017-2018، صفحة 25)
- وعرفتها منظمة اليونسكو بأنها "مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها ".
- وفي تعريف آخر " المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى "،وتعد تكنولوجيا المعلومات " عبارة عن استخدام الوسائل الالكترونية في عمليات تخزين وحفظ واسترجاع، وبث ونشر المعلومات بدلا من الوسائل التقليدية ".(مشري محمد، 2016-2017، صفحة 25)

المطلب الثاني : مكونات تكنولوجيا المعلومات المساندة لنظام إدارة المعرفة

ترتبط إدارة المعرفة بتكنولوجيا المعلومات ونظم الحاسوب وتطوراتها المختلفة،فعملية الحصول على المعرفة واستقطابها وترميزها، وكذلك المشاركة بها وتوزيعها، بل حتى إنشائها وتكوينها لا بد لها من تأمين البني والقواعد التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وعلى هذا الأساس فان استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات يعتبر كأحدث أدوات إدارة المعرفة.

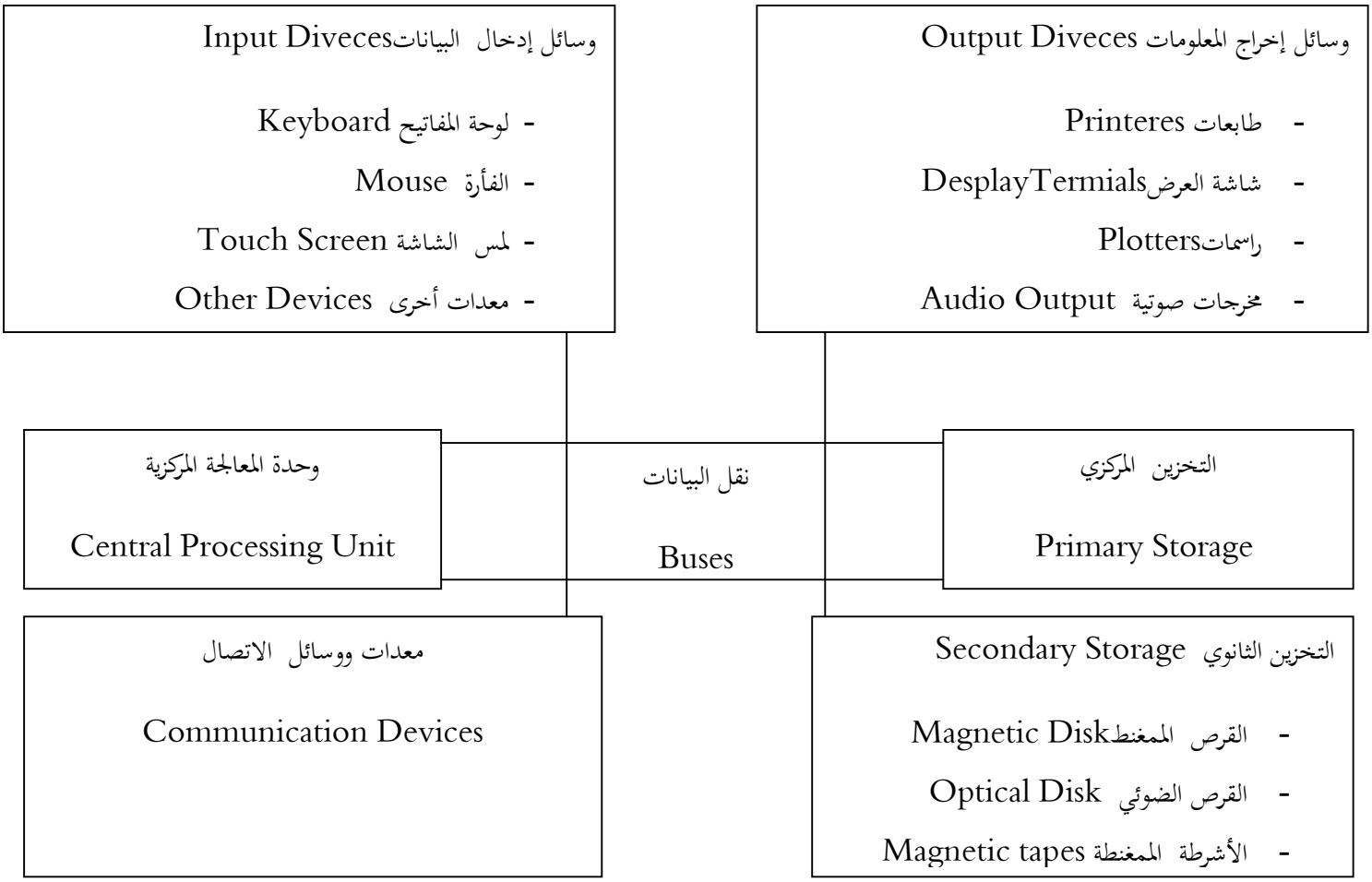
أولا : المكونات المادية (الأجهزة):The Hardware

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وخزنها، نقلها، تداولها، استرجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة الملحقة بها التي تضم وحدة المعالجة المركزية، اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى المكونات المادية. وبذلك فإن الأجهزة تتكون من الحواسيب بأنواعها ومكوناتها الفرعية، أما من حيث مكونات الحاسوب فهي تشتمل العناصر التالية :

- **وحدة الإدخال** : تتضمن لوحة المفاتيح لاقطة الصوت والكاميرا وغيرها من الأدوات .
- **وحدة المعالجة المركزية** : التي تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب .
- **وحدة التخزين** :مثل الخزن الأولي الداخلي، والخزن الثانوي كالأقراص والأشرطة الممغنطة، والأقراص الضوئية.
- **وحدة الإخراج** :مثل الطابعات، الشاشات ووسائل الإخراج الضوئي.
- **وحدات الاتصال** :وتستخدم لربط الحواسيب .(علي، 2017-2018، صفحة 26)

ويعكس المخطط التالي تصور للمكونات المادية و العناصر المختلفة التي يتكون منها جهاز الحاسوب

الشكل رقم (01-02) : العناصر التي يتكون منها الحاسوب



المصدر :زيد جابر ، **دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية –دراسة حالة بعض وكالات بنوك بسكرة–** أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير في إطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد التطبيقي و إدارة المنظمات ،جامعة محمد خيضر –بسكرة ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ،تخصص إقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف ، 2018-2019 ، ص57 .

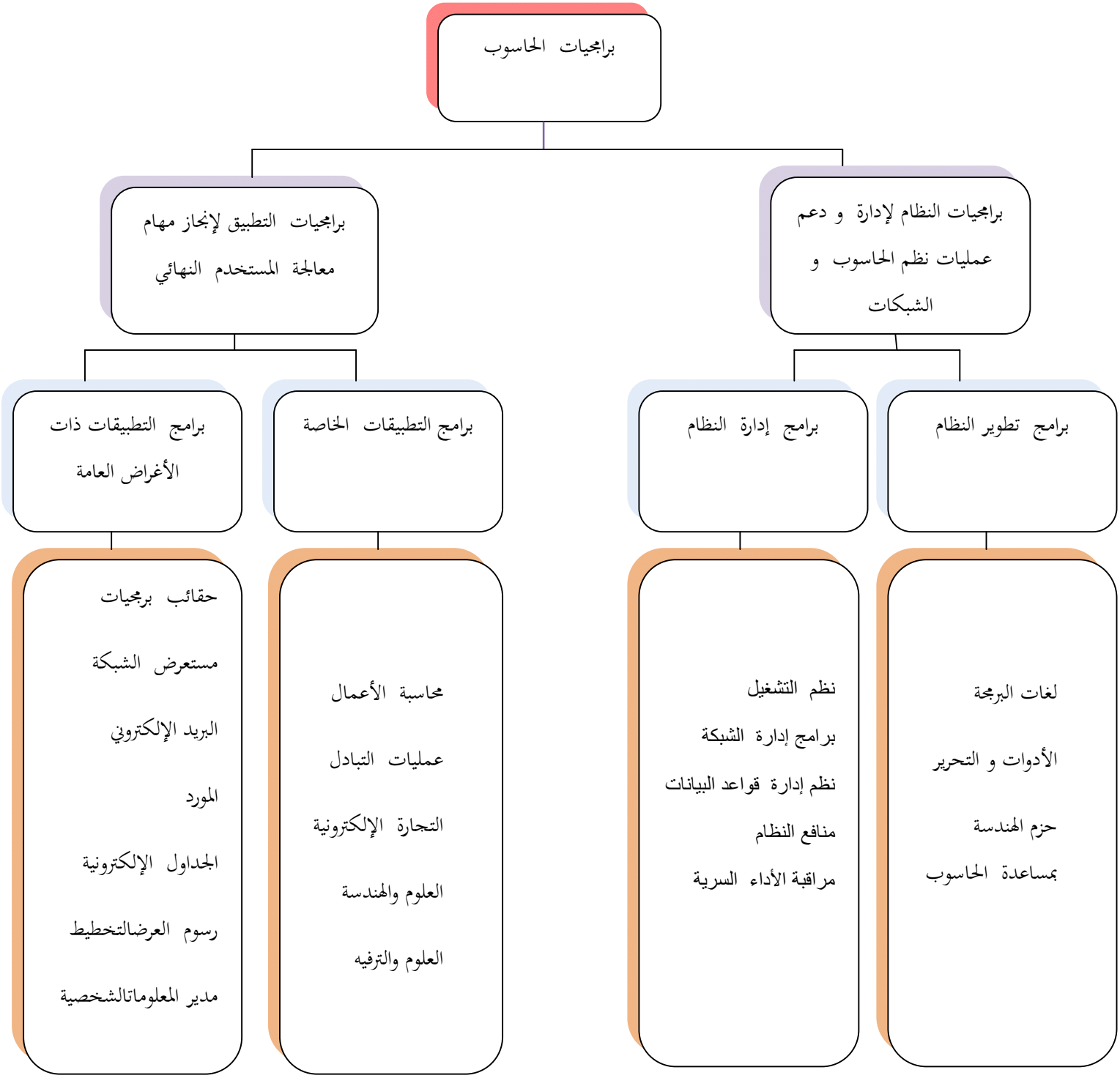
ثانيا : البرمجيات

تشتمل البرمجيات على التعليمات التفصيلية المنظمة التي تسيطر على المكونات المادية للحاسوب في نظام المعلومات وتشتمل على برمجيات النظام، وبرمجيات التطبيق حيث تساهم في معالجة المعلومات، تسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات .

- **برمجيات النظام** : تعد البرمجيات آليات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته بعضها،ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها المؤسسة المصنعة وتخزن فيها داخليا، كما تعد جزءا لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.
- **البرمجيات التطبيقية**: وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية، إذ يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة وتشتمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.(ضيف الله، 2016-2017، صفحة 103)

والشكل التالي يوضح منظور عام لبرمجيات الحاسوب مع الأمثلة على الأنواع الرئيسية والأمثلة عن تطبيقات وبرمجيات النظام .

الشكل رقم (01-03): برمجيات الحاسوب وأمثلة لتطبيقات مستخدمة في مجال المعرفة



المصدر :زيد جابر ، **دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية –دراسة حالة بعض وكالات بنوك بسكرة– أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير في إطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد التطبيقي و إدارة المنظمات**

،جامعة محمد خيضر –بسكرة ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ،تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف ، 2018-2019 ، ص58.

ثالثا : البيانات Data

تشير إلى الأشياء، الحوادث، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح لتوصيل على معنى معين وتخزين في قاعدة البيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل الحصول عليها و استرجاعها ويمكن آن تأخذ عدة أشكال منها :

- **البيانات العددية الهجائية:** والتي تكون من أرقام وحروف مثل المعاملات التجارية.
- **البيانات النصية:** والتي تستعمل في الاتصالات الكتابية .
- **البيانات البيانية:**الصور والأشكال البيانية وما شابهها.
- **الصوتية:**كصوت إنسان.(جابر، 2018-2019، صفحة 59)

رابعا : الاتصالات communications

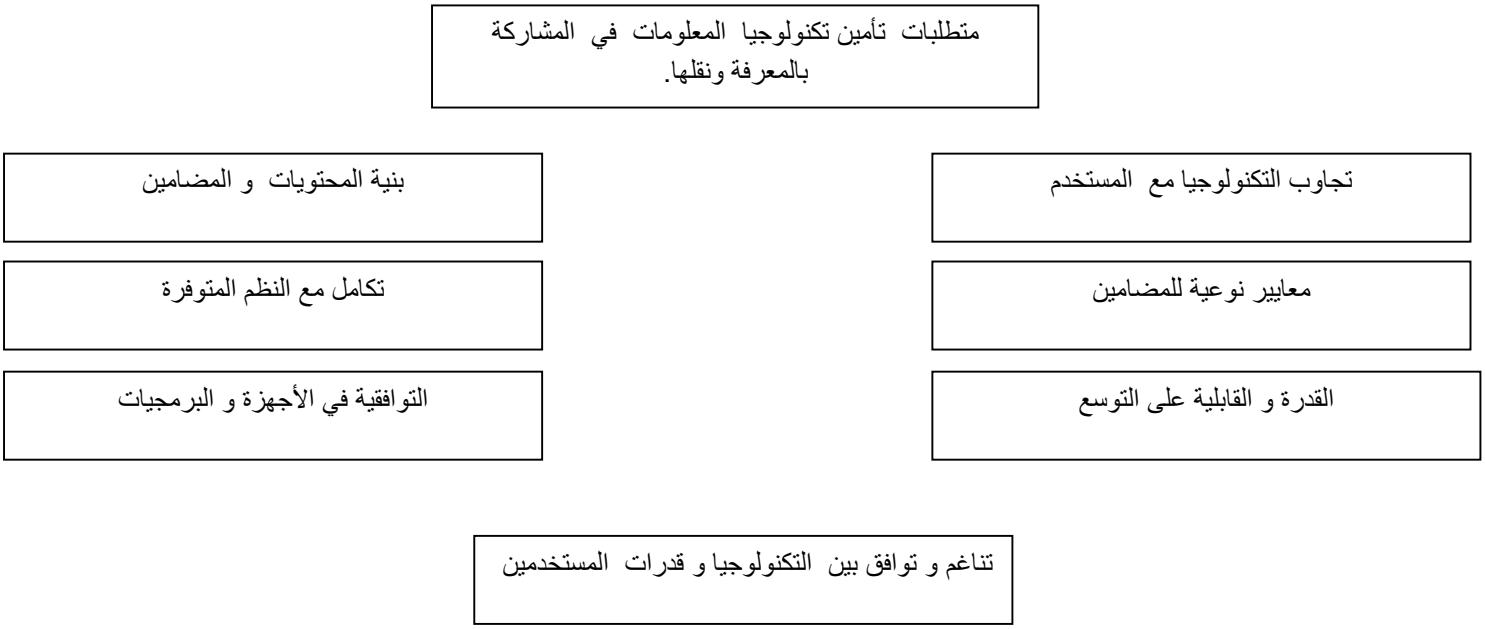
يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور العديد من الشركات العملاقة التي تتعامل مع هذا المجال المهم، ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجة الاتصالات وبعض الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة وتشمل الاتصالات، الأجهزة والمعدات مثل خطوط الهاتف، المايكروويف، الكابلات، الأقمار الصناعية للاتصالات، أجهزة التحكم بالاتصالات، المحطات الطرفية، أجهزة ربط الشبكات.(جابر، 2018-2019، صفحة 59)

خامسا : الأفراد people

وتضم الأفراد الذين سيقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات، والذين يمكن أن يكونوا مديرين وسكرتيرة وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين التكنولوجيا،أم الاختصاصيين الفنيين هم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام تكنولوجيا المعلومات فنيا، ومنهم محللو النظم ومطورو البرمجيات ومشغلو النظام من العاملين في الجوانب الإدارية والفنية والروتينية ...الخ .(مشري محمد، 2016-2017، صفحة 29)

والشكل الموالي يوضح دور تكنولوجيا المعلومات في المشاركة بالمعرفة ونقلها:

الشكل رقم(01–04) : دور تكنولوجيا المعلومات في المشاركة بالمعرفة و نقلها



المصدر :زلماط مريم ،**دورتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية –دراسة حال بسونطراك فرع sth**،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، قسم علوم التسيير : تخصص موارد بشرية ،2010/2009 ،ص 85.

المطلب الثالث : مفهوم الوسائط الرقمية ومختلف التطبيقات الرقمية لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى تكنولوجيا المعرفة وكذلك التعرف على الوسائط الرقمية وكيف يتم العمل بها داخل مؤسسات التعليم العالي

أولا: تكنولوجيا المعرفة

تكتسبتكنولوجيا المعرفة أهمية كبيرة على مستوى المؤسسة وتلعب دور مهم في عمليات إدارة المعرفة، فقد لعبت التطورات الحاصلة تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في ظهور إدارة المعرفة وقدمت لها الأدوات لتحقيق أهدافها، حيث تعتبر محور لتقسيم المعرفة وداعمة لعملية الإبداع، وتساعد المديرين على قيادة المؤسسة وتحسين نوعية العمليات.إن ظهور تكنولوجيا المعرفة وتطورها المستمر يزيد من القدرة على خلق ونشر المعرفة ويمكن من تخزين كم هائل منها ، ويسمح بنشرها عبر تكنولوجيا الشبكات، هذا كله يؤدي إلى تسهيل عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة، ويمكن القول أنه لا يمكن تنفيذ إدارة المعرفة تماما ما لم تتح بنية تكنولوجية أساسية.

1- تكنولوجيا توليد المعرفة : إن أنظمة عمل المعرفة الأكثر تخصصا والتي تصمم بشكل خاص لتوليد المعرفة هي:

- **أنظمة التصميم بمساعدة الحاسوب:** تحتاج هذه الأنظمة إلى قوة حاسوبية مهمة من اجل الحل الريع للرسوم البيانية والحاسبات المعقدة الضرورية أعمال المعرفة .
- **أنظمة الواقع الافتراضي:**تتيح تجربة مختلفة مع الحاسوب عبر تكنولوجيا حاسب متطورة، وهي ذلك النوع من البيانات الحاسوبية الذي يعمل على غمر المستخدم في بيئة افتراضية، وتستخدم تطبيقات هذه الأنظمة في صنع التصاميم و التصميم عن بعد و التي تتوصل إلى ابتكارات جديدة تفتح آفاقا جديدة للمعرفة الإنسانية.(بعلي، دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الابداع التنظيمي في المؤسسة –دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس –مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 2017، صفحة 87)

2- تكنولوجيا خزن المعرفة : المتمثلة أساسا في نظم قاعدة المعرفة، حيث هي تمثيل المعرفة في قاعدة المعرفة يأتي بعد الحصول عليها من الخبراء والمصادر، ثم ترجمتها إلى قواعد أو صور، وتحتوي قاعدة المعرفة إلى مجموعة من القواعد والخبرات المرتبطة بمجال معرفي معين، على أن تتضمن القاعدة أكبر قدر من المعرفة يمكن الحصول عليه في المجال المحدد.(بعلي، دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الابداع التنظيمي في المؤسسة –دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس –مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 2017، صفحة 88)

ولكي تصبح المنظمة معتمدة على قاعدة المعرفة وتتمكن من النجاح في إدارة المعرفة لا بد لها من تعزيز قدراتها في إضافة القيمة في ست قدرات أساسية هي القدرة على الإنتاج واستخدام المعرفة والقدرة على الاستجابة السريعة للسوق إذ هو سر بقائها والقدرة على التوقع من خلال رؤية الصورة الكلية وليس الاستجابة كرد فعل، والقدرة على الإبداع لإنتاج منتجات جديدة لاستخدام البحث والتطوير والمعرفة الموجودة والقدرة على التعلم من الخبرات الداخلية ومن الزبائن والمنافسين، وأخيرا القدرة على الاستمرارية في كل الظروف من خلال زيادة الرضا الوظيفي وتعظيم الحركية.(بن عيشي، 2018، صفحة 68)

3- تكنولوجيا توزيع المعرفة :

تتمثل في :

- **الانترانت** :هي من أكثر تكنولوجيا المعلومات انتشارا واستعمالا لتشارك بالمعرفة وتعتمد على شبكة الانترنت وتكنولوجيا الويب، حيث يمكن من خلالها التعامل مع أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة داخليا، وتستخدم نفس هيكل الإنترنت، حيث تسمح للعاملين في المنظمة المعينة بالاتصال معا والمشاركة في المعلومات بشكل إلكتروني، وتقدم نفس خدمات الانترنت ولكن في شبكة محلية، وتحتاجها المنظمات للأسباب التالية :

* **تخفيض التكاليف**:يعمل جهاز الخادم على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج.

* **توفير الوقت:** يخفض استخدام الإنترنت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر المؤسسة، كما يؤمن وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها.

* تطبيق العمل الجماعي وبرمجيات الفريق.(فاطنة، 2020، صفحة 46)

- **الإكسترانت** :تعد الإكسترانت نتاج لتزاوج كلا من الإنترنت والإنترانت، فهي شبكة إنترانت مفتوحة على المحيط الخارجي، وتسمح لأطراف خاصة من خارج المؤسسة بأداء أنشطتهم مع المؤسسة بشكل إلكتروني، وتبرز تطبيقاتها في :

*نظم التشارك في قواعد البيانات بين مراكز الأبحاث التابعة لحكومة أو لإدارة معينة .

* شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.

*الاتصال بمختلف المتعاملين مع المؤسسة وتخطيط العمل وتسيير المخزونات . (بعلي، 2017، صفحة 294)

4- تكنولوجيا تطبيق المعرفة :

- **أنظمة الذكاء الاصطناعي** :تطبيق أساليب متطورة في برمجة الحاسوب بغرض دفعه للقيام بأعمال واستنتاجات تشابه أعمال الإنسان الذكي، أي أنه مثيل الذكاء البشري عن طريق نظام الحاسوب.(بعلي، دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الابداع التنظيمي في المؤسسة –دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس –مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 2017، صفحة 88)
- **النظم الخبيرة** :هو نظام معلومات قاعدته المعرفة، وتستند إلى تقنية تمثيل وخزن المعرفة والخبرة الإنسانية المتراكمة في حقل علمي، أو تطبيقي معين.
- **الشبكات العصبية** :يمتاز أسلوب الشبكات العصبية بالقدرة على النمذجة الإحصائية واكتشاف العلاقات النمطية، وبالتالي يمكن بواسطة الشبكات المحو سبة واختيار الأساليب الإحصائية الدقيقة. (دبيحي، 2013، صفحة 216)
- **نظم المنطق الضبابي** : ظهرت نظم المنطق الضبابي لتجاوز المنطق الحاسوبي البوليني الذي ينطلق من تشخيص الظاهرة على أنها صحيحة تماما، وعدم النظر إلى نسبية الأشياء والظواهر التي قد تكون صحيحة إلى حد ما أو خاطئة بدرجة ما. (سعد غالب، 2007، صفحة 193)

لتكنولوجيا المعرفة بكل أبعادها وقدراتها دور في تناقل المعرفة والمشاركة فيها، لكن يجب الأخذ بعين الاعتبار بعض الجوانب عند تأمين هذه التكنولوجيا وتتمثل فيما يلي :

- استجابة هذه التكنولوجيا واحتياجات المستخدم .
- بنية المحتويات والمضامين بغرض تأمين الوصول السريع و السهل للمواد،المعلومات والمعرف المحفوظة في الوثائق.
- ينبغي أن يكون هناك معايير ومواصفات في إضافة وإدخال مضامين ومحتويات جديدة إلى النظام .
- تكامل تكنولوجيا المعرفة مع النظم المتوفرة للمشاركة في المعرفة المتداخلة في وجود مونتاجات العاملين بأقل ما يمكن من الجهد والعناء.

- القدرة والقابلية على التوسع .
- التوافقية في الأجهزة والبرمجيات .
- التناغم و الانسجام بين التكنولوجيا المستخدمة وقدرات المستخدمين.(مريم، 2009-2010، صفحة 84)

والشكل الموالي يبين العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا المعرفة:

الشكل رقم(01-05) : عمليات إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات

المصدر : حمزة بعلي ، **دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية –دراسة حالة كعينة من البنوك العاملة في ولاية عنابة** ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير ، قسم علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي و إدارة المنظمات ، 2015-2016 ،ص 80 .

ثانيا : الوسائط الرقمية

هي عبارة عن برامج تجمع بين مجموعة من الوسائط كالصوت والصورة والحركة والنص والرسم والفيديو بجودة عالية تعمل جميعها تحت تحكم الحاسوب في وقت واحد، وهي أدوات ترميز الرسالة التعليمية من لغة لفظية مكتوبة على هيئة نصوص أو مسموعة منطوقة أو رسومات خطية ورسوم بيانية ولوحات تخطيطية وصور متحركة ولقطات فيديو، تستخدم في تقنيات عرض الصوت والصورة والنص والأفلام كما يمكن استخدام خليط أو مزيج من هذه الأدوات لعرض فكرة أو مفهوم أو مبدأ أو أي مبدأ أو أي نوع آخر من أنواع المحتوى.(ولدالصديق، 2016، صفحة 195)

و عرفت أيضا : الوسائل الرقمية التي توفرها التكنولوجيا الحديثة، يتم الاعتماد عليها في جمع وتحليل وتصنيف المعلومات وإعادة استخدامها في مختلف المجالات لاتخاذ القرارات المناسبة. (ضهير و بوجمعة، 2012، صفحة 384)

تتضمن الأمثلة على الوسائط الرقمية ما يلي :

1- صفحات الويب و مواقع الويب :نقصد بمواقع الويب هي الطريقة التي يمكننا بواسطتها نشر المعلومات بصفة مباشرة إلى طرف آخر عن طريق الانترنت، والاتصال مع ملايين الأفراد الذين يستخدمون الويب والانترنت ويكون الموقع موضوع على أحد الخادمات ويتم الوصول إلى محتوياتها بواسطة التصفح. ويحتوي موقع الويب على صفحات استقبال متصلة بعدد معين من الصفحات بواسطة الروابط.(بن دحو، 2012-2013، صفحة 76)

تقدم المواقع التعليمية على شبكة الويب عدد من الأدوار التي يمكن إيجازها فيما يلي :

- توفر الأنشطة التعليمية الكثيرة والمتنوعة في جميع المجالات والتخصصات.
- تتيح وتيسر الوصول إلى المصادر التعليمية والبحثية في المجالات المختلفة.
- توفر الوقت والجهد والمال للمتعلم وعضو هيئة التدريس.
- تتيح قدر كبير من المرونة التعليمية، بحيث تراعي : الوقت والمجموعات الكبيرة وبعد المسافة وغيرها من العوالم التعليمية الأخرى في البيئة التقليدية.
- تتيح فرصا لبناء مواقف تعليمية تعتمد على التعلم التفاعلي النشط المتمركز حول المتعلم.
- تسيير الأعمال التعليمية المنوط بها عضو هيئة التدريس من حيث: تصميم المقرر والأنشطة والتقويم والتخطيط للدروس ومتابعة الطلاب.
- تساعد عضو هيئة التدريس على فعالية استخدام عدة استراتجيات تدريسية منوعة: كالاستقصاء، والاكتشاف، والمناقشة الالكترونية، والعصف الذهني .
- توفر فرص التنمية المهنية لعضو هيئة التدريس من خلال الاشتراك بالمناسبات العلمية المختلفة، مما يتيح فرص الحوار بين المتخصصين الأكاديميين والاطلاع المستمر على التطورات العلمية والأكاديمية في مجال التخصص.(مجدي، صفاء، و رشا، 2013، صفحة 191)

2- وسائل التواصل الاجتماعي : هي تبادل المعلومات والرسائل اللغوية وغير لغوية سواء كان هذا التبادل قصديا أم غير قصدي. بين الأفراد والجماعات وبالتالي لا يقتصر التواصل على ما هو ذهني معرفي. بل يتعداه إلى ما هو وجداني وما هو آلي. فهو بذلك تبادل للأفكار والرسائل التي قد تفهم وقد لا تفهم بنفس الطريقة من طرف كل الأفراد المتواجدين في وضعية تواصلية.(حماد، 2014، صفحة 04)

3- قواعد البيانات و البيانات الرقمية : تعرف قواعد البيانات بأنها مجموعة من البيانات المرتبطة وذات الصلة مرتبة بطريقة معينة بحيث يمكن البحث فيها وتحديثها بسهولة ويتم فيها تحاشي تكرار البيانات (محمد محمود، 2010، صفحة 54). ونقصد بالبيانات الرقمية هي العمليات التي تتم عن طريق الآلة أو وسيط الكتروني.

4- البريد الالكتروني : يعد البريد الالكتروني أفضل بديل عصري للرسائل الورقية والأجهزة الفاكس،من حيث السرعة والكلفة.(بن دحو، 2012-2013، صفحة 46).

ويمكن توظيف البريد الإلكتروني في الأدوار التعليمية التالية :

- تهيئة المتعلمين للتعلم من خلال التواصل بين المتعلم وعضو هيئة التدريس.
- رصد الخبرات السابقة للمتعلمين وتحليلها والبناء عليها وتقويمها.
- إتاحة الفرصة للمتعلمين للمشاركة في : التخطيط للتعلم وتنفيذه وتقييمه.
- جمع المحتوى التعليمي وتنظيمه والتواصل به مع أفراد مجموعة التعلم.
- وسيلة لعضو هيئة التدريس لتنظيم العمل الفريقي بين الطلاب واستخدامه لتنفيذ ومتابعة مهام التنفيذ .
- وسيلة: سهلة وسريعة وغير مكلفة لتقديم التغذية الراجعة من قبل عضو هيئة التدريس للطلاب في أقل وقت ممكن.
- وسيلة لتسليم الواجبات والتكليفات الدراسية لأعضاء هيئة التدريس ومناقشتها دون أن يضطر المتعلم للمقابلة الشخصية خاصة للمتعلمين ذوي الصعوبات الخاصة.
- وسيلة للتواصل بين أعضاء هيئة التدريس والمتعلمين من ناحية وبين إدارة المؤسسة التعليمية من ناحية أخرى مما ييسر عملية إرسال: التعليمات، اللوائح والقوانين والالتزامات والمواعيد وغيرها من الأخبار التعليمية بسهولة، وييسر، وبأقل تكلفة، وبدرجة ثقة عالية بوصول المعلومات في أقل وقت ممكن.(مجدي، صفاء، و رشا، 2013، صفحة 193)

ثالثا: أهم التطبيقات التي تستخدم على الوسائط الرقمية

1- المحاضرات الالكترونية :التي تماثل المحاضرات التقليدية، ولكن بطريقة أكثر تفاعلية ووضوحا وتعطي فرصة للمتعلمين للتساؤل، وإعادة استماع / مشاهدة المحاضرة مرة أخرى إذا رغبوا في ذلك .

2- المناقشات الجماعية الالكترونية:والتي تتيح التفاعل بين الطالب وعضو هيئة التدريس وبين الطلاب بعضهم البعض، كما يمكن الطلاب البحث والإطلاع على العديد من مصادر التعلم، التي تساعدهم على إجراء العديد من المناقشات الجماعية بطريقة: تزامنية أو غير تزامنية، تحتوي هذه المناقشات على العديد من المعلومات والمفاهيم والحقائق كما تتيح الفرصة لعرض وجهات النظر وإبداء الآراء المختلفة للمعلمين والمتعلمين. ونقصد ب تزامنية أو غير تزامنية ما يلي :

- **غير التزامنية** :يهدف هذا النوع إلى تعليم مجموعة من الأشخاص في بيئة غير تزامنية تشبه البيئة التقليدية وما يميز هذا التعليم أن جميع الدارسين يشتركون في تعلم نفس المعلومات ولكن لا يجتمعون في نفس الوقت فعليا

وتعليم مهارات عالمية مثل التحليل والتقييم والتأليف وخدمة النقاش على الأنترنت والمنتديات وهو مصمم للتعليم الجماعي غير المستمر.

- **التزامنية** :يهدف إلى تزويد مجموعة من الأشخاص بتعليم تعاوني وفي بيئة فورية وهي أكثر أنواع التعليم عن بعد تطورا وتعقيدا، حيث يلقي المعلم والطالب على الانترنت في وقت واحد وتتضمن الأدوات المستخدمة في الطريقة المتزامنة : اللوحات البيضاء، مؤتمرات عبر الصوت، مؤتمرات عن طريق الفيديو، غرفة الدردشة.

3- مجموعات العمل : حيث تتاح الفرصة للمتعلمين للعمل بشكل تعاوني، من أجل تحقيق هدف تعليمي موحد، ويقوم عضو هيئة التدريس بدور: المراقبة والإشراف دون أي تدخل إلا عند اللزوم.

4- التعلم الموجه ذاتيا : حيث يتم التفاعل من خلال الحوار الفردي بين المتعلم والمعلم فقط دون مشاركة باقي المتعلمين، وبذلك يتمكن عضو هيئة التدريس من تعرف المشكلات والعقبات التي تواجه المتعلم، ويحاول مساعدة المتعلم على مواجهتها.

5- التعليم بمساعدة الحاسب الآلي :يتم التعلم عن طريق الانترنت أو عن طريق البرمجيات التعليمية للوسائط الرقمية .

6- التعليم بفريق من أعضاء هيئة التدريس : يتم هنا عملية التعلم من خلال فريق من أعضاء هيئة التدريس وليس عضوا واحدا، وبذلك تتسع دائر الخبرة والتعلم أمام المتعلمين .

7- التعليم المبرمج: حيث يتم تصميم البرنامج والمقرر التعليمي بصورة تفاعلية، يتمكن المتعلم فيها من الانتقال عبر أجزاء المقرر، والتعلم منها خطوة تلوى الأخرى عن طريق البرمجيات التفاعلية التعليمية.(مجدي، صفاء، و رشا، 2013، صفحة 325)

وتوجد تطبيقات خاصة بإدارة مؤسسات التعليم العالي يمكن توضيحها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01-01):تطبيقات خاصة بمؤسسات التعليم العالي

المجال	الأنشطة الإلكترونية
التطبيقات المتعلقة بالطلاب	- تسجيل الطلاب في قواعد البيانات الخاصة بهم. - إجراء كافة الاتصالات مع المتعلمين فيما يتعلق بأمور تعليمهم. - عرض الجدول الدراسي، والساعات المكتبية لأعضاء هيئة التدريس. - متابعة الخرجين في أماكن عملهم. - توفير التغذية المرتدة والرد على استفسارات الطلاب. - نشر الأخبار وجداول الامتحانات، والإعلان عن النتيجة ،ودرجات التقويم البنائي، والنهائي.
التطبيقات المتعلقة بالبرامج التعليمية	- إدارة نظام الساعات المعتمدة. - تصميم كافة الإجراءات الإدارية للمقررات والبرامج الإلكترونية.

	– عرض كافة المعلومات المتعلقة بمتطلبات اجتياز البرامج والمقررات الإلكترونية.
التطبيقات المتعلقة بالمشروعات والدراسات البحثية	– إنشاء المجلة العلمية البحثية، وتسويقها، والارتقاء بها. – التخطيط الاستراتيجي على مستوى الجامعات في المشروعات القومية الكبيرة. – قاعدة البيانات للأبحاث العلمية باللغتين العربية والانجليزية.
التطبيقات المتعلقة بمصادر التعلم	– المكتبات الإلكترونية، ومصادر التعلم على الويب، والمجلات والدوريات العلمية.
التطبيقات المتعلقة بالعاملين	– قائمة الدورات التدريبية. – الإحصاءات المتعلقة بالعاملين.
التطبيقات المتعلقة بالاتصالات داخل وخارج المؤسسة التعليمية	– التطبيقات المتعلقة بالمشاركة المجتمعية. – التواصل بين : القيادات الأكاديمية، وأعضاء هيئة التدريس، والعاملين.

المصدر:مجدي قاسم وآخرون، **تحسين فاعليةمؤسسات التعليم العالي باستخدام التكنولوجيا**،دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة،الطبعة2013،01،ص351-352.

خلاصة الفصل

لقد أصبحت إدارة المعرفة ذات أهمية وأبعاد إستراتجية حقيقية من شأنها أن تتضمن استمرارية النمو للمنظمة والأفراد فقد كان من دوافع الاندماج والدخول في إدارة المعرفة هو الإدراك المتزايد بان المعرفة تعد موردا أساسيا لتسيير المنظمة وبالتالي يجب استغلالها بشكل جيد وواضح وفعال ، وذلك عن طريق تكنولوجيا المعلومات التي تعتبر وسيلة أساسية لها بحيث تؤدي التكنولوجيا دورا مهما في إدارة المعرفة، سواء في توليد المعارف،اكتسابها أو نشرها أو الاحتفاظ بها، وبالتنسيق مع المصادر الأخرى للمعرفة، فمثلا تؤدي التكنولوجيا دورا كبيرا بالتنسيق مع الموارد البشرية، سيما تطبيقات التكنولوجيا في مجال الحاسوب ومعالجة الوثائق فالتطبيقات التكنولوجية تساعد في إنجاز الوظائف وفي نمط عمليات الإدخال وإعداد الوثائق وزيادة سرعة ودقة ومعالجة هذه الوثائق، وسهولة تداولها، فامتلاك المعرفة الفعالة والسليمة سلاح لمواجهة التغيرات في ظل تطور المعلومات وتكنولوجياتها، وهذا ما يؤدي إلى تحسين أداء المنظمة وهذا ما سنتعرف عليه من خلال الفصل الثاني.

الفصل الثاني: تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي وعلاقته بإدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية.

تمهيد

شهد العالم في الفترة الأخيرة تطورات كبيرة في الاستخدام المتزايد لأدوات تكنولوجية مختلفة من أهمها الوسائط الرقمية وضرورة الاستفادة منها في تحسين أداء المؤسسات، فأصبحت معظم المؤسسات تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها وخططها لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من تطبيقاتها المتنوعة والمتجددة باستمرار،وقد كانت مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات التي فرضت عليها الظروف الأخيرة والتعليم عن بعد تبني الثقافة الرقمية وتطبيقاتها بهدف العمل على التحسين المستمر في المنتج التعليمي ومخرجات العملية التعليمية وكذلك تحسين أداء العاملين فيها، حيث اهتمت بالكيفية التي تتيح لمؤسسات التعليم العالي القدرة على اكتساب وخلق وتوليد المعرفة ونشرها من خلال استغلال الوسائط الرقمية الحديثة وذلك بهدف الاستفادة منها، وسيتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كما يلي:

- المبحث الأول : تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي.
- المبحث الثاني : مساهمة إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية بتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي.

المبحث الأول: تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي

يعد التعليم العالي من أبرز القطاعات التي تغير أي مجتمع في سعيه لتطوير نمط الحياة، ونظرا لما يواجهه قطاع التعليم العالي من تحديات وتغيرات مستمرة خاصة في العامين الأخيرين يمكن لها أن تؤثر بصورة سلبية على خدمات مؤسسات التعليم العالي، سعت معظم المؤسساتعلى تبني مختلف نظم تحسين التعليم العالي حتى تتمكن من مواجهة مختلف التحديات وتكسب رضا الأطراف المستفيدة من خدماتها.

المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول مؤسسات التعليم العالي وتحسين أدائها

سنتطرق خلال هذا المطلبلمختلف المفاهيم المتعلقة بأداء التعليم العالي وتحسينه

أولا : مفهوم الأداء

يعتبر تحديد مفهوم دقيق للأداء من أهم المسائل التي طرحت في الساحة العلمية قديما وحديثا وذلك بغرض وضع تعريف يمكن اعتباره مرجعا أساسيا لأي عمل علمي في مجال الإدارة إلا أن الصفقات المتغيرة التي يكتسبها الأداء حال دون تحقيق هذه الغاية، فتارة يظهر الأداء على أنه قدرة المنظمة على تخصيص مواردها و استخدامها بشكل الأمثل، وتارة يرتبط بإنتاجية العمال والعنصر البشري، وتارة يظهر على أنه قرين الإنتاجية وصورتها.(الحليم، 2011-2012، صفحة 19)

كما يمكن تعريفه بأنه ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز والتي تتصف بالشمولية والاستمرار، ومن ثم فهو بهذا المعنى، يعتبر المحدد لنجاح المؤسسة وبقائها في أسواقها المستهدفة ،كما يعكس في الوقت نفسه مدى قدرة المؤسسة على التكيف مع بيئتها، أو فشلها في تحقيق التأقلم المطلوب، كما يجدر الإشارة إلى أن مفهوم الأداء يقترن بمصطلحين هامين هما الكفاءة والفعالية.(مومن، 2011-2012، صفحة 50)

أ- **الكفاءة** : تعني إنجاز النتائج (المخرجات) بأقل استخدام للموارد أي تركز على مفهوم الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة بأقل الكلف.

ب- **الفعالية** : وهي مصطلح مرتبط بتحقيق الأهداف كما يعني التأكد من أن استخدام الموارد المتاحة قد أدى إلى تحقيق الغايات والمقاصد والأهداف المرجوة منها.(شطارة و لبرش، 2017، صفحة 04)

ثانيا : مفهوم تحسين الأداء

إن تحسين الأداء هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات و إنتاجية العمليات ، و تحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى ، ومن المبادئ الأساسية لتحسين الأداء :

أ- الوعي بتحقيق احتياجات و توقعات الزبون (داخلي / خارجي)

ب- إزالة الحواجز و العوائق و تشجيع مشاركة جميع العاملين

ت- التركيز على النظم و العمليات

ث- القياس المستمر و متابعة الأداء .(مومن، 2011-2012، صفحة 54)

ثالثا : التعليم العالي

يقصد بالتعليم العالي "التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربعة سنوات، وهو أخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي، فهو كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه التي تم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة . وتختلف تسمية هذه المؤسسات التعليمية، فهناك الجامعة، الكلية، الأكاديمية فالجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي وتطلق أسماء أخرى على الجامعة والمؤسسات التابعة لها، مثل: الكلية، المعهد، المدرسة العليا ".(نمور، 2011-2012، صفحة 14)

رابعا:مفهوم مؤسسات التعليم العالي

هي كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، وهو مرحلة التخصص العلمي في كافة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة والنبوغ، وتنمية لمواهبهم، وسدا لحاجات المجتمع في حاضره ومستقبله، بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغاياتها النبيلة.(عطا، 2011، صفحة 21)

خامسا: مفهوم أداء مؤسسات التعليم العالي

عندما نتكلم عن مفهوم أداء مؤسسات التعليم العالي فإنه من الصعب تحديد تعريف واضح وشامل لمصطلح أداء مؤسسات التعليم العالي، نظرا لارتباطه بالعديد من المتغيرات عرفه SulaimanAinin: الذي اعتبر أن أداء مؤسسات التعليم العالييمكن النظر إليه من حيث رضا المستهلكين(أي من وجهة نظر الطلاب) حيث يتضمن ذلك أربع بنيات أساسية (جودة النظام، جودة المعلومة، جودة الخدمة، والفائدة المدركة). لكن الأداء يرتبط بمتغيرات أخرى غير الجودة (الفعالية، الكفاءة، الإنتاجية، المرونة الإبداع، الاستمرارية وغيرها) ولا يمكن النظر إليه من زاوية واحدة أو من بعد واحد فقط، ويختلف تعريفه من باحث إلى أخر حسب تفاوت وجهات نظرهم.(طرابلسية، 2011، صفحة 129)

من جهته تكلم Alan w. Lindsayعن الأداء في التعليم العالي عموما ولم يفصل في أداء العمليات الفرعية له، واصطلح لذلك مفهوم الأداء المؤسسي الذي يمكن تقييمه من خلال متغيرين أساسيين هما الفعالية والكفاءة وأهمل المتغيرات الأخرى (الإنتاجية المرونة والإبداع والاستمرارية) على الرغم من أهميتها .

أما Xiaocheng Wang: فقد وضح أن أداء مؤسسات التعليم العالي يضم بنيتين أساسيتين أولهما الأداء الأكاديمي والثاني الأداء الإداري، حيث يتعلق الأداء الأكاديمي بالبحث والتعليم وهو يعبر عن تحقيق الطلبة، الأساتذة، وهياكل مؤسسات

التعليم العالي (الكليات، المعاهد، مخابر البحث ...) لأهدافها البحثية والتعليمية،أما الأداء الإداري فهو يتعلق بموردين أساسيين يعكسان القدرات التنظيمية لهذه المؤسسات (الموارد البشرية و الموارد المالية).(شرقي، 2015-2016، صفحة 72)

المطلب الثاني : مداخل تحسين الأداء

هناك مدخلين أساسيين لتحسين الأداء التحسين المستمر الذي يتعلق بتحديد طرق التطوير في الأعمال اليومية وتنفيذها والتغيير الجذري فلا يكون تدريجيا بل بقفزة نوعية في مستوى الأداء وسيتضمن هذا المطلب شرح للمدخلين

أولا : مداخل التحسين المستمر

هي فلسفة تسعى إلى تحسين كل العوامل المتعلقة بالعمليات والأنشطة التي تحول المدخلات إلى مخرجات على أساس مستمر ، وتشمل هذه العملية المعدات والطرق والخدمات والأفراد .

ويعرف التحسين المستمر بأنه تعبير عن ممارسات لا نهاية لها من التحسينات في مختلف أوجه المؤسسة والهدف منه بلوغ الكمال، الذي لا يدرك فيستمر و يدوم السعي إليه .(الأخضر، 2017-2018، صفحة 81)، ومن أهم مداخل التحسين المستمر نذكر:

أ- مدخل إدارة الجودة الشاملة

1- تعريف إدارة الجودة الشاملة : يعتبرمفهوم إدارة الجودة من المفاهيم الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء وتطويره بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل وهذه الجودة تمثل ثورة إدارية جديدة وتطوير فكري شامل وثقافة تنظيمية جديدة حيث أصبح كل فرد مسئول عنها للوصول إلى التطوير المستمر في العمليات وتحسين الأداء، وتعد الجودة الأداة الفعالة لتطبيق التحسين المستمر لجميع أوجه النظام في أي مؤسسة خدمية، وذلك من خلال تحقيق التحسين في النشاطات والعمليات الداخلية وترتبط الجودة بنشاطات المؤسسة جميعا .(كارم، 2015، صفحة 30)

2- تطبيق إدارة الجودة الشاملة

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أية مؤسسة يتطلب توفير مهارات أساسية في مدير الجودة الشاملة والعاملين معه وهي:

- وضع أهداف قابلة للقياس والاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي.
- تدعيم العمل الجماعي على اعتبار أنه الأساس داخل المنظمات.
- الاهتمام بالتقدير والمكافآت عن انجاز العمال بالفعالية.
- وضع معايير للرقابة وضرورة استخدام أدوات وعمليات الجودة.
- حث الأفراد على التعلم من الأخطاء.

- القدر على توفير العلاقات الإنسانية في العمل.

أما متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بصورة عملية فتشمل:

- **رسم سياسة الجودة الشاملة من حيث:**
  - تحديد المسئول عن إقامة الجودة الشاملة.
  - تحديد كيفية مراقبة ومراجعة النظام من قبل الإدارة.
  - تحديد المهمات المطلوبة والإجراءات المحددة لكل عملية.
  - تحديد كيفية مراقبة تلك الإجراءات.
  - تحديد كيفية تصحيح الإخفاق في تنفيذ الإجراءات .
- **الإجراءات وتشمل المهمات التالية :**
  - القدرة على التسجيل.
  - عمليات التقويم.
  - إعداد مواد التعليم.
  - اختيار وتعيين العاملين وتطويرهم.
- **تعليمات العمل** : يجب أن تكون تعليمات العمل واضحة ومفهومة قابلة للتطبيق .
- **المراجعة** : وهي الوسيلة التي يمكن للمؤسسة أن تتأكد من تنفيذ الإجراءات .
- **الإجراء التصحيحي** :هو تصحيح ما تم إغفاله أو ما تم عمله بطريقة غير صحيحة.(عبد القادر، 2015، صفحة 97)

ب– مدخل كايزن

1- **تعريف مدخل كايزن** :

يركز هذا المدخل على تحسين الأداء و بيئة العمل والالتزام أن الجميع لهم حق التحسين المستمر من خلال التدرج البسيط من الأصغر إلى الكبر، ولذا فإن الجميع له الحق في تقنين قواعد التشغيل ووضع أسس التطوير ليتبنوها بإرادتهم المحضة، فضلا عن كونهم الأكثر تفهما لها والأقدر على تطويرها أولا بأول.ولهذا فإن قيادة التربويين والعاملين معهم يحتاجون إلى تحليل العمليات القائمة في المؤسسات التعليمية التي يعملون بها، ويسعون ترصد الخلل فيها،واقتراح التغيرات المطلوبة وتوقع الأثر الذي يمكن أن تحدثه التغييرات والعمل على تنفيذ تلك التغيرات. إن مجرد قيام العاملين بهذا النوع من الالتزامات يزيد الكفاءة ويقلل الأخطاء، ويقوي مستوى الأداء ورفع مستوى بيئة العمل، وتوفر الوقت والجهد والتكلفة،

واكتشاف المواهب والقدرات سواء كانت التحسينات تدريجية أوتحويلية جذرية، أو تحسينات مستمرة تجديدية .(محمد بن شحات و قرشي، 2019، صفحة 72)

2- العناصر الأساسية لبرنامج كايزن

- الجودة
- تضافر المجهود
- مشاركة الجميع
- حلقات الجودة
- رفع المعنويات
- العمل الجماعي
- اقتراح التحسين

ثانيا : مداخل التحسين الجذري

يعبر هذا المدخل عن عملية تحريك الوضع الحالي للمؤسسة تجاه حالة مستقبلية مرغوبة لتعزيز الميزة التنافسية بالتغيير الاستراتيجي وهو الحجر الأساسي الأكثر أهمية بأداء المؤسسة يختلف التغيير حسب عمق التغيير وحجمه، من بين أشكاله التغير الجذري الذي ينشا من تطبيق تغيرات جذرية في البيئة الداخلية للمؤسسة كهيكلها وأساليبها أو حتى أفرادها، ومن أهم مداخل التحسين الجذري:

أ- الهوشين كانري

الهوشين هو مصطلح ياباني مركب من مزيج كلمتين : "هو " والتي تعني حرفيا القرار، و"شين " التي تعني البوصلة وكانري تعني الإدارة، بالتالي اقترح الهوشين كانري فكرة غبررة البوصلة لتوجيه جميع أفراد العمل لتحقيق هدف مشترك .

يتميز الهوشين بأنه مدخل شامل لتحقيق طفرات إستراتجية في أداء المؤسسة ومنظم لإطلاق طاقات المؤسسة لتحقيق انجازات إستراتجية طبقا للأولويات،وهو يقوم على تركيز الموارد على الأولويات الحيوية والتي تمثل فجوات الأداء وكذا ترجمة الرؤى المستقبلية إلى نتائج قابلة للقياس. وبالتالي يسمح الهوشين كانري بالرقابة المباشرة من خلال التنسيق المفصل بين أنشطة العمليات بهدف تطوير المؤسسة تنفيذ إستراتجياتها في كافة مستوياتها وتطوير الوسائل المتاحة لتحقيق الأهداف والعمل على استمرارية ذلك .

إن تطبيق هذا السلوك يستلزم ترجمة الهدف الاستراتيجي إلى أنشطة وسلوكيات مطلوبة يوما بيوم وتتلخص أهدافه في:

- ضمان اشتراك جميع الفاعلين في العملية في نفس الأهداف المفتاحية لأداء هذه العملية، من خلال استعمال مقاييس معدلة ومباشرة لكل مستوى تنظيمي .

- توجيه جميع الوظائف ومهام المؤسسة لتحقيق الأهداف الرئيسة بتركيز الجهود وتنسيق الموارد بشكل أفضل.
- التعديل الفعال لأهداف وأنشطة المؤسسة بطريقة تمكنها من التكيف بسرعة مع التغيرات المستمرة للمحيط. (بكوش، 2016-2017، صفحة 67)

ب-إعادة هندسة العمليات

ينظر إلى إعادة هندسة العمليات بأنها عملية تغيير جذري وليس جزئيا في المؤسسة بهدف تحسين الأداء، كما أنها تهتم بتحسين العمليات عن طريق فحص وإعادة تصميم العمليات لتبسيطها باستخدام تكنولوجيا المعلومات لإحداث تغير جذري في الأداء، وعرفت أيضا بأنها: إعادة التفكير المبدئي والأساسي وإعادة التصميم الجذري للعمليات الإدارية لتحقيق تحسينات جوهرية وفائقة وليست هامشية تدريجية في مقاييس الأداء.

1- **عناصر إعادة هندسة العمليات**

- **الأساسية** :إن الخطوة الأولى قبل البدء في إعادة هندسة العمليات هي فهم العمليات الأساسية في المؤسسة حيث يجب طرح مجموعة من الأسئلة حول :كيف تعمل المؤسسة ؟ لماذا نفعل ما نفعل ؟ لماذا نؤدي بهذه الطريقة ؟ مما يجبر الأفراد على النظر في القواعد والافتراضات الطرق التي ينفذ بها العمل.
- **جذري** : إعادة التصميم الجذرية تعني التغيير من الجذور وليس مجرد تغيرات سطحية أو ظاهرية للوضع القائم وإنما هي التخلص من القديم تماما من خلال تجاهل جميع الإجراءات والهياكل القائمة وابتكار طرق جديدة ومستحدثة تماما. وبالتالي هي تجديد وابتكار في الأعمال وليس تحسين أو تعدي أو تطوير الأعمال الحالية.
- **فائق** : لا تعني إعادة هندسة العمليات إدخال تحسينات شكلية بل تهدف إلى تحقيق قفزات نوعية في الأداء وهي ضرورية عند الحاجة إلى إحداث تغيرات كلية في الأساليب ومستويات الأداء .
- **العمليات** : اهتمامات فريق العمل عادة ليست موجهة نحو عملية، أنها تركز على فرص العمل الوظائف، الهياكل التنظيمية والأفراد لكن ليس على العمليات.(بكوش، 2016-2017، صفحة 68).

وبعد عرض كل من التحسين المستمر والتحسين الجذري يمكن عرض أهم الاختلافات بينهما في الجدول التالي:

الجدول رقم (01-02): جدول الاختلافات بين المدخلين

أوجه المقارنة	التحسين المستمر	التحسين الجذري
طبيعة التغيير	جزئي	جذري
نقطة البداية	عملية موجودة	البدء من جديد
تكرار التغيير	مرتفعة	منخفض
الوقت اللازم	قصيرة	طويل
المشاركة	من الأسفل إلى الأعلى	من الأعلى إلى الأسفل

مدى التغيير	ضيق-داخل الأقسام -	واسع —بين الأقسام -

المصدر : شطارة نبيلة، لبرش سارة ،**دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة**ضمنالملتقى الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع ،جامعة البليدة 02،الجزائر،03 جوان 2017،ص 08 .

المطلب الثالث : مؤشرات أداء مؤسسات التعليم العالي

إن أداء التعليم العالي يرتبط بمجموعة من المؤشرات والمتغيرات التي تتحكم فيه يمكن الإشارة إليها كمايلي:

أولا :المؤشرات الأداء الأكاديمية

نقصد بالأداء الأكاديمي كل من:البحث العلمي، الطلاب، الأساتذة، المناهج والبرامج.

أ- البحث العلمي

يستحسن وضع إستراتجية البحث العلمي، التي تتفق مع رسالة المؤسسة كما يجب على أعضاء هيئة التدريس أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ومناسبة، حتى يتضمن بقاءهم وتطلعهم على المستجدات الحالية في مجال تخصصهم مع توافر الأجهزة اللازمة للعمليات البحثية. (حرنان، 2014، صفحة 42)

ويعتبر البحث العلمي لكل من الطالب والمحاضر من أهم مرتكزات التطوير الجامعي والمجتمعي معا، فالبحث في القضايا التعليمية والأكاديمية الجامعية، وكذلك المشكلات المجتمعية تقدم تصورات تطويرية لكل من الحياة الجامعية والبيئة المحيطة.وتمثل تلك ذروة العلاقة التعاقدية المتبادلة بين المجتمع والمستوى الجامعي في أي مجتمع من المجتمعات (وفيق حلمي و إيهاب وفيق، 2011، صفحة 11).

ب-الطلاب

يمثلون بؤرة العملية التعليمية ويجب تأهيلهم علميا وثقافيا ونفسيا، حتى يتمكنوا من استيعاب المعرفة الذي تنعكس إيجابا على أداء الجامعي ومواكبتهم التطورات العصرية وانفتاحهم البرامج المستقبلية. (حرنان، 2014، صفحة 43) ،إن العناية و الاهتمام بإعداد المعلم الكفء لا تقتصر فقط على تأهيله في تخصصه وتعريفه بالأصول التربوية وأساليب التدريس وطبيعة التعليم وأهدافه، وخصائص المتعلم ومشكلاته،بل أيضا في تنمية قدراته على التفكير وعلى التخيل والتصور وعلى التركيب والتحليل،والنقد والمقارنة والتطبيق والاستيعاب واستخلاص النتائج وتكوين الآراء الخاصة والقدرة على التأمل. وبرغم جسامة المسئولية الخاصة التي تقع على عاتق المعلم فيما يتعلق بتحقيق تنمية وتكامل شخصية المتعلم ب أبعادها العقلية والاجتماعية والانفعالية والجسمية، فقد أكدت نتائج العديد من الدراسات بأن إعداد المعلمين في مجال تنمية التفكير غير مرضٍ .ومشاركة الطلبة في اختيار المساقات الدراسية بطريقة منفتحة،والتدرب على كيفية الوصول إلى المعلومات من أهم الأسس الحديثة لجعلهم محور ارتكاز التعليم الجامعي. كما أن

التخفيف من أعدادهم في المحاضرات الدراسية؛بحيث تصبح مناسبة للإفادة العلمية والعملية؛يؤدي إلى جعل العملية التعليمية أكثر إيجابية وفاعلية . (وفيق حلمي و إيهاب وفيق، 2011، صفحة 11)

ت- الأساتذة

مدى كفاية عدد أعضاء هيئة التدريس للاحتياجات الفعلية بما يضمن·استقرار واستمرار العملية التعليمية، مدى توافر المؤهلات والخبرات العلمية والمهنية لجميع الأعضاء وفقا للتخصص، مدى ملائمة الأعباء التدريسية لعضو هيئة التدريس لمتطلبات الأداء الفعال، مدى التقدم في الأخذ بالطرق والأساليب الحديثة في التدريس وتوصيل المعرفة بالفاعلية والكفاءة المطلوبة، مدى ملائمة أعداد أعضاء هيئة التدريس إلى أعداد الطلبة؛ ومدى وجود مراكز بحثية متميزة .

ث-المناهج و البرامج

مدى ملائمة البرامج الدراسية لاحتياجات المجتمع وسوق العمل، ومتطلبات· تنمية المعرفة، مدى ارتباط المقررات والمناهج والبرامج الدراسية برسالة الجامعة وأهدافها، ومدى توافر نظام واضح للقياس المستمر لهذا الارتباط، مدى وجود منهج دراسي محدد ومتطور لكل مقرر بما يضمن ملاحقة العصر في جميع المجالات ، مدى ملائمة المقررات، وعدد الوحدات لكل مقرر لمتطلبات منح الدرجة العلمية وفقا للمعايير والأنماط العالمية ، مدى ملائمة البرامج الدراسية والمقررات مع متطلبات الترخيص المهني؛ مدى ملائمة البرامج الدراسية لمتطلبات إعداد خريج لديه القدرة على التحليل والتفكير المنطقي والإبداع وتحمل المسؤولية والعمل ضمن فريق والتعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة وفهم حقيقة المتغيرات العالمية، ومدى التميز الذي تتمتع به كل كلية في برامجها وأنشطتها البحثية . (رقاد، 2013 -2014، صفحة 103)

ثانيا: مؤشرات الأداء الإداري

يتمثل الأداء الإداري في مؤشرين للأداء هما المالي والموارد البشرية.

أ- مؤشرات الأداء المالي

تضم مجموعة من المؤشرات التي يم عرضها فيما يلي :

1- التخطيط المالي

يضم المؤشرات المتعلقة ب: مدى التزام الجامعة بإعداد موازنة سنوية مناسبة ومفصلة وكشف بالمداخيل والمصاريف المتوقعة التي تمثلها السنة المالية، مدى توظيف الجامعة لمواردها وإمكاناتها المالية لتحقيق أهدافها، مدى تأثر الجامعة في اتخاذ قراراتها وإجراءاتها بالموارد المالية الممنوحة لها، ومدى خضوع إجراءات تحديد الموارد المالية واستخداماتها للتقييم الدوري المنتظم.

2- كفاية الموارد المالية :

تضم المؤشرات المتعلقة ب:مدى ضمان الجامعة لاستقرارها المالي من أجل نجاح أنشطتها المختلفة، كفاية الموارد المالية المتاحة سنويا لتحقيق الرسالة والغاية والأهداف الإستراتجية.

3- الإدارة المالية

تضم المؤشرات المتعلقة ب: مدى وجود أنشطة ولوائح مالية تحكم أداء الإدارة المالية للجامعة،مدى وجود نظام للرقابة على الموازنة والشؤون المالية بالجامعة بما يؤمن تطبيق خطط الجامعة الخاصة بالموازنة، مدى تبني الجامعة لنظام محاسبي يعتمد المبادئ

المالية المتعارف عليها، مدى التزام الجامعة بتقديم تقارير الإيرادات والمصاريف إما بصورة مفصلة في تقرير التدقيق المحاسبي أو بإرفاقها كملاحق في التقرير،مدى خضوع عملية تدقيق الحسابات المالية السنوية لمحاسبين قانونيين معتمدين، مدى استقلالية مدققي الحسابات عن الجامعة مع مراعاة ألا يكون لمدققي الحسابات صلة مباشرة بها سواء بصفة شخصية أو مهنية .(شرقي، 2015-2016، صفحة 95).

ب–مؤشرات أداء الموارد البشرية

إن فعالية الموارد البشرية تنبع من وجود مجموعة من السياسات المتناسقة التي توجه العمليات و الممارسات الإدارية في قضايا الموارد البشرية بما يتناسق و أهداف المنظمة من جانب ، ويتماشى مع المفاهيم الجديدة لإدارة الموارد البشرية و النظرة الصحيحة إلى العنصر البشري باعتبارهشريكا من جانب أخر .

1- **سياسة الاستقطاب** : و تتعلق بمدى قدرة الجامعة وسياستها في جذب وإغراء الموارد البشرية من الداخل أو الخارج، بما يتوافق مع أهدافها، مع مراعاة شروط التعيين والكشف عن أفضل المتقدمين عن طريق تطبيق بعض الأساليب العلمية مثل الاختبارات ومقابلات مع تحديد شروط الالتحاق ومواعيد المقابلات والاختبارات .

2- **تنمية الموارد البشرية** : وذلك بزيادة عملية المعرفة والمهارات والقدرات للقوى العاملة، على العمل في جميع المجالات، والتي يتم انتقاؤها واختيارها في ضوء ما اجري من اختبارات مختلفة بغية رفع مستوى كفاءاتهم ومهاراتهم لأقصى حد ممكن وذلك من خلال التدريب والتنمية الإدارية، تلبية احتياجاتهم، وزيادة فرص مشاركتهم، التحفيز ومحاولة تحسين وتطوير قدراتهم.

3- **كفاءة الموارد البشرية** : إن تزويد الموارد البشرية بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة أعمالهم التي يجب عليهم إنجازها،يساعد على تطوير وتحسين مهاراتهم وقدراتهم، ومحاولة تغير سلوك اتجاههم بشكل ايجابي، وبالتالي رفع مستوى الكفاءة والالتزام بأداء الواجبات وفقا لتخصصات والمؤهلات .

4- **الرضى الوظيفي** : وفير كل فرص العمل المناسبة للموارد البشرية التي تتلاءم مع متطلبات العمل،لجعل الموارد البشرية محفزة لأداء العمل بشكل جيد إذ أن الأداء المرتفع يعكس مستوى الرضا.(حسونة، 2011، صفحة 04)

المطلب الرابع : التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي و ضرورة التحسين .

تمر مؤسسات التعليم العالي بالعديد من التحديات و العوائق من جميع الجوانب الثقافية و التعليمية و البيئة

أولا : التحديات التي يواجهها التعليم العالي

إن مؤسسات التعليم العالي مطالبة في كل مرحلة بمواجهة ضغوطات وتحديات العولمة والانفجار المعرفي من خلال مراجعة أهدافها و برامجها، فلسفتها بما يتوافق والتحولات الدولية وفيما يلي عرض لبعض هذه التحديات:

- لا يزال تسيير مؤسسات التعليم العالي يتسم بشكل عام بدرجة عالية من المركزية مما يتطلب مزيدا من المرونة في مشاركة الجهات المعنية بها في اتخاذ القرار.

- يشهد التعليم العالي ضغوطات كبيرة بالنظر إلى ارتفاع عدد السكان و الطلب الاجتماعي المتزايد على هذا المستوى من التعليم و يؤدي ذلك إلى لجوء الدولة و المؤسسات إلى زيادة عدد الطلبة الملتحقين من توفير الموارد المالية المناسبة للطلب المتزايد على التعليم العالي .
- تدني مستوى التكوين في بعض المؤسسات لأسباب تعود إلى مشكلات بيداغوجية، ناتجة عن ضعف التدريس الميداني وضعف التنسيق بين القطاعات المستخدمة وعدم تطابق ملامح النظرية مع المهن المتاحة إضافة إلى اهتمام بالتكوين الكمي على حساب التكوين النوعي .
- نمطية التكوين المبنية على التلقين بحيث لا تفتح المجال للإبداع و الابتكار الفردي ، وان وجد هذا فإنه يبقى محاولات فردية و ليست سياسة تعليمية .
- هجرة الكفاءات وعدم بقائها في الداخل للمساهمة في التأطير والتكوين.
- الحاجة إلى تعزيز أنماط جديدة في التعليم بحيث يخدم بشكل أفضل تنمية مهارات التفكير العلمي
- مراعاة أوضاع هيئة التدريس في التعليم العالي، التي لا تطابق بعض المعايير الدولية.
- أغلب البحوث المنجزة هي بحوث من أجل نيل الشهادات وليس بحوث تنجز من أجل التطبيق العلمي، لها مما أدى إلى الحد من فعالية البحث العلمي وعدم مساهمته في تفعيل العملية التنموية.
- ضعف البرامج و المشاريع المناسبة لخدمة المجتمعات المحلية و المشاركة في تنميتها.
- تتنامى معدلات البطالة بين خريجي الجامعات، وسوء توظيف لأعداد كبيرة منهم في تخصصات أخرى.
- عدم استجابة بعض الأساتذة للتطور، ونمطية التكوين المبنية على التلقين بحيث لا تفتح المجال للإبداع والابتكار الفردي.
- عدم استجابة الطلبة للتكوين المهني اعتقادا منهم أنه اقل من التكوين الأكاديمي وهو ما يخلق اختلالا في التوجه نحو التخصصات.
- **مشكلة التأطير وتزايد عدد الطلبة** : إن مشكل التأطير يرهن البحث العلمي الذي يعد الوظيفة الأساسية للجامعة، فيتجلى لنا النقص الكبير في عدد المؤطرين خاصة في المناصب العليا مقارنة بعدد الطلبة، فنحن بحاجة إلى أستاذ جامعي يمتلك العديد من الكفاءات والمؤهلات ليكون باحثا ومدرسا،ويرتبط هذا المشكل بعدة عوامل ومؤشرات تتمثل فيما يلي:

  - سياسة توظيف غير واضحة، مع التوسع الكبير في العليم العالي.
  - نقص التأهيل العلمي البيداغوجي، ونقص البرامج التدريبية للأساتذة الجامعيين.
  - تأخر رجوع الأساتذة المتكونين بالخارج.
  - الاهتمام بالكم في البحوث الأكثر نوعية.
  - كما أن زيادة عدد الطلبة يعد تحديا كبيرا للجامعة، ويعكس لنا هذا التدفق الأرقام المسجلة في كل دخول جامعي، حيث يصل العدد إلى مليون طالب.

- **مشكلة صعوبة التمويل و توفر المرافق و التجهيزات** : إن الهياكل المنجزة غير مواكبة للزيادات العددية للطلبة بحيث في كل سنة جامعية يتأخر موعد الدخول الفعلي، بالرغم من المجهودات المبذولة في سبيل احتضان الأعداد الهائلة للطلبة، إلا أن ظاهرة الاكتظاظ أصبحت السمة الملازمة لكل الجامعات، بالإضافة غلى زيادة عدد الطلبة والصعوبات المالية للتعليم العالي من العوامل الأساسية لنقص الهياكل والتجهيز، وبذلك فهي لا تفي بحاجات الطلب المتزايدة سنويا إذ يسجل نقصا في التجهيزات والوسائل الحديثة التي تعد اليوم الأداة الرئيسية لاكتساب المعارف، وربط ما هو نظري بما هو تطبيقي ونقص المراجع وتدفق الانترنت.(باركة محمد و عبد الكريم، 2015، الصفحات 16-17)
- **تدفق وتنويع التعليم و التكوين** : إن مجتمعات المعرفة أدت إلى إعادة تقسيم عالمي للشغل والمهن لم يعد بإمكان التكوين الكلاسيكي في الجامعات أن يستجيب لها،هذا المطلب الجديد جعل مؤسسات التعليم العالي تقترح أنظمة إدماجية وبتخصصات متنوعة وبجودة عالية للتربية والتكوين من شانها أن تلبي حاجيات عالم الشغل، كما أدى انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى نشوء جامعات مقاولاتية ذات طبيعة تجارية افتراضية، وهذا ما يجعل التعليم العالي التقليدي موضع تساؤل.(حسين، 2017، صفحة 397)

ثانيا : ضرورة التحسين وآفاق التغيير

والنقطة الأولى التي ينبغي أن ننطلق منها في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي ينبغي أن تتركز على الإنسان وإعطائه القيمة التي يستحقها في مجتمعه. ومعنى هذا ينبغي علينا أن نغير نظرتنا إلى العلم والعلماء وإلى التكنولوجيا. فالوظيفة الرئيسية للعلم هذا تتمثل في القيام ببحوث نظرية وتطبيقية، لتوسيع نطاق الفهم وتعميق معرفة الإنسان بنفسه وبالبيئة التي يعيش فيها، والعمل على تحويل النظريات العلمية إلى منفعة علمية تؤثر في مناهج الحياة كل يوم. والإنسان طبعا، هو الذي يخترع ويحول المعرفة العلمية إلى عنصر إنتاج وذلك عن طريق استخدام القواعد الدقيقة للمعرفة وتحويل النظريات إلى معرفة مطبقة في الميدان العلمي وبذلك يمكنا النظر إلى مجموعة من آفاق التغيير :(بوحوش، 2020)

- تنويع برامج الجامعات ومجالات التكوين،تطوير منهجيات التدريس وآليات التقويم مع التركيز في مضامين المقاييس استجابة للطلب المكثف على التعليم العالي.
- استخدام تقنيات المعلومات والاتصال الحديثة، وتطبيق التعليم عن بعد لتوسيع فرص الحصول على شهادات.
- تعزيز العلاقات مع عالم الشغل وإنشاء شراكات مع المعنيين به وتحليل احتياجات المجتمع والعمل على لبيتها مع أخذ التطورات العلمية والتقنية والاقتصادية بعين الاعتبار من جهة، وتأمين التدريب أثناء الخدمة والمساهمة في خلق فرص عمل جديدة ممن جهة أخرى.
- تشجيع البحث العلمي في شتى المجالات ولا سيما في الميادين التطبيقية مما يؤدي إلى تطوير المعرفة وتعمقها وتوسيع نطاقها لتتلاءم مع خصائص كل بلد ومجتمع.
- تأمين الإعداد و التدريب المناسبين للباحثين في الدراسات العليا، وتوفير الموارد والدعم الضروري للباحثين داخل الجامعة.

- المحافظة على حقوق الباحثين الفكرية وتوفير الآليات التي تتيح الاستفادة من نتائج أبحاثهم.
- إنشاء شبكات وطنية وإقليمية ودولية لتبادلالمعلومات والاستفادة من الخبرات الرائدة.
- اعتماد استراتجيات ملائمة لوضع سياسات التعليم العالي وخططه.
- منح مؤسسات التعليم العالي الحرية والمسؤولية والاستقلالية الذاتية مع الحرص على أن تستجيب لمتطلبات الدولة والمجتمع من تطبيق آليات مساءلة مناسبة.
- اعتبار التعليم العالي خدمة عامة للمجتمع وتوظيفها في تنمية القوة البشرية يتعين على الحكومات تمويله بشكل أساسي لتأمين تكافؤ الفرص بين شرائح المجتمع المختلفة وتأمين الكوادر المناسبة لاحتياجات التنمية.
- تشجيع مؤسسات التعليم العالي على المبادر بطرح خدماتها التعليمية والبحثية والاستشارية والتنموية لقاء عوائد تستوفيها من المستفيدين من هذه الخدمات.
- تعزيز التعاون الفكري والعلمي بين مؤسسات التعليم العلي عبر عمليا التبادل الأكاديمي وتوأمة المؤسسات وإنشاء الشبكات وتسهيل تبادل الخبرات والتجارب الرائدة.
- الحيلولة دون هجرة الأدمغة أو العمل على استعادتها إلى مواطنها الأصلية عبر برامج التعاون الدولي ن وذلك لتسريع التطور الاجتماعي والاقتصادي والاستفادة من الخبرات المكتسبة في الخارج. (باركة محمد و عبد الكريم، 2015، الصفحات 17-18)

المبحث الثاني:مساهمة إدارة المعرفة و مختلفوسائطها الرقمية بتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي

إدارة المعرفة كانت أساس مؤسسات التعليم العالي لكن خلال العامين الأخيرين وجدت مؤسسات التعليم العالي نفسها أمام ضرورة الإستفادة أيضا من كل الوسائط الرقمية في إدارة المعرفة وتوظيفها بصورة مثلى من أجل تحسين أدائها.

المطلب الأول:مراحل إدماج عمليات إدارة المعرفة بفكرة التحول إلى مؤسسة تستعمل الوسائط الرقمية

يقصد بمؤسسات التعليم العالي التي تستخدم الوسائط الرقمية، الجامعة التي تعني بالمشاركة المفتوحة لتبادل المعرفة الرقمية وتطويرها والتي من خلالها يتم توزيع عمليات التعلم والتدريس والمنح الدراسية والبحث العلمي داخل المؤسسات وخارجها،وأيضا هي دمج الأدوات التكنولوجية والموارد الرقمية من وجهات نظر مختلفة في الطريقة الأكاديمية وأنشطة البحث، وتكامل الأدوات والموارد الرقمي.(رمضان محمد، 2019، صفحة 461)، نلاحظ أن التعريفات السابقة ركزت على:

- تعزيز المشاركة المفتوحة لتبادل المعرفة الرقمية وتطويرها.
- التركيز على التحول الرقمي في الجامعات عن طريق دمج الأدوات والموارد الرقمية في عمليات التعلم والإدارة لتحسين الأداء في التعليم العالي.

إن إدراك منطق إدماج عمليات إدارة المعرفة بآليات التحول الرقمي، يستوجب صياغة إستراتيجية التحول ذاتها والتي تتضمن المرتكزات الآتية:

أ- **توفير رؤية رقمية:** مضمون هذه الرؤية يتمثل في تكوين فهم متكامل وتقييم دقيق وشامل للواقع من حيث توفر تكنولوجيا المعلومات والبنى التحتية المناسبة إلى جانب الموارد البشرية المؤهلة للتعامل معها وإدارتها. في مقابلة للحاجات بالمتطلبات على وفق طبيعة العمل وحجمه وآفاق تطوره من جهة أخرى فإنه من المناسب خلق استعداد منظمي يناسب آليات القيام بالأنشطة والفعاليات الجامعية باعتماد القنوات والوسائل الرقمية.

ب-**توفير الإسناد المادي والإداري:** ويتضمن إقراراً إدارياً بتخصيص القدرات المالية المناسبة لاقتناء التسهيلات اللازمة والإنفاق على إعادة تأهيل النظم العاملة كي تستجيب لآليات الرقميات، إلى جانب تأهيل الأطر البشرية التي يمكنها تقديم مشاركة فعّالة في تنفيذ عمليات التحوّل فنياً.

ت-**تحديد منهج التحوّل الرقمي:** إن الرقمية ليست قدر ينزل مرة واحدة، لذا فإن التصور المنهجي في النظرة إلى خطوات ومراحل التطبيق تتطلب قدراً واسعاً من الإلمام بآليات العمل المنظم واختيار خط الشروع المناسب لتحقيق انتقالات هادئة ومتزنة ومحسوبة على وفق معايير ضابطة، مضمونها دراسة الجدوى لكل قرار نحو الرقمية يأخذ بالاعتبار كلف التنفيذ ووقته ومدى توفر متطلباته إلى جانب تحديد الحاجة إلى نتائجه كأولويات بالمقارنة مع خيارات رقمية أخرى . (بسمان فيصل، 2004، صفحة 8)

ج- دمج إدارة المعرفة و الوسائط الرقمية داخل مؤسسات التعليم العالي :

1- مبررات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

كشفت نتائج دراسة أجريت لبحث قضايا وأبعاد تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات من طرف Mikulecka&Mikulecky، بأن البيئة الجامعية تبدو بطبيعتها و الدور المناط بها أنسب البيئات لتطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة وقد حدد الباحثان مجموعة من المبررات لذلك وهي على النحو التالي:

- تمتلك الجامعات عادة بنية تحتية معلوماتية حديثة .
- إن مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمرا طبيعيا جدا بين أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والطلاب بصفة عامة.
- إن أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب للوصول إليها من خلال التحاقهم بالجامعة هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.
- يتوافر بالجامعات عادة مناخا تنظيميا يتسم بالثقة، فلا يتردد أو يخاف أي عضو من نشر وتوزيع ما لديه من معرفة.
- في ظل التشابه الكبير بين الجامعات الحديثة ومنظمات قطاع الأعمال في العصر الحالي، ذلك من ناحية توجه الجامعات نحو تقديم العديد من الأنشطة والخدمات التعليمية والبحثية الاستشارية، لذا فإن أي أسلوب أو طريقة تحت إطار ما يسمى لقاء مقابل مادي قد تمنح الجامعة ميزة تنافسية قد تكون مثار اهتمام لتلك الجامعات، وإدارة المعرفة تعد أحد تلك التقنيات الإدارية الحديثة والرائدة في هذا الاتجاه.

وهناك من يضيف مبررات أخرى نذكر منها :

- توفر صناع المعرفة في مثل هذه المؤسسات، كونها مركز جذب واستقطاب للأساتذة والباحثين وطلبة العلم.
- أن من أهم وظائف مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي الذي ينتج عنه تراكم أصول معرفية داخل هذه المؤسسات تحتاج غلى غدارة فعالة.
- حرص مؤسسات التعليم العالي على القيام بدورها الأساسي المتمثل في نشر وتوزيع المعرفة بين أفراد المجتمع الذي يعد إحدى عمليات إدارة المعرفة.
- رغبة مؤسسات التعليم العالي في تحقيق جودة والتميز في عملياتها ومخرجاتها وكذلك الحصول على الاعتراف الأكاديمي.(سعيداني، 2017، صفحة 158)

2- مقومات استخدام الوسائط الرقمية في مؤسسات التعليم العالي

- **مقومات خاصة بمدخلات مؤسسات التعليم العالي :**

- توفير عدد كافي من أجهزة الحاسوب في مختلف قطاعات التعليم العالي وتوفير خطوط الاتصال بالشبكة العالمية الانترنت وتوصيلها بحجرات أعضاء هيئة التدريس.
- إنشاء موقع ويب للمؤسسة الجامعية على الانترنت أو الشبكة المحلية حتى يتمكن المستفيدين من الخدمات الجامعية والتواصل معها.
- الاستعانة بالفنيين والاختصاصيين لصيانة أجهزة الحاسوب بصفة مستمرة منعا للأعطال التي قد تحدث وتعطل سير عمل بالمؤسسة.
- تصميم مقررات إلكترونية لكل مادة من المواد التي يتم تدريسها سواء للمرحلة الجامعية الأولى أو الدراسات العليا ونشرها على الموقع الخاص بالجامعة.
- عقد دورات تدريبية لتأهيل أعضاء هيئة التدريس بالجامعات على كيفية تصميم البرامج والمقررات الإلكترونية.
- تجهيز قاعات الدراسة بالوسائل التكنولوجية والتقنية التي تيسر على أعضاء هيئة التدريس استخدامها في عرض المادة التعليمية الخاصة بهم.
- بناء ثقافة التعليم الرقمي بين الطلاب حتى يستطيعوا استيعاب الصورة الجديدة للتعليم الرقمي.
- تدريب قيادات الجامعة وتعليمهم للتعامل من خلال الإدارة الالكترونية للمؤسسة الجامعية.

- **مقومات خاصة بعمليات مؤسسات التعليم العالي :**

- يتم تسجيل الطلاب للالتحاق بالجامعة من خلال نظام إلكتروني لا تتدخل به العناصر البشرية.
- متابعة الطلاب للمحاضرات عبر وسائل الاتصال الإلكترونية،حيث يتم تسجيل المحاضرة وإتاحتها بشكل إلكتروني للجميع.

- استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة في التواصل الأكاديمي مع الطلاب، بحيث يخصص الأستاذ الجامعي أوقات للتواصل العلمي مع الطلاب والرد على أسئلتهم.
- تشجيع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات على النشر العلمي التكنولوجي.
- الإشراف العلمي يتم من خلال تكنولوجيا الرقمية الحديثة حيث يوجه عضو هيئة التدريس الطالب للاستفادة من مصادر المعرفة المختلفة.
- قيام شراكة حقيقية بين الجامعات والمؤسسات التي تعمل في مجال التكنولوجيا الحديثة لتأهيل وتدريب منتسبيها وتنمية مهاراتهم في مجال استخدام التقنية الرقمية.

●مقومات خاصة بمخرجات مؤسسات التعليم العالي :

- تطوير شامل ومستمر للمقررات الإلكترونية في ضوء ما يستجد في المناهج التعليمية.
- صيانة مستمرة لأجهزة الحاسوب الموجودة في كافة القطاعات بالجامعة والأدوات والوسائل التكنولوجية الموجودة في قاعات التدريس.
- مراجعة مستمرة لأهداف المستقبلية التي تسعى الجامعة لتحقيقها في ضوء ما يستجد مع التطورات المجتمعية.
- تعزيز دائم لنتائج تعلم الطلاب وتحديد نواحي الضعف والقوة ورصد فجوات الأداء بالمؤسسة الجامعية تمهيدا لوضع خطط تحسين للأداء.
- تأهيل مستمر لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات وتدريبهم على التقنيات الحديثة في مجال عملهم بصفة مستمرة.(ولاء محمود، 2018، الصفحات 22-23)

3- عمليات إدارة المعرفة وإدماجها بفكرة التحول إلى مؤسسة تستعمل الوسائط الرقمية

يمكن تلخيص هذا العنصر في الجدول التالي من أجل التوضيح أكثر:

الجدول رقم (02-02) جدول يوضح عمليات إدارة المعرفة وإدماجها بفكرة التحول إلى مؤسسة تستعمل الوسائط الرقمية

المرحلة الأولى/ عرض المعلومات			
عمليات إدارة المعرفة	آليات التحوّل الرقمي	متطلبات التحوّل الرقمي	خدمات يمكن توفيرها
• تحديد الأهداف • تنظيم • خزن • حصول • اكتساب	• توفير المعلومات. • وضع نماذج قابلة للطباعة. • تهيئة نظام الاتصالات. • تصميم موقع إلكتروني.	• تطوير نظم الاتصالات من خلال زيادة عدد خطوط الهواتف الثابتة والمحمولة. • توفير أجهزة الحاسوب. • توفير أسعار منخفضة للاتصالات والاشتراك في الانترنيت باستثمار المنافسة	• أدلة عمل وإجراءات. • إنشاء قاعدة معلومات إدارية. • إنشاء قاعدة معلومات مكتبية.

• معالجة	وتمثل هذه المرحلة نشاط من طرف واحد.	بين الشركات المتخصصة بتقديم هذه الخدمات. • توفير أطر بشرية مدربة عالية الكفاءة والمهارة. • توفير مراكز خدمات الانترنيت في الكليات والأقسام والمكتبات والمراكز البحثية ومكاتب الخدمات البريدية في الجامعة.	• استخراجإحصائيات.
المرحلة الثانية/ الاتصالات			
• حصول • خزن • اكتساب • نقل • معالجة	• توفير نظام الاتصالات المتبادلة باتجاهين. • وضع المعلومات على الموقع وإتاحتها. • اعتماد نماذج واستمارات لتوفير المعلومات للموقع.	• توفير قناعة حقيقية بحرية تداول المعلومات. • إدخال الانترنيت إلى الفصول الدراسية وقاعات المحاضرات. • تدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام الانترنيت في المحاضرات. • تدريب الإداريين على استخدام الانترنيت. • تدريب العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.	• أنظمة التسجيل. • نظام الامتحانات. • نظام القبول. • إدارة الموازنات. • الأرشيف.
المرحلة الثالثة/ التبادلية			

• مشاركة • توزيع • معالجة • تطبيق • تقييم • استرجاع • تنظيم	• تأمين التبادل بين مكونات الجامعة العلمية والإدارية من جهة والمواقع التي يمكنها خدمة أنشطة تلك المكونات.	• إعادة هيكلة النظم السارية واعتماد حزم برمجية وتطبيقات معيارية. • تشجيع الكليات والأقسام الإدارية على التوسع في استخدام ممكنات الشبكة والانترنيت.	• التسجيل في مقررات. • طلب نماذج محاضرات. • إجراء اتصالات مع الأساتذة. • نظام الترقيات. • طلب بحوث ودراسات. • ملئ نماذج وإقرارات. • دفع أجور ورسوم.
المرحلة الرابعة/ التكامل			
• توليد توزيع • اكتساب إعادة استعمال • ابتكار تطبيق • معالجة • مشاركة • تطبيق	• إقامة أنظمة (Portal) القادرة على دمج وتوفير الخدمات المناسبة للجامعة وفق تكويناتها العلمية والإدارية.	• تطوير وتحسين نظام توصيل المعلومات وتوزيعها. • الاهتمام بإقامة نظام أمني يحفظ سرية المعلومات ويضمن تداولها الآمن.	• تطوير نظم تكاملية تحقق الهدف النهائي.
المرحلة الخامسة/ التطوير المستدام			
• ابتكار • تطبيق • مشاركة • توزيع • تطوير • اكتساب • تنظيم • استرجاع	• تطوير ..... • توسيع ..... • إدخال ..... • اقتناء ..... • إعادة هندسة ..... •	• شمول كافة النظم بالتحول الرقمي. • شمول كافة مكونات الجامعة العلمية والإدارية بالشبكات (الانترنيت، الداخلية، الخارجية)	• السيطرة على المعارف الجمعية. • التنظيم الرقمي النموذجي.

المصدر :بسمان فيصل محجوب ، "**عمليات إدارة المعرفة – مدخل للتحول إلى جامعة رقمية**"،إلى الملتقى الدولي السنوي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي ،جامعة الزيتونة الأردنية ، 26 – 28 أفريل 2004 م ، ص10 .

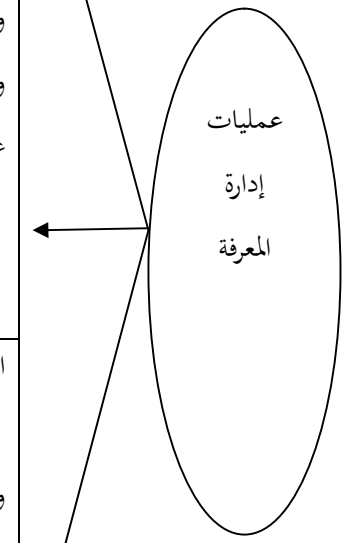
لقد أصبح على مؤسسات التعليم العالي مواكبة التطور التكنولوجي السريع من خلال تطوير منظومتها وتبني إدارة المعرفة بالأساليب المتطورة وتفادي الأساليب التقليدية إذ أن تمسك مؤسسات التعليم العالي بكافة تخصصاتها وأنماطها بالطرق المعروفة سيؤدي بالضرورة على تراجع دور هذه المؤسسات وعزوف الطلاب عن الالتحاق بها في ظل وجود مؤسسات تعليمية أخرى قد طورت بالفعل وقدمت وسائل للتواصل من خلال التكنولوجيا.

4- إعادة هيكلة مؤسسات التعليم العالي إلى مؤسسات تستخدم الوسائط الرقمية ضمن عمليات إدارة المعرفة

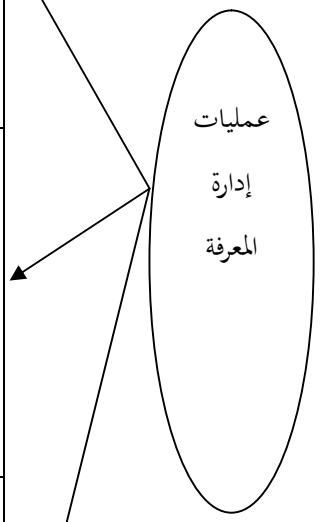
من أجل فهم معنى إعادة هيكلة مؤسسات التعليم العالي إلى مؤسسات تستخدم الوسائط الرقمية ضمن عمليات إدارة المعرفة سيتم علرض الشكل التالي:

الشكل رقم(02-03):إعادة هيكلة مؤسسات التعليم العالي إلى مؤسسات تستخدم الوسائط الرقمية ضمن عمليات إدارة المعرفة

أدوات التعليم والتعلم في مؤسسات التعليم العالي الرقمية	أنشطة الانترنيت/ الشبكة	وصف عمليات التي تتم من خلال الوسائط الرقمية	نمط العملية الرقمية
روابط نصوص فائقة على صفحات الانترنيت الخاصة بالأساتذة.	يتم إرسال البيانات الخاصة بالقرارات ومتطلب الدراسة عبر الجماعات الإلكترونية.	يتم بث المعلومات إلى الدراسيين.	بث المعلومات.
روابط نصوص على صفحات الانترنيت الخاصة بالأساتذة، ونصوص من المكتبة الإلكترونية ونصوص رقمية تعتمد في بثها على الشبكة.	يتم تنظيم مصادر الشبكة والروابط المطلوب الدخول إليها من خلال الأستاذ. ويتم إرسال الشرائح واليدويات والعروض التقدمية عبر البريد الإلكتروني.	تقويم روابط الانترنيت المحددة سلفاً للدارسين لاستكشاف طبيعة المقررات التي يدرسونها، وتحديد المصادر الخارجية، وتنظيم وتسليم أنشطة التعليم والتعلم.	بث المعلومات مع التحديد المسبق المصادر التعليم والتعلم.
البريد الإلكتروني للجامعات List serversالإلكترونية والمؤتمرات الإلكترونية Computer conferencing ، دروس خاصة عبر وسائط الانترنيت.	روابط النصوص، مكتبة رقمية، وتفاعل مباشر عبر الانترنيت بين المعلم والمتعلم تشمل الإشارة والمناقشة والإجابة على تساؤلات المتعلمين .	التواصل من خلال CMC ، الانترنيت والتواصل المتزامن Synchronousco mmunication ، والتواصل غير المتزامن Asynchronous communication	بث المعلومات مع التفاعل عبر الانترنيت، online interaction



دروس خصوصية عبر الشبكة، الدردشة عبر الانترنيت، وحدات وسائط متعددة عبر الشبكة.	تشمل وحدات تعليمية وتفاعل وتغذية مرتدة بمحتوى معرفي معين.	يعتمد على التفاعل مع النصوص المكتوبة، تشمل وحدات تعليمية يمكن أن يدخل إليها الدارسون ويحملونها على أجهزتهم الشخصية.	0بث الدروس المعدة سلفاً عبر الانترنيت.
مصادر، روابط مواقع من إنتاج الدارسين أنفسهم.	تطوير صفحات الانترنيت ذات الصلة بمحتوى معين، تحديد المواقع والمصادر الرقمية العامة على الشبكة ذات الصلة بالمقرر التعليمي.	تعتمد على جهود الدارسين وأنشطتهم الفردية.	تركيب المعلومات وتجميعها وتوفير مصادر التعليم.
أدوات حضور المؤتمرات عبر الانترنيت. حجرات الدراسة النصية والمصورة من خلال كاميرات Webcams.الانترنيت	يتبادل المعلمون والمتعلمون أدوار التفاعل من خلال التعاون المشترط في بيئات التعلم الرقمية.	تعتمد على النصوص الرقمية والمرئية المتاحة على شبكة الجامعة، تعمل على تسهيل التعلم التعاوني، يمكن أن يدخل عليها العديد من المستخدمين في نفس الوقت.	بيئات التعلم التعاونية عبر الانترنيت.



المصدر : بسمان فيصل محجوب ، "**عمليات إدارة المعرفة – مدخل للتحول إلى جامعة رقمية**"،ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي السنوي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي ،جامعة الزيتونة الأردنية ، 26 – 28 أفريل 2004 م ، ص10 .

وضح الشكل ضرورة التحول الرقمي الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي نحو الاستعانة الإيجابية بتلك المستجدات التكنولوجية ومساهمة إدارة المعرفة في تحسين الأداء وقياس رضا الطلاب والعاملين والمجتمع ككل من مخرجات المؤسسة وأخيرا تحديد النتائج المتوقعة من تدخل الوسائط الرقمية وإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

المطلب الثاني : تكنولوجيا إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية ومساهمتها في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي

ساهمت الوسائط الرقمية من خلال دمجها مع عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء أداء مؤسسات التعليم العالي من خلال سهولة الحصول على المعرفة وانتقالها داخل المؤسسة الأمر الذي من شانه أن يغير طريقة الأداء النمطية إلى طريقة أكثر تطورا وقد تم ذلك من خلال:

أولا : مساهمة إدارة المعرفة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي

باعتبار تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي موضوعا مهما وجديدا في طرحه لا يخلو الفوائد المستفادة من عملية تطبيقها في المؤسسة وفق المحاور التالية :

1- التحسين في البحث العلمي :

- زيادة المنافسة والاستجابة للمنح البحثية.
- توفير الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.
- تخفيض تكلفة مصاريف البحث.
- تسهيل عملة البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
- تخفيض التكاليف الإدارية للبحث العلمي.

2- التحسين في مجال تطوير المناهج :

- تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة عن طريق تحديد أفل الممارسات.
- تحسين جهود المراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
- تدعيم جهود أعضاء هيئة التدريس خاصة حديثي الخدمة.
- تحسين الخدمات الإدارية والتعليم باستخدام التقنية.
- سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو برنامج نتيجة لما توفره إدارة المعرفة من أساليب وممارسات الربط بين الأفراد.

3- التحسين في مجال الخدمات الطلابية و خدمات التحسين :

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلبة: خدمات المكتبات المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلبة.
- تحسين كفاءة وفعالية وجهود الإشراف الطلابي من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزئة حاليا بين أعضاء هيئة التدريس والموظفون الذين يقومون خدمات مساندة للطلاب.

- تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس يؤدي بالضرورة إلى تحسين الخرجين ورفع أدائهم ومستواهم.

4- التحسين في مجال الخدمات الإدارية:

- زيادة قدرة مؤسسة التعليم العالي على تحديد جهود التحسين والتطوير في الخدمات.
- تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في مؤسسة 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.

5- التحسين المحقق من التخطيط الاستراتيجي:

- تحسين القدرة على دعم الاتجاه نحو اللامركزية والتخطيط الاستراتيجي وصنع القرار.
- تحسين تبادل المعلومات الداخلية والخارجية.
- تعزيز القدرة على وضع خطة إستراتجية ملبية لاحتياجات سوق العمل.
- تبادل المعرفة المجمعة من عدة مصادر متعددة داخليا وخارجيا، يساعد مؤسسات التعليم العالي في التحول إلى مؤسسة متعلمة وهي تلك المؤسسة القادرة على التكيف السريع مع اتجاهات السوق.(حرنان، 2014، الصفحات 129-130)

ثانيا : مساهمة الوسائط الرقمية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي

هناك مجموعة من التحسينات التي ساهمت الوسائط الرقمية في تحقيقها في ضوء الإمكانات التي تشتمل عليها، والأدوار التي تقوم بها في العملية التعليمية وفي ضوء ما ترتبط به من علاقات في المجالات الأخرى ذات الصلة مثل مجال تكنولوجيا المعلومات ومجال الذكاء الاصطناعي يمكن تلخيصها في:

1- السرعة والدقة في التفاعلات والاستجابات: حيث تمكن الوسائط الرقمية مستخدميها من التفاعلات بمستويات وأساليب متعددة وكذلك الاستجابات بمداخل وطرق متنوعة، بالإضافة إلى السرعة والدقة التي تتصف بها تلك التقنيات الحديثة.

2- التنقلية، والسعة الهائلة للمعلومات:توفر الوسائط الرقمية والتي منها ما يتسم بالتنقلية، توفر إمكانات عالية التخزين والشمولية من حيث توفير البيانات والمعلومات الهائلة بصورها وصيغها المختلفة وترتفع سعة التخزين لتلك الوسائط بسبب تقنية الرقمنة الإلكترونية والضغط للمعلومات.

3- المرونة في تلبية احتياجات المستخدمين:حيث تتيح الوسائط الرقمية مداخل وطرق واختيارات وبدائل متنوعة مما يعمل على تلبية احتياجات المستخدمين لها سواء على البحث أو الحصول على المعلومات أو تبادلها أو تخزينها أو نشرها أو توظيفها بصور وأشكال متنوعة.

4- **اتساع نطاق التوظيف في مجال التعليم الجامعي**:نظرا لما يمكن أن تؤديه الوسائط الرقمية التعليمية منفي أدوار من دعم وتحسين الأداء في التعليم الجامعي سواء فيما يرتبط بالطلاب أو أعضاء هيئة التدريس أو الإدارة التعليمية، فإن الاستخدامات والتقنيات المرتبطة بدمج الوسائط الرقمية تزداد ويتسع نطاق استخدامها.(باسم بن نايف، 2018، صفحة 614)

5- مساعدة الطلاب على تطوير الخرائط الذهنية والمعرفية لديهم، وتمكينهم من ربط المعلومات الجديدة بالمعلومات السابقة، مما يؤدي إلى تطوير البنية المعرفية لديهم ومساعدتهم على التذكر للمعلومات التي يتم تعليمها من خلال الوسائط التعليمية الرقمية وتطوير اتجاهات المتعلمين إيجابيا، مما يعزز ويحفز طلبة الجامعة على استخدامها في مواقف التعلم لديهم.

6- تساعد الوسائط الرقمية بما تشمل عليه من برامج وتطبيقات على تطوير مهارات التفكير المختلفة والتي من أهمها مهارات التفكير الناقد والتأملي والابتكار والإبداعي كما تساعد الطلبة على التعلم النشط والتعلم التعاونيوتنمية قدراتهم على الاتصال الفعال عبر تلك الوسائط الحديثة . (باسم بن نايف، 2018، صفحة 613)

ثالثا: متطلبات انتقال مؤسسات التعليم العالي إلى مؤسسات تستخدم تكنولوجيا الوسائط الرقمية و تعتمد على نظم إدارة المعرفة

إن تطوير مؤسسات التعليم العالي إلى مؤسسات تستخدم تكنولوجيا الوسائط الرقمية و تعتمد على نظم إدارة المعرفة يمكنها من الانتقال من مؤسسات تقليدية إلى مؤسسات تواكب التطور التكنولوجي السريع مما يؤدي بالضرورة إلى تغير ديناميكي في الأداء يمكن توضيح هذا التغير في النقاط التالية:

1- رواج الثقافة الرقمية المدمجة في الجامعة حيث يعد دمج مختلف الجهات التعليمية الفاعلة في الحصول على دور جديد، مثل المكتبات الجامعية، أمرا أساسيا لدعم البحث المفتوح أو استخدام ونشر الموارد التعليميةوالمستودعات المفتوحة المؤسسية.

2- فهم الرقمنة وتأثيراتها التحويلية، هناك اعتقاد شائع حول الرقمنة بأنها استخدام التقنيات والأدوات الجديدة فقط في العمليات التجارية. إلا أن الحاجة الأساسية لمؤسسات التعليم العالي تعني فهم الدور الأوسع للرقمنة في جميع أنحاء المؤسسة دون التركيز فقط على شراء التقنيات الحديثة.

3- تهيئة و تطوير للبنى التحتية. حيث إن معظم الإدارات الجامعية التي دخلت العصر الرقمي والتحول نحو الإدارات والأساليب الرقمية كافحت وسعت جاهدة لتطوير محتوى البنية التحتية والأخذ بمزايا تكنولوجيا المعلومات وأدوات الاتصال.

4- وجود نظم إدارية مرنة ومبتكرة تهتم بالعلم والتكنولوجيا الرقمية، حيث إن نقطة البداية المنطقية التي يجب أن تتمحور عليها استراتجيات الجامعات تكمن في بناء قاعدة من المعلومات والتقنيات الرقمية، وإتاحة الوقت كي تنمو وتساعد على استمرارها، لان التحدي الذي يواجه الجامعات هو كيفية التوافق مع كم المعلومات والتقنيات

الحديثة الهائل الذي يجتاح العالم في عصر المعلومات، وعليها أن تدرك أن تطور المعلومات والتقنيات تمثل القدرة على تكوين أنظمة معلوماتية وتقنية تخدم عمل الجامعات وتكون موازية لمصادر المعلومات التي تغزو من الخارج.

5- القيادة والدعم الإداري: تمثل المفتاح الإداري الرئيس لنجاح الإدارة أو فشلها، كما أن التزام الإدارة يعد أمرا ضروريا بدعم تطبيق نقاط استراتجيات الجامعة ومتابعة القياد للرقمنة، ويتم تطوير ممارسة القيادة للتحول الرقمي على النحو التالي:تأطير التحدي الرقمي من خلال صياغة رؤية رقمية يمكن للفريق الالتفاف حولها، وأيضا بناء الوعي بالفرص والتهديدات الرقمية.

6- تأهيل وتدريب أعضاء هيئة التدريس والإداريين على استخدام التقنية الرقمية ونظم إدارة المعرة والتعرف على مستجدات العصر في مجال التعليم وبناء أنظمة وتشريعات تساهم في دعم العملية التعليمية بشكلها المعاصر.

7- الوعي بالوسائط الرقمية ودراستها، هذا الوعي أمر ضروري لكي يتم تحديد خصائصها وإمكاناتها وفوائدها والأهداف والتطلعات التي يمكن أن تحققها ومعوقاتها وسبل التغلب عليها وإجراءات نشرها وتنفيذها.

8- الاستفادة من مزايا وسائل التواصل الاجتماعي، حيث يتطلب أن يكون لمؤسسات التعليم العالي حضور ثري في وسائل التواصل الاجتماعي، وتمكينهم من الظهور والمشاركة على قنوات التواصل الاجتماعي وذلك عن طريق تحديث الموقع الالكتروني للجامعة، ومن المستحسن أن يدعم المجتمع هذا الانتقال ويحافظ عليه من خلال إنشاء مراكز قيادة الوسائط الاجتماعية أو المراكز الرقمية لتكون بمثابة نقطة محورية للمجتمع.(رمضان محمد، 2019، الصفحات 46-47)

المطلب الثالث: توظيف أهم الوسائط الرقمية (موودل ،Google Meet. ZOOM) في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي

تعتبر أهم الوسائط الرقمية التي فرضتها المرحلة على مؤسسات التعليم العاليفي فترة الوباء والأكثر هاإنتشارا(موودل، Google Meet،ZOOM)

أولا : المنصة الرقمية موودل

تعتبر المنصة الرقمية " موودل: " من أهم الأنظمةالالكترونية الحديثة المهمة للأساتذة والطلبة، حيث تمكن من تبادل المعلومات والدروس، وهو ما نستنتجه مما يلي:

1- تعريف نظام موودل : يعرف نظام موودل بأنه أحد أنظمة إدارة التعلم الرقمي مفتوح المصدر الذي يساعد المعلم في توفير بيئة تعليمية الكترونية كما يمكن استخدام النظام على المستوى الفردي أو المؤسسي.

ويعتبر نظام موودل مجموعة من الخدمات التفاعلية عبر الخط التي تقدم للمتعلمين إمكانية الولوج إلى المعلومات، الأدواتوالموارد لتسهيل التعلم وتسييره عبر الانترنت، وهي المحيط الافتراضي للتعلم وهي منصة مفتوحة مجانية وواسعة الاستعمال.

وتجدرالإشارة أن كلمة "Moodle" هي اختصار للكلمات

–moduleObjectOrientedDynamicLearningenvironment

والتي تعني أن النظام مبني بتقنيات البرمجة غرضيه التوجه ليؤمن بيئة تعليمية ديناميكية. وقد ظهر وطور نظام موودل في استراليا 1999.

2– مميزات نظام موودل (Moodle) :

- أداة مناسبة لبناء المناهج الإلكترونية (تجميع،تبويب، عرض)
- وجود منتدى يناقش فيه المعلم الموضوعات ذات الصلة بالعملية التعليمية.
- يدعم النظام خمسا وأربعين لغة منها اللغة العربية.
- يهتم بوحدة الدرس لإنشاء عدة صفحات تعرض المحتوى أو جزءا منه، ويمكن في نهاية كل صفحة إضافة سؤال أو رابط لصفحة تالية أو سابقة أو أخرى.
- يعطى فرصة جيدة للمتعلم بإرسال واجباته و المهام المكلف بها من قبل المعلم وتحميلها على الموقع بصيغ مختلفة من أجل تقديمها للمعلم (Word،PowerPoint).
- متابعة الطالب من بداية دخوله للنظام حتى خروجه مع توفر تقرير لكل طالب.
- يتضمن أدوات مختلفة للتقويم (مهام، أنشطة،اختبارات، استبيانات) .
- يتضمن معجم Glossary لعمل قواميس للمصطلحات المستخدمة في المنهج، كما يمكن تكليف الطلبة بكتابة المصطلحات لتقييمها من قبل المعلم قبل عرضها.
- يتيح النظام للأستاذ تسجيل طلابه أو تسجيل أنفسهم آليا دون الرجوع لأساتذتهم.
- التصحيح وتسجيل الدرجات تلقائيا حسب معايير يحددها المعلم لاختبارات الاختيار من متعدد أو صح وخطأ أو غيرها من أنماط الاختبارات.
- يستطيع المعلم عمل مجموعات نقاش حسب المهام والمستوى التعليمي أو يقوم النظام بتكوينها.
- يتوفر في النظام غرف دردشة ومنتديات للحوار التعليمي.
- يدعم النظام معايير SCORM العالمية.(زايد، 2020، صفحة 500)

3- مكونات نظام موودل(Moodle)

يتكون نظام موودلمن مجموعة من الوحدات:

1- الموارد : هو كل ما يجنده الأستاذ لدعم الدرس عن بعد وتمنح منصة موودل العديد من الموارد التي تسمح بإدراجها في الدرس عن بعد نذكر منها:

- **المجلد** : يسمح هذا المورد بجمع ملفات عديدة وبالنقر عليه يمكن رؤية وتحميل الملفات المرغوبة.
- **الملصقة** : تسمح بإدراج محتوى قصير (صورة، نص، فيديو) ويكون المحتوى ظاهرا.
- **الملف** : يسمح بوضع روابط لملف موجود في مستخدم موودل، بالنقر على الملف المعني يتمكن الطالب من قراءة المحتوى.
- **كتاب**: يسمح بجمع عدو صفحات الويب مع فهرس للمحتوى.يقوم الطالب بالنقر على رابط الكتاب ليتمكن من إظهار محتواه، كما يتضمن نقط للإبحار من صفحة لأخرى.
- **الرابط**: يسمح بوضع روابط نحو موقع ويب خارجي وبالنقر على الرابط يمكن للطالب الولوج إلى الموقع.

2- الأنشطة:يمكن استعمال العديد من الأنشطة التفاعلية نذكر منها:

- **التواصل و التشارك** من خلال **المنتدى و المحادثة** و التي تسمح بحوارات عن بعد، وكذا **صب الآراء** الذي يسمح بالحصول على مفعول رجعي للفوج. كما أن إضافة **الويكي wiki** للدرس كيفية ممتازة تسمح للطلبة بالعمل سويا على مشروع تشاركي. النظر إلى إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال كسياق ينمي تغيير الممارسات البيداغوجية بمنظور ابستمولوجي سوسيوبنائي.
- **الواجبات**: يمكن للطلبة تقديم أعمالهم على منصة موودل وتقويمها من الأستاذ على المنصة نفسها.بفضل أنشطة **الفرض**، أو **الورشة** .يمكن أن يتم التصحيح الآلي باستخدام الاختبار test من خلال أسئلة موضوعية من قبيل: أسئلة الاختيار الثنائي، أو متعددة، إجابة قصيرة،أسئلة المزاوجة ملء الفراغات إلى أخره.
- **الورشة**:تسمح للطلبة من وضع وإظهار عملهم للمعاينة والتقويم من أقرانهم وأساتذتهم.
- **قاعدة البيانات**:تسمح للطالب من بناء، وإظهار و البحث عن جمع بطاقات في قاعدة البيانات.
- **المحادثة**: حوار متزامن حقيقي بين زملاء القسم،للأساتذة إمكانية فتح المحادثة يوم معين وتوقيت محدد، وبشكل متكرر، يمكن تسجيل محتوى المحادثة لنشرها للجميع أو للبعض فقط،" يمكنك أن تشكل المحادثة قناة للتواصل لطرح الأسئلة والتعليقات، يمكن لمجموعة من الأشخاص بدء حوار مكتوب في فضاء يعرف بغرفة المحادثة، يمكن أن تكون جماعية أو محدودة بين فردين.
- **المنتدى**:يسمح بإجراء محادثات غير متزامنة، و له عدةأشكال." يشكل المنتدى المصمم بشكل جيد فضاء مثاليا للتعلم .لأنه يجبر الطالب على التعبير الكتابي، فيصبح وسيلة فعالة لتفتح تفكير الفرد. إن التفاعل النشط من خلال الكتابة يساعد الطالب على تملك مفاهيم جديدة تمت مناقشتها خلال المنتدى.

- **المسرد**:وسيلة جمع قائمة التعاريف، مثل القاموس. يمكن ربط التعاريف آليا في محتوى الدرس ليظهر مباشرة .
- **الويكي wiki**: لفظ يشير إلى السرعة في لغة جزر هاواي، تستعمل للتعبير المختصر عن جملة what i know is "ما أعرف هو " ، هي صفحات ويب للتشارك، وتعتبر أدوات فعالة تسمح لمجموعة الطلبة العاملين على نفس المشروع ، من طبع وتغيير وإضافة محتوى، فهو إنتاج جماعي لوثيقة يقوم الأستاذ بالتعليق عليها.(أحميد، 2018، الصفحات 70-71)

3- **سبل تفعيل نظام موودل**: يتطلب تفعيل مقررات موودل الإلكترونية اتخاذ عدة خطوات تحتاج إلى وقت وجهد وتمويل ضخم منها:

- تعديل سياسة التعليم على مستوى المؤسسات التعليمية بحيث تجعل المقررات أداة مساندة في العملية التعليمية في جميع المراحل.
- تشكيل لجنة علىمستوى المنطقة التعليمية تتولى عملية تطوير تتكون من فريق عمل يضم مجموعة من المتخصصين في عدة مجالات مثل تطوير المناهج وتكنولوجيا التعليم.
- دراسة واقع استخدام تكنولوجيا أي حصر الأجهزة والبرامج التعليمية المتوفرة في المؤسسة التعليمية.
- دعم إدارة المؤسسة وتشجيعها لدمج المقررات الالكترونية في التعليم على مستوى مقررات المختلفة والصفوف والمراحل المختلفة.
- تحديد مدة زمنية لتنفيذ خطة الدمج في تدريس المقررات والصفوف المختلفة .بحيث تتم عملية الدمج على مراحل تتكون كل منها من خطوات صغيرة متدرجة.
- تخصيص ميزانية ضخمة لدمج المقررات الالكترونية في مقررات مراحل التعليم العام، ولتغطية نفقات تدريب أعضاء هيئة التدريس، وتوظيف الخبراء والمدربين، وصيانة نظام موودل لإدارة المقررات الإلكترونية، وشراء الأجهزة والبرامج.
- إنشاء بنية تكنولوجية تحتية تشمل إيصال خدمة الانترنت إلى المؤسسة التعليمية وتزويدها بأجهزة الحاسوب وما يصاحبها من أجهزة مناسبة للتعليم عن بعد وبرامج تعليمية واستبدال الأجهزة القديمة إن وجدت بأجهزة أخرى حديثة ومتطورة.
- تهيئة الطلاب لإدارة جميع المعلومات التي سيتعاملون معها في المقرر، والتأكد من أن الطلاب قادرين على الاتصال بالمعلم ومع بعضهم البعض ومحتوى المقرر مع تقديم التغذية الراجعة، والتواصل بين الطلاب والمعلمين،وان تكون الأهداف والمادة العلمية وقائمة موضوعات المقرر واضحة، ودعم المعلم قوي.(زايد، 2020، الصفحات 501-502)

ثانيا: برنامج زووم" Zoom"

1- تعريف برمجية زووم Zoom : عبارة عن منصة وخدمة اتصال مرئي وسمعي وأدوات اتصال أخرى، وتفيد التعليم والتدريب والعمل من عقد اجتماعات ومقابلات وغيره، فهو يقدم الفرصة لعقد – أو جدولة – المحاضرات والاجتماعات

عبر الإنترنت (أون لاين) وذلك من خلال إتاحة الغرف الإلكترونية التي يتم عقد الاجتماعات بها، لكل غرفة رقم تعريفي خاص بها، ويمكن دعوة الأشخاص من خلال عدة طرق كتبادل الرقم التعريفي أو الرابط أو إرسال الدعوة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي،بعدها يمكن تشغيل كلا من الصوت أو الكاميرا أو الاثنين معاليتم عقد الاجتماعات مع إتاحة التواصل الجميع من بالغرفة.

2- مميزات منصة زووم Zoom

-المجانية: يمكن تحميل واستخدام نسخة البرنامج المخصصة للأجهزة الشخصية والتطبيق المخصص للهواتف الذكية بشكل مجاني تام مع التأكيد انه ليس برنامج مفتوح المصدر. ويمكن الاشتراك (الدفع) لإضافة بعض الميزات الإضافية مقابل الدفع المالي.

- **الأجهزة وأنظمة التشغيل:** يمكن القول ان برمجية زوم(Zoom) مكنها العمل على الأجهزة الشخصية: بنظام تشغيل ويندوز(Windows)أو لينكس(Linux) مثل(Fedora, Ubuntu) أو ماك (Mac) ،ويتوفر منالبرنامجتطبيق يقدم معظم المميزات التي يقدمها البرنامج ويمكن تشغيله على الهواتف الذكية بكل بساطة سواء اندرويد(Android) .

- **سرعة اتصال الإنترنت المطلوبة:** من ميزات هذه المنصة إمكانية العمل ضمن اتصال بجودة مميزة حتى وان كان الاتصال ضعيفا.

-**التسجيل:** يتمالتسجيل البرنامج أو التطبيق من خلال البريد الإلكتروني، أو من خلال تسجيل الدخول بحسابات شبكات التواصل الاجتماعي مثل فيس بوك .

- أنواع الغرف : هناك غرف صوتية فقط وهناك أيضا الغرف التي يمكن استخدام الاتصال المرئي بها (صوت فيديو) والصوت يمتاز بالوضوح.

- **التنظيم:** دائما يظهر اسم المتحدث على نافذة المنصة تجنبا لعدم حدوث خلط بين أصوات المتحدثين.

- عدد الحضور وطول مدة المحاضرة: يمكن للغرفة الواحدة (المحاضرة الواحدة) استيعاب عدد من المشتركينيصل إلى 100 مشترك بالغرفة الواحدة وهذا للعرض المجاني وللعرض المدفوع ممكن زيادة العدد. و للاشتراك المجاني يصل وقت الجلسة الواحدة إلى حوالي 40 دقيقة، أما الاشتراك المدفوع فوقت الجلسة غير محدد.

- تسجيل الاجتماعات: تتيح المنصة إمكانية تسجيل المحاضرات/الاجتماعات بالصوت والفيديو ويتم تخزينها على الحاسوبشكلتلقائيبصيغة صوتية فقط، أو بصيغة الفيديو أيضا .

-المحادثات الكتابية : تحتوي المنصة على إمكانية للدردشة (المحادثات الكتابية) ويمكن استخدامه أثناء انعقاد الاجتماعات، مع إتاحة التواصل مع المجموعة ككل أو مع شخص محدد.

–مشاركة الشاشة: تحتوي المنصة على أداة تتيح مشاركة شاشة الجهاز مع المجموعة كلها أو بعضها: بمعنى أن يرى البقية كل ما يعرض على جهاز المدرب (أو من يسمح له من المشاركين) سواء فيديو، عرض بور بوينت، صورة، موقع...، وبالتالي يمكن استخدمه لعرض ومشاركة العديد من النوافذ والبرامج الأخرى على الجهاز. ويمكن للمشاركين عبر هذا البرنامج مشاركة شاشاتهم في وقت واحد.

– السبورة البيضاء: تقدم المنصة أداة الوايت بورد التي يمكن من خلالها الرسم والكتابة على الشاشة ومشاركة الآخرين، فيمكن استخدامها من خلال الفأرة في حالة المنصة، أو باستخدام اللمس في حالة الهاتف الذكي.

– الجدولة : توفر المنصة أداة الجدولة التي تتيح لك الإعداد لمحاضرة بشكل مسبق بكل سهولة، فيمكن تحديد الموعد والمدعوين بالإضافة إلى إمكانية تحديد كلمة سر للدخول إلى غرفة الاجتماع.

–الكتم: مكنك كتم الصوت أو إيقاف الاتصال المرئي من الشخص نفسه بأي وقت خلال الاجتماع دون الحاجة إلى الخروج من الجلسة ويمكن للمدرب كتم شخص بعينه أو يتم الجميع وعند ذلك يمكنك استخدام ميزة رفع اليدليسمح لك المدرب بالحديث.

– الاجتماع بأمان وخصوصية :التشفير المتكامل لجميع الاجتماعات، وأمان المستخدم القائم على الدور، وحماية كلمة المرور، وغرف الانتظار .

- لا يحتاج الحضور إلى حساب للانضمام للجلسة.

- يمكن مشاركة عرض تقديمي حتى في حال توفره على حاسوب آخر.

3– نصائح مفيدة في استخدام زووم Zoom :

- استخدام نفس الرابط في الاجتماعات الدورية المتكرر (لذوي النسخة المرخصة).
- تعمد تسجيل المكالمات الفيديوية بدلا من الصوتية.
- قم بجمع المعلومات من الحضور خلال الاجتماع.
- اعمل كتم للجميع بهدف منع التشويش وامنع إمكانية رفع الكتم من قبل المشاركين..
- باغت أي مشارك برفع الصوت عنه وطلب الإجابة عن سؤال ما بهدف جذب الانتباه والتأكد من تواجده.
- اسمح للكلام لمن يرفعيده .
- أطلب من المشاركين عدم تشغيلكاميراتهم إلا إذا لزم الأمر.
- شاهد من قام بالحضور.
- استخدم الاختصارات الأساسية في البرنامج .

- إذا أساء الطلاب استخدام الدردشة فيمكنك منع الدردشة العامة وفقط مع المضيف.
- لا بأس باستخدام الاقتراعات/التصويتات في كثير من الأمور. (جميل، 2020، الصفحات 5-7)

ثالثا :جوجل ميت Google Meet :

1- **تعريف جوجل ميت Google Meet**:هي خدمة مدفوعة من شركة جوجل العالمية ضمن مجموعة خدمات Google G Suiteالمدفوعة، ولكن بعد تفشي جائحة كورونا وأصبح كل شيء يتم من المنزل تقريبًا سواء كان عملًا أو تعليمًا، قررت جوجل تحويل الخدمة إلى خدمة مجانية لجميع المستخدمين، حيث يُمكن لأي شخص استخدامخدمة جوجل ميت الجديدة والانضمام إلى دردشات فيديو جماعية وحماية خصوصيتك بشكل كامل من خلال الهاتف أو جهاز الحاسوب.

تتميز خدمةGoogle Meet بأنها خدمة متكاملة كُليًا مع G Suite حتى يتمكن المستخدم من الانضمام إلى الاجتماعات مباشرةً من حدث تقويم أو دعوة بريد إلكتروني، وتعمل الخدمة على توفير جميع تفاصيل الأحداث المهمة عند الحاجة إليها، سواء كان انضمام الشخص من خلال جهاز الحاسوب أو الهاتف الذكي أو حتى من قاعة المؤتمرات، كما تُساعد في التخلص من متاعب الانضمام إلى مكالمة فيديو في العمل، فكل ما يحتاجه المستخدم هو إعداد اجتماع ومشاركة رابط، ويتمتع تطبيق Google Meetبواجهة سريعة وسلسة وإدارة ذكية للمشاركين.(النجار، 2020)

2- مميزات تطبيق جوجل ميت

- **لايحتاج إلى برامج ملحق**

عندما تستخدم تطبيق جوجل ميت فأنت لست بحاجة إلى تحميل تطبيقات مُلحقة، على عكس ما يحدث في تطبيق Zoom الذي يحتاج إلى تثبيت تطبيق أو ملحق للمتصفح.

- **يتوفر على أنظمة الهواتف الذكية**

بعد التطور الذي أجرته جوجل على خدمةGoogle Meet أصبح التطبيق متوفرًا على نظام تشغيل أندرويد و iOSوباقي الأنظمة المختلفة.

- **لا يحتاج إلى رموز أو كلمات سر**

في حال رغبت باستخدام خدمة جوجل ميت على الجهاز الحاسوب فإنه يمكنك الدخول الى الاجتماع بمجرد النقر على رابط الاجتماع، ومنحه السماح للوصول إلى الميكروفون و الكاميرا، ولا يتطلب أي رموز أو كلمات سر كما هو الحال في تطبيق زووم.

- **أكثر استقرارًا وأمانًا**

تُشير بعض التقارير العالمية إلى أنGoogle Meet يُعد من واحدًا من أبرز التطبيقات التي تتمتع بأعلى جودة من الأمان والاستقرار.

- **عقد مكالمات الفيديو لمدة 60 دقيقة**

تمنح النسخة المجانية من تطبيق جوجل ميت إمكانية عقد مكالمات الفيديو لمدة 60 دقيقة كحد أقصى.

- **100مشارك في المكالمة الواحدة**

يبلغ عدد المشتركين في مكالمة الفيديو الواحدة التي تتم عبر تطبيق جوجل ميت نحو 100 مشارك، وهو ما جعله يتفوق على تطبيق زووم.(النجار، 2020)

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل وجدنا أن إقبال مؤسسات التعليم العالي على إدخال نظم إدارة المعرفة و الوسائط الرقمية في مرافقها ازداد مع تزايد أهمية خلق المعرفة وتداول المعلومات و البيانات بين مختلف الإدارات ، وتكمن قيمة وأهمية هذه التكنولوجيا في التسهيلات التي أتاحتها من القدرة الكبيرة التي تتمتع بها في جمع البيانات وتصنيفها وتخزينها واسترجاعها وبثها بأكبر كميات ممكنة لتصل إلى عدد غير محدود من الأفراد وفي وقت قصير مهما تباعدت المسافات بينهم ، وإن التعليم العالي ومختلف المؤسسات و الهياكل التابعة له لينظر إليه على أنه أرفع و أسمى مستويات التعليم ومن هذا المنطلق كان لزاما عليه أن يواكب التغيرات والتطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل الحفاظ على مكانته والعمل على تحسين أدائه وتحويل الأزمة إلى فرصة واستخدام مختلف الوسائط الرقمية في العملية التعليمية تؤدي بالضرورة إلى تحسن الأداء وتطوره بما يتماشى مع الكم الهائل من المعرفة التي أضحت متواجدة في البيئة المحيطة .

ومن خلال الفصل الموالي سنتعرف على دور وعلاقة إدارة المعرفة وتوظيف مختلف الوسائط الرقمية بتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة.

الفصل الثالث:إبراز علاقة ودور أبعاد إدارة المعرفة ومختلف الوسائط بتحسين أداء جامعة محمد خيضر –بسكرة–

تمهيد

بعد تعرفنا في الفصول السابقة على متغيرات الدراسة إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية وأداء مؤسسات التعليم العالي ونظرا لأهمية إدارة المعرفة ووسائطها الرقمية خاصة فيما يتعلق بتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي خاصة في الفترة الحالية التي أصبحت أساسها التكنولوجيا والوسائط الرقمية سواءا في التعليم عن بعد أو الأعمال الإدارية أو مختلف مهام الجامعة ، حيث من خلال هذا الفصل سنقوم بعرض الجزء التطبيقي والذي تم إجراءه في جامعة محمد خيضر بسكرة والمتمثل في دراسة أفراد العينة المتمثلين في مختلف الموظفين من إداريين وأساتذة باستخدام أداة الدراسة المتمثلة في استبيان، لجمع البيانات اللازمة وتطبيق مختلف العمليات الإحصائية بواسطة البرنامج الإحصائي(Spss)، من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول:نظرة حول جامعة محمد خيضر بسكرة.
- المبحث الثاني :عرض نتائج الدراسة اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

المبحث الأول:نظرة حول جامعة محمد خيضر بسكرة

يتم التطرق في هذا المبحث إلى جامعة محمد خيضر-بسكرة-، والتعرف عليها وعلى الكليات والأقسام التي فيها وعلى الأقسام التي تحتويها هذه الكليات بالإضافة إلى مهام والجامعة.

المطلب الأول: نبذة عن جامعة محمد خيضر بسكرة.

أنشأت جامعة محمد خيضر-بسكرة سنة 1984 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية وبالاستقلالية المالية.

تتشكل الجامعة من هيأت(مجلس إدارة ومجلس علمي)، رئاسة الجامعة، كليات ومعاهد وملحقات في بعض الأحيان، كما تتضمن مصالح إدارية وتقنية مشتركة.

مرت جامعة محمد خيضر-بسكرة بثلاث مراحل تتمثل في:

1- مرحلة المعاهد (1984-1992):تم إنشاء جامعة محمد خيضر من خلال المعاهد الوطنية التالية:

- المعهد الوطني للري (المرسوم رقم 253-84 المؤرخ في 1984/08/18).
- المعهد الوطني للهندسة المعمارية (المرسوم رقم 253-84 المؤرخ في 1984/08/05).
- المعهد الوطني للكهرباء التقنية (المرسوم رقم 169-86 المؤرخ في 1986/08/18).

2- **مرحلة المركز الجامعي (1992-1998)**:

كانت المعاهد الوطنية تتمتع باستقلالية إدارية، بيداغوجية ومالية، وتتكفل هيئة مركزية بالتنسيق فيما بينها، 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،معهدالإلكترونيك، معهد الإعلام الآلي، معهد الأدب العربي ، معهد علم الاجتماع، معهد الانجليزية).

3- مرحلة الجامعة (من 1998إلى يومنا هذا):

وعلى اثر صدور المرسوم رقم 219-92 المؤرخ في: 1992/07/07 تحول المركز الجامعي إلى جامعة تضم 07 معاهد، وإصلاح التعليم العالي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 397-98المؤرخ في 1998/12/02، المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة، تشكلت جامعة محمد خيضر بسكرة من ثلاث كليات، وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 255/04 المؤرخ في 29 أوت 2004، والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة أصبحت الجامعة تتكون من أربع كليات.

جاء المرسوم التنفيذي رقم 90-09 المؤرخ في 21 صفر 1430 هـ الموافق ل17 فيفري 2009، الذي يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 219-98 المؤرخ في 1998/07/07 وأصبحت الجامعة تتكون من 6 كليات هي:

1- كلية العلوم وعلوم الطبيعة والحياة.
2- كلية العلوم والتكنولوجيا.
3- كلية الآداب واللغات.
4- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
5- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
6- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

كما عدل المرسوم التنفيذي المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 219-98 بحيث تضم مديرية الجامعة زيادة على الأمانة العامة والمكتبة المركزية أربع نيابات مديرية تكلف على التوالي بالميادين التالية:

1- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج.
2- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في ما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.
3- نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.
4- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.(موسوعة ويكيبيديا الحرة)

وتضم جامعة محمد خيضر –بسكرة أيضا على الخدمات الجامعية حيث يتوفر قطاع الخدمات الجامعية حاليا على:

- **12 إقامة جامعية**:تضم 05 إقامات للذكور و07 إقاماتللإناث
- **عدد حافلات النقل الجامعي**: 96 حافلة.
- **عدد المطاعم الجامعية المركزية**: 01 مطعم واحد.

المطلب الثاني : كليات وأقسام جامعة محمد خيضر بسكرة

تحتوي جامعة بسكرة على 06 كليات و 32 قسم ومعهد 01:

1- كلية العلوم وعلوم الطبيعة والحياة:قسم الرياضيات، قسم الإعلام الآلي، قسم علوم المادة، قسم علوم الأرض والكون، قسم العلوم البيولوجية،قسم العلوم الزراعية.

2- كلية العلوم والتكنولوجيا: قسم هندسة الطرق، قسم الهندسة المدنية والري، قسم الهندسة الميكانيكية،قسم الهندسة الكهربائية،قسم الهندسة المعمارية.

3- كلية الآداب واللغات: قسم اللغة والأدب العربي، قسم الآداب واللغات الأجنبية.

4- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:قسم العلوم الإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية.

5– كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: قسم العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، قسم علوم التسيير.

6– كلية الحقوق والعلوم السياسية: قسم الحقوق، قسم العلوم السياسية.

والمعهد يحتوي على:

1– معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضة : قسم الإدارة والتسيير الرياضي، قسم التدريب الرياضي، قسم التربية الحركية.

المطلب الثالث:الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة

1– مديرية الجامعة:وتخضع هذه الأخيرة لسلطة مدير الجامعة المسئول عن السير العام للجامعة، وتضم ما يأتي:

أ– نيابات مديرية الجامعة

والتي يحدد عددها وصلاحيتها وفقا لمرسوم إنشاء الجامعة:

- **نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات:**

تشمل هذه النيابة على مصلحتين : مصلحة التعليم والتدريب والتقييم.

- **نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.**

تشمل هذه النيابة على مصلحتين هما: مصلحة العلاقات الخارجية والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية،، مصلحة التعاون والتبادل والشراكة.

- **نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالي فيما بعد التدرج**

تشمل ثلاث مصالح : مصلحة ما بعد التدرج، مصلحة التأهيل الجامعي ، مصلحة البحث العلمي.

- **نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه**

تشمل هذه النيابة على:مصلحة الإحصاء والاستشراف، مصلحة التوجيه والإعلام، مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة.

ب–الأمانة العامة

إن الأمانة العامة هي ثاني أهم جهاز مشكل لمديرية الجامعة، وتوضع هذه الأخيرة تحت مسؤولية أمين عام مكلف بسير الهياكل الموضوعة تحت سلطته والمصالح الإدارية والتقنية المشتركة التي تعمل على تنفيذ العديد من المهام، وتشمل الأمانة العامة التي تلحق بها مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي على الهياكل التالية:

- **المديرية الفرعية لشؤون الموظفين والتكوين.**
- المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.
- المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة.
- المديرية الفرعية للوسائل العامة والصيانة.

ت–المصالح المشتركة .

- مركز التعليم المكثف للغات.
- مركز الشبكات وأنظمة الإعلام والاتصال .
- مديرية النشر.
- وحدة الطب الوقائي.

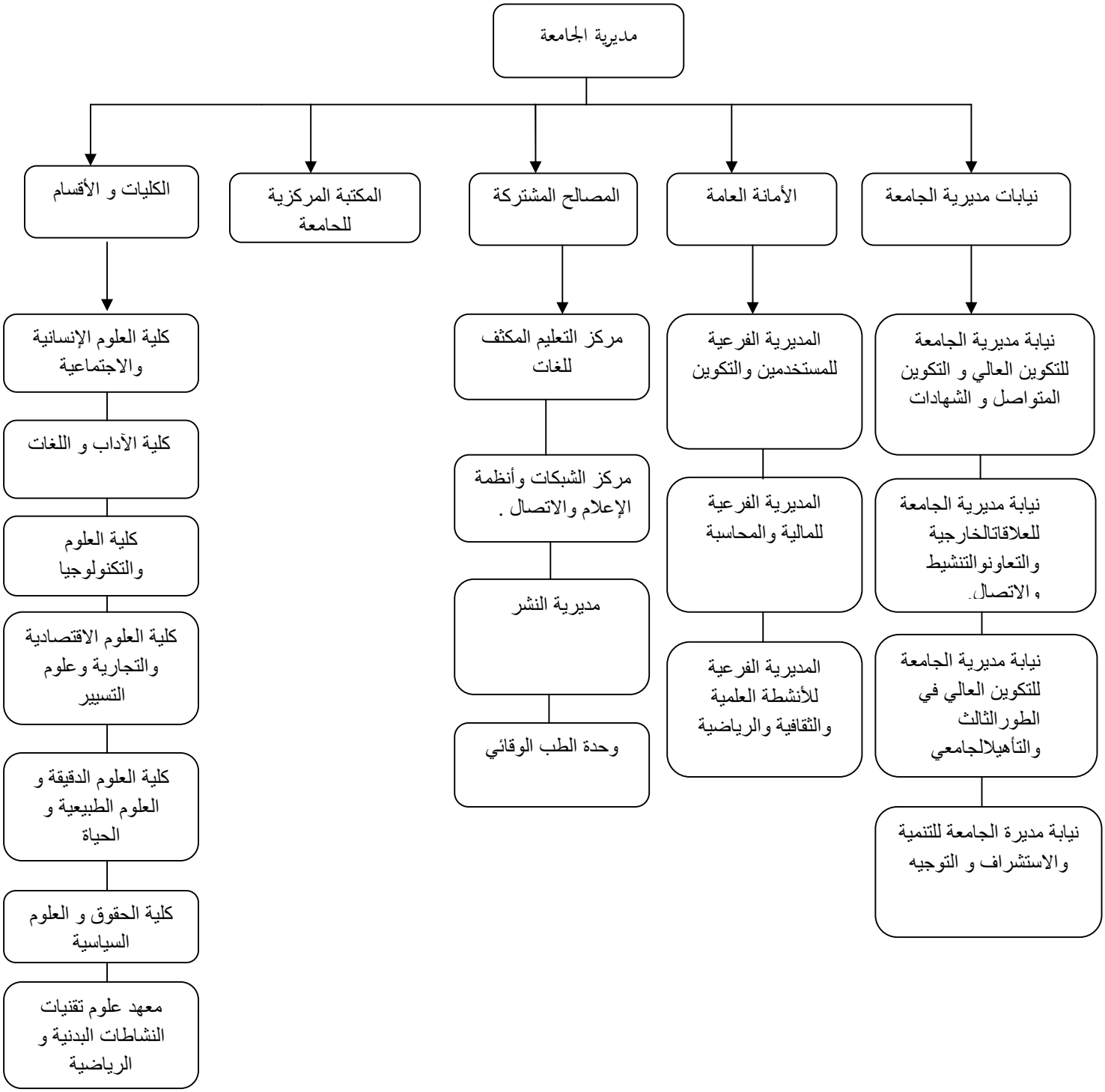
ث–المكتبة المركزية للجامعة

- مجلس إدارة الجامعة.
- المجلس العلمي للجامعة .
- لجنة الأخلاقيات والآداب الجامعية.

ج– الكليات والأقسام

تتشكل كل كلية من مجموعة من الأقسام حيث يمثل القسم شعبة أ, تخصصا في المادة ويضم كل قسم لجنة علمية يديرها رئيس القسم بمساعدة مساعد القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج، مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي.(موقع جامعة محمد خيضر بسكرة)

الشكل رقم(03–01): الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على موقع الجامعة.

المبحث الثاني :عرض نتائج الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى الأدوات والإجراءات المتبعة ومختلف مراحل الحسابات التي قمنا بها من أجل تحليل الاستبيان وعرض نتائجـه.

المطلب الأول : مراحل بناء الإستبانة

خصص هذا المطلب لتوضيح المجتمع الذي نحاول دراسته والعينة المأخوذة التي تم إجراء مختلف العمليات الإحصائية عليها وتحليلها.

أولا : مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في كل الأفراد الذين يكونون مشكلة الدراسة، وبالتالي فإن مجتمع دراستنا موجه لكل أساتذة والإداريينبجامعة محمد خيضر بسكرة.

ثانيا:عينة الدراسة

تم توزيع 60 استمارة على الأساتذة والإداريين في ثلاث كليات (كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)في جامعة محمد خيضر بسكرة، تم استرجاع 57 استمارة منها 50 صالحة للتحليل الإحصائي.

ثالثا: أدوات جمع البيانات وخطوات بناء الإستبانة

أثناء إعداد الدراسة تم الاعتماد على مصدريين أساسيين لجمع المعلومات وصياغة الاستبانة وهو ما سنحاول التطرق إليه فيما يلي:

1- المصادر الأولية

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، والذي صمم خصيصا لهذا الغرض وتحليله باستخدام البرنامج الإحصائيStatistical Package For Social Sciences(spss)، وقد تم إعداد إستبيان حول " **دور إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي**" وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين:

القسم الأول: يتعلق هذا القسم بالمعلومات الشخصية الخاصة بأفراد المجتمع الإحصائي والمتمثلة في كل من (الجنس، السن، الخبرة، المؤهل العلمي، الوظيفة، الكلية)

القسم الثاني: يتعلق هذا القسم بموضوع الدراسة والذي تم تقسيمه هو الآخر إلى محورين أساسيين هما كالآتي :

المحور الأول: يتعلق بإدارة المعرفة يضم هذا الأخير أربعة أبعاد (توليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية، تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية، توزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية، تطبيق المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية) حيث يتضمن كل بعد 05 عبارات وهو ما يعادل 20 عبارة.

المحور الثاني:يتعلق هذا المحوربأداء مؤسسات التعليم العالي من خلال 14 عبارة .

2– المصادر الثانوية

لمعالجة الإطار النظري للدراسة تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الثانوية التي تخدم موضوع الدراسة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وتتمثل هذه المصادر في الكتب، المذكرات، المقالات، المواقع الإلكترونية.

3– خطوات بناء الإستبانة

تم إعداد الاستبانة على النحو التالي :

– الإطلاع على مختلف الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في موضوع الدراسة وصياغة فقراتها.

–إعداد استبانه أولية.

–عرض الاستبانة على المشرف للتحقق من مدى مطابقتها لمتطلبات الدراسة.

–ثم القيام بتعديل الاستبانة حسب ملاحظات المشرف.

–عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين،والذين بدورهم قاموا بإعطائنا بعض الملاحظات.

–القيام بتعديل الاستبانة مرة أخرى حسب ملاحظات المحكمين والخروج بالشكل النهائي للاستبانة (34) فقرة.

–توزيع الاستبانة على أفراد العينة لجمـــع البيانات اللازمـــة .

الجدول رقم (03–01):جدول يوضح الإطار العام للدراسة

الاستبيانات	العدد	النسبة المئوية
الاستبيانات التي تم توزيعها	**60**	**%100**
الاستبيانات التي فشل جمعها	**03**	**%5**
الاستبيانات التي تم جمعها	**57**	**%95**
الاستبيانات الغير صالحة للتحليل	**7**	**% 11.66**
الاستبيانات الصالحة للتحليل	**50**	**%83.3**

المصدر:من إعداد الطالبة

وقد كانت درجة الإجابة على كل فقرة مكونة من 5 درجات، أي الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي (likert ,scale) لقياس الاستبيان، وذلك حسب التصنيفات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03–02):جدول يوضح درجات مقياس سلم ليكارت الخماسي

الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطالبة

تم تحديد الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكارت الخماسي وهذا من خلال تحديد طول الفئات المقياس المستخدم في محاور الدراسة عن طريق حساب المدى (1-5=4)، ومن ثم تقسيمه على عدد الفئات المقياس للحصول على طول الفئة الصحيح أي(5/4=0.8)بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس والمتمثلة في الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى وهكذا أصبح طول الفئات كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(03–03): مقياس ليكارت الخماسي .

الدرجة	الاجابة	المتوسط المرجح
1	غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
2	غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
3	محايد	من 2.60 إلى 3.39
4	موافق	من 3.40 إلى 4.19
5	موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر : من إعداد الطالبة.

المطلب الثاني: صدق وثبات الإستبانة والتحقق من الثبات والأدوات المستخدمة

يقصد بالصدق اختبار الأداة ما إذا كانت فعلا تعكس محتوى الدراسة وتقيس ذلك بفاعلية، 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:

أولا: صدق الإستبيان

الصدق الظاهري للمقياس: للتأكد من صدق مقياس الدراسة، والذي يعني مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه، ثم استخدام الصدق الظاهري، حيث تم عرض المقياس على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس مختصين في مجال الدراسة بجامعة محمد خيضر بسكرة، وقد بلغ عدد المحكمين (02) وعلى هذا الأساس تم إعداد الشكل النهائي للإستبانة.

ثانيا: ثبات الإستبانة

تم قياس ثبات هذه الإستبانة باستخدام الحزم الإحصائية من خلال استخراج معامل الثبات وهذا للتأكد من عدم حصول أي خطأ على البيانات في حال أعيدت نفس الدراسة في الظروف المستخدمة في الدراسة الأولى.

ثالثا:التحقق من ثبات الإستبانة

من أجل الحصول على معلومات دقيقة يجب الحصول على إجابات تكون ثابتة، وهذا الأمر يعد لازم ومن متطلبات الدراسة، وبالتالي استعملنا معامل ألفا كرونباخ للتحقق من الثبات فهو يزودنا بتقدير جيد ودقيق للثبات، وقد قامت الطالبة بالتحقق من الثبات باستعمال معامل ألفا كرونباخ وتوصلت إلى الجدول التالي:

الجدول رقم (03–04): معاملات الثبات للدراسة باستخدام ألفا كرونباخ

البيان	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	معامل الصدق
محور إدارة المعرفة	20	0.836	0.914
محور أداء مؤسسات التعليم العالي	14	0.787	0.887
مجموع محاور الاستبيان	34	0.880	0.938

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Spss26

- الصدق الذاتي = الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ.

من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات " ألفا كرونباخ"، وذلك كما هو موضح في الجدول إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ (0.938) وهو معامل مرتفع ومناسب لأغراض و أهداف هذا البحث ، كما نلاحظ أيضا أن جميع معاملات الصدق لمحاور البحث وأبعادها كانت كبيرة ومناسبة لأهداف هذا البحث، إذ بلغت عبارات محور إدارة المعرفة قيمتها (0.914) في مقابل (0.887) كمعامل صدق لعبارات محور أداء مؤسسات التعليم العالي، بهذا يمكننا القول أن جميع عبارات أداة قياس للبحث تعتبر صادقة لما وضعت لقياسه.

رابعا:الأدوات الإحصائية المستخدمة

الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة هي:

- تم الاعتماد على النسب المئوية والمتوسط الحسابي والتكرارات وهذه الأدوات تعتبر رئيسية لإتمام متطلبات الدراسة، فهي تساعدنا في معرفةتكرار فئة متغير ووصف الظاهرة
- تم الاستعانة كذلك بالانحراف المعياري لمعرفة مدى تركيز وتشتت إجابات أفراد العينة.
- استخدمنا معامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة الخاصة بنا.
- قمنا كذلك بتحليل نتائج الجداول المتحصل عليها بالإضافة إلى تحليل علاقة الارتباط وتفسيرها.

المطلب الثالث: عرض البيانات وتحليل اتجاهات الآراء

أولا: عرض البيانات الشخصية

سيتم في هذا الجدول عرض المتغيرات الشخصية لأفراد العينة كما هو موضح من حيث الجنس والسن وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي والوظيفة وكذلك الكلية.

الجدول رقم (03–05): توزيع العينة حسب البيانات الشخصية

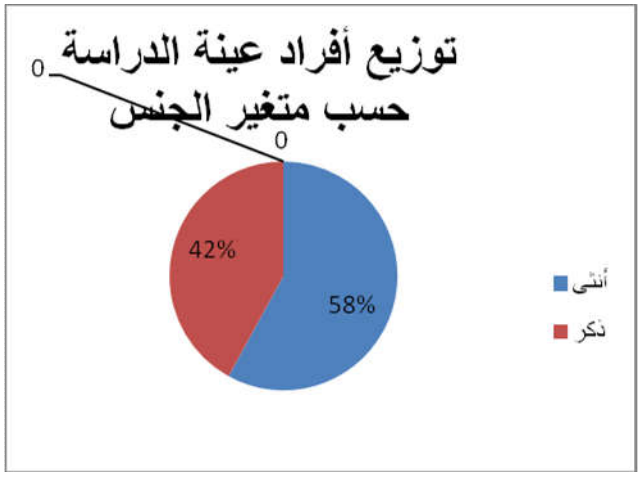
المتغير	الفئـات	التكراراتFi	النسبة المئوية %
الجنس	ذكـر	21	%42
	أنثـى	29	%58
	المجموع	50	%100
	اقل من 30 سنة	8	%16
	من 30 إلى40 سنة	20	%40

الســـن	من 41 إلى 50 سنة	15	%30
	51 سنة فأكثر	7	%14
	المجموع	50	%100
ســنـوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	6	%12
	من 5 إلى 10 سنوات	19	%38
	من 11 إلى 15 سنة	17	%34
	15 فأكثر	8	16%
		50	%100
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	03	%6
	ليسانس	16	%32
	ماستر	06	%12
	دراسات عليا	25	%50
	المجموع	50	%100
الوظيفة	إداري	25	%50
	أستاذ مساعد ب	03	%6
	أستاذ محاضر ب	12	%24
	أستاذ محاضر أ	05	%10
	بروفيسور	05	%10
	المجموع	50	%100
الكلية	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	24	%48
	كلية العلوم والتكنولوجيا	15	%30
	كلية الآداب واللغات	11	%22
	المجموع	50	%100

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على Spss26

- **الجنس:** من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة الإناث تمثل (58%) من الإداريين والأساتذة وهي نسبة عالية مقارنة بنسبة الذكور التي تمثل (42%) من مجموع أفراد العينة وهذا ما سيتضح أكثر من خلال الشكل التالي:

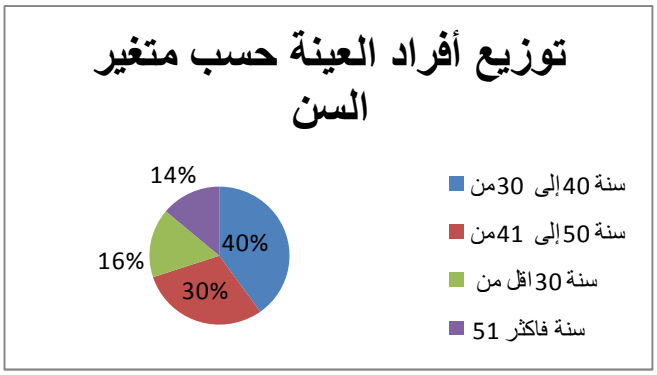
الشكل (03–02):دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excelle

- **السن:**يبدو من خلال الجدول والشكل أن الفئة العمرية الغالبة على أفراد عينة الدراسة هي الفئة من 30 إلى40 سنة بنسبة مئوية بلغت(40%)بعد ذلك مباشرة تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة مئوية (30 %) ثم تأتي بعدها الفئة أقل من 30 سنة بنسبة مئوية (16%) وأخيرا الفئة 51 سنة وأكثر بنسبة مئوية (14%).

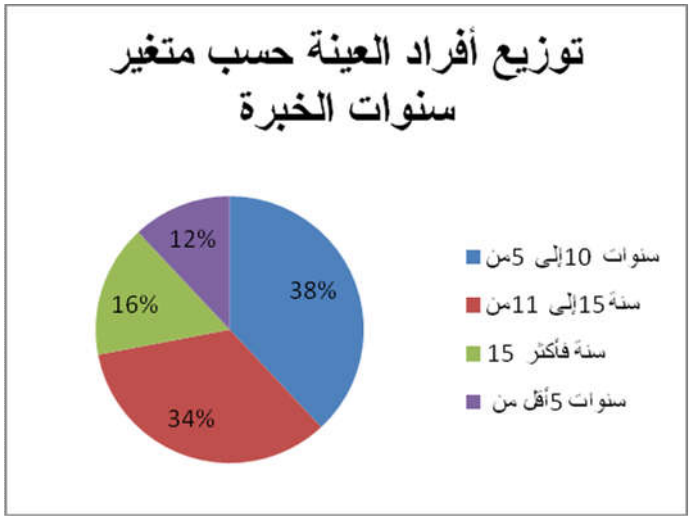
الشكل (03–03):دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excelle

- **سنوات الخبرة:**نلاحظ أن النسبة التي احتلت المرتبة الأولى هي نسبة الذين خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات حيث بلغت (38%)، ثم تليها مباشرة نسبة الذين خبرتهم 11 إلى 15سنوات بنسبة مئوية (34%)، وبالنسبة للأفراد الذين خبرتهم 15سنة فأكثر فبلغت نسبتهم (16%)، وفي الأخير الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة مئوية (12%).

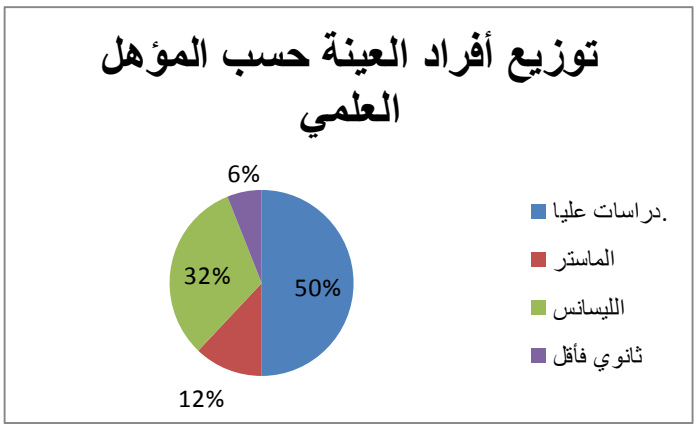
الشكل (03–04):دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excelle

- **المؤهل العلمي:** نلاحظ أن النسبة التي احتلت المرتبة الأولى هي نسبة الدراسات العليا بنسبة مئوية (50%) ثم يأتي بعدها نسبة الليسانس(32%) أما نسبة الماستر فقد بلغت(12%) ليأتي في الأخير نسبة ثانوي فأقل(6%) مما يعني أن غالبية الفئة التي تعاملنا معها كانت ذات مستوى تعليمي عالي.

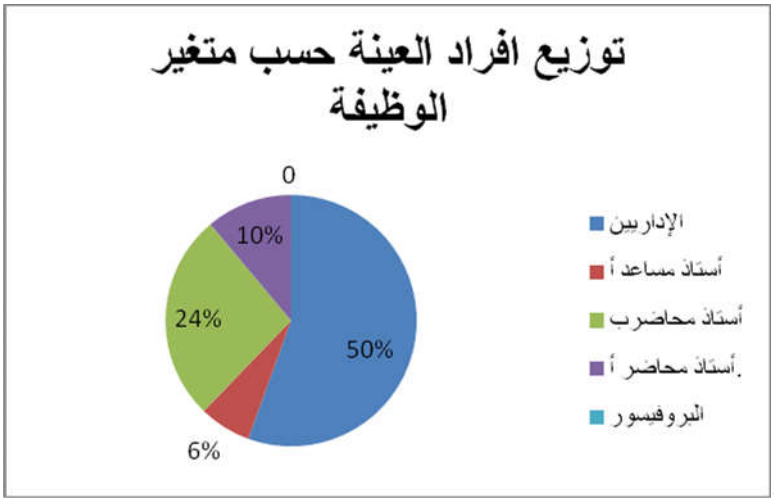
الشكل (03–05):دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excelle

- **الوظيفة**:بلغت نسبة الإداريين (50%)، أما نسبة أستاذ مساعد ب فقد بلغت (6%) ليأتي بعدها نسبة أستاذ محاضر ب(24%)ثم يليها نسبة أستاذ محاضر أ(10%) ثم نسبة البروفيسور(10%).

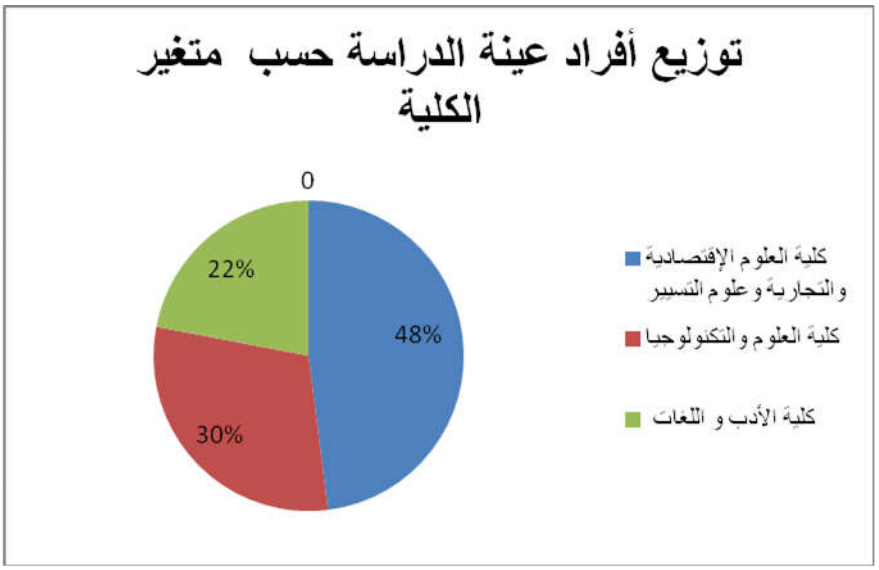
الشكل (03–06):دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excelle

- **الكلية:** نلاحظ أن أكبر نسبة كانت لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بنسبة مئوية (48%) ثم تليها كلية العلوم والتكنولوجيا بنسبة مئوية (30%) ثم كلية الأدب واللغات بنسبة مئوية (22%)

الشكل (03–06):دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الكلية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excelle

ثانيا: تحليل اتجاهات الآراء

سنقوم بعرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة لتشمل جميع المحاور التي تطرقنا إليها، وقد استعملنا الإحصاء الوصفي للتحليل بالاعتماد على الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي، حيث تم استخراجهم بالاستعانة بمقياس لكارت.

1- إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية

الجدول رقم (03-06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاهات الآراء بالنسبة ل إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية

رقم العبارة	عبارات محور إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة
	توليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية	**3.23**	**0.683**	**3**	**محايد**
01	يتم تبادل الخبرات بين الموظفين داخل الجامعة و خارجها في مختلف التخصصات باستخدام الوسائط الرقمية .	**2.98**	**1.039**	**5**	**محايد**
02	يتم تنظيم دورات تدريبية بالاستعانة بتكنولوجيا المعلومات (التدريب و التعليم الإلكتروني) .	**3.08**	**1.006**	**4**	**محايد**
03	توفير جو وظروف عمل مناسبة تدعم نشاطات توليد وتقديم معارف جديدة.	**3.42**	**0.949**	**1**	**موافق**
04	يتفاعل الموظفون فيما بينهم من خلال الاجتماعات عن بعد لإيجاد حلولا للمشاكل التي تواجههم.	**3.40**	**0.925**	**2**	**موافق**
05	تقدم تكنولوجيا المعرفة و الوسائط الرقمية كل التسهيلات في مجال البحث و التطوير، وتوليد معارف جديدة	**3.28**	**1.010**	**3**	**محايد**
	تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية	**3.34**	**0.523**	**2**	**محايد**
01	يعتمد على الوسائط الرقمية و الوسائل التكنولوجية في تخزين واسترجاع المعرفة(الحواسيب ، الأقراص ، قواعد بيانات إلكترونية).	**3.66**	**0.917**	**2**	**موافق**
02	يتم التوثيق الإلكتروني لكل الإجراءات و القرارات الإدارية والمحاضرات في الجامعة .	**3.42**	**0.927**	**4**	**موافق**
03	تساعد تكنولوجيا المعرفة والوسائط الرقمية على عملية فرز وتصنيف المعلومات قبل تخزينها في قواعد المعرفة .	**3.76**	**0.770**	**1**	**موافق**

04	تخلق التكنولوجيا والوسائط الرقمية مرونة عالية في عمليات الخزن والاسترجاع وتكسبها الدقة والسرعة .	3.46	0.952	3	موافق
05	يتم توفير قاعدة بيانات خاصة بالطلبة على مستوى الكليات لاستخدامها لاستخراج (شهادات النجاح ، شهادات مدرسية).	2.44	0.951	5	غير موافق
	توزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية	3.46	0.591	1	موافق
01	نشر المعارف بين الموظفين والطلبة يعتمد على شبكة الانترنت	2.98	0.999	5	محايد
02	تساهم الانترنت (Email)،Moodel مجموعات الفايسبوك في زيادة القدرة على تبادل المعارف بين الأفراد.	3.70	0.735	2	موافق
03	تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية معتمدة على الوسائط الرقمية تسهل الوصول إلى المعرفة.	3.42	0.970	4	موافق
04	يتم تبادل ونقل الملفات داخل الجامعة إلكترونيا وباستخدام الوسائط الرقمية (كالا يميل)	3.74	0.632	1	موافق
05	تمتلك الجامعة موقع إلكتروني للتواصل مع مختلف المتعاملين.	3.46	0.930	3	موافق
	تطبيق المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية	2.99	0.608	4	محايد
01	تتوفر الجامعة على مختلف المستلزمات التكنولوجيا وتوظف مختلف الوسائط الرقمية لاستخدام وتطبيق المعرفة.	3.06	1.018	2	محايد
02	تطبق المعرفة من خلال توفير الوسائل التكنولوجية و الوسائط الرقمية لإنجاز أنشطة الجامعة في المستوى المطلوب	2.84	1.017	4	محايد
03	يتم توفير بريد إلكتروني لكل موظف في الجامعة لتسهيل التواصل معه والحصول على المعرفة بأسرع وقت.	3.38	0.854	1	محايد
04	يتم توفير برامج تدريبية للموظفين في الجامعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات وإتاحتها إلكترونيا .	2.92	0.965	3	محايد
05	تستخدم الجامعة نظم الاجتماعات الالكترونية عبر تطبيقات مثل Google Meet	2.78	1.035	5	محايد
	إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية بشكل عام	2.96	0.493		محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتمادعلى Spss 26

بالاعتماد على نتائج الجدول الموضح أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي العام لإجابات إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية قد بلغ (2.96) بانحراف معياري قدره (0.493) ووفقا لمقياس الدراسة فإن إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية تشير إلى اتجاهات

آراء " **محايد**" أي أنها تدل أن إجابات أفراد عينة الدراسة محايدة وأخذت نتائج المتغيرات الفرعية الخاصة بهذا البعد على النحو الآتي:

- **توليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية**:من خلال الجدول الموضح أعلاه **الجدول رقم (03–06)** نلاحظ أن بعد"**توليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية**" قد جاء بالترتيب الثالثمن حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد(3.23) بانحراف معياري (0.683)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (2.98-3.42)، كما تراوحت قيم الانحرافات المعيارية بين كل من القيمتين (0.925-1.039)، وقد جاءت بأهمية نسبية في المرتبة الثالثة ،كما نلاحظ أيضا أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد تتوجه نحو "**محايد**"، وهذا ما يفسر أن جامعة محمد خيضر بسكرة تتجه نحو رأي محايد نحو توليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية حسب نتائج اتجاهات الآراء. وهذا ما يعني أن الجامعة لا تهتم ب توليد المعرفة من خلال استغلال تكنولوجيا المعرفة والوسائط الرقمية مما يدل ذلك وجوب توفير نظم إدارة المعرفة والوسائط الرقمية فعالة لتحويل المعلومات إلى معارف و أن تزود بالمعلومات اللازمة من خلال توليد المعرفة.
- **تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية** :من خلال الجدول الموضح أعلاه **الجدول رقم (03–06)** نلاحظ أن بعد "**تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية**" قد جاء بالترتيب الثانيمن حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.34) بانحراف معياري (0.523)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (2.44-3.76)، كما تراوحت قيم الانحرافات المعيارية بين كل من القيمتين (0.770-0.952)، وقد جاءت بأهمية نسبية في المرتبة الثانية،كما نلاحظ أيضا أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد تتوجه نحو "**محايد**"، وهذا ما يفسر أن جامعة محمد خيضر بسكرة تتجه نحو رأي محايد نحو تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية حسب نتائج اتجاهات الآراء، مما يدل على انه يجب على الجامعة أن توفر نظم ووسائط أكثر تساعد على سهولة تخزين المعرفة.
- **توزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية**: من خلال الجدول الموضح أعلاه **الجدول رقم (03–06)** نلاحظ أن بعد "**توزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية**" قد جاء بالترتيب الأولمن حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.46) بانحراف معياري (0.591)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (2.98-3.74)، كما تراوحت قيم الانحرافات المعيارية بين كل من القيمتين (0.632-0.999)، وقد جاءت بأهمية نسبية في المرتبة الأولى،كما نلاحظ أيضا أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد تتوجه نحو "**موافق**"، وهذا ما يفسر أن جامعة محمد خيضر بسكرة تتجه نحو رأي موافق نحو توزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية حسب نتائج اتجاهات الآراء،هذا يعني أن الجامعة تستخدم المنصات الرقمية في توزيع المعرفة وتتوفر على شبكات اتصال داخلية وتوفر موقع إلكتروني للجامعة.
- **تطبيق المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية**: من خلال الجدول الموضح أعلاه **الجدول رقم (03–06)** نلاحظ أن بعد "**تطبيق المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية**" قد جاء بالترتيب الرابعمن حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة

الدراسة وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (2.99) بانحراف معياري (0.608)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (2.78-3.38)، كما تراوحت قيم الانحرافات المعيارية بين كل من القيمتين (0.854-1.035)، وقد جاءت بأهمية نسبية في المرتبة الرابعة،كما نلاحظ أيضا أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد تتوجه نحو "**محايد**"، وهذا ما يفسر أن جامعة محمد خيضر بسكرة تتجه نحو رأي محايد نحو توليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية حسب نتائج اتجاهات الآراء.

2- أداء مؤسسات التعليم العالي

الجدول(03-07): جدول يوضح المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور أداء مؤسسات التعليم العالي.

رقم العبارة	عبارات محور أداء مؤسسات التعليم العالي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة
01	تعمل الجامعة على تجهيز مرافقها البيداغوجية بأحدث الأجهزة و المعدات الرقمية .	2.58	0.949	10	غير موافق
02	تقوم الجامعة بتشجيع الأبحاث العلمية المتميزة التي يقوم بها الباحثين و الطلبة.	2.30	0.952	14	غير موافق
03	يوجد دعم وتشجيع واهتمام من طرف الجامعة لوجود بحوث علمية و مؤتمرات.	2.72	1.010	7	محايد
04	تحرص الجامعة على حداثة التقنيات الرقمية و البرامج المستخدمة في البحث العلمي.	2.62	0.966	9	محايد
05	تعمل الجامعة على تطوير قدرات موظفيها من إداريين و أساتذة في مجال استخدام التقنيات الحديثة علميا وعمليا.	3.00	1.124	6	محايد
06	يتم على مستوى الجامعة استخدام وسائل العرض و البرمجيات الحديثة في العملية التعليمية و الاجتماعات.	3.38	0.945	5	محايد
07	توفر الجامعة المحاضرات و الحصص التطبيقية عن بعد على منصة موودل .	3.72	0.881	2	موافق
08	الأساتذة منتظمين بين المحاضرات و الحصص التطبيقية عن بعد و الحضورية.	3.56	0.929	4	موافق
09	يتوفر لدى الأساتذة مهارات معرفية كافية ومعارف عالية في أداء مهامهم	3.74	0.664	1	موافق

	وتدريس مقرراتهم الدراسية.				
10	يتم توفير خدمة الاستعلام عن مصادر و مراجع العلمية الحديثة بمكتبة الجامعة عبر الموقع الإلكتروني.	3.68	0.843	3	موافق
11	البرامج التعليمية واضحة و متوافقة مع مختلف التخصصات المتواجدة في الكليات .	2.68	0.890	8	محايد
12	البرامج التعليمية متلائمة مع متطلبات وتوقعات المستفيدين ومتطلبات سوق العمل.	2.40	0.880	13	غير موافق
13	تمتلك الجامعة شراكات اقتصادية مع المجتمع.	2.56	1.090	11	غير موافق
14	تقدم الجامعة الحلول و المساعدة للمجتمع.	2.54	1.164	12	غير موافق
	أداء مؤسسات التعليم العالي	3.25	0.461		محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Spss 26

بالاعتماد على النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نقول حسب إجابات أفراد العينة كان محايد لتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي والتي كانت تشير معظمها إلى المستوى "**محايد**" حسب اتجاهات أراء أفراد العينة المدروسة وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.25) وانحراف معياري (0.461)، وأتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة هي العبارة التاسعة (يتوفر لدى الأساتذة مهارات معرفية كافية ومعارف عالية في أداء مهامهم وتدريس مقرراتهم الدراسية) بمتوسط حسابي قدره (3.74) بدرجة موافق،في حين كانت أقل العبارات في درجة غير موافق هي العبارة الثانية (تقوم الجامعة بتشجيع الأبحاث العلمية المتميزة التي يقوم بها الباحثين و الطلبة) بمتوسط حسابي قدره (2.30).

المطلب الرابع : اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

سنتطرق في هذا المبحث إلى اختبار الفرضيات محل الدراسة وتفسير النتائج المتحصل عليها.

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي

سنحاول من خلال هذا المطلب اختيار خضوع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي من عدمه، ولتحقيق ذلك يتم احتساب قيمة معامل الالتواء ومعامل التفرطح للمتغيرات المستقلة والتي يجب أن تكون محصورة ما بين(3- 3) هذا فيما يخص معامل الالتواء، أما فيما يخص معامل التفرطح فإنه لا بد أن يتراوح مابين (7-7)، مما يشير إلى أن البيانات في هذه الدراسة تتبع توزيعا طبيعيا بالتالي تتحقق شروط إجراء تحليل الانحدار لضمان الوثوق بنتائجه والقدرة على مواصلة تحليل نموذج الدراسة باستخدام أدوات التحليل الملائمة للاختبارات المعلمية، ومن خلال الجدول الموالي نلاحظ أن التوزيع طبيعي لأن معامل التفرطحوالإلتواء ضمن المجال

الجدول(03–08):جدول يوضح نتائج معامل الالتواء ومعامل التفرطح

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفرطح
إدارة المعرفة	**-1.757**	**3.757**
توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	-0.969	0.824
تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	-1.291	1.195
توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	-1.578	2.080
تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	-0.207	-0.511
أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة	-1.067	2.134

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Spss 26

ثانيا:اختبار الفرضيات.

1– اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب دراسة العلاقات بين متغيرات الدراسة وهذا من خلال توضيح مدى شدة ارتباط كل متغير مستقل مع المتغير التابع للدراسة باستخدام معامل الارتباط.

الجدول رقم(03–09):جدول يوضح معاملات ارتباط بين إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر– بسكرة .

		أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة
توليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية	**معامل الارتباط**	**0.559****
	مستوى الدلالة	**0.000**
	العدد	**50**
تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية	**معامل الارتباط**	**0.446****
	مستوى الدلالة	**0.001**

	العدد	50
توزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية	معامل الارتباط	0.425**
	مستوى الدلالة	0.002
	العدد	50
تطبيق المعرفة و مختلف وسائطها الرقمية	معامل الارتباط	0.365**
	مستوى الدلالة	0.009
	العدد	50
إدارة المعرفة	معامل الارتباط	0.590**
	مستوى الدلالة	0.000
	العدد	50

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Spss 26

بالاعتماد على ما ورد من المعلومات في الجدول الموضح أعلاه نستنتج وجود دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.000) بين كل من إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية من (توليد، تخزين، توزيع، تطبيق) وأداء مؤسسات التعليم العالي بقيمة ارتباط (0.590) عند درجة معنوية اختبار (0.05) الأمر الذي يدل على أنه في حال زيادة إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية بقيمة واحدة ينتج عنه زيادة أداء مؤسسات التعليم العالي بقيمة قدرها (0.664)، سجل بعد توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية أكبر قيمة من بين باقي أبعاد إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية للارتباط بأداء مؤسسات التعليم العالي وهذا عند درجة معنوية اختبار (0.05) بقيمة قدرها (0.559) عند مستوى الدلالة (0.000).

ثالثا: تحليل الانحدار البسيط

1–تحليل الانحدار البسيط بين توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر– بسكرة

باستخدام الانحدار البسيط وتحديد معنوية وقوة العلاقة بين توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية المتغير المستقل والمتغير التابع أداء مؤسسات التعليم العالي، كانت النتائج كما تظهر في الجدول:

الجدول رقم(03–10): نتائج تحليل الانحدار البسيط بينتوليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقميةوأداء جامعة محمد خيضر– بسكرة

أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة						
توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة T محسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الانحدار B	مستوى الدلالةsig
	0.559	0.312	4.666	21.76	0.403	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Spss 26

- **معامل الارتباط R**: من خلال قيمة معامل الارتباط المقدرة ب(0.559)، وقيمة مستوى المعنوية الأقل من0.05 يدل على وجود علاقة قوية مقارنة بباقي الأبعاد بين توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر.
- **معامل التحديد R^2**:من خلال معامل التحديد المقدرة (0.312)، يتضح أن توليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية يزيد من تحسين أداء جامعة محمد خيضر بنسبة31.2%. بمعنى أن توليد المعرفة تساهم بدرجة ضعيفة في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة.
- **معنوية التأثير قيمة T المحسوبة**: تشير قيمة T المحسوبة والمقدرة ب(4.666)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) إلى وجود تأثير لتوليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة.
- **جودة النموذج قيمة Fالمحسوبة**:تنشر قيمة F المحسوبة والمقدرة ب(21.76)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)إلى جودة نموذج العلاقة بين توليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية.
- **معامل الانحدار B**: تشير قيمة معامل التأثير والمقدرة ب(0.403)، إلى أنه كلما زادت الجهود المبذولة لإنجاح عملية توليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية بوحدة واحدة يعقبها زيادة تحسين في أداء جامعة محمد خيضر بسكرة بقيمة (0.403).

2– تحليل الانحدار البسيط بين تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر– بسكرة

باستخدام الانحدار البسيط وتحديد معنوية وقوة العلاقة بين تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية المتغير المستقل والمتغير التابع أداء مؤسسات التعليم العالي، كانت النتائج كما تظهر في الجدول:

الجدول رقم(03-11): نتائج تحليل الانحدار البسيط بين تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية و أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة

أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة						
تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	معامل الارتباط R	معمل التحديد R^2	قيمة T محسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الانحدار B	مستوى الدلالةsig
	0.446	0.199	3.456	11.941	0.421	0.001

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Spss 26

- **معامل الارتباط R**: من خلال قيمة معامل الارتباط المقدرة ب(0.446)، وقيمة مستوى المعنوية الأقل من0.05 يدل على وجود علاقة متوسطة بين تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر.
- **معامل التحديد R^2**:من خلال معامل التحديد المقدرة (0.199)، يتضح أن تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية يزيد من تحسين أداء جامعة محمد خيضر بنسبة19.9%.بمعنى أن تخزين المعرفة تساهم بدرجة ضعيفة في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة.
- **معنوية التأثير قيمة T المحسوبة**: تشير قيمة T المحسوبة والمقدرة ب(3.456)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) إلى وجود تأثير لتخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة.
- **جودة النموذج قيمة F المحسوبة**: تنشر قيمة F المحسوبة والمقدرة ب(11.941)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)إلى جودة نموذج العلاقة بين تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية.
- **معامل الانحدار B**: تشير قيمة معامل التأثير والمقدرة ب(0.421)، إلى أنه كلما زادت الجهود المبذولة لإنجاح عملية تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية بوحدة واحدة يعقبها زيادة تحسين في أداء جامعة محمد خيضر بسكرة بقيمة (0.421).

1- **تحليل الانحدار البسيط بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر– بسكرة.**

باستخدام الانحدار البسيط وتحديد معنوية وقوة العلاقة بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية المتغير المستقل والمتغير التابع أداء مؤسسات التعليم العالي، كانت النتائج كما تظهر في الجدول:

الجدول رقم(03–12): نتائج تحليل الانحدار البسيط بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية و أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة .

أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة						
توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	معامل الارتباط R	معمل التحديد R^2	قيمة T محسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الانحدار B	مستوى الدلالةsig
	0.425	0.180	3.249	10.554	0.354	0.002

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Spss 26

- **معامل الارتباط R**: من خلال قيمة معامل الارتباط المقدرة ب(0.425)، وقيمة مستوى المعنوية الأقل من0.05 يدل على وجود علاقة متوسطة بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر.
- **معامل التحديد R^2**:من خلال معامل التحديد المقدرة (0.180)، يتضح أن توزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية يزيد من تحسين أداء جامعة محمد خيضر بنسبة18%،بمعنى أن توزيع المعرفة تساهم بدرجة ضعيفة في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة.
- **معنوية التأثير قيمة T المحسوبة**: تشير قيمة T المحسوبة والمقدرة ب(3.249)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) إلى وجود تأثير لتوزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة.
- **جودة النموذج قيمة F المحسوبة**: تنشر قيمة F المحسوبة والمقدرة ب(10.554)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)إلى جودة نموذج العلاقة بين توزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية.
- **معامل الانحدار B**: تشير قيمة معامل التأثير والمقدرة ب(0.354)، إلى أنه كلما زادت الجهود المبذولة لإنجاح عملية تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية بوحدة واحدة يعقبها زيادة تحسين في أداء جامعة محمد خيضر بسكرة بقيمة (0.354).

2– تحليل الانحدار البسيط بين تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر– بسكرة.

باستخدام الانحدار البسيط وتحديد معنوية وقوة العلاقة بين تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية المتغير المستقل والمتغير التابع أداء مؤسسات التعليم العالي، كانت النتائج كما تظهر في الجدول:

الجدول رقم(03–13): نتائج تحليل الانحدار البسيط بينتطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية و أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة .

أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة						
تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	معامل الارتباط R	معمل التحديد R^2	قيمة T محسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الانحدار B	مستوى الدلالةsig
	0.365	0.133	2.716	7.377	0.296	0.009

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Spss 26

- **معامل الارتباط R**: من خلال قيمة معامل الارتباط المقدرة ب(0.365)، وقيمة مستوى المعنوية الأقل من0.05 يدل على وجود علاقة قوية بين تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر.
- **معامل التحديد R^2**:من خلال معامل التحديد المقدرة (0.133)، يتضح أن تطبيق المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية يزيد من تحسين أداء جامعة محمد خيضر بنسبة13.3%،بمعنى أن تطبيق المعرفة تساهم بدرجة ضعيفة في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة.
- **معنوية التأثير قيمة T المحسوبة**: تشير قيمة T المحسوبة والمقدرة ب(2.716)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) إلى وجود تأثير لتطبيق المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة.
- **جودة النموذج قيمة F المحسوبة**: تنشر قيمة F المحسوبة والمقدرة ب(7.377)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)إلى جودة نموذج العلاقة بين تطبيق المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية.
- **معامل الانحدار B**: تشير قيمة معامل التأثير والمقدرة ب(0.296)، إلى أنه كلما زادت الجهود المبذولة لإنجاح عملية تطبيق المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية بوحدة واحدة يعقبها زيادة تحسين في أداء جامعة محمد خيضر بسكرة بقيمة (0.296).

3– تحليل الانحدار البسيط بين إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر– بسكرة

باستخدام الانحدار البسيط وتحديد معنوية وقوة العلاقة بين إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية المتغير المستقل والمتغير التابع أداء مؤسسات التعليم العالي، كانت النتائج كما تظهر في الجدول:

الجدول رقم(03–14): نتائج تحليل الانحدار البسيط بين إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر– بسكرة.

أداء جامعة محمد خيضر– بسكرة						
إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	معامل الارتباط R	معمل التحديد R^2	قيمة T محسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الانحدار B	مستوى الدلالةsig
	0.590	0.348	5.062	25.620	0.631	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Spss 26

- **معامل الارتباط R**: من خلال قيمة معامل الارتباط المقدرة ب(0.590)، وقيمة مستوى المعنوية الأقل من0.05 يدل على وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر.
- **معامل التحديد R^2**:من خلال معامل التحديد المقدرة (0.348)، يتضح أن إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية يزيد من تحسين أداء جامعة محمد خيضر بنسبة34.8%،بمعنى أن إدارة المعرفة تساهم بدرجة ضعيفة في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة.
- **معنوية التأثير قيمة T المحسوبة**: تشير قيمة T المحسوبة والمقدرة ب(2.716)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) إلى وجود تأثير لإدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة.
- **جودة النموذج قيمة F المحسوبة**: تنشر قيمة F المحسوبة والمقدرة ب(7.377)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)إلى جودة نموذج العلاقة بين إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية.
- **معامل الانحدار B**: تشير قيمة معامل التأثير والمقدرة ب(0.296)، إلى أنه كلما زادت الجهود المبذولة لإنجاح عملية تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية بوحدة واحدة يعقبها زيادة تحسين في أداء جامعة محمد خيضر بسكرة بقيمة (0.296).

ثالثا : تفسير نتائج الدراسة

سنقوم في ما يلي وبالاعتماد على تحليل الارتباط وتحليل الانحدار البسيط وهذا لاختبار صحة فروض الدراسة الرئيسية والفرعية التابعة لهاللتأكد من صحة نموذج الدراسة بالاعتماد على قاعدة القرارات التالية:

- قبول الفرضية الصفريةH0: في حال كانت مستوى الدلالة المعنوية أكبر من (0.05).
- قبول الفرضية H1: في حال كانت مستوى الدلالة المعنوية الاختبار أقل من (0.05).
-

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدولين (03-09) و(03-14)، أن مستوى الدلالة المعنوية أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية الصفرية H0وقبول الفرضية البديلة H1والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لإدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة

2- إختبار الفرضية الرئيسية الثانية

لا يوجد دور معنوي بين إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدولين (03-09) و(03-14)، أن مستوى الدلالة المعنوية أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية الصفرية H0وقبول الفرضية البديلة H1والذي ينص على وجود دور معنوي لإدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر

3- إختبار الفرضية الفرعية الأولى

لا توجدعلاقة ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدولين (03-09) و(03-10)، أن مستوى الدلالة المعنوية أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية الصفرية H0وقبول الفرضية البديلة H1والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتوليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر –بسكرة وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الأولى.

4- إختبار الفرضية الفرعية الثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدولين (03-09) و(03-11)، أن مستوى الدلالة المعنوية أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية الصفرية H0وقبول الفرضية البديلة H1والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر –بسكرة وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الثانية.

5- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدولين (03-09) و(03-12)، أن مستوى الدلالة المعنوية أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية الصفرية H0وقبول الفرضية البديلة H1والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر –بسكرة وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

6- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

لا يوجد دور معنوي بين تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدولين (03-09) و(03-14)، أن مستوى الدلالة المعنوية أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H0ورفض الفرضية البديلة H1والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر –بسكرة

7- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

لا يوجد دور معنوي بين توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدولين (03-09) و(03-10)، أن مستوى الدلالة المعنوية أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية الصفرية H0وقبول الفرضية البديلة H1والذي ينص على وجود دور معنوي لتوليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر –بسكرة

8- اختبار الفرضية الفرعية السادسة

لا يوجد دور معنوي بين تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدولين (03-09) و(03-11)، أن مستوى الدلالة المعنوية أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية الصفرية H0وقبول الفرضية البديلة H1والذي ينص على وجود دور معنوي لتخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر –بسكرة

9– اختبار الفرضية الفرعية السابعة

لا يوجد دور معنوي بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدولين (03-09) و(03-12)، أن مستوى الدلالة المعنوية أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية الصفرية H0وقبول الفرضية البديلة H1والذي ينص على وجود دور معنوي لتوزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر –بسكرة .

10- **إختبار الفرضية الفرعية الثامنة**

لا يوجد دور معنوي بين تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي في جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدولين (03-09) و(03-12)، أن مستوى الدلالة المعنوية أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H0ورفض الفرضية البديلة H1والذي ينص على وجود دور معنوي لتطبيق المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر –بسكرة .

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التطرق لدراسة ميدانية في جامعة محمد خيضر بسكرة، حيث هدفت هذه الدراسة لتحليل دور إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي ، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم الإعتماد على الإستبانة وتحليلها من خلال مختلف الأدوات الإحصائية واستعراض نتائج الدراسة الميدانية وذلك بعد دراسة صدق الإستبانة وتقسيمها إلى محورين حيث تعلق المحور الأول بإدارة المعرفة بمختلف أبعادها أما المحور الثاني فخصص لأداء مؤسسات التعليم العالي، وقد قمنا بتحليل الإستبيانبإستخدام أساليب إحصائية متنوعة أهمها معامل الصدق والثبات ، المتوسطات الحسابية معامل التفرطحوالإلتواء، معامل الإرتباط ومختلف الأساليب الأخرى بهدف إختبار مختلف فرضيات العلاقة والدور وقد تم التوصل في الأخير إلى :

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي في جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية .a=5%
- وجود دور معنوي بين إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي في جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.
- أما بالنسبة للفرضيات الفرعية فقد تم إثبات وجود علاقة بين مختلف أبعاد إدارة المعرفة ووسائطها الرقمية وأداء جامعة محمد خيضر بسكرة، إلا الفرضيتين المتعلقة بتطبيق المعرفة في جامعة محمد خيضر بسكرة فقد أثبتنا :
  - ✓ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي في جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.
  - ✓ عدم وجود دور معنوي بين تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية وتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي في جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى المعنوية a=5%.

خاتمة

يعتبر إدارة المعرفة موضوعا في غاية الأهمية خاصة فيما يتعلق بتطبيقها في مؤسسات قطاع التعليم العاليحيث حاولنا من خلال دراستنا لموضوع دور إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي إلى إبراز الدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة و وسائطها الرقمية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي وخاصة في ظل التحديات التي تواجه هذا النوع من المؤسسات في هذه الفترة التي أثرت على العديد من المجالات وتعبر الصحة والتعليم أهمها ، حيث من خلال الإشكالية الرئيسية المطروحة والأسئلة الفرعية تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاث فصول، فتناول الفصل الأول إدارة المعرفة والوسائط الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والمعرفة واهم المفاهيم المتعلقة بها، أما في الفصل الثاني تم التطرق إلى أداء مؤسسات التعليم العالي والعلاقة بين إدارة المعرفة والوسائط الرقمية والأداء وكيفية التحول إلى جامعة تستخدم الوسائط الرقميةضمن تطبيق عمليات إدارة المعرفة أما الفصل الثالث تم إسقاط الجانب النظري وتطبيقه في جامعة محمد خيضر بسكرة وقد تم إستخداماالإستبيان كأداة للدراسة، وتم توجيه أسئلتها لعينة من الموظفين أساتذة وإداريين وتحليل البيانات عن طريق برنامج Spssوعرض النتائج وتحليلها وإثبات صحة الفرضيات.

أولا:نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1- النتائج النظرية

في الجانب النظري توصلنا إلى النتائج التالية:

- تعتبر إدارة المعرفة أساس عمل مؤسسات قطاع التعليم العالي بغرض تحقيق الفعالية المطلوبة وتحسين الأداء.
- إن استخدام الوسائط الرقمية في التعليم العالي أصبح ضرورة سواءا في التعليم الحضوري أو التعليم عن بعد.
- ساهمت فترة أزم كورونا في إبراز دور إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية في تحسين وتسهيل وتسريع مختلف الأعمال (التدريس أو مختلف الأعمال الإدارية) في مؤسسات التعليم العالي.
- إن دور إدارة المعرفة يرتبط وبشكل وثيق مع برنامج تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتوظيف مختلف الوسائط الرقمية من خلال تدريب الأفراد من خلال نماذج تطبيقية للرفع من مستواهم بشكل يتماشى مع متطلبات عصر التطور الرقمي.
- تطبيق إدارة المعرفة والوسائط الرقمية يتطلب تسخير جميع سبل النجاح مادية وبشرية.

2- النتائج التطبيقية

من خلال الفصل التطبيقي تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يوجد اهتمام من قبل جامعة محمد خيضر بسكرة لتطبيق إدارة لمعرفة ومختلف الوسائط الرقمية لتحسين أدائها.

- كان المتوسط الحسابي لتطبيق جامعة محمد خيضر بسكرة لتوليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية مرتفعا حيث بلغ(3.23).
- كان المتوسط الحسابي لتطبيق جامعة محمد خيضر بسكرة لتخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية مرتفعا حيث بلغ(3.34).
- كان المتوسط الحسابي لتطبيق جامعة محمد خيضر بسكرة لتوزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية مرتفعا حيث بلغ(3.46).
- كان المتوسط الحسابي لتطبيق جامعة محمد خيضر بسكرة لتطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية متوسطا حيث بلغ(2.99).
- وجود علاقة ودور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)، أي وجود ارتباط قوي بين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة وإدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية بأبعادها المختلفة (توليد المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية، تخزين المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية، توزيع المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية، تطبيق المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية)، بلغت قيمتها(0.590).
- وجود علاقة ودور ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)، أي وجود ارتباط قوي بين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة وتوليد المعرفة ومختلف وسائطها بلغت قيمتها (0.559).
- وجود علاقة ودور ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)، أي وجود ارتباط ضعيف بين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة وتخزين المعرفة ومختلف وسائطها بلغت قيمتها (0.446).
- وجود علاقة ودور ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)، أي وجود ارتباط ضعيف بين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة وتوزيع المعرفة ومختلف وسائطها بلغت قيمتها (0.425).
- وجود علاقة ودور ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)، أي وجود ارتباط ضعيف بين أداء جامعة محمد خيضر بسكرة وتطبيق المعرفة ومختلف وسائطها بلغت قيمتها (0.365).

ثانيا : التوصيات

من خلال الدراسة التي قمنا بها في جامعة محمد خيضر بسكرة توصلنا لجملة من التوصيات يمكن تلخيصها في:

- تدارك النقص الموجود في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتجهيز الجامعة بمختلف التقنيات الرقمية التي تمسمح لها بمواكبة التطور الحديث.

- استقطاب الكفاءات التي تسمح بتوظيف مختلف الوسائط الرقمية لإدارة المعرفة على أحسن وجه
- توفير الآليات التي تسمح بتسجيل التعاملات الرقمية على مستوى الجامعة، والذي تؤدي بدورها لتحسين الأداء.
- توعية كل الأطراف ذات الصلة بضرورة توظيف مختلف الوسائط الرقمية لإدارة المعرفة في مختلف عمليات التدريس والأعمال الإدارية
- تدريب الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي على مختلف الوسائط الرقمية التي تساهم في توليد وتخزين ونشر المعرفة من أجل تحسين الأداء
- إقامة دورات تدريبية للموظفين والأساتذة من أجل توظيف مختلف الوسائط الرقمية لإدارة المعرفة في مختلف أعمالهم

ثالثا: آفاق الدراسة

إن دراسة هذا الموضوع مرتبط بمتغيرات عديدة فيمكن تسليط الضوء على

- معيقات وآفاق تطبيق إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في المؤسسات التعليمية الجزائرية.
- دور التقنيات الحديثة في تفعيل إدارة المعرفة داخل مؤسسات التعليم العالي.
- مساهمة هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي في تطوير أساليب التدريس وتوظيف مختلف الوسائط الرقمية
- دور تكنولوجيا المعرفة في تحقيق الإبداع التنظيمي.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء	
شكر وعرفان	
الملخص	I
قائمة الجداول	II
قائمة الأشكال	IV
قائمة الملاحق	V
مقدمة	أ–ز
الفصل الأول:مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة ومختلف وسائطها الرقمية	
تمهيد	1
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة	8–1
المطلب الأول :إدارة المعرفة النشأة و المفهوم	2
المطلب الثاني :أهمية إدارة المعرفة وأهدافها	4
المطلب الثالث : أبعاد ومداخل إدارة المعرفة	6
المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات ومختلف الوسائط الرقمية	22–9
المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات	9
المطلب الثاني : مكونات تكنولوجيا المعلومات المساندة لنظام إدارة المعرفة	10
المطلب الثالث : مفهوم الوسائط الرقمية ومختلف التطبيقات الرقمية لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي	15
خلاصة الفصل	23
الفصل الثاني: تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي وعلاقته بإدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	
تمهيد	25
المبحث الأول : تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي	36–26
المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول مؤسسات التعليم العالي وتحسين أدائها	26
المطلب الثاني : مداخل تحسين الأداء	28

المطلب الثالث : مؤشرات أداء مؤسسات التعليم العالي	32
المطلب الرابع : التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي و ضرورة التحسين	34
المبحث الثاني:مساهمة إدارة المعرفة و مختلفوسائطها الرقمية بتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي	55-37
المطلب الأول:مراحل إدماج عمليات إدارة المعرفة بفكرة التحول إلى مؤسسة تستعمل الوسائط الرقمية	37
المطلب الثاني : تكنولوجيا إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية ومساهمتها في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي	45
المطلب الثالث: توظيف أهم الوسائط الرقمية (موودل ،ZOOM. Google Meet) في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي	48
خلاصة الفصل	56
الفصل الثالث: دور إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية بتحسين الأداء في جامعة محمد خيضر بسكرة	
تمهيد	58
المبحث الأول:نظرة حول جامعة محمد خيضر بسكرة	63-59
المطلب الأول: نبذة عن جامعة محمد خيضر بسكرة.	59
المطلب الثاني : كليات وأقسام جامعة محمد خيضر بسكرة	60
المطلب الثالث:الهيكل التنظيمي والهياكل البيداغوجية لجامعة محمد خيضر بسكرة	61
المبحث الثاني :عرض نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات وتفسير النتائج	86-64
المطلب الأول : مراحل بناء الإستبانة.	64
المطلب الثاني: صدق وثبات الإستبانة والتحقق من الثبات والأدوات المستخدمة	66
المطلب الثالث: عرض البيانات وتحليل اتجاهات الآراء	68
المطلب الرابع: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج	77
خلاصة الفصل	87
خاتمة	92-90
فهرس المحتويات	95-93
قائمة المراجع	102-97

الملاحق	119-104

قائمة المراجع

أولا: الكتب

1– إبراهيم السعيد مبروك،2013 ،**الإتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات و مرافق المعلومات**،دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية.

2– ياسر الصاوي، 2007 ،**إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات** ،دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة.

3– خضر مصباح إسماعيل طيطي،2010 ،**إدارة المعرفة: التحديات، التقنيات، الحلول** ، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.

4- حسين البيلاوي، حسين سلامة عبد العظيم،2007 ،**إدارة المعرفة في التعليم**، دار الوفاء، الإسكندرية.

5- أسماء رشاد الصالح، ناصر محمد سعود جرادات، أحمد إسماعيل المعاني،2001 **إدارة المعرفة**، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن.

6- الكبيسي صلاح الدين،2005 ،**إدارة المعرفة**، بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العراق: بغداد.

7- ليث عبد الله القهيوي، 2013، **إستراتجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن

8- قاسم مجدي، شحاتة صفاء، خفاجي رشا، 2013، **تحسين فاعلية مؤسسات التعليم العالي باستخدام التكنولوجيا**، دار الفكر العربي، القاهرة.

9- أبو عزام محمد خالد، 2021،**إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي**،دار زهدي للنشر والتوزيع، الأردن.

10- محمد سيد علي أسامة، 2013 ،**إدارة المعرفة إتجاهات إدارية معاصرة الجزء الاول**. دار العلم و الايمان للنشر والتوزيع.

11- محمد عواد الزيادات، 2008 ،**إتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن

12- ياسين سعد غالب،2007، **إدارة المعرفة : المفاهيم ،النظم ، التقنيات**،، دار المناهج للنشروالتوزيع، الأردن

13- شيراز محمد طرابلسية، 2011، **إدارة جودة الخدمات التعليمية و البحثية في مؤسسات التعليم العالي**، دار الاعصار العلمي للنشر و التوزيع،عمان، الأردن

14- عدي عطا،2011،**معايير الجودة والأداء و التقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم**، دار البداية للنشر،عمان، الأردن

15- فيصل حسونة،2011 ، **إدارة الموارد البشرية**،، دار وائل للنشر و التوزيع،عمان، الأردن

ثانيا: الرسائل الجامعية

1- أحمد بن دحو،2012-2013، **تقييم الباحثين الجزائريين للمعلومات على الأنترنت –جامعة الجزائر، البليدة، عنابة وتلمسان نموذجا –**،أطروحة دكتوراه علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران، الجزائر.

2- الناصر مشري محمد، 2016-2017، **سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية –دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الاوسط–**، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، سطيف ،جامعة فرحات عباس، الجزائر.

3- أماني يوسف محمود العموري،2015،**أثر إدارة المعرفة على فعالية إدارة الموارد البشرية –دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية** –، رسالة ماجستير، تخصص إدارة اعمال، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.

4- توفيق صراع، 2013-2014،**إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي –دراسة حالة كلية العلوم القتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسييرجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي** –،رسالةماجستير،تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة الجزائر03، الجزائر

5- زيد جابر، 2018-2019،**دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية –دراسة حالة بعض وكالات بنوك بسكرة**– أطروحة دكتوراه، تخصص إقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، جامعة محمد خيضر بسكرة،الجزائر.

6- عماري علي، 2017-2018، **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات –دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة–** أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة منظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

7- كمال العقاب، 2008-2009، **إدارة المعرفة في المؤسسة –دراسة ميدانية المؤسسات العمومية الإقتصادية الجزائرية –**،رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر،الجزائر.

8- زلماط مريم، 2009-2010، **دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية – دراسة حالة بسونطراك فرع – STH**، رسالة ماجستير،تخصص موارد بشرية، تلمسانجامعة ابوبكر بلقايد، الجزائر.

9- نسيمة ضيف الله، 2016-2017، **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين الجودة العملية التعليمية –دراسة عينة من الجامعات الجزائرية–**،أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير منظمات، باتنة:جامعة الحاج لخضر، الجزائر.

10-نضال محمد الزطمة،2011، **إدارة المعرفة وأثرها على تميز الاداء –دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة –**رسالة ماجستير–، قسم إدارة الأعمال، غزة: الجامعة الاسلامية، فلسطين.

11-خراز الأخضر، 2017-2018 ، **تنمية الإبداع لخدمة التحسين المستمر –دراسة حالة المؤسسات الجزائرية بالغرب الجزائري –** أطروحة دكتوراه تخصص مالة دولية، تلمسان،جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر.

12-خليل شرقي،2015-2016، **دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي –دراسة لاراء عينة ممن الاساتذة في كليات الإقتصاد في الجامعات الجزائرية–**أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة اعمال، بسكرة، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

13-شرف الدين مومن، 2011-2012،**دور الغدارة بالعمليات في تحسين أداء للمؤسسة الإقتصادية –دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة –**،رسالة ماجستير،تخصص الإدارة الإستراتجية، جامعة فرحات عباس، سطيف،الجزائر.

14-صليحة رقاد،2013 -2014،**تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية : افاقه و معوقاته –دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري –**أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف1، ،سطيف ، الجزائر.

15-لطيفة بكوش،2016-2017، **مساهمة التسيير على أساس الأنشطة في تحسين أداء المؤسسات الإقتصادية الجزائرية دراسة الحالة** مجمع صيدال، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة و نظم المعلومات، جامعة محمد خيضر،، بسكرة، الجزائر.

16-نجوى حرنان، 2014، **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي –دراسة عينة من الجامعات الجزائرية**–أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير منظمات، جامعة محمد خيضر،بسكرة، الجزائر.

17-نوال نمور، 2011-2012، **كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على التعليم العالي –دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير –** ،رسالة ماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري،قسنطينة، الجزائر.

ثالثا: الملتقيات والمؤتمرات

1- شكري عبد الحميد حماد، 24 أفريل 2014، أثر وسائل التواصل الحديثة على العلاقات الإجتماعية و الأسرية ،المؤتمرالعلمي الدولي السنوي الرابع، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

2- الاغا وفيق حلمي، و الاغا إيهاب وفيق، 10-12 ، ماي، 2011، استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الاداء الجامعي، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن.

3- حسين الخطيب محمد بن شحات، و عبد الغفار بن عبد العزيز قرشي، 1-3 ،أبريل، 2019، منهج الجودةاليابني كايزن وتطبيقاته في العمل التربوي العربي، المؤتمر الدولي الأول لمركز ضمان الجودة، جامعة سوهاج، مصر.

4- محجوب بسمان فيصل، 26-28، أفريل، 2004، عمليات إدارة المعرفة مدخل للتحول إلى جامعة رقمية، المؤتمر الدولي السنوي الرابع لإدارة المعرفة في المجتمع العربي ، جامعة الزيتونة الأردنية.

5- نبيلة شطارة، و سارة لبرش،3 ،جوان، 2017، دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة، ملتقى وطني حول مراقبة التسيير كالية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة البليدة 2،الجزائر.

رابعا: المقالات

1- بوخاري فاطنة، 2020، **تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها في تفعيل إدارة المعرفة،** المجلة الدولية للأداء الإقتصادي ،المجلد 03 ،العدد 02.

2- حسن جمعة محمود،2018، **تكنولوجيا المعلومات و دورها في تطوير الأداء الاستراجي : دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار و الإسكان و البلديات والأشغال العامة–جمهوريةالعراق**،المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية و الانسانية، المجلد06، العدد02، الجزائر.

3- حمزة بعلي، 2017، **دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الابداع التنظيمي في المؤسسة –دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس –** ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد06 العدد11، الجزائر.

4- حمزة بعلي،2017، **دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول–موبيليس–**،المجلة العربية في العلوم الإنسانية و الإجتماعية، المجلد09، العدد27 ، الجزائر.

5- زين الدين محمد محمود،2010 ، **قواعد البيانات الرقمية و أهميتها في بناء محركات البحث،** المجلة المعلوماتية،العدد 29، الرياض.

6- عمار بن عيشي،2018 ، **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على إدارة المعرفة بالجامعات الجزائرية دراسة حالة كلية الاقتصاد بجامعة محمد خيضر بسكرة –الجزائر–**، مجلة الإمتياز لبحوث الإقتصاد و الإدارة، المجلد02 ،العدد03،

7- عمر عبد الله الخرابشة،2014، **درجة تطبيق إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية في الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية**، دراسات: العلوم التربوية،المجلد 43 ،العدد05.

8- مباركة دبيحي، 2013، دور **تكنولوجيا المعلومات في تفعيل إدارة المعرفة**، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية،المجلد 04، العدد03.

9- محمد زرقون، الحاج العرابة،2014 ، **أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الإقتصادية**، المجلة الجزائريةللتنمية الإقتصادية، المجلد 01 ،العدد01، الجزائر.

10-ميلود ولدالصديق،2016 ، **الوسائط الرقمية الحديثة من شبكات التواصل الاجتماعي الى وسائل التعبير عن مشاعر الاغتراب وتغيير الحكومات** ،مجلة أكاديميا،المجلد04 ،العدد04.

11-الزين باركة محمد، مسعودي عبد الكريم،2015، **تحديات التعليم العالي بالجزائر وافاق التغيير** ،المجلة الجزائرية للمالية العامة،المجلد05 ، العدد 05،الجزائر.

12-بن عيسى الشريف عبد القادر،2015، **تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي–دراسة تقويمية لمخرجات الجامعة الجزائرية من وجهة النظر مؤسسات سوق العمل –**، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد01، العدد03.

13-حسينة أحميد،2018، **درجة رضا الأساتذة الجدد على مخطط التكوين :تصميم وبناء و استعمال درس على منصةMOODLE**، مجلة الأداب العلوم الإجتماعية، المجلد ،15 العدد26.

14-رشيد سعيداني،2017، **متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي**، مجلة اقتصاديات الاعمال و التجارة،المجلد02 ، العدد01.

15-عبد الله محمود ولاء محمود،2018، **مقومات تنمية الموارد البشرية الأكادمية بجامعة بنها في العصر الرقمى الواقع وسيناريوهات المستقبل** ، مجلة كلية التربية،المجلد 02، العدد 90.

16-محمد السعودي رمضان محمد ،2019، **دراسة مقارنة لبعض الجامعات الرقمية الأجنبية والعربية وإمكانية الإفادة منها في جمهورية مصر العربية** ،مجلة كلية التربية ،المجلد04، العدد43.

17-محمد الشريف باسم بن نايف، 2018، **مدى الوعي بالتقنيات الرقمية و الذكية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية و اتجاهاتهم نحوها** ،مجلة كلية التربية، المجلد 37 ،العدد 179.

18-محمد زايد،2020، **أهمية التعليم عن بعد في ظل تفشي فيروس كورونا**. مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ،المجلد 09، العدد 04.

19-مشطر حسين،2017، **التحديات التي تواجه الجامعة الجزائرية ومظاهر عولمة البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي** ،مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية،المجلد 07، العدد 13.

خامسا: المواقع الإلكترونية

1- موقع جامعة محمد خيضر بسكرة، تاريخ 07 06 2021 https://univ-biskra.dz/.

2- موسوعة ويكيبيديا الحرة، **جامعة محمد خيضر–بسكرة**، تاريخ 09 06 2021 من https://ar.wikipedia.org/.

3- أمير عبد الحميد ضهير، و خلف الله بوجمعة،**الوسائط الرقمية ودورها في تفعيل التنمية السياسية في المدن الجزائرية – بوسعادة نموذجا –** تاريخ 10 05, 2021، من ResearchGate.net: http://www.researchgate.net

4- اسلام النجار،**ما هي مميزات تطبيق "Google Meet"**؟ تاريخ 24 04, 2021، من مجلة رواد الأعمال : https://www.rowadalaamal.com/

5- إطميزي جميل،**برمجيةزووم (zoom) لعقد الاجتماعات و المحاضرات الحية عبر الإنترنت (أون لاي)**، تاريخ 05 ماي, 2021، من ResearchGate: https://reserearchgate.net

6- عمار بوحوش، **كيف يمكن تحسين مستوى التعليم الجامعي،** تاريخ 17 04, 2021، من ph.D.ammarbouhouche: https://www.ammarbouhouche.com/

الملاحق

الملحق رقم (01) : الإستبيان

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

دور إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء مؤسسات التعليم

دراسة حالة جامعة محمد خيضر-بسكرة

تحية طيبة وبعد.

بهدف إعداد دراسة بحثية لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات تحت عنوان :

-دور إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي "دراسة حالة جامعة محمد خيضر"-بسكرة-.

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة والتي تهدف إلى التعرف على واقع إدارة المعرفة والوسائط الرقمية ودورها في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي ، نرجو منكم قراءة جميع الأسئلة بتأني و تمعن ،ثم الإجابة عليها بكل صدق و موضوعية ،بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة مع ما يتوافق مع أرائكم الشخصية .

كما تتعهد الطالبة الباحثة بالسرية التامة لكافة المعلومات المتحصل عليها ، وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و فقط.

شكرا لكم على حسن تعاونكم.

الطالبة : بلرهمي ليديا **تحت إشراف الدكتورة: دريدي أحلام**

السنة الجامعية 2021/2020

القسم الأول : البيانات الشخصية

1. **الجنس** : ذكر ☐ أنثى ☐

2. **السن** : أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐

من 41 إلى 50 سنة ☐ 51 سنة فأكثر ☐

3. **الخبرة** : أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐

من 11 إلى 15 سنة15 سنة ☐ ☐

4. **المؤهل العلمي** : ثانويفأقلليسانسما ☐ ☐ ☐

دراسات عليا ☐

5. **الوظيفة**:إداري ☐تاذ مساعد ب ☐محاضر ب ☐

أستاذ محاضر أ ☐ بروفيسور ☐

6. **الكلية**:كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ☐ العلوم والتكنولوجيا ☐

كلية الأدب واللغات ☐

القسم الثاني : يشمل محورين ، إدارة المعرفة ووسائطها الرقمية ، و أداء مؤسسات التعليم العالي

أولا : إدارة المعرفة و وسائطها الرقمية

البعد	الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

توليد المعرفة و مختلف وسائطها الرقمية	**01**	يتم تبادل الخبرات بين الموظفين داخل الجامعة و خارجها في مختلف التخصصات باستخدام الوسائط الرقمية .						
	02	يتم تنظيم دورات تدريبية بالاستعانة بتكنولوجيا المعلومات (التدريب و التعليم الإلكتروني) .						
	03	توفير جو وظروف عمل مناسبة تدعم نشاطات توليد وتقديم معارف جديدة.						
	04	يتفاعل الموظفون فيما بينهم من خلال الاجتماعات عن بعد لإيجاد حلولا للمشاكل التي تواجههم.						
	05	تقدم تكنولوجيا المعرفة و الوسائط الرقمية كل التسهيلات في مجال البحث و التطوير، وتوليد معارف جديدة						
تخزين المعرفة و مختلف وسائطها الرقمية	**01**	يعتمد على الوسائط الرقمية و الوسائل التكنولوجية في تخزين واسترجاع المعرفة(الحواسيب ، الأقراص ، قواعد بيانات إلكترونية).						
	02	يتم التوثيق الإلكتروني لكل الإجراءات و القرارات الإدارية والمحاضرات في الجامعة .						
	03	تساعد تكنولوجيا المعرفة والوسائط الرقمية على عملية فرز وتصنيف المعلومات قبل تخزينها في قواعد المعرفة .						
	04	تخلق التكنولوجيا والوسائط الرقمية مرونة عالية في عمليات الخزن والاسترجاع وتكسبها الدقة والسرعة .						
	05	يتم توفير قاعدة بيانات خاصة بالطلبة على مستوى الكليات لاستخدامها لاستخراج (شهادات النجاح ، شهادات مدرسية).						
	01	نشر المعارف بين الموظفين والطلبة يعتمد على شبكة الانترنت						
	02	تساهم الانترنت (Email)،Moodel مجموعات						

توزيع		الفايسبوك في زيادة القدرة على تبادل المعارف بين الأفراد.					
المعرفة و مختلف وسائطها الرقمية	03	تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية معتمدة على الوسائط الرقمية تسهل الوصول إلى المعرفة.					
	04	يتم تبادل ونقل الملفات داخل الجامعة إلكترونيا وباستخدام الوسائط الرقمية (كالا يميل)					
	05	تمتلك الجامعة موقع إلكتروني للتواصل مع مختلف المتعاملين.					
تطبيق المعرفة و مختلف وسائطها الرقمية	01	تتوفر الجامعة على مختلف المستلزمات التكنولوجيا وتوظف مختلف الوسائط الرقمية لاستخدام وتطبيق المعرفة.					
	02	تطبق المعرفة من خلال توفير الوسائل التكنولوجية و الوسائط الرقمية لإنجاز أنشطة الجامعة في المستوى المطلوب					
	03	يتم توفير بريد إلكتروني لكل موظف في الجامعة لتسهيل التواصل معه والحصول على المعرفة بأسرع وقت.					
	04	يتم توفير برامج تدريبية للموظفين في الجامعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات وإتاحتها إلكترونيا .					
	05	تستخدم الجامعة نظم الاجتماعات الالكترونية عبر تطبيقات مثل Google Meet					

ثانيا : أداء مؤسسات التعليم العالي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تعمل الجامعة على تجهيز مرافقها البيداغوجية بأحدث الأجهزة و					

	المعدات الرقمية .					
02	تقوم الجامعة بتشجيع الأبحاث العلمية المتميزة التي يقوم بها الباحثين و الطلبة.					
03	يوجد دعم وتشجيع واهتمام من طرف الجامعة لوجود بحوث علمية و مؤتمرات.					
04	تحرص الجامعة على حداثة التقنيات الرقمية و البرامج المستخدمة في البحث العلمي.					
05	تعمل الجامعة على تطوير قدرات موظفيها من إداريين و أساتذة في مجال استخدام التقنيات الحديثة علميا وعمليا.					
06	يتم على مستوى الجامعة استخدام وسائل العرض و البرمجيات الحديثة في العملية التعليمية و الاجتماعات.					
07	توفر الجامعة المحاضرات و الحصص التطبيقية عن بعد على منصة موودل .					
08	الأساتذة منتظمين بين المحاضرات و الحصص التطبيقية عن بعد و الحضورية.					
09	يتوفر لدى الأساتذة مهارات معرفية كافية ومعارف عالية في أداء مهامهم وتدريس مقرراتهم الدراسية.					
10	يتم توفير خدمة الاستعلام عن مصادر و مراجع العلمية الحديثة بمكتبة الجامعة عبر الموقع الإلكتروني.					
11	البرامج التعليمية واضحة و متوافقة مع مختلف التخصصات المتواجدة في الكليات .					
12	البرامج التعليمية متلائمة مع متطلبات وتوقعات المستفيدين ومتطلبات سوق العمل.					
13	تمتلك الجامعة شراكات اقتصادية مع المجتمع.					
14	تقدم الجامعة الحلول و المساعدة للمجتمع.					

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

اسم الأستاذ	الرتبة العلمية	القسم
1- غضبان حسام الدين	أستاذ محاضر أ	علوم التسيير
2- دبلة فاتح	أستاذ محاضر أ	علوم التسيير

الملحق رقم(03) : جداول توضح العمليات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي Spss

الجدول رقم (01): جداول توضح معامل ألفاكرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,897	45

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,836	20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,787	14

الجدول رقم (02)جدول يوضح نتائج المتغيرات

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	رجل	21	42,0	42,0	42,0
	إمرأة	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	8	16,0	16,0	16,0
	من 30 إلى 40 سنة	20	40,0	40,0	56,0
	من 41 إلى 50 سنة	15	30,0	30,0	86,0
	51 سنة فأكثر	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

سنوات الخبة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	6	12,0	12,0	12,0
	من 5 إلى 10 سنوات	19	38,0	38,0	50,0
	من 11 إلى 14 سنة	17	34,0	34,0	84,0
	15 سنة فأكثر	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فأقل	3	6,0	6,0	6,0
	ليسانس	16	32,0	32,0	38,0
	ماستر	6	12,0	12,0	50,0
	دراسات عليا	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إداري	25	50,0	50,0	50,0
	أستاذ مساعد أ	3	6,0	6,0	56,0
	أستاذ محاضر ب	12	24,0	24,0	80,0
	أستاذ محاضر أ	5	10,0	10,0	90,0
	بروفيسور	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الكلية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	24	48,0	48,0	48,0
	كلية العلوم والتكنولوجيا	15	30,0	30,0	78,0
	كلية الأدب واللغات	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الجدول رقم (03): جدول يوضح التكرارات

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
01	50	2,9800	1,03982
02	50	3,0800	1,00691
03	50	3,4200	,94954
04	50	3,4000	,92582
05	50	3,2800	1,01096
06	50	3,6600	,91718
07	50	3,4200	,92780
08	50	3,7600	,77090
09	50	3,4600	,95212
10	50	2,4400	,95105
11	50	2,9800	,99980
12	50	3,7000	,73540
13	50	3,4200	,97080
14	50	3,7400	,63278
15	50	3,4600	,93044
16	50	3,0600	1,01840
17	50	2,8400	1,01740
18	50	3,3800	,85452
19	50	2,9200	,96553
20	50	2,7800	1,03589
21	50	2,5800	,94954
22	50	2,3000	,95298
23	50	2,7200	1,01096
24	50	2,6200	,96658
25	50	3,0000	1,12486
26	50	3,3800	,94524
27	50	3,7200	,88156
28	50	3,5600	,92934
29	50	3,7400	,66425
30	50	3,6800	,84370
31	50	2,6800	,89077
32	50	2,4000	,88063
33	50	2,5600	1,09096
34	50	2,5400	1,16426
N valide (liste)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	50	3,2320	,68376
تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	50	3,3480	,52343
توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	50	3,4600	,59144
تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	50	2,9960	,60810

إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	50	2,9629	,49324
N valide (liste)	50		

		توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	إدارة المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	أداء جامعة محمد خيضر بسكرة
توليد المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	Corrélation de Pearson	1	,461**	,530**	,452**	,559**	,820**
	Sig. (bilatérale)		,001	,000	,001	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
تخزين المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	Corrélation de Pearson	,461**	1	,498**	,369**	,446**	,736**
	Sig. (bilatérale)	,001		,000	,008	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50
توزيع المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	Corrélation de Pearson	,530**	,498**	1	,371**	,425**	,780**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,008	,002	,000
	N	50	50	50	50	50	50
تطبيق المعرفة ومختلف الوسائط الرقمية	Corrélation de Pearson	,452**	,369**	,371**	1	,365**	,720**
	Sig. (bilatérale)	,001	,008	,008		,009	,000
	N	50	50	50	50	50	50
إدارة المعرفة	Corrélation de Pearson	,559**	,446**	,425**	,365**	1	,590**

ومختلف الوسائط الرقمية	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,002	,009		,000
	N	50	50	50	50	50	50
TOTAL1	Corrélation de Pearson	,820**	,736**	,780**	,720**	,590**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

الجدول رقم (04) :جدول يوضح معاملات ارتباط

الجدول رقم (05):جدول يوضح نتائج الانحدار البسيط

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,608[a]	,370	,314	,40846

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,413	4	1,103	6,613	,000[b]
	de Student	7,508	45	,167		
	Total	11,921	49			

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,985	,436		2,259	,029
	Z1	,274	,109	,381	2,522	,015
	Z2	,180	,135	,191	1,335	,189
	Z3	,079	,124	,095	,638	,527
	Z4	,071	,111	,087	,640	,526

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,559[a]	,312	,298	,41335

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,719	1	3,719	21,769	,000[b]
	de Student	8,201	48	,171		
	Total	11,921	49			

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,661	,285		5,823	,000
	Z1	,403	,086	,559	4,666	,000

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,446[a]	,199	,183	,44596

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,375	1	2,375	11,941	,001[b]
	de Student	9,546	48	,199		
	Total	11,921	49			

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,555	,412		3,770	,000
	Z2	,421	,122	,446	3,456	,001

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Z3[b]	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,425[a]	,180	,163	,45121

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,149	1	2,149	10,554	,002[b]
	de Student	9,772	48	,204		
	Total	11,921	49			

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,738	,382		4,544	,000
	Z3	,354	,109	,425	3,249	,002

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,365[a]	,133	,115	,46397

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,588	1	1,588	7,377	,009[b]
	de Student	10,333	48	,215		

	Total	11,921	49			

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,076	,333		6,232	,000
	Z4	,296	,109	,365	2,716	,009

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,590[a]	,348	,334	,40240

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,149	1	4,149	25,620	,000[b]
	de Student	7,772	48	,162		
	Total	11,921	49			

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,907	,410		2,213	,032
	TOTAL1	,631	,125	,590	5,062	,000