وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم: .....

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

من إعداد الطالبين

– شريف شيماء

– شالي عبد الكريم

تحت عنوان:

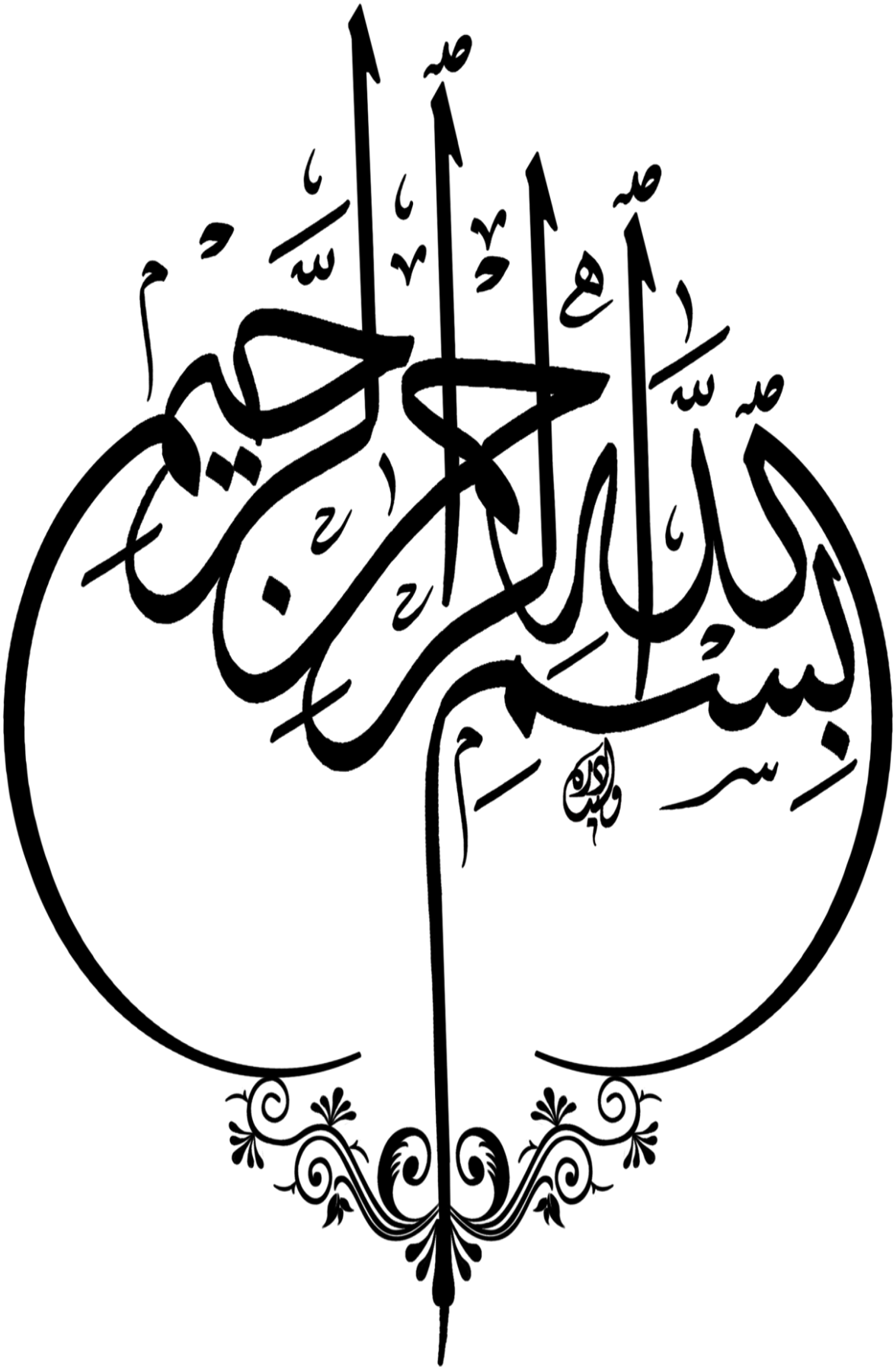
أثر توفير متطلبات إدارة المعرفة على ضمان الجودة العلمية

- دراسة حالة جامعة المسيلة -

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
		رئيسا
د. زيد أيمن	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
		مناقشا

السنة الجامعية: 2021-2022


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

قال رسول الله ﷺ: "**من اصطنع إليكم معروفا فجازوه فإن عجزتم عن مجازاته فادعوا له حتى يعلم أنكم شكرتم فإن الله شاكر يحب الشاكرين**".

فالحمد لله، والشكر لله سبحانه وتعالى له الفضل والمنة على توفيقه لانجاز هذا العمل فإن أصبت فمن الله وحده وإن أخطأت فمن نفسي ومن الشيطان.

أتقدم بفائق التقدير والاحترام والشكر والكثير من الامتنان إلى الأستاذ المشرف على كافة جهوده المبذولة والتوجيهات القيمة في سبيل انجاز هذه المذكرة **الدكتور زيد أيمن** ووفقه الله لمزيد من التميز والنجاحات في مسيرته العلمية والمهنية.

كما لا يفوتني إطلاقا شكر أعضاء لجنة المناقشة على التفضل بقبول مناقشة هذه المذكرة بهدف إثراء البحث العلمي.

الإهداء

الحمد لله الذي زين دربي بالعلم ووفقنا لإنجاز هذا العمل

ونهدي ثمرة جهدنا المتواضعة إلى :

القلب الرحيم الذي رعاني

والوجه الباسم الذي رباني والنبع الحنون الذي سقاني

من فيض الحنان إلى أول كلمة نطق بها لساني ﴿ أمي الحبيبة ﴾

قرة العين وبلسم الشفاء وقدوة ومثالا في الحياة

والحب الفائض ورمز الهناء ومعلما ونعم الأولياء ﴿ أبي العزيز ﴾

إلى من هم في البيت إخوتي شعيب وعبد النور وأخواتي

الى البراعم رائف وشهاب وبهاء شموعا أرتب بهم دفاتري وأوراقي

إلى جميع الأهل والأقارب إلى من جمعني بهم في الجامعة التلاقي

كيف حالي بدونهم بعد الفراق إلى زملائنا في الجامعة

إلى جميع صديقاتي انتصار وعبير ورميساء

إلى كل أساتذتي الكرام طيلة سنوات الدراسة

شريف شيماء

إهـــداء

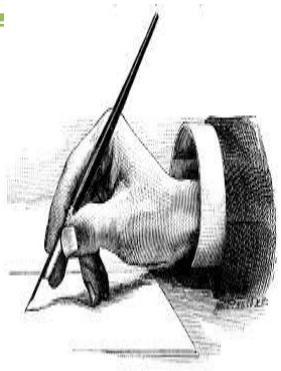
الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى مهداة إلى: القلب الرحيـم والوجــه الباســم الذي ربانـــي و النبع الحنون إلى أول كلمة نطق بها لسانـــــي﴿ أمي الحبيبة ﴾ وقـرة العين وقدوة و مثالا في الحيـــاة والحب الفائض و معلما و نعم الأولياء﴿ أبي العزيز﴾ رحمة الله تعالى عنه إلى من هم في البيت إخوتي أنور وفتحي و أخواتي رؤية سديل و رنيم تبيان .

وإلى صديقتي ميرال.

شالي عبد الكريم

فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

مقدمة.....أ-ح

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لمتطلبات إدارة المعرفة وضمان الجودة العلمية

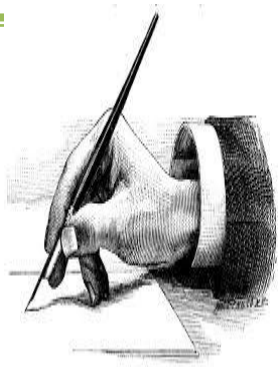
تمهيد.....10
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة.....11
المطلب الأول: نشأة ومفهوم إدارة المعرفة.....11
المطلب الثاني: أهمية وأهداف ادارة لمعرفة.....13
المطلب الثالث: أبعاد و مداخل إدارة المعرفة.....15
المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لضمان لجودة التعليم العالي.....20
المطلب الأول: مفهوم وأهمية التعليم العالي.....20
المطلب الثاني: مفهوم الجودة التعليم العالي.....24
المطلب الثالث: تقييم جودة التعليم العالي.....26
المبحث الثالث: علاقة ضمان جودة التعليم العالي بتوفر متطلبات إدارة المعرفة بالجامعة 41
المطلب الأول: متطلبات إدارة المعرفة.....41
المطلب الثاني: إدارة المعرفة في التعليم العالي.....42
المطلب الثالث: أثر إدارة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي.....43
خلاصة.....56

الفصل الثاني

دراسة اثر توفير متطلبات ادارة المعرفة على ضمان جودة العلمية

بجامعة المسيلة

تمهيد.....58
المبحث الاول: التعريف بميدان الدراسة.....59
المطلب الاول: التعريف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة وهيكلها التنظيمي 59
المطلب الثاني: الامان العامة وهيكلها التنظيمي 66
المطلب الثالث: المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين 70
المبحث الثاني: منهجية وأدوات الدراسة الميدانية.....72
المطلب الأول: المنهج والاجراءات 72
المطلب الثاني: التحقق من ملائمة الأداة للدراسة.....77
المبحث الثالث: تحليل بيانات المحاور واختبار فرضيات الدراسة 82
المطلب الأول: تحليل وتفسير بيانات محاور الاستبيان.....82
المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.....91
خلاصة 98
خاتمة.....100
قائمة المراجع.....104
الملاحق.....109



قائمة الأشكال والجداول

أولا- قائمة الأشكال

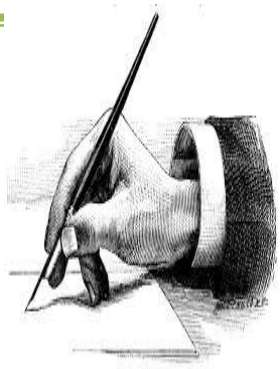
رقم الشكل	عنوانـه	الصفحة
01	توزيع بيانات محور البيانات الشخصية وفق الجنس	83
02	توزيع بيانات محور البيانات الشخصية وفق السن	84
03	توزيع بيانات محور البيانات الشخصية وفق الدرجة العلمية	85
04	توزيع بيانات محور البيانات الشخصية وفق الخبرة	86

ثانيا- قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوانـه	الصفحة
01	استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة	72
02	درجات مقياس الدراسة	73
03	محاور الاستبيان	74
04	اختبار الثبات لمحاور الاستبيان	77
05	الاتساق الداخلي لأبعاد محور متطلبات إدارة المعرفة	78
06	الاتساق الداخلي لمحور التمكين الإداري	80
07	طبيعية البيانات	81
08	تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق الجنس	83
09	تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق السن	84
10	تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق الدرجة العلمية	85

11	تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق الخبرة	86
12	تحليل معطيات أبعاد محور متطلبات إدارة المعرفة	87
13	تحليل معطيات محور ضمان الجودة العلمية بالجامعة	90
14	نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الأولى	91
15	نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الثانية	93
16	نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الثالثة	95
17	نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الرابعة	96

مقدمة



مقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تغيرات واسعة النطاق وعميقة الأثر، فاقت التغيرات التي حدثت عبر العصور الماضية، الأمر الذي نتج عنه انتقال المجتمع إلى مستوى حضاري أخر ظهر مع مطلع الألفية الثالثة، وهو ما يعرف بحضارة المعرفة وتقاسمها حاجة أساسية تتزايد أهميتها وفي حين تستمر المنتجات والخدمات في كونها المصادر الرئيسية للثراء والرائدة في الأسواق العالمية، انبثق مصدر ثراء جديد هو قطاع المعرفة وأصبحت المعرفة العصب الحقيقي للمنظمات اليوم ووسيلة إدارية هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات العصر، إذ أن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في إطارها العديد من المفاهيم الفكرية.

لذا فقد أصبحت إدارة المعرفة احد الحلول الجيدة للتحديات التي تواجهها المنظمة المعاصرة وذلك لان المعرفة والمعلومات أصول رئيسية لا غنى عنها لهذه المؤسسات التي ينبغي أن تتعلم كيفية استثمار هذا الرصيد المعرفي بطرق جديدة، ومن ثم مشاركة هذه المعرفة داخليا بكفاءة وتعلم كيفية نقلها بسرعة للظروف الخارجية من اجل التنافس وتحقيق التميز.

وحيث تعد الجودة في التّعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التّعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة، الذّي يمكن وصفه بأنّه عصر الجودة، فلم تعد هذه الأخيرة حلما تسعى إليه المؤسسات التعليمية أو ترفا فكريا لها الحقّ في أخذه أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلبات الحياة العصرية، وهي إن صح التعبير تمثل روح المؤسسة التعليمية المعاصرة.

والعالم المعاصر يتميز ببيئة شديدة التغير وتلعب المنافسة فيها دورا حاسما، ما أجبر مؤسسات التّعليم العالي في مختلف دول العالم إلى ترقية وزيادة تنافسيتها في السّوق، من خلال

اعتمادها معايير للجودة، وابتداع آليات المحافظة على كينونتها، عن طريق تجويد أنشطتها ومخرجاتها.

وتأتي هذه الورقة البحثية لمعالجة وتوضيح مكانة ودور جودة التّعليم العالي في تحديد مستقبل الأمم.

ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

أولا: إشكالية الدراسة

- **ما أثر توفير متطلبات إدارة المعرفة على مستوى ضمان الجودة العلمية بالجامعة؟**

وللإجابة على السؤال الرئيسي يتطلب الأمر الإجابة على جملة من الأسئلة الفرعية والمتمثلة أساسا في:

الأسئلة الفرعية

1. ما هو مستوى توفير متطلبات إدارة المعرفة وكذا مستوى ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة؟
2. ما أثر توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة توفير على مستوى ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة؟
3. ما أثر توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة على مستوى ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة؟
4. ما أثر الهيكل التنظيمي المتبنى على مستوى ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة؟
5. ما أثر العامل الثقافي على مستوى ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة؟

ثانيا: الفرضيات الدراسة

قصد معالجة الإشكالية المطروحة تمت صياغة جملة من الفرضيات التي يتم إثباتها أو نفيها من خلال انجاز البحث، وتتمثل هذه الفرضيات فيما يلي:

- **الفرضية 01:** يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتوفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة على ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

- **الفرضية 02:** يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتوفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة على ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

- **الفرضية 03:** يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

- **الفرضية 04:** يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للعامل الثقافي على ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ثالثا : أهمية الدراسة

يعد موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الإدارية الجديدة الذي لم يلق المعالجة الكافية والاهتمام الوافي ، وخاصة في مجال التعليم العالي الذي يمثل العصب المحرك لنمو وتقدم المجتمعات، في ضوء ذلك تتضح أهمية الدراسة الحالية في الجانبين التاليين:

- كون هذه الدراسة تتطرق لإدارة المعرفة، مفاهيمها، أهميتها، أبعادها ومداخلها.
- نكمن أهمية هذه الدراسة في بيان إدارة المعرفة كمتطلب أساسي و ضروري لضمان.
- جودة التعليم العالي، باعتبار المعرفة من أهم المواضيع التي تمس مباشرة العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

- نكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة مفهوم التعليم العالي، اهميته، اهدافه، وكذا مفهوم جودة التعليم العالي، وتقييمها.

رابعا: أهداف الدراسة

- تقديم إطار نظري يتعلق بمفاهيم إدارة المعرفة.
- تقديم إطار نظري يتعلق بمفاهيم جودة التعليم العالي.
- تقديم إطار نظري يتعلق بمفاهيم التعرف على مدى تأثير متطلبات إدارة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة.
- التوصل إلى نتائج تعكس دور ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال المؤسسة محل الدراسة.

خامسا: مبررات اختيار الموضوع

تبرز أهم مبررات اختيار الموضوع في النقاط التالية:

- الاهتمام الشخصي بالموضوع والرغبة في توسيع مجال المعرفة المتعلقة بالموضوع.
- أهمية الموضوع في كونه احد المواضيع الراهنة والهامة على المستوى المحلي والدولي.
- محاولة إثراء الساحة البحثية عموما والمكتبة الجامعية خصوصا، في مجال إدارة المعرفة وعلاقتها بالتعليم العالي.
- نقص الدراسات والأبحاث النظرية والتطبيقية باللغة العربية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- الأهمية البالغة لإدارة المعرفة وما يمكن أن تلعبه في مجال جودة التعليم العالي خاصة إذا لقيت العناية الكافية، كما هو الحال في مختلف منظمات التعليم العالي في الدول المتقدمة.

سادسا: صعوبات الدراسة

- اتساع الموضوع وتشعبه.
- عدم الاهتمام بالاستبيانات الموزعة عليهم.
- انشغال الموظفين حسب أقوالهم، مما يؤدي إلى الإطالة في الرد.
- هناك بعض الإجابات غير واقعية وتكون عشوائية.

سابعا: حدود الدراسة

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث وفهم جوانبها المختلفة حددنا مجال دراستنا في ما يلي:

الحدود المكانية: تم إسقاط الجانب النظري لهذا البحث على جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الحدود الزمنية: تمت الدراسة خلال شهر مارس وافريل 2022.

ثامنا: منهجية وادوات الدراسة

نظرا لطبيعة الدراسة وتماشيا مع الموضوع ولتحقيق أهدافه والوصول إلى النتائج المرجوة منه، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجزء النظري، وذلك من خلال وصف إدارة المعرفة وتأثيرها على جودة التعليم العالي ، أما في الجانب التطبيقي فقد تم اعتماد منهج دراسة حالة.

أما بالنسبة للأدوات التي تم استخدامها في الجانب النظري وتتمثل أساسا في المسح المكتبي من خلال الاطلاع على المراجع والدراسات المتوفرة حول موضوع وكذلك ما هو متوفر على شبكة الانترنيت، أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاستعانة بالاستبيان لتسهيل عملية عرض وتحليل معطيات الدراسة الميدانية.

تاسعا: الدراسات السابقة

الدراسة الاولى: دراسة ياسين(2000)

تهدف هذه الدراسة إلى بناء نموذج مقترح لإدارة المعرفة، نموذج يمكن أن يمثل منظورا مستقبليا للإدارة العربية في ضوء الأبعاد الثلاثية الرئيسة للمعلوماتية وهي العتاد Hardwareوالبرمجيات sofware والموارد المعرفيةknowledgeware بالإضافة إلى العنصر الأهم في المنظومة المتكاملة والذي يعتبر المعادل الموضوعي لموارد النظام المادية وهو الإنسان صانع المعرفة، ولقد تم استخدام استبانة خاصة تم تطويرها لأغراض البحث قد توصلت الدراسة إلى أن معظم المؤسسات العامة ومنظمات الأعمال العربية تعاني ضعفا في البنية التحتية المعلوماتية أولا،وقلة استخدام نظم المعلومات المحسوبة التي تمثل مقدمة لابد منها لتشكيل وتنظيم إدارة المعرفة ثانيا. ولقد أوصت الدراسة على تحسين كفاءة وفعالية النظم المعلوماتية الموجودة في كل مؤسسة، واستكمال بناء القاعدة التقنية التحتية من عتاد، وكمبيوتر ،وشبكات اتصالات بيانات وغيرها،وبناء نظم محسوبة تساعد إدارة المعرفة على القيام بوظائفها المهمة والمعقدة.

الدراسة الثانية: دراسة ربا جزا جميل المحاميد يونيو 2008

كانت دراسة بعنوان" **دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة**"، رسالة ماجستير، والهدف منها كان بيان اثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تلك الجامعات، حيث كانت اهم نتائجه وجود علاقة بين توفير مستلزمات العلمية الحديثة التي تستخدمها الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

الدراسة الثالثة: دراسة الضويحي(2009)

كانت دراسة نظرية حول "**مفهوم إدارة المعرفة وتطبيقها في المكتبات ومراكز المعلومات**"، تبدأ الدراسة بمقدمة تعريفية حول المعرفة ومفهومها وعلاقاتها بالتكنولوجيا ثم تتناول في قسم آخر مفهوم إدارة المعرفة واستخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات والعمليات التي تتم عليها مثل توليد المعرفة واختزانها ثم النقل والمشاركة وأخيرا تطبيق المعرفة.

الدراسة الرابعة: الأستاذة رقاد صليحة (2014-2013)

من خلال رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف1، سنة 2013-2014، بعنوان"**تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقات دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق**"، والتي هدفت إلى عرض ومناقشة المفاهيم والأفكار المرتبطة بمفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي الذي يعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي؛ الاطلاع على تجارب بعض الدول المتقدمة والعربية في مجال ضمان جودة التعليم العالي للاستفادة من خبراتها وتجارتها؛ ابراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، محاولة التوصل إلى نتائج واقتراحات تساعد متخذي القرار على إيجاد الآليات المناسبة لتطبيق، نظام ضمان الجودة بنجاح في مؤسسة التعليم العالي وتجاوز مختلف معوقات تطبيق.

الدراسة الخامسة: دراسة حسين بركاتي (2015)

بعنوان "**واقع إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية في ظل التحولات نحو الاقتصاد المعرفي، دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية مسيلة**"، بحث منشور في مجلة كلية علوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 13، المسيلة، 2015. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية لبعض المنظمات الناشطة

بولاية المسيلة، ومدى اهتمامها بتنمية مواردها البشرية، حيث توصلت إلى أن المعرفة هي أساس خلق الثروة في الاقتصاد المعرفة، وأن تنمية الموارد البشرية في جانب التمكين ذا مستوى كفاءة العمال متوسط وهذا نظرا لمستوى كفاءة العمال وطبيعة تفكير القيادة خاصة في المؤسسات العمومية، وأما بالجانب المتعلق بالرأسمال الفكري نجده بمستوى متوسط وهذا راجع إلى ضعف المهارات.

عشرة: هيكل الدراسة

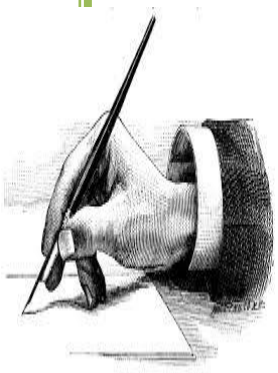
سعيا للإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها تناولنا الموضوع من خلال مقدمة وفصلين وخاتمة، تتضمن المقدمة الإطار المنهجي والدراسات السابقة.

والفصل الأول: متعلق بالإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، حيث كان عنوان المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة. أما المبحث الثاني كان تحت عنوان: الإطار المفاهيمي لضمان لجودة التعليم العالي (الجودة العلمية بالجامعة)، والمبحث الثالث: علاقة ضمان جودة التعليم العالي بتوفر متطلبات إدارة المعرفة بالجامعة.

أما الفصل الثاني: متعلق بالدراسة الميدانية، ويشمل ثلاث مباحث، ففي المبحث الأول: نتناول فيه تقديم عام لاتصالات الجزائر بالمسيلة والمبحث الثاني: منهجية وأدوات الدراسة الميدانية من خلال عرض الأدوات المستخدمة في ميدان الدراسة، والتي اقتصرت على أسلوب الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات أما المبحث الثالث: عرض تحليل بيانات المحاور واختبار الفرضيات وتم فيه تحليل مختلف نتائج واختبار فرضيات الدراسة الميدانية.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لمتطلبات إدارة المعرفة وضمان الجودة العلمية



تمهيد

تعتبر إدارة المعرفة من المواضيع الحديثة نسبيا التي حظيت بالاهتمام من طرف العديد من الباحثين في مجال الإدارة، و تُعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم في علم الإدارة والتي يعول عليها كثيرا في مختلف الأنشطة الحيوية التي تؤثر على نوعية وجودة العمل في مختلف المستويات ما ينعكس إيجابا على نتائج المنظمة.

إلا أن إدارة المعرفة في مضمونها مفهوم قديم حرصت عليها الحضارات عبر عصور التاريخ المختلفة، ففي النصف الأخير من التسعينات، أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الهامة والأكثر ديناميكية وجدلية في الإنتاج الفكري لإدارة الأعمال.

ويعتبر التعليم العالي من أهم المراحل التعليمية في حياة الفرد، فهو يأتي استكمالا لما تم تحقيقه في المراحل التعليمية الأساسية والثانوية، والتي تتكامل فيما بينها لتزويد الطلبة بالمعارف والمهارات اللازمة للمساهمة في تحقيق التنمية وفق التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة.

يعد التعليم العالي من أبرز القطاعات التي يتطلع إليها أي مجتمع في سعيه لتطوير نمط الحياة، إن من بين النظم التي تدعم جودة التعليم العالي نجد إدارة المعرفة، والتي تعتبر إطار فكري يمكن أفراد المنظمة التعليمية من تحسين وتحديث النشاطات والممارسات المختلفة لجمع وتداول المعلومات وتقاسم معارفهم، مما يؤدي إلى تحسين الخدمات والمخرجات التي تقدمها المنظمة التعليمية وتحقيق الأهداف المرجوة وتحقيق التميز المعرفي بصفة عامة.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة

تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي تلقى اهتماما متزايد من قبل المهتمين بإدارة الأعمال، إذ تسعى العديد من الشركات إلى تحويل أعمالها إلى أعمال ونشاطات قائمة على المعرفة، فتعمل على خلق المعرفة لتتحول إلى شركات تمتلك رأس مال فكري، وتبتعد عن الأعمال التقليدية التي يقوم بها الافراد العاديين قدر الإمكان، وإتجهت صوب افراد المعرفة الذين يعتبرون الأصل والأكثر أهمية ومساهمة في تحقيق المزايا التنافسية التي تسعى إليها العديد من الشركات.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم إدارة المعرفة

تزايد التركيز على مفهوم إدارة المعرفة خلال العقدين الأخيرين، إلا أنه بقي غموض حول نشأته وتطوره، مما أدى إلى ظهور العديد من الآراء التي تختلف باختلاف تخصصات الباحثين واختلاف وجهات نظرهم، لذا يحاول هذا المطلب تبيان نشأة إدارة المعرفة ومفاهيمها المتعددة.

أولا: نشأة إدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة قديمة وجديدة في الوقت نفسه، فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين، ولكن الاهتمام بعلاقة المعرفة مع هيكلة أماكن العمل هي جديدة نسبيا، ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة، ولكن معظمه كان خلال السنوات القلائل الماضية، ومنذ مطلع التسعينات من القرن المنصرم في عام 1980م وفي مؤتمر الأول للذكاء الصناعي، أشار **إدوارد فراينبوم Freignebaum Edward**[1] إلى عبارة شهيرة "**المعرفة قوة Knowledge is power** "ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه "**هندسة المعرفة Engineering Knowledge** " ومع ولادته استحدثت

[1] سلوى محمد الشرفا، "دور إدارة المعرفة وتكنولوجيات في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة" جامعة إسلامية غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2008، ص 36.

سيرة وظيفة جديدة هي مهندس المعرفة، وفي عام 1997م ظهر حقل جديد آخر نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو "**إدارة المعرفة Knowledge Management**" وقد تبع هذا التطور تغيير في عنوان مجلة إعادة هندسة إدارة الأعمال إلى إدارة ومعالجة المعرفة وفي نصف الأخير من التسعينات أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الساخنة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة.

ثانيا: مفهوم إدارة المعرفة

لقد تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من زوايا عدة، فمنهم من تناولها من منظور تقني ومنهم من تناولها من جانب ثقافي أو اجتماعي كل حسب رأيه وتوجيهه.

- عرفت أيضا: "أنها مدخل لإضافة أو إنشاء القيمة من خلال المزج أو التركيب أو التداؤب بين عناصر المعرفة من إيجاد توليفات معرفية أفضل مما هي عليه كبيانات أو معلومات أو معارف".[1]
- كما عرفت: "أنها عملية يتم بموجبها تجميع واستخدام الخبرات المتراكمة من أي مكان في الأعمال سواء كان في الوثائق أو قواعد البيانات[2] ".
- تعرف إدارة المعرفة على أنها " معالجة إدارة الأنشطة المرتبطة بالمعرفة، أي إحداث المعرفة وتنظيمها والمشاركة فيها واستخدامها من أجل توليد قيمة المؤسسة".[3]
- كما تعرف إدارة المعرفة على "أنها تتضمن إيجاد بيئة مثيرة في المؤسسة تسهل عملية إبداع ونقل ومشاركة المعرفة، بالتركيز على إيجاد الثقافة التنظيمية الداعمة، ويدعم من القيادة العليا ذات الرؤية الثاقبة، وتحفيز العاملين والعمل على زيادة ولاء الزبون".[1]

---

[1] نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 97.

[2] أقنيني عقيلة، إدارة المعرفة قمة التميز في المؤسسة المعاصرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، ص82.

[3] محمد عواد الزيادات، "اتجاهات المعاصرة في إدارة المعرفة"، الطبعة الأولى، 2007، ص57.

- وتعرف إدارة المعرفة أيضا بأنها هي "مفهوم ومنهج يستخدم تقنية المعلومات كأداة لتجميع ومشاركة المعلومات والخبرات وليست أدوات من أدوات تقنية لمعلومات".[2]

مما سبق يمكننا ان نستنتج أن الهدف الأساسي لإدارة المعرفة هو توفير المعرفة للمؤسسة بشكل دائم، وترجمتها إلى سلوك عملي يخدم أهداف المؤسسة بتحقيق الكفاءة والفعالية، من خلال التخطيط لجودة المعرفة، وتنظيمها بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف ادارة لمعرفة

ان أهمية إدارة المعرفة من كونها موضوعا حديثا يتكامل مع غيره من المواضيع الفكرية الحديثة في مجال الإدارة، وحيث أنها تسهم في تطوير المعرفة وإيجاد التراكم المعرفي في ظل انتشار نظم الاتصالات الحديثة واتساع شبكة المعلوماتية مما يسهل انتشار المعرفة وتبادلها، وكذلك تساهم في رفع مستوى أداء المنظمات وتحقيق الأهداف المرغوبة.

أولا: أهمية إدارة المعرفة

يمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة في النقاط الموالية: [3]

- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- تعزز قدرة المؤسسة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.

---

[1] عبد الستار علي وعامر قندلجي، "مدخل إلى إدارة المعرفة"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2009، ص25.

[2] نعيم إبراهيم الظاهر، "إدارة المعرفة"، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2005، ص21.

[3] صلاح الدين الكبيسي، "إدارة المعرفة المنظمة العربية للتنمية الإدارية"، القاهرة، 2005، ص 42-43.

- تعد إدارة المعرفة أداة المؤسسات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.
- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لإنشاء معرفة جيدة والكشف. المسبق عن العلاقات غير المعرفة والفجوات المتوقعة في توقعاتها[1].
- تساهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المتوقعة.
- تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.
- تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمؤسسات عبر مساهماتها في تمكين المؤسسة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.

ثانيا: أهداف ادارة لمعرفة

تختلف وتتنوع أهداف إدارة المعرفة باختلاف وتنوع الجهات التي توجد بها، والمجالات التي تعمل فيها، وهناك مجموعة من الأهداف العامة التي تشترك فيها إدارة المعرفة في مختلف أنواع المنظمات وهي على النحو التالي: [2]

- تحديد وجمع المعرفة وتوفيرها بالشكل المناسب والسرعة المناسبة، وبناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة إليها.
- تسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع العاملين في التنظيم.

---

[1] شاهد عبد الحكيم، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأغواط، 2012،ص6.

[2] علي حسين السمير، "تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعة الخاصة السورية: دراسة ميدانية"، بحث مقدم للمشاركة في المؤتمر الدولي لجمعية المكتبات الأردنية المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 29-31/أكتوبر 2013.

- تحويل المعرفة الداخلية والخارجية إلى معرفة يمكن توظيفها واستثمارها في عمليات وأنشطة المنظمة المختلفة.
- تحسين عملية صنع القرار من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب، مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج.
- الإسهام في حل المشكلات التي تواجه المنظمة والتي قد تؤدي إلى نقص كفاءتها أو هدر وقتها وأموالها، وتوظيف المعرفة في حل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي.
- تطوير عمليات الابتكار بالمنظمة، وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة باستمرار.
- تشجيع العمل بروح الفريق، وتحقيق التفاعل الإيجابي بين مجموعة العمل.

مما سبق يتضح لنا انه تبرز أهمية إدارة المعرفة فيما تقوم به من تنظيم وتوليد وتداول للمعرفة أي تحويل المعرفة الشخصية الى معرفة تعاونية، يمكن تقاسمها بشكل واضح في المنظمة ثم تطويرها والإستفادة منها مما يحقق للمنظمة ميزة التنافس والتميز عن المنظمات الأخرى، وتدفع المنظمة إلى الإنتقال من تجميع وتنظيم وخزن المعارف إلى إستخدام تلك المعارف في التخطيط الإستراتيجي والتعلم ومواجهة الصعوبات التي تواجه المنظمة وزيادة ذكاء المنظمة وتحقيق الجودة المطلوبة، والاهداف المخطط لها.

المطلب الثالث: أبعاد و مداخل إدارة المعرفة

جراء الاهتمام المتزايد بإدارة المعرفة تعددت أبعاد إدارة المعرفة وتنوعت مداخل المنظمات لإدارتها وهذا ما سوف نقوم بشرحه في هذا المطلب.

أولا: أبعاد إدارة المعرفة

يمكن النظر إلى إدارة المعرفة على أنها تتكون من عدة أبعاد، ولتتم عملية إدارة المعرفة لا بد من معرفة المقصود بالمعرفة بشكل جيد، وكذلك معرفة كيفية استخدام المعرفة،

والإلمام بشكل تام بآلية إدارة المعرفة، والاطلاع على عملياتها للاستفادة من هذه العمليات وتحسينها.

1-البعد التكنولوجي: يرتبط هذا البعد بمجموعة المعارف التقنية والتكنولوجية من البرمجيات والوسائل المشكلة للبنيات التحتية والتي تعتبر دعامة لتجسيد إدارة المعرفة من خلال محركات البحث، قواعد البيانات، راس المال الفكري، والتكنولوجيات المتميزة، لذلك تسعى المنظمات إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة[1].

2-البعد التنظيمي: يعبر عن كيفية الوصول للمعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها .وذلك عن طريق تجديد الطرائق والاجراءات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة.

3-البعد الاجتماعي: يركز على تقاسم المعرفة بين الافرادد، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناع المعرفة، وتقاسم ومشاركة الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الافراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية فاعلة ومؤثرة .

4- **البعد الاقتصادي:** ويتعلق هذا البعد بالمحيط التنافسي للمنظمة، الذي فرضته عولمة الأسواق وتحرير الاقتصاد، مما يعني بحث المنظمة عن معايير للنمو الدائم وإدماج دائم لراس المال البشري[2] .

[1] محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ، ص67.

[2] Michel Grundstein, De la capitalisation des connaissances au renforcement des compétences dans l'entreprise étendue, 3 jour pour faire le point sur le knowledge management, 1-3 Avril 2003, Université de Paris Dauphine, p 07

ثانيا: مداخل إدارة المعرفة

في ضوء التعاريف المقدمة لإدارة المعرفة، يتجلى أن هناك ثلاثة مداخل لإدارة المعرفة في المنظمة، والمتمثلة في:

1. مدخل الرافعة

وهو المدخل الذي يقوم على أساس المعرفة المرمزة حيث يساوي بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، تحت تأثير الإمكانات الهائلة لهذه الأخيرة، والمتمثلة في:

1.1.القدرة الفائقة لتكنولوجيا المعلومات: على جمع، تصنيف، معالجة، خزن واسترجاع المعلومات بسرعة عالية، وهذه القدرة تتزايد باستمرار.

2.1. التشبيك الفائق: يعد السمة الأساسية لعمل الشبكات داخل أو خارج المنظمة، وهو المقياس لعمل الأجهزة القائمة على الحاسوب في الاتصال وتقاسم المعلومات بين أطرافها دون تدخل أي طرف بشري، إن تحليل الأبحاث التي تناولت إدارة المعرفة يبين أن العديد منها ركز على علاقة المعرفة بالمعلومة، الأمر الذي ساهم من الناحية الواقعية في حصر المعرفة في مخزون للمعطيات أو المعلومات، بسبب استبعاد عامل التفكير الذي يعتبر أساسيا ضمن هذا المجال، وعليه فإن المعرفة تبقى جامدة وغير مترجمة من قبل المتدخلين لتحقيق فعل ما.

3.1.برمجيات التطبيق[1]**:** التي مازالت تستخدم في المنظمات التقليدية لنمذجة المهام التشغيلية في الإنتاج، الأعمال الإدارية، المحاسبة والمالية وفي المنظمات التي تقوم بتسويق خدماتها افتراضيا، وعلى تداول النقد الرقمي، وبرمجية إعادة الهندسة وإدارة سلسلة القيمة أو في نمذجة الاستجابة لطلبات وحاجات الزبون .

[1] نجم عبود نجم، إدارة المعرفة :المفاهيم، الإستراتيجيات والأسس، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009 ، ص119.

لابد من الإشارة إلى أنه ضمن مدخل الرافعة يتم التركيز على العلاقة بين المعلومات والمعرفة، الأمر الذي أدى في كثير من الأحيان إلى حصر المعرفة في المعلومات بسبب تغييب جانب التفكير، وبالتالي التركيز على الجانب الظاهر من المعرفة وإهمال الجانب الضمني الناتج عن التفكير والخبرات، والاكتفاء بإدارة الوثائق، جمعها، تصنيفها، ومعالجة المعلومات المخزنة في الوثائق وقواعد البيانات ومستودعاتها وفي الشبكات.

ذلك يعني أنه ضمن مدخل الرافعة فإن حجم البيانات والمعلومات يتزايد بشكل كبير رغم أن المضمون لا يتطور كثيرا، وتتمثل البنية التحتية للمنظمات القائمة على هذا المدخل في الوثائق وقواعد ومستودع البيانات وشبكة الإعلام الآلي، كما تتمثل إدارة المعرفة في المنظمات القائمة على هذا المدخل في إدارة الوثائق ومعالجة المعلومات بالطرق الرسمية.

2.مدخل التوليفة

بخلاف مدخل الرافعة، يعمل مدخل التوليفة على توظيف المعرفة المتاحة في بعديها الصريح والضمني من أجل إيجاد توليفات وخدمات واستشارات جديدة في مختلف المجالات، ويعد هذا المدخل الحالة الوسيطة بين إدارة المعرفة كإدارة قائمة على الوثائق ومستودعات البيانات وفق مدخل الرافعة ، وبين إدارة المعرفة القائمة على الكفاءات ومبادراتهم لإنشاء المعرفة الجديدة وفق المدخل الإبتكاري[1] .

وفق هذا المدخل يتم توظيف المعرفة الصريحة في المنظمة ضمن توليفات جديدة وضمن استخدامات مغايرة، أو في مجالات خارج صناعتها، إذ أن هذا المدخل يركز على

[1] نجم عبود نجم، القياسية والتنوع وتجلياتها في إدارة المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن، 2003، ص114.

نفس المعرفة، إلا أنه يعدل فيها بهدف استخدامها من جديد، فهو يعمل على نقل المعرفة الحالية إلى مجال آخر خارج المنظمة أو استخدام المعرفة من مصادر خارجية[1] .

3.المدخل الإبتكاري

يقوم هذا المدخل على إنشاء المعرفة، فهو يعتبر إدارة المعرفة أكثر من آلة لمعالجة المعلومات وفق آليات مادية وروتينيات العمليات المعرفية، بل هي نشاط لبناء وإنشاء المعرفة الجديدة، وبالتالي فإن المعرفة ليست عالمية، بل هي شخصية وفردية بدرجة عالية، وليست سهلة التقاسم مع الآخرين، ونموذج التعبير عن هذا المدخل هو إنشاء المعرفة الجديدة وهو التحدي الأساسي بدل المحافظة عليها[2].

مما سبق نستنتج انا ادارة المعرفة تتكون من عدة أبعاد ومداخيل ، ولتتم عملية إدارة المعرفة لا بد من معرفة مضامينها ، واستعمال أحدث تكنولوجيا المعلومات، لتوزيع المعرفة الضمنية، وتكنولوجية الإعلام الآلي وخلق قاعدة معرفية تتميز بالحيوية، والتطورية، والإنتاج على المحيط الخارجي للمؤسسة.

[1] عبد اللطيف محمود مطر، إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة، عمان، ط1، 2007، ص47.

[2] عجيلة محمد وآخرون، إدارة المعرفة كأسلوب لتحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة حسيبة بن بوعلي، 27-2007/11/28، ص06-07.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لضمان لجودة التعليم العالي (الجودة العلمية بالجامعة)

يشهد قطاع التعليم العالي اهتماما كبيرا في معظم دول العالم وعلى كافة المستويات، كما حظيت عمليات الإصلاح في هذا القطاع المهم برعاية خاصة، وذلك لما له من أهمية كبيرة فيما يسهم فيه من دور أساسي في تطور المجتمع، والنهوض به نحو الأفضل لمواكبة الحاجات المتجددة التي تظهر في المجتمعات الإنسانية عن طريق إلمامه بالكوادر الفنية المؤهلة علميا وعمليا ومن خلال اعداد القيادات للمستقبل وبمختلف الحقول.

يعد التعليم العالي وبإعتباره أخر مرحلة في المنظومة التعليمية يمد سوق الشغل براس المال البشري المكون تكوينا عاليا والمتخصص في مختلف الميادين والمؤهل والقادر على التكيف مع التحولات التكنولوجية والإقتصادية المحلية والعالمية، والذي يحقق النمو الاقتصادي المرجوا، ومن هنا تكمن أهمية التعليم العالي في مخرجاته ، ليس فقط من حيث الكم(عدد حاملي الشهادات، الأبحاث)،بل نوعية هذه المخرجات (راس مال بشري مؤهل، أبحاث تخدم المجتمع) ،ما أدى إلى ضرورة الإهتمام بجودة مخرجاته والتي تعكس جودة العملية التعليمية.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية التعليم العالي

يعد التعليم العالي من أهم ميادين الحياة التي تستأثر الجودة فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي بصفة عامة والنمو الاقتصادي بصفة خاصة وسوف نتطرق في هذا المطلب الى مفهوم وأهمية التعليم العالي.

أولا: مفهوم التعليم العالي

- يقصد بالتعليم العالي كل نمط تكوين او التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي منطر فمؤسسات التعليم العالي[1].

- عرفه مراد بن أشنهو على أنه"التكوين التدريجي الذي يشمل حجما من المعلومات تندرج في دروس علمية مختلفة، يستوعبها الطالب وتهدف مجموع هذه المعارف إلى إعطائه القدرة للسيطرة الجزئية على قطاع علمي أو تقني محدد، وينقسم هذا التكوين عند الضرورة إلى برامج وطرائق تدريس[2] ".

- هو التعلم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من ثلاث سنوات إلى خمس سنوات، وهو أخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي، فهو"كل أنواع الدراسات ،التكوين أو التكوين الموجه الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة"[3].

ويتكون التعليم العالي بالجزائر من [4]:

- **المقاييس:** وهي سلسة وحدات البرنامج التكويني.

- **الشعبة:** والتي تعرف بوجه عام على أنها مجموع الشهادات التي يحتويها المقياس المشترك وتتركز على دراسة قطاع علمي محدد.

---

[1] د. علي عزوز، دور مدير المخبر و المجلس العلمي في ديناميكية المخبر، الملتقى الوطني حول آفاق الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية أيام 23-24-25-26 افريل 2012 ،ص22.

[2] مراد بن اشنهو، نحو الجامعة الجزائرية املاءات حول مخطط جامعي،ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، ص05.

[3] نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، دراسة لنيل شهادة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2012،ص14 .

[4] مراد بن اشنهو، مرجع سابق، ص06.

- **الشهادة:** وهي الإقرار الرسمي بالحصول على المعلومات الضرورية لنشاط واضح في مجال علمي أو تقني معين.

ثانيا: أهداف التعليم العالي

- تنمية شخصية الطالب بأبعادها المختلفة، وهذا يتطلب تنويعا في النشاطات والفعاليات والمواقف التعليمية المختلفة لكي ينمو الطالب ويتطور في جميع أبعاد شخصيته الروحية والقيمية والمعرفية واللغوية والجسمية والانفعالية.
- تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال تطوير الإنفتاح على الخبرة الإنسانية.
- إعداد كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في حقول المعرفة المختلفة تلبي حاجات المجتمع.
- رعاية النهج الديمقراطي وتعزيزه بما يضمن حرية العمل الأكاديمي وحق التعبير واحترام الراي الآخر والعمل بروح الفريق وتحمل المسؤولية وإستخدام التفكير العلمي الناقد.
- توفير البيئة الأكاديمية والبحثية والنفسية والإجتماعية الداعمة للإبداع والتميز والإبتكار وصقل المواهب.
- تنمية الإهتمام بالتراث الوطني والثقافة القومية والثقافات العالمية والاعتناء بالثقافة العامة للدارسين[1].
- المساهمة في تنمية المعرفة في مجالات العلوم والآداب والفنون وغيرها.
- تشجيع البحث العلمي ودعمه ورفع مستواه وبخاصة البحث العلمي التطبيقي الموجه لخدمة المجتمع وتنميته.
- بناء نواة علمية تقنية وطنية قادرة على تطوير البحث العلمي وإنتاج التكنولوجيا.

[1] هشام يعقوب مريزق، فاطمة حسين فقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص21.

- توثيق التعاون العلمي والثقافي والتقني والفني في مجال التعليم العالي والبحث العلمي مع الدول والمنظمات الدولية والمؤسسات العربية والإسلامية والأجنبية وتوسيع ميادينه في الإتجاهات الحديثة و المتطورة[1] .

- مواكبة مستجدات العلوم وتداخلها ورصد مايبرز من تخصصات جديدة عابرة للتخصصات التقليدية، وشمول ما لابد من شموله منها ضمن مناهج وبرامج التعليم العالي.

- التركيز على تقنيات الإتصال والمعلوماتية وتسخيرها للتمكن من العلوم والمعارف، وتسيير اجراء البحوث والدراسات.

- المساهمة في تحقيق التنمية الإقتصادية وعلى راسها الوفاء باحتياجات سوق العمل في القطاعات العامة والخاصة، الصغيرة والكبيرة، الزراعية والصناعية والخدمية، والإنطلاق من مبدأ تغيير الإحتياجات وتنوعها و إعداد الفرد القادر على التلاؤم مع تغير متطلبات سوق العمل،بالتعليم المستمر والتدريب المستمر، ويعني هذا الدور ومبدأ التغيير المستمر بأن تكون برامج التعليم العالي متطورة باستمرار ومتنوعة قصيرة وطويلة ومكثفة حسب الحاجة، وان تعنى بجانب التخصصات التقليدية والجديدة[2].

مما سبق يتضح لنا ان التعليم العالي مرحلة متقدمة من مراحل التعليم، حيث يعتبر أخر مراحل التعليم وأرقاها درجة، ينفرد به غالبا مجموعة به مجموعة خاصة من الافراد المتميزين، ويتمثل في كل أشكال التعليم والتلقين التي تمارسها المنظمات التعليمية، ولتحقيق اهدافها من تنمية شخصية الطالب وتشجيع البحث العلمي ودعمه ورفع مستواه وطنيا ودوليا، وتسهيل الدراسات العلمية والتطبيقية.

[1] وجيه عويس، التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن، دون دار نشر، 2016 ، ص07.

[2] غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، دراسة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة بسكرة، 2014، ص 54-57.

المطلب الثاني: مفهوم الجودة التعليم العالي

رغم تعدد استعمال مصطلح الجودة في التعليم العالي إلا أنه ليس من السهل تعريفه بطريقة مباشرة ودقيقة، وعادة ما تتباين وجهات نظر الباحثين ومداخلهم في التعامل مع الجودة في التعليم عموما والتعليم العالي خصوصا، وفيما يلي بعض التعاريف:

- الجودة في التعليم العالي عبارة عن"عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين وإستثمار قدراتهم الفكرية لتحقيق التحسين المستمر".

- وترتكز الجودة في التعليم العالي على ثلاث جوانب هي:

1- **جودة التصميم (design quality)** : وتعرف بأنها تحديد المواصفات والخصائص التي تراعي في تخطيط العمل.

2- **جودة الأداء(performance quality)**:وتعرف بأنها "القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة".

3- **جودة المخرج (output quality)**: وتعرف بأنها" الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة[1]".

- جودة التعليم العالي هي"عملية توثيق البرامج والاجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات، بهدف تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم الجامعي والإرتقاء بمستوى الطلبة

[1] عبد الرحمان ادريس البقيري، أبو جلح وآخرون، دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الإقتصادية، العدد السابع عشر، جامعة السودان، 2016 ، ص67 .

في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية ، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها" [1].

– تتحدد جودة التعليم العالي أو العملية التعليمية في جودة المناهج، الجانب التربوي أو التعليمي، خدمات دعم الطلاب، والتغذية الراجعة من الطلاب، بالإضافة لتقييم الطلاب، والهدف الأساسي من ضبط الجودة في المنظمات التعليمية تخريج شباب أكفاء مؤهلين تأهيلا مرتفعا والقادرين على العمل في مختلف مجالات التخصص العلمي والمساهمة في إدارتها وتنميتها وتطويرها [2].

– تعني" توفر مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة عن جوهر التربية وحالاتها بم في ذلك كل أبعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة وبعيدة وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تحقق الأهداف المنشودة والملائمة لمجتمع معين[3]".

– يقصد بها تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعليم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة او تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية[4]".

---

[1] جقطة سناء، دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة سطيف، 2017، ص35 .

[2] خيرو خلف محمود البقور، دور تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 43 ، العدد1 ، الجامعة الأردنية، 2016 ، ص23 .

[3] عليان عبد الله الحولي، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الفلسطيني، المؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، جانفي 2004 ، ص23 .

[4] شناف خديجة وآخرون، معايير ضمان جودة التعليم العالي، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد الخامس،2016، ص05.

- جودة التعليم العالي يقصد بها: "الدقة والإتقان وتحسين الأداء وتطوير معارف الطلاب ومدى النجاح في تحقيق الأهداف التعليمية[1]".

مما سبق يتضح لنا ان جودة التعليم تعتبر مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقي بها من جهه، وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة اخرى.

المطلب الثالث: تقييم جودة التعليم العالي

على الرغم من التطور الذي حدث على المقاييس المستخدمة في مجال جودة الإنتاج فما زالت عملية قياس الجودة في قطاع الخدمات غاية في الصعوبة، مما يجب علينا التطرق في هذا المطلب الى مراحل تطبيق نظام الجودة وطرق قياسه واهم اساليبه ومعاييره.

أولا : مراحل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يمر تطبيق نظام ضمان الجودة بثلاث مراحل أساسية ومكملة لبعضها البعض، هي:

- مرحلة تشكيل سياسة الجودة.
- مرحلة ضمان الجودة الداخلية.
- ومرحلة ضمان الجودة الخارجية.

1- مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة

تعدّ هذه المرحلة الخطوة الأولية والأساسية لنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة، فعلى مستوها تحدد الخطوط العريضة والارشادية، المبادئ وما يستلزم توفيره للتطبيق الكفء والفعال لنظام ضمان الجودة.

[1] ناجي رجب عبد سكر، أكرم صبحي حسيب، تصور مقترح لبناء وتعزيز ثقة الطالب الجامعي بنفسه كواحد من أهم مطالب جودة التعليم الجامعي في قطاع غزة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، المملكة البحرينية، يومي4 -4/5-2012، ص940.

كما يطرح تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى السياسة ثلاثة أسئلة أساسية، هي:

1.تحديد أهداف النظام (لماذا نطبق النظام): تعتبر عملية اتخاذ القرار في تحديد الهدف المناسب من تطبيق نظام ضمان الجودة جوهر عملية تسييره، وتتباين الأهداف من تطبيقه من رقابة الجودة المساءلة وتحسين الجودة.

2.اختيار الآليات (ماهي الآلية المناسبة): بناء على ما تم تحديده من أهداف، يطرح الانشغال الثاني والمتمثل في تحديد الآليات المناسبة لتحقيق الأهداف المسطرة من: آلية التقييم، آلية الاعتماد وآلية التدقيق.

3.نطاق وأبعاد النظام (ما هو الحجم): تطرح مسألة تحديد النطاق الذي يعنى بتطبيق نظام ضمان الجودة هي الأخرى نفسها بإلحاح في هذه المرحلة، فمن الضروري دراسة وتحديد النطاق الذي يعنى بتطبيق نظام ضمان الجودة سواء كانت مؤسسات تعليمية عامة، مؤسسات تعليمية خاصة،جميع المؤسسات التعليمية أو بعضها، مؤسساتي أو برامجي، جميع البرامج، مؤسسة تعليمية أجنبية أو وطنية.

2- مرحلة ضمان الجودة الداخلية والتقييم الذاتي[1]

بعد تحديد السياسة العامة لنظام ضمان الجودة على المستوى المركزي، يتعين على مسؤولي مؤسسات التعليم العالي العمل على ضمان الجودة داخل مؤسساتهم لتحقيق رضى أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية معا، من خلال القيام بجملة من الممارسات المتمثلة في: إدارة الجودة؛ إعداد إطار مرجعي للجودة والتقييم الذاتي، وفيما يلي توضيح لهذه الممارسات:

[1] كمال بداري، وآخرون ، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي: إعداد وانجاح التقييم الذاتي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2013،ص55

1.إدارة الجودة: يجب أن يكون لكل مؤسسة برنامج أو استراتيجية، سياسة واجراءات خاصة بإدارة الجودة وتكون رسمية ومعلن عنها، كما يجب العمل على نشر ثقافة الجودة وإداراتها كخطوة أساسية لتحقيق الأهداف المسطرة.

2.إعداد مرجع للجودة: ويعرف على أنه: "جملة أهداف تعدها مؤسسة التعليم العالي تحسبا للتقييم الذاتي ليكون بمثابة دليل اندماج إدارة المؤسسة في مسار الجودة، ويكون وصف النتائج المنتظرة، وعرض الأجهزة المتوفرة، ثم العمليات المنجزة ومؤشرات القياس هي العناصر التي ستبرز في عملية التقييم الذاتي".

3.التقييم الذاتي: ويعتبر عنصر أساسي في ضمان الجودة الداخلية وكذا نقطة انطلاق ضمان الجودة الخارجية. وقد أعطيت له جملة من التعاريف، نذكر منها:

- يعرّف التقييم الذاتي على أنّه: "اجراء دوري ومستمر يمارس من قبل موظفي مؤسسة التعليم العالي لقياس نتائج مختلف أنشطة مؤسسة التعليم العالي وينتهي بتقديم تقرير تستند عليه هيئات ضمان الجودة الخارجية في عملية اعتماد مؤسسة التعليم العالي."
- كما يعرّف على أنّه: "اجراء لجمع البيانات بشكل منهجي بهدف إعداد تقرير التقييم الذاتي"[1].

3- ضمان الجودة الخارجية

يعدّ نظام ضمان الجودة الخارجية الحلقة المكملة التي تضفي المصداقية على اجراء التقييم الذاتي التي تقوم به مؤسسة التعليم العالي ومعنى ذلك، أنّ ضمان الجودة ليس فقط عملية تحسين داخلية ولكنها ترتبط أيضا بالمساءلة من قبل المجتمع. ويستند اجراء ضمان الجودة الخارجية على دراسة تقرير التقييم الذاتي من طرف هيئة ضمان الجودة، وذلك من

[1] كمال بداري، نفس المرجع السابق.

منطلق موقعهم الخارجي ونظرتهم الأكثر شمولية وخبراتهم وتجاربهم السابقة مع البرامج المماثلة.

ثانيا: اساليب و معايير الجودة في التعليم العالي

- **اساليب الجودة في التعليم العالي**

إن بين طرق وأساليب تقييم الجودة في التعليم العالي مايلي:

1- تقييم الجودة من منظور السمعةReputational View of Quality:

يقوم هذا المدخل على تقييم البرامج التعليمية اعتمادا على الآراء الشخصية للخبراء مثل: العمداء ورؤساء الأقسام والرؤساء وكبار العلماء الذين حصلوا على منح دراسية من هذه المنظمات التعليمية وذلك لأنهم الأقدر على اتخاذ مثل هذه الأحكام اعتمادا على سمعة المنظمة التعليمية وإنتقائها للطلبة وأعضاء هيئة التدريس، ومن مميزات هذا التقييم اعتماده على من ينتمون إلى هذه المنظمة من هيئة تدريس وطلاب، ويؤخذ على هذا المدخل اعتماده على الذاتية، إضافة إلى أنه يصف ماكانت عليه المنظمة من قبل، وليس الوضع الراهن ، فهوقد يعكس تاريخ سمعة وأداء منظمة تعليمية ما اكثر من كفاءتها وفاعليتها في واقعها الحالي[1].

ومن أكثر المؤشرات شيوعا في هذا الصدد معدل قبول الطلاب الراغبين في لإلتحاق، ومقدار الرسوم الدراسية، ومدى الدرجات التي حصل عليها المتقدمون في الاختبارات العامة، فكثيرا من العائلات التي تبحث لأبنائها عن الكلية أو الجامعة التي لها سمعة جيدة يعتقدون بأن التفوق العلمي ينحصر في الجامعات والكليات التي تطلب رسوما عالية، أو ذات

[1] ياسر ميمون عباس، الجودة في التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-2011/05/12، ص40.

التخصصات المتعددة أو التي لها معايير قبول مرتفعة ولا تقبل إلا نسبة قليلة من المتقدمين إليها، أو الجامعات ذات الشهرة العالية.

يؤخذ عليه أيضا أنه معني في الأساس بترتيب برامج الدراسات العليا و إهمال برامج الدراسات العليا، فضلا عن استخدامه معايير محدودة جدا لتقدير الجودة، وفي الغالب لايتوافر للمحكمين المعلومات الكافية لإصدار أحكام خاصة بجودة البرامج في المنظمات التعليمية التي لا يعملون بها [1].

ولكن يمكن الإستفادة من هذا المدخل من خلال مراعاة تحديد معايير موضوعية متعددة للجودة وليس معيار اجمالي واحد، وموافاة المحكمين بمعلومات وافية وموضوعية عن البرامج أو الأقسام موضع الدارسة، والدقة في اختيار المحكمين المؤهلين للحكم عن تلك البرامج، هذا بالإضافة الى استكمال هذا المدخل بمداخل أخرى اكثر موضوعية وعمقا.

2- تقييم الجودة من منظور المؤشرات الموضوعية Objective indicator View of Quality:

وفي هذا المدخل تقييم الجودة على أساس مؤشرات موضوعية وليس عن طريق السمعة، ويتناول هذا التقييم المحاور الكلية للمنظمة التعليمية:الطلاب، الموارد، الخريجين أو يعتمد هذا التقييم غالبا على مؤشرات كمية للحكم على جودة المنظمة التعليمية :الطلاب، الموارد، الخريجين، أو يعتمد هذا التقييم غالبا على مؤشرات كمية للحكم على جودة المنظمة التعليمية مثل كم الأنشطة الدراسية، حجم المكتبة، إعداد الطلبة الملتحقين ونتائج اختبارات المقررات، بالإضافة إلى النظر إلى الجوائز التي حصلت عليها المنظمة، أو عن طريق النظر إلى خصائص الطلاب بوصفها مؤشرا لجودة التعليم العالي مثل جودة البرامج المقدمة

[1] صراع توفيق، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 03، 2014، ص85.

لهم، عدد الحاصلين على درجة الدكتوراه، أو بالنظر إلى عدد ناشري الأبحاث المنتمين إلى هذه المنظمة التعليمية.

ويرى بعض الدارسين ان جودة الطالب من جودة القسم فينظر إلى ماحققه الطلاب من نتائج، ومنهم من ينظر للجودة من حيث ماتحتويه الكليات من أعضاء هيئة التدريس وطلاب و برامج وتسهيلات...ومن ضمن خصائص هذه المؤشرات انها قابلة للقياس وأنها عادة ماتكون كمية وموضوعية ايضا[1] .

وقد يرجع إستخدام هذا المدخل إلى سهولة التعبير عن هذه العناصر بصورة كمية ولكن الإعتماد على هذه المؤشرات فقط يتجاهل تأثير عناصر اخرى مهمة يصعب التعبير عنها بصورة كمية، مثل صفات الطلاب و أعضاء هيئة التدريس والعاملين وماتشمله من جهود وقدرات الطلاب وخبرات أعضاء هيئة التدريس ونشاطهم. ويؤخذ على هذا الإتجاه ايضا إهماله لبعد العمليات أي بكيفية إستخدام وتوظيف مدخلات العملية التعليمية ذات المؤشرات الجيدة للحصول على عائد جيد.

3- تقييم الجودة من منظور المدخلات Inputs View of Quality

يعتمد هذا المدخل على فكرة أن جودة المدخلات في المنظمة التعليمية تؤدي إلى جودة التعليم، فإذا توافر لمنظمة التعليم العالي موارد بشرية جيدة :أعضاء هيئة تدريس، إداريين، طلاب وموارد مادية جيدة: مباني، تجهيزات، مكتبات، معامل...وقوانين ولوائح محكمة وخدمات مساعدة كافية إذا توافر للتعليم كل هذا كان تعليما جيدا.

ولكن يؤخذ على هذا المدخل أنه رغم أهمية عناصر المدخلات في جودة التعليم، إلا أنها لا تعتبر كافية وحدها لتحقيق الجودة، فهناك عوامل أخرى مكملة لها منها طرق تناول

[1] ياسر ميمون عباس، مرجع سابق، ص 42.

هذه المدخلات، والتفاعلات فيما بينها وما يرتبط بذلك من عمليات تحدد جدوى هذه المدخلات مثل : طرق التدريس، نظم وأساليب التقويم للإمتحانات.

4- تقييم الجودة من منظور العمليات Processes View of Quality

يركز هذا المدخل على العمليات بعناصرها المختلفة في علاقتها بجودة التعليم العالي، إعتمادا على مسلمة مؤداها أنه إذا توافرت الظروف التعليمية والتدريسية الجيدة للطلاب زادت نسبة الطلاب الذين ينجزون عمليات عقلية عليا بالإضافة إلى العمليات العقلية الدنيا وهذا من شأنه أن يؤدي إلى جودة التعليم، وقد خطا هذا المدخل بجودة التعليم خطوات إلى الأمام[1] .

ولكن يؤخذ على هذا المدخل تركيزه على عناصر العمليات الأقرب إلى المناهج والعمليات التدريسية و إغفاله النسبي لباقي العناصر، بالإضافة إلى تركيزه على التحصيل الدراسي فقط و إهمال بعض القضايا المرتبطة بالعلاقة بين الجودة ومصداقية التعليم، وفائدته للفرد والمجتمع.

5- تقييم الجودة من منظور المخرجات Outcomes View of Quality :

هذا المدخل على نواتج التعليم العالي ومخرجاته ويعدها مقياسا جيدا للجودة، فهو يؤكد على أهمية مايتعلمه الطالب بالفعل، ومن المخرجات التي حظيت بإهتمام بعض الباحثين كمقياس للجودة، وبخاصة عند المقارنة بين المنظمات التعليمية، نسبة المتخرجين من كلية ما وإلتحقوا ببرامج للدراسات العليا، أو نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه إلى

[1] صراع توفيق، مرجع سابق، ص 86.

الخريجين ، وأيضا الإنتاج العلمي وبخاصة المقالات أو الدراسات المنشورة في مجلات جيدة السمعة [1].

وبالرغم من أهمية إستخدام المخرجات مقياسا للجودة إلا أنه يؤخذ على هذا المدخل تركيزه بشكل أساسي على المخرجات و إغفاله للتفاعلات بين المدخلات والعمليات بالرغم من أن المخرجات تعد نتاجا لهذا التفاعل فضلا عن تأثرها بعوامل أخرى مثل الخلفيات الثقافية والإجتماعية المختلفة للطلبة، وبالتالي لا يعرف دور التعليم الأساسي والثانوي في تحديد المخرجات، ويؤخذ على هذا المدخل أيضا التركيز على المخرجات المعرفية و إهمال غير المعرفية لصعوبة قياسها رغم أهميتها، إضافة إلى نشر الأعمال العلمية في المجلات الدولية تتأثر بالعديد من العوامل التي لا ترتبط أحيانا بالجودة، بالإضافة إلى أن وظائف منظمة التعليم العالي الرئيسية هي التعليم، البحث العلمي، وخدمة المجتمع، وهذه الوظائف يصعب قياسها بدقة، فبينما يرى البعض أن منتجات التعليم العالي تشمل الإنتاج المعرفي وعمليات اكتساب المعرفة وتدوينها ونشرها وكذلك مجمل التغييرات في معارف الطلاب وصفاتهم وسلوكياتهم.

يركز البعض الآخر على الجوانب المحسوسة للخدمات التي تقدمها منظمة التعليم العالي مثل المقررات والشهادات الممنوحة والإكتشافات، ويرى فريق ثالث أن هذا يشمل الزيادة في الدخل المادي والإستقرار الوظيفي للخريجين، وقدرتهم على مواصلة الدراسات العليا، أودائهم لأدوارهم الإجتماعية في الحياة بنجاح، مما ينال من دقة هذا المدخل.

6- تقييم الجودة من المنظور الشاملHolistic View of Quality

يحاول هذا المدخل التغلب على سلبيات الإتجاهات السابقة التي إتسمت بالجزئية، فهذا المدخل يأخذ في اعتباره أغلب عناصر العملية التعليمية، بالإضافة إلى العلاقات بين

[1] ياسر ميمون عباس، مرجع سابق، ص 43.

مكونات التعليم العالي من مدخلات وعمليات ومخرجات، أويضا العلاقات بين التعليم العالي والمجتمع، وبالتالي فإن إهتمامات و أهداف الطلاب، أوصحاب الأعمال....يجب أن تؤخذ في الإعتبار وتكمن سلامة وتكاملية إجراءات التقييم التي يقوم بها المقيم في توفير الرؤية الواضحة داخل إهتمامات ودوافع كل المعنيين بالجودة داخل التعليم العالي وخارجه.

وبالتالي انجاز عمل متوازن وعادل خاص بتقدير الجودة[1]، فلا مانع من هذا المنطلق أن يقوم على سبيل المثال الطلاب بتقويم جودة التدريس، ووفق هذا المدخل أيضا يمكن الإعتماد على مؤشرات جودة الأنظمة التعليمية، حيث يتوقع أن تعكس المؤشرات حالة النظام ككل أو جزء مهم منه، حيث يخبرنا مؤشر تعليمي ما بشيئ عن أداء أو سلوك نظام تعليمي ما، ويمكن أن يستخدم في المساعدة في إتخاذ القرارات التعليمية.كما يمكن أيضا الإعتماد على معايير أو مؤشرات الأداء في الحكم على مستوى الجودة، مع الأخذ في الإعتبار عدد من العوامل منها تباين معايير الأداء(وبالتالي مؤشرات الأداء)عبر المستويات المتعددة:المجتمع ،منظمة التعليم العالي، المقرارات، خبرة الطالب التعليمية...،والإجرائية في بناء المؤشرات وإستخدامها، والعلاقات المتداخلة بين كل البيانات الكمية والكيفية.

7- تقييم الجودة من منظور رضا العميل Consumer Satisfaction View of Quality

يعتمد هذا التقييم على أن الجودة ترتبط برضا العميل، حيث يمكن الحصول على مؤشرات للجودة عن طريق معلومات عن رضا العميل في التعليم العالي عموما.وذلك استنادا الى تعريف الجودة بأنها مجمل المميزات والخصائص الخاصة بالمنتوج أو الخدمة في قدرتها على إرضاء حاجات العميل، ومن منطلق التركيز على رضا العميل فإن الجودة تتحقق عندما يقابل المنتوج أو الخدمة توقعات العميل.

[1] صراع توفيق، مرجع سابق، ص87.

حيث تبدأ الجودة من حاجات العميل وتنتهي برضا العميل[1]، اما فيما يتعلق بالأدوات او المقاييس الشائعة لقياس جودة الخدمة، فان اكثر هذه المقاييس شيوعا هي مقاييس جودة الخدمات من منظور متلقي الخدمة(العميل)، وبالنسبة للتعليم العالي يتعدد العملاء(المستفيدون)، ففي داخل منظمات التعليم العالي نجد الطالب.

عضو هيئة التدريس والإداريين، وفي خارج منظمات التعليم العالي نجد أصحاب الأعمال، أولياء الأمور، الخريجين، والمجتمع كله .وتتعلق جودة الخدمة التعليمية من منظور المستفيد من مدى مطابقة جودة الخدمة التعليمية لإحتياجات وتوقعات المستفيدين، ويمكن التفرقة بين خمس طرق شائعة أساسية لقياس جودة الخدمات من منظور العميل هي:

- **مقاييس عدد الشكاوىCompauns measures**
- **مقاييس الرضاSatisfaction measures**
- **مقاييس الفجوةGap-Service quality measures**
- **مقاييس الأداء الفعليPerfornance-Service quality measures**
- **مقاييس العميل الموجه بالقيمةUser-Value Service quality**[2]

وتعتبر مقاييس الرضا من أكثر هذه المقاييس إستخداما لقياس جودة الخدمة عامة وفي التعليم العالي خاصة وذلك لأنها اقل الطرق السابقة انتقادا، كما أنه يمكن تجنب الإنتقادات الموجهة إليها عن طريق اجراء دراسة استكشافية قبل تصميم قائمة الإستبيان، وحسن إختيار العينة التي يشملها مجتمع الدراسة، ومراعاة الأساليب العلمية لتصميم الإستبيان فضلا عن اختيارها في الواقع العملي.

[1] ياسر ميمون، مرجع سابق، ص43 .

[2] ياسر ميمون، مرجع سابق،ص88.

- **معايير الجودة في التعليم العالي**

لقد اكد الزهراني على تعدد معايير الجودة في مجال التعليم العالي، ومن اهكها تلك المعايير التي ذكرها الغافري لتشمل[1]:

- **معايير جودة عضو هيئة التدريس:** تتمثل معيار الجودة هنا في تأهيل الأساتذة عمليا وسلوكيا وثقافيا ليتمكن من إثراء العملية وفق العملية التعليمية، ويجب الأخذ بعين الاعتبار حجم الهيئة التدريسية وكفايتهم ومساهمتهم في خدمة المجتمع واحترامهم للمتعلمين "الطلبة".

- **معيار جودة الطالب:** تأهيل الطلبة علميا واجتماعيا وثقافيا ليمكن استيعاب دقائق المعرفة، مع مراعاة نسبة عدد الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة له ودافعيتهم واستعداداتهم للتعلم.

- **معايير جودة المناهج الدراسية:** تقوم على أساس أن الطالب هو محور العملية التعليمية، تمكن جودة المناهج من مساعدة الطالب على توجيه ذاته في دراساته وبحوثه، وتكوين شخصيته وتدعيم اتجاهاتهم أو تغييرها وخلق مهارات جديدة الثراء مهاراتهم وتحصيلهم الدراسي. ويتمثل قياس جودة المناهج في مستواها ومحتواها وأسلوبها وطريقتها مكانية تعبيرها عن الواقع، وتتماشى مع المتغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية.

- **معايير جودة البرامج التعليمية:** يجب أن تتميز بالبرامج بالشمولية والتكامل والعمق، والمرونة لتستوعب التطورات السريعة الحاصلة اليوم في جميع المجالات، وإلغاء الطرق التقليدية في التعليم كالتلقين وحشو أذهان الطلبة بالمعلومات والعمل على جعل الحصص الدراسية أكثر إثارة وحماسة وجعل المتعلم هو محور العملية التعليمية، واشراكه في تقديم الدروس لتحفيزه على البحث عن المعلومات وتقديمها.

[1] الغافري، صالح بن عبيد، درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المدارس التّعليم الأساسي بسلطنة عمان كما يتصورها مدير والمدارس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، 2004.

- **معايير جودة طرق التدريس:** وهي ضرورة تحقيق التكامل في عملية التدريس النظري والتطبيقي وربطها بالواقع، ليتمكن الطالب من استيعابها وفهمها وتطبيقها في تجارب حياته.

- **معيار جودة تقويم الطالب:** على الأساتذة أن يتنوعوا في استخدام أساليب تقويم أداء الطلبة، مع التزام الموضوعية، الشفافية والعدالة والتدريب المستمر على التقويم والالتزام بالتنوع في اختيار الأساليب، واختيار الأسلوب الأفضل الذي يحدد المستوى الحقيقي للطالب وقياس مخرجات التعلم، كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم.

- **معيار جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع:** يجب ان تكون المؤسسة التعليمية متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الإنتاجية والخدمية، وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشاكله، ودلك بوضع تخصصات تخدم سوق العمل.

- **معيار جودة الإمكانات المادية:** يقوم على توفير المباني وقاعات ومدرجات والتجهيزات وقدرته على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلبة من بنوك المعلومات والمكاتب وفضاء الأنترنت، لان ذلك يؤثر على جودة التعليم من حيث تنفيذ الخطط التي تم وضعها أو البرامج التي تم إعدادها.

- **معيار جودة تقييم الأداء:** يتحقق من خلال تقييم كل المعايير السابقة، للضمان جودة التعليم وتحقيق التقدم والتميز[1].

ثالثا: أسباب تبّني مؤسسات التّعليم العالي لمعايير ضمان الجودة في التعليم العالي

فمبدأ عالمية التّعليم تقوم على ثلاث اعتبارات أساسية، يوردها البيلاوي وزملاؤه فيمايلي[2]:

[1] الزهراني، محمد بن راشد عبد الكليم، تصور مقترح لتطوير أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة بوزارة التربية والتعليم، رسالة دكتوراه غير منشورة في علم النفس، جامعة ام القرى، السعودية، 2009، ص215-216.

[2] البيلاوي، حسن حسين وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميّز ومعايير الاعتماد-الأسس والتطبيقات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص40.

- **الاعتبار الأول:** يعتبر البعد العالمي في التّعليم مكونا أساسيا في أنظمة ضمان الجودة لمؤسسات التعليم، وينطلق على اعتبار أن البعد العالمي هو جزء من رسالة الجامعات والكليات والوظائف الرئيسية لها، وأنه من العوامل التي تدرس خلال إجراءات التقييم ضمان الجودة.

- **الاعتبار الثاني:** فتناول أهمية تبني مبدأ العالمية وبرمجتها ضمن سياسيات وإجراءات وبرامج مؤسسات التّعليم العالي (توفير عروض المتعلقة بمواصلة التكوين في الدراسات العليا بالجامعات الأخرى، الشراكة وتنظيم المؤتمرات والبحوث بين جامعات الدول المختلفة).

- **الاعتبار الثالث** :يرتبط بإجراءات ضمان الجودة في حد ذاتها لأن ضمان الجودة في الدول يتم على المستوى القومي ليصل في الأخير إلى المستوى العالمي وهذا ما تطمح إليه مؤسسات التعليم العالي.

ومن بين الأسباب التّي سعت من أجل ضمان الجودة أهمها:

- تنوع أهداف مؤسسات التّعليم العالي وتعددها والتوسع في الطلب على التّعليم العالي.
- ظهور انماط جديدة لمؤسسات التّعليم العالي كالشركات المتعاونة، والمنظمات، مؤسسة متعددة الجنسيات.
- تعدد بيئات التعلم كالكليات، الجامعات، مراكز التعلم والمعاهد.
- تنوع مستوى الشهادات والمؤهلات الدراسية.
- وما تضّمنته من أنماط جديدة غير مألوفة من قبل جعلت المسؤولين يسعون الى كسب ثقة العملاء.
- زيادة الطلب على الانتقال بين الجامعات بالنسبة للطلبة وبين مختلف الدول.
- ظهور التّعليم الالكتروني والتعليم عن بعد.

رابعا: قياس الجودة في مؤسسات التّعليم العالي

تبدأ عملية قياس الجودة في مؤسسات التّعليم العالي وفقا للخطوات التالية:[1]

- إعداد دراسة التقييم الذاتي وفق معايير ضمان الجودة المعتمدة في الهيئة ذات الاختصاص بعد صدور الموافقة على طلب شهادة ضمان الجودة.
- تشكيل لجنة من الخبراء تكون مهمتها الاطلاع على دراسة التقييم الذاتي للمؤسسة التّعليمية وزيارتها، وتُعد هذه المرحلة الخطوة الرئيسة في قياس الجودة المتحققة في المؤسسة التعليمية، حيث تقوم لجنة الخبراء بالتأكد من أن توفر التعليمية المؤسسة البراهين والشواهد وكافة المعلومات اللازمة والكافية لإصدار أحكام على درجة تحقيق معايير ضمان الجودة بالمؤسسة، من خلال تدريجيات وصفية تضم في الغالب ستة مستويات للأداء على موضوع البند الخاص بذلك التدريج.
- لهذه التدريجيات الوصفية، ويتم إعطاء أربع درجات لكل بند، وذلك بإيجاد حاصل جمع الدرجات التي حصلت عليها المؤسسة على كل بند من بنود ذلك المعيار للوصول في لكل بند من تلك البنود ولكل معيار منها.
- تم تعبئة النموذج الخاص بتسجيل الدرجات التي تستحقها المؤسسة على البنود المختلفة لمعايير ضمان الجودة.
- يجري بعدها تمثيل كل درجة من هذه الدرجات بصورة مستقلة في صفحة بيانية تبين درجات الجودة المتحققة للمؤسسة عليها.
- كتابة التقرير النهائي وارساله إلى الهيئة أو الجهة ذات العلاقة.

[1] الطراونة، أخليف، ضبط الجودة في التّعليم العالي وعلاقته بالتنمية، البرنامج الأكاديمي للأسبوع العلمي الأردني الخامس عشر، هيئة اعتماد مؤسسات التّعليم العالي. الأردن، 2010، ص8-9.

ومما سبق يمكن القول أن عملية تقييم جودة التعليم العالي تتكون من عدة اساليب ومعايير وطرق لقياسها، بتوفير عناصر منظمة التعليم العالي وأبعادها المختلفة بحيث تحقق رضا المستفيدين وتؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة لرقي المجتمع.

المبحث الثالث: علاقة ضمان جودة التعليم العالي بتوفر متطلبات إدارة المعرفة بالجامعة

إن أي مجتمع يتطلع إلى التميز المعرفي يجب أن يهتم بشكل أساسي بالتعليم العالي ومنظماته، لأن التعليم العالي يقوم بتنفيذ سلسلة من النشاطات التي تتضمن توليد المعرفة ونشرها وتوظيفها بما يطلق عليها بمصطلح إدارة المعرفة، فإدارة المعرفة أينما كانت هي من أجل دعم جودة التعليم والأداء في المنظمات.

المطلب الأول: متطلبات إدارة المعرفة

هناك عدة متطلبات لبناء نظام لإدارة المعرفة لابد من أن تتوفر المقومات والمتطلبات الأساسية لذلك، والتي نجملها في ما يلي:

1- توفير البنية التحتية اللازمة: والمتمثلة بالتقنية (التكنولوجيا) اللازمة لذلك، والتي قوامها الحاسوب الآلي والبرمجيات الخاصة بذلك، مثل البرمجيات، ومحركات البحث الإلكتروني، وكافة الأمور ذات العلاقة، وهذه تشير بطريقة أو بأخرى إلى تكنولوجيا المعلومات، وأنظمة المعلومات[1].

2- توفير الموارد البشرية اللازمة: حيث تعتبر من أهم مقومات وأدوات إدارة المعرفة، وعليها يتوقف نجاح إدارة المعرفة في تحقيق أهدافها، وهم ما يعرفون بأفراد المعرفة التي تقع على عاتقهم مسؤولية القيام بالنشاطات اللازمة لتوليد المعرفة، وحفظها، وتوزيعها، بالإضافة إلى القيام بالبرمجيات اللازمة ذات العلاقة.

3- الهيكل التنظيمي: إذ يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل، بما يحتويه من مفردات قد تقيد الحرية بالعمل، وإطلاق الإبداعات الكامنة لدى الموظفين، لذا لابد من هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة، ليستطيع أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم، والعمل بحرية

[1] أحمد بن خليفة، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صناعة القرار الإستراتيجي بالمؤسسات الإقتصادية، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الوادي، 2011 ، ص41.

لاكتشاف وتوليد المعرفة، حيث تتحكم بكيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها، وإدارتها، وتخزينها، وتعزيزها، وإعادة استخدامها، ويتعلق أيضا بتحديد وتجديد الإجراءات والتسهيلات، والوسائل المساعدة، والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة وكفؤة، من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.

– **العامل الثقافي:** حيث يعتبر مهما في إدارة المعرفة، عن طريق خلق ثقافة إيجابية داعمة للمعرفة، وإنتاجها وتقاسمها، وتأسيس المجتمع على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية، وبناء شبكات فاعلة في العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة مجتمعية وتنظيمية داعمة للمعرفة [1].

ومما سبق يتضح لنا لبناء ادارة معرفة صحيحة يجب توفر عدة متطلبات متمثلة في توفير البنية التحتية والموارد اللازمة، وكذا العامل الثقافي بخلق ثقافة داعمة للمعرفة، وهيكل تنظيمي كفوء.

المطلب الثاني: إدارة المعرفة في التعليم العالي

تؤدي ادارة المعرفة دورا مهما في تطوير المنظمات، وخصوصا مؤسسات التعليم العالي، لما تحتويه من رصيد فكري ومعرفي كثيرا، لذا اصبحت اكبر قدرة من غيرها من المنظمات في تحقيق التميز في ظل مجتمع المعرفة، حيث تعرف كما يلي:

– تعرف إدارة المعرفة في التعليم العالي بأنها إطار أو طريقة تمكن الأفراد العاملين في المنظمة التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه، مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة التعليمية.

[1] إبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2007،ص85.

- وتعرف أيضا بأنها العمليات النظامية التي تساعد المنظمات التعليمية على إنشاء المعرفة، تنظيمها، استخدامها، نشرها، وإتاحتها لجميع منسوبي المنظمة والمستفيدين من خارجها[1].

- من خلال هذه التعاريف يتضح أن إدارة المعرفة تعمل على الربط بين ثلاثة مصادر أساسية في المنظمة وهي: الأفراد، العمليات، والتقنيات، لتمكين المنظمة التعليمية من استثمار ومشاركة المعلومات والمعرفة المتوافرة لديها بطريقة أكثر فعالية[2] .

ومنه يتضح لنا بأن إدارة المعرفة في التعليم العالي تعني جميع الأنشطة والممارسات الإنسانية والتقنية الهادفة إلى الربط بين الأفراد من مختلف المستويات التنظيمية والإدارات والأقسام بالمنظمة التعليمية، في شكل فرق أو جماعات عمل ينشأ بينها علاقات وثقة متبادلة، مما ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة وتبادل، لما يمتلكه هؤلاء الافراد من موارد ذاتية "معلومات، معارف، مهارات، خبرات، قدرات".

المطلب الثالث: أثر إدارة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي

يمكن تصنيف المجالات التي تمكن منظمات التعليم العالي من تحقيق الجودة في خلال تطبيق إدارة المعرفة إلى أربعة مجالات وهي: جودة البحث العلمي، جودة خدمات الطلبة وخدمات الخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات الإدارية، وفيما يلي عرض لكل مجال من هذه المجالات.

[1] نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010، ص53.

[2] إيمان سعود أبو خضير، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي(أفكار وممارسات)، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، السعودية، 01-2009/11/04، ص13.

المجال الأول: تحسين جودة البحث العلمي

يعتبر البحث العلمي في عالمنا المعاصر رافدا من روافد المعرفة، ووسيلة من وسائل التقدم الاقتصادي والاجتماعي، لكونه أحد أوجه النشاط الإنساني الهادف إلى تحقيق الرقي والازدهار وأداة هامة لحل مشكلات المجتمع، فهو يمارس على نطاق واسع من قبل منظمات التعليم العالي في كافة المجتمعات، ويمكن القول بأن جودة البحث العلمي تشكل خاصية رئيسية تميز المنظمة التعليمية عن غيرها من المنظمات الأخرى.

أولا: مفهوم البحث العلمي

- يعرف البحث العلمي بأنه جهد منظم للبحث في مشكلة معينة تحتاج إلى حل فهو سلسلة من الخطوات التي تصمم بهدف إيجاد إجابات لمسائل معينة مهمة بالنسبة للمجتمع[1].
- كما يعرف البحث العلمي على أنه استعمال التفكير البشري بأسلوب منظم لمعالجة المشكلات التي لا تتوافر لها حلول أو .للكشف عن حقائق جديدة أو لتنقيح أو إعادة النظر في نتائج صار مسلما بها[2] .

ويمكن النظر إلى البحث العلمي على اعتبار أنه نظام يتضمن مجموعة من الأنشطة والمعارف والخبرات والأفكار كمدخلات وتحكمها منهجيات وأساليب وبروتوكولات تستخدم وسائل تنفيذ، وتكون مخرجاتها أو نتائجها معرفة جديدة أو توسيع المعرفة القائمة أو تطوير تقنية أو منتج أو نظام متداول.

[1] كمال الدين الدهراوي، منهجية البحث العلمي في الإدارة والمحاسبة، مكتبة العلوم المالية والإدارة والاقتصاد، الإسكندرية، 2006، ص07.

[2] عبد المجيد قدي، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية، دار الأبحاث للنشر والترجمة والتوزيع، الجزائر، ط01، 2009، ص11.

ثانيا: أهمية البحث العلمي

وقد أصبحت منهجية البحث العلمي وأساليب القيام بها من الأمور المسلم بها في المنظمات الأكاديمية ومراكز البحوث، بالإضافة إلى انتشار استخدامها في معالجة المشكلات التي تواجه المجتمع بصفة عامة، حيث لم يعد البحث العلمي قاص ا ر على ميادين العلوم الطبيعية وحدها[1] ويستمد البحث العلمي أهميته من كونه:

- وسيلة لحل مشكلات المجتمع الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية كالفقر، المرض، التلوث.
- وسيلة لإكساب المجتمع قدرة على النمو الذاتي والمنافسة في الأسواق العالمية نتيجة تزايد أهمية الإبداع والتجديد في تحديد تنافسية الاقتصاديات.
- وسيلة لتمكين المجتمع من استيعاب التكنولوجيات وتطويعها لحقائقه وظروفه الخاصة.
- وسيلة للاندماج في الاقتصاد المبني على المعرفة باعتبارها أداة استحداث الثروة والقيمة المضافة.
- وسيلة لتعزيز الأمن بالسعي إلى معرفة الأساليب المساعدة على مواجهة التحديات والتهديدات المختلفة "غذائية، صحية، عسكرية، تكنولوجية".
- وسيلة لتحويل المعرفة إلى منافع تزيد من رفاهية الفرد.
- وسيلة لفرز وإبراز الافراد المبدعين.

[1] نفس المرجع، ص13-14.

ثالثا: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة البحث العلمي

يحتل البحث العلمي في الوقت الراهن، مكانا بارزا في تقدم النهضة العلمية وتطورها، من خلال مساهمة الباحثين بإضافتهم المبتكرة في رصيد المعرفة، حيث تعتبر منظمات التعليم العالي هي المراكز الرئيسية لهذا النشاط العلمي الحيوي، وتساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة البحث العلمي من خلال:

- تقليل الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.
- تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.
- تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
- تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.
- التنافس والاستجابة للمنح البحثية وعقود وفرص اجراء البحوث التجارية[1].

المجال الثاني: تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين

الطلبة هم بؤرة الاهتمام في التعليم العالي، وذلك لأن العملية التعليمية برمتها قد بنيت من أجلهم، ومن دواعي ذلك الاهتمام ما توصلت إليه النظريات الحديثة من أن التركيز على الطلبة يعتبر ركيزة أساسية في توجيههم وتلبية حاجياتهم ورغباتهم.

1- الخدمات الطلابية والخريجين

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

[1] حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، ط 01، 2007، ص490 .

البنية التحتية لجودة الخريجين، وتستند هذه المعرفة والمعلومات على بعدين هما التمكين والاستيعاب لحقائق عمل منظمات الأعمال الأساسية، والمعرفة المهنية ذات العلاقة بعمليات تلك المنظمات[1] ، ولما كان الطالب أحد عناصر مخرجات العملية التعليمية، ولكي تضمن المنظمة التعليمية الجودة في هذا العنصر يتوجب عليها تفعيل العلاقة بين الطلبة ومنظمات المجتمع قبل الخروج إلى سوق العمل، والتنسيق مع منظمات الدولة وأسواق العمل لتوفير فرص العمل لخريجيها، والسعي الحثيث لتحسين مستوى الخريجين باعتبارهم إنتاج نهائي يمكن من خلاله الحكم على جودة العملية التعليمية برمتها.

تعرف الخدمات الطلابية بأنها مجموع الجهود والبرامج التي تعدها وتقدمها منظمات التعليم المختلفة بقصد تحقيق أهداف التعليم وتنمية الطلبة إلى أقصى حد مستطاع، ومساعدتهم على الاستفادة من منظمات التعليم العالي المختلفة إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم، حتى يصبحوا افراد قادرين على القيام بواجباتهم[2].

2- تصنيفات الخدمات الطلابية

تصنف الخدمات الطلابية إلى مجموعتين:

المجموعة الأولى: مجموعة الخدمات الفردية المتنوعة، سواء تلك المتعلقة بمواجهة بعض المشكلات الشخصية والتي تعطيها خدمات الإرشاد والتوجيه النفسي والمهني والاجتماعي، أو التي تستهدف إشباع بعض الحاجات المادية والصحية، كتوفير مساكن لإقامة الطلبة المغتربين، وتقديم وجبات غذائية مجانية والقروض والمساعدات والحوافز.

[1] محسن الظالمي، أحمد الإمارة، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات مؤسسات سوق العمل، المؤتمر العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي ، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-2011/05/12،ص09.

[2] محمد الجهني، إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه دولة في الإدارة التربوية والتخطيط ، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009 ، ص23 .

المجموعة الثانية: مجموعة الأنشطة الجماعية التي تمارس داخل المنظمات التعليمية وهي تشمل عددا ضخما من الأنشطة تختلف باختلاف المراحل التعليمية، واختلاف الإمكانات المادية والبشرية المتاحة، وتمارس تلك الأنشطة الجماعية من خلال سلسلة طويلة من الجماعات الطلابية التي تحاول أن تلبي حاجات الطلبة وميولاتهم المتعددة[1] .

3- مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة الخدمات الطلابية والخريجين

تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين من خلال:

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

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من المنظمة التعليمية.

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

- تحسين جودة الخدمات لدى الأفراد العاملين بالمنظمة التعليمية.

- إن تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائيا إلى الرفع من مستوى خريجي منظمة التعليم العالي[2] .

[1] محسن الظالمي، أحمد الإمارة، مرجع سابق، ص10.

[2] حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص 491.

المجال الثالث: تحسين جودة المناهج والبرامج

يعد التعليم العالي الركيزة الأساسية لأي بلد إذ نجده يحظى بمكانة متميزة في الدول والكثير من الجهود بهدف تطويره وتحسينه بشكل مستمر لزيادة كفاءته لتحقيق الأهداف المرجوة، ويعتبر الاهتمام بجودة المناهج في العملية التعليمية أحد أهم العناصر الهادفة إلى الارتقاء بجودة التعليم العالي بشكل عام.

أولا: مفهوم المناهج

يعرف المنهج بأنه عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها التعليم لتحقيق أهدافه ببناء نظامي يتشكل من عناصر ومكونات له مدخلاته والتي تجري عليها العمليات المناسبة لتعطي المخرجات التي تمكن المتعلمين الذين تعدهم بمستوى معين لخدمة النفس والمجتمع والتكيف مع واقع الحياة بمستحدثاتها الحديثة.[1]

ومنهم يرى أنه جميع أنواع النشاط التي يقوم بها الطلبة والخبرات التي يمرون بها تحت إشراف الجهة المسؤولة وبتوجيه منها سواء كان من داخلها أو خارجها[2]، إذ يجب أن يوفر المنهج بشكل عام المعرفة المطلوبة لعملية التعلم والتعليم فهي تمثل مجموعة المعاني والحقائق والمفاهيم والتطورات الفكرية والعلمية التي تتكون لدى الفرد نتيجة محاولاته المتكررة لفهم الظواهر المحيطة وهي تعد أداة مهمة في تحقيق الرقي وخطوة أساسية في النمو الإنساني.

أما المنهج بمعناه الواسع فإن مكوناته عديدة لا تقتصر على المقرات التعليمية، وإنما تتسع لتشمل أهداف المنهج ومحتواه وطرائق وأساليب التدريس ووسائل التعليم والنشاط التعليمي وعملية التقييم، كما تتخذ النظرة إلى العلاقات بين هذه المكونات إلى الاتجاه نحو

[1] هشام الحسن، شقيق القائد، تخطيط المنهج وتطويره، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1990 ، ص5 .

[2] صالح ذياب هندي، د راسات في المناهج والأساليب العامة، جمعية عمال المطابع التعاونية، عمان، 1997 ، ص17 .

الإدراك والإفادة من التداخل والتشابك والتفاعل بينهما إذ تقوم الجهة المختصة بتخطيط المنهج ومحتواه وبما يحقق أهدافه.

ثانيا: :عناصر المنهج

تتمثل عناصر المنهج في ما يلي:

1. أهداف المنهج: تعد الأهداف الخطوة الأولى فهي تخلق الدافع وتوجه الجهود، وتساعده في اختيار الوسائل المناسبة لتحقيقه، وتمكن القائمين على وضعها من تقدير مدى النجاح أو الفشل، إذ يجب أن تتصف الأهداف بالوضوح لتكون مرشدا في اختيار خبرات المنهج، والشمولية لجميع نواحي شخصية الطالب والمتعلم الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية وأن تكون مناسبة لمستوى الطلبة، ومراعية لمصالح الفرد والجماعة في ضوء فلسفة علمية سليمة[1].

2. المحتوى العلمي: المحتوى هو المضمون الذي يتم فيه تحقيق أهداف المنهج العلمي ويتكون من الحقائق، المفاهيم، المبادئ، ومهارات التفكير "التذكر، الفهم، التطبيق، التحليل، التركيب والتقويم" وهو الأكثر تأثيرا على تحقيق الأهداف، إذ هو عبارة عن الخبرات أو مجموع المها رات والمعلومات والاتجاهات التي يقع عليها، ويتم تنظيمها على نحو معين.

3.طرائق التدريس: تشكل طريقة التدريس نظاما متكاملا في الإجراءات والعمليات المترابطة والمتكاملة في خطوات محددة فلكل طريقة إجراءاتها وأنشطتها وتسلسل فقراتها وهي ترتبط في الأهداف والمحتوى، إذ أن التدريسي لا يدرس بمادته بل بطريقته التي تجعل التعليم أيسر وأسهل فالطريقة تمثل مجموعة الأنشطة والإجراءات المترابطة والمتسلسلة التي يخطط لها

[1] سرحان عبد الحميد، المناهج، دار النهضة العربية، عمان، ط03، 1992، ص8-9.

وينفذها التدريسي داخل قاعة المحاضرة أو خارجها من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف معينة[1] .

4.الأنشطة التعليمية والتعلمية: الأنشطة التعليمية هي جزء من طرائق التعليم أو التدريس لأنها من أدوات الاتصال التي تساعد في تنظيم عمليات التعليم والتعلم وتيسرها إذ تحتل القلب في المنهج لتأثيرها الكبير على تكوين خبرات الطالب أو المتعلم لأنها تمثل الجانب التطبيقي والسلوكي في التخصص المعني فهي تعبر عن مجموعة الأعمال التي تنظمها المنظمة التعليمية لطلبتها داخلها أو خارجها مثل الرحلات والحفلات والألعاب الرياضية والهوايات، وتهدف إلى إشاعة روح البهجة وروح العمل الجماعي ومعالجة الخجل والعزلة والارتباك وهي كل ما يقوم به الطلبة لتحقيق الأهداف وترجمتها إلى مهارات فكرية واجتماعية وحركية محسوسة.

5.الوسائل التعليمية: تعد الوسائل التعليمية جزء من طرائق التدريس والأجهزة المناسبة فهي وسيلة اتصال تساعد في عمليات التعليم والتعلم إذ أن الطرائق والوسائل أدوات حدوث التعلم وتشمل المادية منها والمعنوية مثل استخدام الأمثلة والقصص وتمثيل الأدوار والسمعية وبعد تطور التقنيات الحديثة أصبحت تسمى التقنيات التعليمية.

6. التقييم: التقييم عملية شاملة تبدأ تخطيطيا قبل العملية التعليمية والتعلمية، وتنتهي متابعة بعدها، وهو يشخص نقاط القوة والضعف لعضو هيئة التدريس والطالب ومن خلاله يتم معالجة نقاط الضعف وتدعيم القوة[2].

[1] أحمد حسين عوده، تخطيط المنهج وتطويره، الدار الأهلية، عمان، 1989 ، ص 216-217.

[2] مصطفى عبد المجيد، المناهج الدراسية عناصرها وأسسها وتطبيقاتها، دار المريخ للطباعة والنشر، السعودية، 2000 ، ص 45.

ثالثا: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة المناهج

تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة المناهج من خلال:

- تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.
- تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
- تدعيم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة.
- تحسين الخدمات الإدارية ذات العلاقة بعمليات التدريس والتعلم باستخدام التقنية.
- تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء، وتقييم الطلاب، وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء.
- سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة[1].

المجال الرابع: تحسين جودة الخدمات الإدارية

ويعتبر الخدمات الإدارية من بين القضايا المحورية التي تقوم بدور مركزي في تطوير بنى التعليم العالي وأنساقه، حيث تمكن من ضبط مسيرة هذا التعليم والرفع من مردوديته وتوجيهه نحو الأحسن، وتمكن هذه الأداة من مواجهة المشاكل الآنية ورسم الاتجاهات والمسارات المستقبلية من أجل التغلب عليها وتحقيق أهداف تنموية في ظرف زمني مرتقب ومحدد.

[1] حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص 492.

أولا: الخدمات الإدارية

ينبغي أن تهيئ منظمة التعليم العالي مناخا علميا وبحثيا مناسبا، كما ينبغي أن تتسم إدارة منظمات التعليم العالي بما يلي:

- امتلاك رؤية علمية وتعليمية وأهداف واضحة ومحددة لمنظمة التعليم العالي.
- الاعتماد على التخطيط وتحديد أولويات العمل وتنشيط دور الكليات والأقسام في جوانب التخطيط ورسم السياسة العامة في إطار السياسة التعليمية.
- الاعتماد على مبدأ الحوار وتعرف وجهات نظر المنتسبين إلى المنظمة التعليمية في مختلف شؤون العمل وتقبل النقد البناء الهادف لتطوير منظمة التعليم العالي.
- بناء منظومة عمل متكاملة بدءا من القسم العلمي مرورا بالكلية وانتهاء بالمنظمة التعليمية لتأمين انسيابية عمل جيدة وخلق نظام تسوده القيم والمبادئ التعليمية السليمة التي تحدد سير العمل واتجاهاته وارتباط الافراد والجماعات وتحديد مسؤولياتهم بعيدا عن الأهواء والأمزجة الشخصية.
- توسيع قاعدة المسؤولية وعدم حصرها في عدد محدود من الأشخاص والبحث المستمر عن الكفاءات وتطويرها لتكون قيادات بديلة عند الحاجة.
- تبسيط الإجراءات وفسح المجال أمام جميع العاملين لإظهار قدراتهم ومواهبهم وإبداعاتهم في العمل.
- الاستخدام المنظم والمبرمج لإمكانات منظمة التعليم العالي على أفضل وجه والعمل بكل الوسائل على تدبير موارد إضافية تعين المنظمة التعليمية في أداء مهماتها[1] .

[1] داخل حسن جريو، معايير جودة التعليم العالي ومؤشراتها، مجلة المجمع العلمي العراقي، الجزء الثاني، المجلد57 ، 2010، ص11.

ثانيا: مساهمة إدارة المعرفة في مجال جودة الخدمات الإدارية

يؤدي تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي إلى تحقيق جودة الخدمات الإدارية المقدمة نتيجة التحسينات التي تطرأ على العمل الإداري في المنظمة التعليمية وذلك من خلال:

- تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في منظمة التعليم العالي، وذلك نتيجة لما ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة من تحسينات في مجال العمل الإداري كالاتجاه نحو اللامركزية في العمل وفي أسلوب تقديم تلك الخدمات، تطوير السياسات والإجراءات الإدارية، تطوير وتحسين مستوى الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة، إضافة إلى تحسين قدرة المنظمة التعليمية في الاتصالات.
- زيادة قدرة منظمة التعليم العالي على تحديد جهود التحسين والتطوير في الخدمات.
- رفع القدرة الإدارية للمنظمة التعليمية فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع القواعد عامة والخطوط العريضة للتصرفات لتحقيق الانسجام في الإجراءات المتبعة في كافة إدارات المنظمة التعليمية وأقسامها، وإعطاء الصلاحية للكليات والأقسام والإدارات، بالتصرف وفق ما تراه ضمن إطار القواعد العامة للتصرف[1] .
- تحسين درجة الامتثال للسياسات الإدارية مثل: سياسات الشراء وتفضيل الموردين، سياسات الميزانية، والمبادئ التوجيهية للعمل.

مما سبق يمكن القول أن تبني إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي له أثار إيجابية على جودة كافة عناصر النظام التعليمي وهي:

- **المدخلات:** المتمثلة في: الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، الهيئة الإدارية، الأنظمة واللوائح والسياسات، والتجهيزات.

[1] حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص491 .

- **العمليات:** والتي منها على سبيل المثال العمليات الإدارية وتشمل: التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة والعمليات الأكاديمية مثل: التدريس، البحث العلمي، تقديم الاستشارات، التدريب، تقييم الطلاب، الاشراف الطلابي، الخدمات الطلابية.

- **المخرجات:** والتي تشمل: الخريجين، الأعمال العلمية، الابتكارات والاكتشافات التي تقدمها منظمات التعليم العالي والخدمات المقدمة للمجتمع.

ومنه نستنتج انه يمكن ان تكون هذه التاثيرات الإيجابية لتطبيق إدارة المعرفة على عناصر النظام التعليمي غير مباشرة، فنستطيع القول أن تأثير إدارة المعرفة على مستوى الخريجين قد يكون تأثيرا غير مباشر، من ناحية أن تحسن مستوى الخريجين ناتج من تحسين وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس، وتطوير المناهج، وتطوير وتحسين الخدمات الإدارية والطلابية بالمنظمة التعليمية، ومن ناحية أخرى نستطيع القول أن لإدارة المعرفة تاثيرات مباشرة على الطلاب، من جانب توفير المعرفة والمعلومات والخدمات المطلوبة للطلاب بأسرع وقت وأقل جهد ممكن وفي أي مكان كانوا من خلال استخدام البوابة الإلكترونية التي تخصصها منظمات التعليم العالي لإدارة المعرفة.

خلاصة

يعتبر التعليم العالي من أبرز القطاعات التي يتطلع إليها أي مجتمع في سعيه لتطوير نمط الحياة، ونظرا لما يجابه التعليم العالي من تحديات قد تؤثر سلبا على خدمات منظمات التعليم العالي، سعت معظم الدول إلى تبني مختلف نظم تحقيق جودة التعليم العالي حتى تتمكن منظماتها التعليمية من مواكبة مختلف التحديات وتكسب رضا الأطراف المستفيدة من خدماتها.

الجودة في التعليم العالي تعني مجمل الجهود المبذولة من قبل الأفراد العاملين في مجال التعليم العالي لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسمات وحدة المنتج التعليمي فالعنصر المهم في تعريف جودة التعليم العالي يكمن في خدمة الطلبة وخدمة المجتمع، وعليه فإن مفهوم الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة في النتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية بما يوافق تطلعات الطلبة والمجتمع.

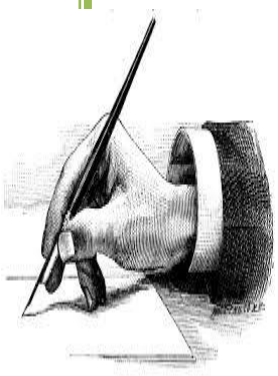
إن تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي قد يكون له تأثير إيجابي على جودة كافة عناصر النظام التعليمي في مدخلاته أو في عملياته أو مخرجات النظام التعليمي، فإدارة المعرفة من بين النظم التي تحقق جودة التعليم العالي، فهي الإطار أو الطريقة التي تمكن الافراد العاملين في المنظمة التعليمية من تطوير الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه، مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة التعليمية .وتعمل إدارة المعرفة على الربط بين ثلاثة مصادر أساسية في المنظمة وهي: الافراد، العمليات، والتقنيات، لتمكين المنظمة التعليمية من استثمار ومشاركة المعلومات والمعرفة المتوافرة لديها.

الفصل الثاني

دراسة اثر توفير متطلبات

ادارة المعرفة على ضمان

جودة العلمية بجامعة المسيلة



تمهيد

بعد أن تطرقنا في الجانب النظري الى التعرف على ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي و مجموعة محاور الجودة في التعليم العالي و دراسة سبل ضمان جودة التعليم العالي، و أيضا تطرقنا الى علاقة ضمان جودة التعليم العالي بتوفر متطلبات إدارة المعرفة في المبحث الثالث، و لأن دراستنا لا تكمل إلا بالجانب التطبيقي لمعرفة اثر توفير ادارة المعرفة على ضمان الجودة العلمية بجامعة محمد بوضياف–المسيلة.

كما انه قد تم الاعتماد في دراستنا على استجواب كل من إداريين، أساتذة و طلبة من خلال إعداد استبيان الذي تم توزيعه على كل من الأساتذة وتم الحصول على الإجاباتهم.

وقد قمنا بتقسيم هذا الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الأول: التعريف بالميدان محل الدراسة

المبحث الثاني: منهجية وأدوات الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض تحليل بيانات المحاور واختبار الفرضيات

المبحث الاول: التعريف بميدان الدراسة

في هذا المبحث سنحاول من خلال هذا المبحث التعريف بميدان الدراسة والمتمثل بإحدى جامعات الجزائر ألا وهي جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

المطلب الاول: التعريف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة وهيكلها التنظيمي

أولا: تعريف جامعة محمد بوضياف

تقع جامعة محمد بوضياف على الطريق رقم: 65 الرابط بين المسيلة والجزائر العاصمة بدأت النواة الأول للجامعة في شهر فيفري من عام 1985 في مؤسسة كانت مخصصة لتكوين سائقي الألات بالمكان المسمى ذراع الحاجة الذي يبعد عن المدينة بضع كيلومترات، وذلك بإنشاء معهد وطني للتعليم العالي، كانت بدايته بفتح أول فرع تكوين للتقنين الساميين في الميكانيك بعدد من الأساتذة، لتبدأ الاتطلاقة مباشرة في شهر سبتمبر من نفس السنة بفتح فرع الجذع المشترك للتكنولوجيا خاصة مع قدوم بعض الأساتذة الأجانب، وفي شهر فيفري 1986 فتح فرع اسيير التقنيات الحضرية بتكوين قصير المدى (الذي حول من معهد متخصص من مدينة المدية) .

وفي سبتمبر من عام 1987 بدأ تكوين المهندسين في الميكانيك والهندسة المدنية وقد بدأ في نفس الوقت مشروع بناء المركز الجامعي الذي تم انجازه في زمن قياسي لنبدأ الدراسة فيه مع بداية السنة الجامعية: 1989/1988 وذلك بفتح فرع التجارة وإنشاء معهد وطني ثاني في الهندسة المدنية، ومع بداية السنة الجامعية: 1990/1989 اصبح عدد الطلبة يقارب:2000 طالب ليتم الارتقاء من معاهد وطنية إلى مركز جامعي في: 7 جويلية 1992 بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92/301، لكن إلانطلاقة الكمية والنوعية كانت مع بداية سنة 1996 بفتح الكثير من الفروع منها بالخصوص: الخدمة الإجتماعية، الإعلام الألي للتسيير والحقوق مع بداية سنة: 1997 ثم فرع الأدب العربي، البيولوجيا، الإعلام

الالي والإلكترونيك وغيرها من الفروع ليصل معها عدد الطلبة مع بداية السنة الجامعية: 2001/2000 الى 9000 طالب، هذا التطور الكمي في عدد الطلبة وهياكل الاستقبال و كذلك التطور النوعي في الاختصاصات مكن من ترقية المركز الجامعي الى جامعة في: 18 سبتمبر 2001 وذلك بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 274/01 المؤرخ في: 20 سبتمبر 2001.

كما شهدت أيضا الجامعة خلال تلك الفترة إنجازات مهمة سواء في مجال هياكل الاستقبال كإنشاء مكتبة مركزية وقاعة محاضرات ومخابر علمية وبيداغوجية وغير ذلك، وفي مجالات البحث العلمي كإسهامات الأساتذة الباحثين من خلال مشاركتهم في الملتقيات العلمية والوطنية والدولية وكذا إنتاجياتهم العلمية التي تحصل من خلالها بعضهم على جوائز وترقيات في الدرجات العلمية، كما تميزت أيضا ببعض الإختصاصات البيداغوجية بمستواها الجيد كالجذع المشترك للتكنولوجيا على سبيل المثال لاالحصر الذي احتل المرتبة الاولى على مستوى الشرق الجزائري عام 1999/1998 في امتحانات السنة الاولى الموحدة في تلك الفترة.[1]

ثانيا: شرح الهيكل التنظيمي

تحتوي جامعة محمد بوضياف ككل الجامعات على مديرية جامعة، كليات ومعاهد يحدد التنظيم الاداري للجامعة والكلية والمعهد بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتعليم العالي والوزير المكلف بالمالية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

توضع نيابات مديرية الجامعة تحت مسؤولية نواب مدير الجامعة المعينون بمرسوم بناءا على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي بعد موافقة مدير الجامعة ويختارون من الاساتذة الذين يثبتون رتبة استاذ التعليم العالي.

[1] من الموقع الرسمي للجامعة محمد بوضياف بالمسيلة: https// www.univ-msila.dz/fr/

1/ مديرية الجامعة:[1]

والمتمثلة في مدير الجامعة وهو الشخص المسؤول عن السير العام للجامعة مع احترام صلاحيات الهيئات الاخرى، حسب المادة: 26 من المرسوم التنفيذي يعين مدير الجامعة من بين الاساتذة ذوي رتبة أستاذ التعليم العالي، وفي حالة عدم وجودهم من بين الأساتذة المحاضرين أو الأساتذة المحاضرين الجامعيين وبهذه الصفة يتولى مدير الجامعة المهام كثيرة من بينها مايلي:

- يمثل الجامعة امام القضاء وفي جميع أعمال الحياة المدنية.
- يمارس السلطة السلمية على جميع المستخدمين.
- يبرم كل صفقة، اتفاقية، عقد واتفاق في إطار التنظيم المعمول به.
- يسهل على تطبيق التشريع والتنظيم العمول بهما في مجال التعليم والتمدرس.
- هو الامر بالصرف الرئيسي لميزانية الجامعة.
- يصدر تفويض اعتمادات التسيير الى عمداء الكلبات ومديري المعاهد عند الاقتضاء.
- يفوض الامضاء الى عمداء الكلبات ومديري المعاهد عند الاقتضاء.
- يعين مستخدمي الجامعة الذين لم تتقرر طريقة اخرى لتعيينهم.
- يتخذ كل تدبير من شانه أن يحسن نشاطات التكوين والبحث.
- يسهر على احترام النظام الداخلي للجامعة.
- يعتبر المسؤول الاول على حفظ الامن والانضباط داخل الجامعة.
- هو الشخص الذي يمنح الشهادات بتفويض من الوزير المكلف بالبحث والتعليم العالي.

[1] الجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 62، القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 08 رجب 1424 الموافق ل: 24 اغشت 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعية والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة والمرسوم التنفيذي- رقم: 03-279 المؤرخ في : 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل: 23 اغشت 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها.

– يقوم بمساعدة مدير الجامعة في تسيير المسائل المشتركة بين مديرية الجامعة ومكونات الجامعة الاخرى بمجلس مديرية يضم نواب مدير الجامعة وعمداء الكليات ومديري المعاهد، وتتكون مديرية الجامعة من اربع نيابات وهي:

1– نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطورين الاول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات والتكوين العالي في التدرج: ومن مهامها:

– السهر على انسجام عروض التكوين المقدمة من الكليات والمعاهد مع مخطط تنمية الجامعة.

– متابعة مسائل المتعلقة بسير التعليم والتدريب المنظمة من قبل الجامعة.

– السهر على احترام التنظيم الساري المفعول في مجال التسجيل ومراقبة المعارف وانتقال الطلبة.

– متابعة انشطة التكوين عن البعد الذي تضمنه الجامعة وتطوير انشطة التكوين المتواصل.

– السهر على احترام التنظيمات والاجراءات السارية المفعول في تسليم الشهادات والمعادلات.

وهذه النيابة تشمل المصالح التالية:

– مصلحة التعليم والتدريب و التقييم.
– مصلحة التكوين المتواصل.
– مصلحة الشهادات والمعادلات.

2- نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية: ومن مهامها:[1]

- ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج الشركة.
- المبادرة بكل نشاط من اجل ترقية التبادل مابين الجامعات والتعاون في مجالي التعليم والبحث.
- القيام باعمال التنشيط والاتصال.
- تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها.
- ضمان متابعة برامج تحسين المستوى وتجديد المعلومات للاساتذة والسهر على انسجامها.
- وتتكون من المصالح التالية:
- مصلحة التبادل مابين الجامعات والتعاون والشراكة.
- مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية

3- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه: ومن مهامها:

01- جمع العناصر الضرورية لاعداد مشاريع مخططات تنمية الجامعة.

02- القيام بكل دراسة اسشرافية حول توقعات تطوير التعداد الطلابي للجامعة واقتراح كل اجراء من اجل التكفل بهم، لاسيما في مجال تطور التاطير البيداغوجي والاداري.

03- مسك البطاقية الاحصائية للجامعة وتحيينها دوريا.

04- القيام باعداد الدعائم الاعلامية في مجال المسار التعليمي الذي تضمنه الجامعة ومنافذها المهنية.

[1] الجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 62، القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 08 رجب 1452 الموافق ل: 24 اغشت 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعية والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة والمرسوم التنفيذي- رقم: 03-279 المؤرخ في : 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل: 23 اغشت 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها.

05- وضع تحت تصرف الطلبة كل معلومة من شانها مساعدتهم على اختيار توجيههم.

06- متابعة برامج البناء وضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالاتصال مع المصالح المعنية.

وتشمل هذه النيابة المصالح الاتية:

01- مصلحة الاحصاء والاشراف.

02- مصلحة التوجيه والاعلام.

03- مصلحة متابعة برامج البناء والتجهيز الجامعي.

4- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتاهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالي فيما بعد التدرج: ومن مهامها:

01- متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج ومابعد التدرج المتخصص والتاهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال.

02- متابعة انشطة البحث لوحدات ومخابر البحث واعداد الحصيلة بالتنسيق مع الكليات والمعاهد.[1]

03- القيام بكل نشاط من شانه تثمين نتائج البحث.

04- ضمان سير المجلس العلمي للجامعة والحفاظ على ارشيفه.

05- جمع ونشر المعلومات الخاصة بأنشطة البحث التي تنجزها الجامعة.

وتشمل هذه النيابة المصالح الاتية:

01- مصلحة التكوين لما بعد التدرج ومابعد التدرج المتخصص.

02- مصلحة متابعة انشطة البحث وتثمين نتائجه.

[1] الجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 62، القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 08 رجب 1452 الموافق ل: 24 اغشت 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعية والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة والمرسوم التنفيذي- رقم: 03-279 المؤرخ في : 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل: 23 اغشت 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها.

03- مصلحة التأهيل الجامعي.

2/ الامانة العامة:

تحتوي الامانة العامة على مكتب التنظيم العام ومكتب الامن الداخلي والمديريات حيث كل مديرية تتفرع الى مصالح وهي كالتالي:

01- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين.

02- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة.

03- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة.

04- المديرية الفرعية للانشطة العلمية والثقافية والرياضية.

3/ المكتبة المركزية:

وتتمثل في محافظ المكتبة المركزية للجامعة، وقد نشات مع نشاة الجامعة بموجب المرسوم التنفيذي وتحتوي مكتبة الجامعة على العديد من الكتب العلمية والثقافية الخاصة بكل التخصصات باللغات المختلفة العربية والفرنسية وحتى الاسبانية، وقد استقطبت جامعتنا عددا معتبرا من الطلبة المقبلين من مختلف ولايات الوطن ومن الدول الشقيقة والصديقة، الاساتذة والباحثين وتحتوي جامعة محمد بوضياف على كم هائل من الكتب، بالاضافة الى قاعات مطالعة للطلبة والاساتذة بالاضافة الى قاعتان للانترنت، قاعة خاصة بالطلبة وقاعة اخرى خاصة بالاساتذة، وتشمل المصالح التالية:

01- مصلحة الاقتناء.

02- مصلحة البحث الببليوغرافي.

03- مصلحة المعالجة.

04- مصلحة التوجيه[1].

4/ الكليات والمعاهد: تتكون جامعة محمد بوضياف من سبع كليات ومعهدين وهم كالتالي:

01- كلية العلوم.

02- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

03- كلية الرياضيات والاعلام الالي.

04- كلية التكنولوجيا.

05- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

06- كلية الاداب واللغات.

07- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

08- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

09- معهد تسيير التقنيات الحضرية.

المطلب الثاني: الامان العامة وهيكلها التنظيمي

تعتبر الامانة العامة من المواقع الهامة والرئيسية في الهيكل التنظيمي للجامعة ككل والتي تساهم في استراتيجية الجامعة باكملها.

وتتمثل في الامين العام وهو المكلف بسير الهيكل الموضوعة تحت سلطته والمصالح الادارية والتقنية المشتركة وتسييرها الاداري والمالي، بعيم الموجب مرسوم بناءا على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي بعد اخذ الرأي رئيس الجامعة ويتكفل بما يلي:

[1] الجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 62، القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 08 رجب 1452 الموافق ل: 24 اغشت 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعية والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة والمرسوم التنفيذي- رقم: 03-279 المؤرخ في : 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق : 23 اغشت 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها.

– ضمان تسيير المسار المهني للمستخدمين مع احترام صلاحيات الكلية والمعهد في هذا المجال.

– تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها.

– ضمان متابعة تمويل انشطة المخابر ووحدات البحث.

– السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للجامعة.

– وضع برامج الانشطة الثقافية والرياضية للجامعة وترقيتها.

– ضمان متابعة وتنسيق مخططات الامن الداخلي للجامعة.

– ضمان مكتب التنظيم الجامعة وتسييره.

– تحتوي الامانة العامة على مكتب التنظيم العام ومكتب الامن الداخلي والمديريات حيث كل مديرية تتفرع الى مصالح وهي كالتالي:

– **المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين:** والمتمثلة في المدير الفرعي للمستخدمين و التكوين ويتكفل بما يلي[1]:

– تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة وكذا الذين يتولى مدير الجامعة تعيينهم.

– اعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المستخدمين الاداريين والتقنيين اعوان المصالح للجامعة.

– ضمان تسيير تعداد مستخدمي الجامعة مع ضمان التوزيع المنسجم بين الكليات والمعاهد.

– تنسيق، اعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة.

حيث تضم الامانة العامة اربع مديريات هي كالتالي:

[1] الجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 62، القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 08 رجب 1452 الموافق ل: 24 اغشت 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعية والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة والمرسوم التنفيذي– رقم: 03–279 المؤرخ في : 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل: 23 اغشت 2003 المواد 13–14–15–16.

1- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين.

2- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة.

3- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة.

4- المديرية الفرعية للانشطة العلمية والثقافية والرياضية.

اولا/ المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين: حيث تنقسم هاته المديرية الى ثلاثة مصالح لتسيير مصالحها وانجاز مهامها هي كالتالي:

أ/ مصلحة مستخدمي الاساتذة.

ب/ مصلحة الموظفين الاداريين والتقنيين واعوان المصالح.

ج/ مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعارف.

ثانيا/ المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة: تنقسم بدورها الى ثلاث مصالح تتمثل في[1]:

أ/ مصلحة الميزانية والمحاسبة.

ب/ مصلحة تمويل انشطة البحث.

ج/ مصلحة مراقبة التسيير والصفقات.

ثالثا: المديرية الفرعية للوسائل والصيانة:

تهتم بتسيير هاته المديرية المصالح التالية:

أ/ مصلحة وسائل والجرد.

[1] الجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 62، القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 08 رجب 1452 الموافق ل: 24 اغشت 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعية والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة والمرسوم التنفيذي- رقم: 03-279 المؤرخ في : 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل: 23 اغشت 2003 المواد 13-14-15-16.

ب/ مصلحة النظافة والصيانة.

رابعا: المديرية الفرعية للانشطة العلمية والثقافية والرياضية فانها تنقسم الى مصلحتين هما:

أ/ مصلحة الانشطة العلمية والثقافية.

ب/ مصلحة الانشطة الرياضية والترفيهية.

من المهام التي تقوم بها الأمانة العامة بمديرياتها الأربع عموما نذكر منها:

- تحضير مشروع ميزانية الجامعة على أساس اقتراحات عمداء الكليات ومديري المعاهد.
- تحسين محاسبة الجامعة ومتابعة تفيد الميزانية.
- متابعة تفويض الاعتماد إلى عمداء الكليات ومديري المعاهد وضمان مراقبة تنفيذها.
- متابعة تمويل أنشطة البحث التي تضمنها المخابر والوحدات.
- ضمان تزويد الهيئات التابعة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة بوسائل السير.
- ضمان صيانة الممتلكات[1].
- المنقولة وغير المنقولة المديرية الجامعة والمصالح المشتركة.
- مسك سجلات الجرد.
- ضمان الحفاظ على أرشيف الجامعة وصيانته.
- ضمان تسيير حظيرة السيارات لمديرية الجامعة.
- ترقية وتنمية الأنشطة العلمية والثقافية في الجامعة لفائدة الطلبة.
- تنظيم الأنشطة الترفيهية.

[1] الجزائر ، الجريدة الرسمية، العدد 62 ، القرار الوزاري المشارك المؤرخ في 08 رجب 1425 الموافق لـ 24 اغشت 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعية والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشاركة والمرسوم التنفيذي – رقم :03 –279 المؤرخ في 24 جمادي الثانية عام 1424 الموافق لـ23 اغشت 2003، المواد 13–14–15–16.

- دعم الأنشطة الرياضية في إطار الرياضة الجامعية.
- القيام بأنشطة اجتماعية لفائدة مستخدمي الجامعة.

المطلب الثالث: المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين

وهي بمثابة إدارة الموارد البشرية بالجامعة تسهر وتعمل على كل ما يتعلق بمستخدمي الجامعة أو مواردها البشرية ، حيث أنها تقوم وتتكفل بمجموعة من المهام والوظائف الرئيسية المتمثلة في الآتي :

- تسيير المسار للهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة ، والذي يتولى مدير الجامعة تعيينهم ، ويبلغ عددهم 2787 مستخدم .
- إعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى و تحديد معلومات المستخدمين الإدارين والتقنيين و أعوان المصالح للجامعة .
- ضمان تسيير تعداد مستخدمي الجامعة مع عمال التوزيع المنسجم بين الكليات والمعاهد و الملحقات.
- تنسيق ، إعداد وتنفيذ مخططات تسير الموارد البشرية بالجامعة.

وتشمل المديرية الفرعية للمستخدمين المصالح الآتية:

- مصلحة الأساتذة.
- مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين و أعوان المصالح.
- مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعارف[1].

[1] الجزائر ، الجريدة الرسمية، العدد 620 ، القرار الوزاري المشارك المؤرخ في 08 رجب 1425 الموافق لـ 24 اغشت 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعية والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشاركة والمرسوم التنفيذي – رقم :03 –279 المؤرخ في 24 جمادي الثانية عام 1424 الموافق لـ23 اغشت 2003، المواد 12.

أولا: مصلحة الأساتذة: بها تسعة موظفين موزعين على ثلاثة مكاتب هي:

- **مكتب الاساتذة الدائمين:** يضم ثلاثة موظفين.
- **مكتب الاساتذة المؤقتين والمشاركين:** يوجد لتسيير مهامه هو الاخر يضم ثلاثة موظفين.
- **مكتب الأرشيف:** يقوم بأداء مهامه وتسييره ثلاثة موظفين.

و يبلغ عدد الأساتذة المستخدمين 1456.

ثانيا: مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين و أعوان المصالح: حيث تحتوي هذه المصلحة المكاتب الأربعة التالية:

- **مكتب الإداريين:** يقوم بتسييره موظفين اثنين.
- **مكتب التقنيين:** يقوم بأداء مهامه موظفين اثنين .
- **مكتب العمال المهنيين:** يقوم بأداء مهامه موظفين اثنين .
- مكتب الإعلام الآلي: يسييره كغيره من مكاتب المديرية موظفين اثنين.

ثالثا: مصلحة التكوين و تحسين المستوى و تجديد المعارف: يقوم على هاته المصلحة، التي بها مكتبين، موظفين 02، موظف في كل مكتب[1].

[1] نفس المرجع السابق.

المبحث الثاني: منهجية وأدوات الدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث المنهجية المستخدمة في الدراسة متضمنة كلا من إجراءات الدراسة الميدانية المتعلقة بالمنهج وتصميم الأداة والاختبارات اللازمة للتأكد من صلاحية الأداة وطبيعة بياناتها.

المطلب الأول: المنهج والاجراءات

بعد تحديد كل ما يتعلق بالظاهرة موضوع الدراسة ومختلف أبعادها من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، ولتحديد أثر توفير متطلبات إدارة المعرفة على ضمان الجودة العلمية بالجامعة فقد اتباع المنهج الوصفي والتحليلي، الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، والوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لها وتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة.

أولا: المنهج المستخدم

تم استخدام مصدرين أساسيين للبيانات هما:

- **المصادر الأولية:** لتحليل مختلف البيانات ذات الطبيعة التحليلية ميدانيا تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية ممثلة في الاستبيان كأداة رئيسية للبحث

- **المصادر الثانوية:** وهي المصادر اللازمة لمعالجة الإطار النظري للبحث كما يستند عليها كذلك في اتخاذ القرارات وتفسير النتائج الميدانية، والمتمثلة أساسا في مختل المراجع كالكتب، المقالات، رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه.

ثانيا: المجتمع والعينة

يتكون المجتمع المدروس من الأساتذة الجامعيين بجامعة المسيلة، أما وحدة التحليل فتتثمل في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، من هذه الوحدة تم اختيار عينة عشوائية حيث تم توزيع استبيان ورقي وآخر الكتروني على مفردتها (الارسال عن طريق البريد الالكتروني) حسب ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (01): استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة

طريقة التوزيع	الكتروني / ورقي	
نوع العينة	عشوائية	
الاستبيانات	العدد	النسبة
الموزعة	45	%100
المسترجعة	39	86.66%
المستبعدة	01	%2.22
استمارات صالحة للتحليل	38	%84.44

المصدر: إعداد مجموعة البحث.

يتضح من خلال الجدول أنه تم توزيع (45) استمارة (ورقيا بالإضافة إلى عدد عناوين البريد الالكتروني المرسلة)، استرجع منها (39) استمارة أي بنسبة استرجاع تقدر بـ: (86.66%)، ومع استبعاد استمارة واحدة (2.22%) فان عدد الاستمارات الصالحة للدراسة هو (38) استمارة تمثل ما نسبته (84.44%) من اجمالي الاستمارات التي تم استرجاعها.

ثالثا: أداة الدراسة

1- تصميم الاستبيان

صممت الأداة بالاستناد إلى الدراسات السابقة والجانب النظري للبحث، ولتحديد درجات الاجابة لكل فقرة من فقرات تم الاعتماد على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة على هذه الفقرات المندرجة تحت ثلاثة (03) محاور أساسية، حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (02): درجات مقياس الدراسة

الاختيار	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة
المجال	[1.00- 1.79]	[1.80- 2.59]	[2.60- 3.39]	[3.40- 4.19]	[4.20- 5.00]
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على سلم ليكرت (Likert) الخماسي.

لتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، ثم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على أبعاد المقياس الخمسة للحصول على طول البعد أي (5/4= 0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح إلى غاية الوصول إلى القيمة العظمى للمقياس (القيمة 5) مع طرح القيمة (0.01) ثم من كل مجال لتفادي مشكل ازدواجية القيم، كما تم تجزئة عبارات الاستبيان الى محاور حسب الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): محاور الاستبيان

المحور	البعد	الفقرات
البيانات الشخصية	الجنس، العمر، الدرجة العلمية، الخبرة.	
متطلبات إدارة المعرفة	توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة	**من 01 إلى 05**
	توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة	**من 06 إلى 10**
	الهيكل التنظيمي	**من 11 إلى 15**
	العامل الثقافي	**من 16 إلى 20**
	المحور ككل	**من 01 إلى 20**
ضمان الجودة العلمية بالجامعة	المحور ككل	**من 21 إلى 27**

المصدر: إعداد مجموعة البحث.

يبين الجدول أعلاه ان محاور وأبعاد الاستبيان تم تقسيمها كالتالي:[1]

- **المحور التمهيدي:** وهو محور المعلومات الشخصية الخاصة بمفردات العينة محل الدراسة مشتملة على: الجنس، العمر، الدرجة العلمية، الخبرة.

- **المحور الاول:** يدرس هذا المحور المتغير المستقل للدراسة ممثلا في متطلبات إدارة المعرفة. بمختلف أبعاده وهي:

- توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة؛
- توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة؛

[1] أنظر الملحق رقم 1 (ملحق الاستبيان).

- الهيكل التنظيمي؛
- العامل الثقافي.

- **المحور الثاني:** يشتمل على المحور على المتغير التابع للدراسة ممثلا في ضمان الجودة العلمية بالجامعة.

2- الاختبارات المستخدمة في التحليل

بهدف اختبار صدق وثبات أداة الدراسة ومعاجلة مختلف محاورها واختبار فرضياتها يتم استخدام مجموعة من الأدوات والاختبارات الإحصائية بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي (SPSS) النسخة (26) كالتالي:

- **اختبارات الصدق والثبات:** للتأكد من صلاحية وملائمة أداة الدراسة للغرض الذي صممت من أجله.

- **اختبار التوزيع الطبيعي:** لتحديد مدى اتباع البيانات المعاجلة للتوزيع الطبيعي.

- **معامل الارتباط:** لمعرفة قيمة واتجاه ومعنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة.

- **الاختبارات الوصفية:** كالتكرارات والمتوسطات للوقوف على التوجه العام لإجابات وآراء أفراد العينة.

- **معامل الانحدار:** لقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع وتحديد قيمته واتجاهه ومدى معنويته مع الاستعانة بكل من معامل التحديد (R^2)، اختبار فيشر (Fisher)، اختبار ستودنت (T-test).

المطلب الثاني: التحقق من ملائمة الأداة للدراسة

يشتمل التحقق من ملائمة الأداة للدراسة على دراسة واختبار صدق وثبات الاستبيان، اختبار الاتساق الداخلي للفقرات بالإضافة إلى تحديد شكل البيانات (طبيعة التوزيع).

أولا: الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية لتحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة بهدف التأكد من سلامة بناء الأداة من مختلف الجوانب، خاصة من حيث:[1]

- دقة وصحة صياغة الفقرات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه؛
- مدى قابلية الاستمارة لمعالجة مشكل الدراسة؛
- اقتراح ما يرونه ضروري من تعديل أو ادراج أو حذفه.

وبناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من لجنة التحكيم، تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل للوصول إلى الشكل النهائي للاستمارة.

ثانيا: اختبار الثبات

يقصد بثبات الأداة أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أي مدى الاستقرار في النتائج استمارة عند إعادة التوزيع، وفيما يلي نتائج اختبار الثبات:

[1] أنظر الملحق رقم 2 (ملحق قائمة المحكمين).

الجدول رقم (04): اختبار الثبات لمحاور الاستبيان

المحور	البعد	Cronbach's Alpha
متطلبات إدارة المعرفة	توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة	**0.747**
	توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة	**0.802**
	الهيكل التنظيمي	**0.711**
	العامل الثقافي	**0.745**
	المحور ككل	**0.841**
ضمان الجودة العلمية بالجامعة	المحور ككل	**0.854**

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26).

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha) للمتغير المستقل (متطلبات إدارة المعرفة) قد بلغ (0.841)، أم بالنسبة للأبعاد فقد بلغ (0.747) لبعد توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة، (0.802) لبعد توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة، (0.711) لبعد الهيكل التنظيمي، (0.745) لبعد العامل الثقافي، بالمقابل بلغ مستوى الثبات بالنسبة للمتغير التابع (ضمان الجودة العلمية بالجامعة) (0.854) وهي قم تفوق القيمة المعيارية (0.7) وعليه فان الأداة تتسم بخاصية الثبات.

ثالثا: الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

يوضح الاتساق الداخلي مدى ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي له، وفيما يلي عرض لمستويات الاتساق المحسوبة لكل محور.

1-**محور متطلبات إدارة المعرفة:** يوضح الجدول التالي قيم الاتساق الداخلي لكل بعد من أبعاد هذا المحور.

الجدول رقم (05): الاتساق الداخلي لأبعاد محور متطلبات إدارة المعرفة

البعد	رقم الفقرة	Pearson	Sig	البعد	رقم الفقرة	Pearson	Sig
توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة	01	0.726	0.000	الهيكل التنظيمي	11	0.816	0.000
	02	0.511	0.001		12	0.901	0.000
	03	0.528	0.001		13	0.812	0.000
	04	0.654	0.000		14	0.679	0.000
	05	0.595	0.000		15	0.712	0.000
توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة	06	0.618	0.000	العامل الثقافي	16	0.879	0.000
	07	0.855	0.000		17	0.821	0.000
	08	0.665	0.000		18	0.829	0.000
	09	0.922	0.000		19	0.583	0.000
	10	0.882	0.000		20	0.688	0.000

المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

تشير بيانات الجدول أن قيمة الارتباط (معامل بيرسون) بين فقرات محور متطلبات إدارة المعرفة والأبعاد التي تنتمي إليها تراوحت بين نسبة (51.1%) ونسبة (72.6%)

بالنسبة لبعد توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة، وبين (61.8%) و(92.2%) بالنسبة لبعد توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة، وبين (67.9%) و(90.1%) بالنسبة لبعد الهيكل التنظيمي، وبين (58.3%) و(87.9%) بالنسبة لبعد العامل الثقافي، وهي ارتباطات طردية تميل من المتوسط إلى القوي وبدلالة إحصائية أقل من القيمة المعيارية (0.05) أي بهامش خطأ أقل من (5%) لكل فقرات الاستبيان، وعليه فان الاستبيان يتميز باتساق داخلي بين الفقرات والأبعاد التي تنتمي إليها بالنسبة لمتغير متطلبات إدارة المعرفة.

2-**محور ضمان الجودة العلمية بالجامعة:** يوضح الجدول التالي قيم الاتساق الداخلي لفقرات محور رضا الزبون.

الجدول رقم (06): الاتساق الداخلي لمحور التمكين الإداري

المحور	رقم الفقرة	Pearson	Sig
ضمان الجودة العلمية بالجامعة	21	0.588	0.000
	22	0.499	0.001
	23	0.695	0.000
	24	0.875	0.000
	25	0.774	0.000
	26	0.718	0.000
	27	0.798	0.000

المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26).

تشير بيانات الجدول أن قيمة الارتباط (معامل بيرسون) بين فقرات محور ضمان الجودة العلمية بالجامعة والدرجة الكلية للمحور قد تراوحت بين نسبة (49.9%) ونسبة (87.5%)، وهي ارتباطات طردية تميل من المتوسط إلى القوي وبدلالة إحصائية أقل من

القيمة المعيارية (0.05) أي بهامش خطأ أقل من (5%) لكل فقرات الاستبيان، وعليه فان الاستبيان يتميز باتساق داخلي بين الفقرات والمحور الذي تنتمي إليه (محور ضمان الجودة العلمية بالجامعة).

3- طبيعة البيانات

تنقسم الاختبار إلى اختبارات معلمية (بارامترية) واختبارات لا معلمية (لابرامترية) وفيما تبيان الاختبارات المستخدمة في الدراسة:

الجدول رقم (07): طبيعة البيانات

بواقي معادلة الانحدار		دلالة اختبار شابيرو-ويلك	شكل التوزيع
ضمان الجودة العلمية بالجامعة	توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة	**0.191**	**طبيعي**
	توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة	**0.168**	**طبيعي**
	الهيكل التنظيمي	**0.142**	**طبيعي**
	العامل الثقافي	**0.111**	**طبيعي**

المصدر: اعداد مجموعة البحث.

تم الاعتماد على اختبار شابيرو-ويلك لتحديد شكل البواقي بالنظر لكون عدد المفردات (38) أقل من العدد المعياري (50)، وبالنظر لبلوغ دلالة الاختبار لكل البواقي قيما تفوق القيمة المعيارية (0.05) وعليه يمكن استخدام معادلة الانحدار كأساس لاختبار الفرضيات،

مع اختبار ستودنت (T-Test) وما يدعم ذلك أيضا نظرية النهاية المركزية والتي تسمح باستخدام الاختبارات المعلمية للعينات التي تفوق عدد مفرداتها (30) مفردة.

المبحث الثالث: تحليل بيانات المحاور واختبار فرضيات الدراسة

يتضمن المبحث الثالث تحليل وتفسير بيانات محاور الاستبيان (البيانات الشخصية والمحاور) بالإضافة إلى تحليل النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات.

المطلب الأول: تحليل وتفسير بيانات محاور الاستبيان

من خلال هذا المطلب يتم عرض وتحليل محور البيانات العامة (البيانات الشخصية) المتعلقة بمحوري الدراسة.

أولا: عرض وتحليل البيانات الشخصية

1-تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق الجنس

لدراسة وتحليل توزيع مفردات العينة محل الدراسة حسب متغير الجنس نستعرض كلا من الجدول والشكل التاليين:

الجدول رقم (08): تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق الجنس

الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكر	25	65.8
أنثى	13	34.2
المجموع	38	100

الشكل رقم (01): شكل توزيع بيانات محور البيانات الشخصية وفق الجنس

المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)وبرنامج (Exel 2013).

يشكل الذكور أغلبية مفردات العينة محل الدراسة بنسبة (65.8%) بالمقارنة مع نسبة الاناث التي شكلت نسبة (34.2%) فقط من إجمالي مفردات العينة المدروسة.

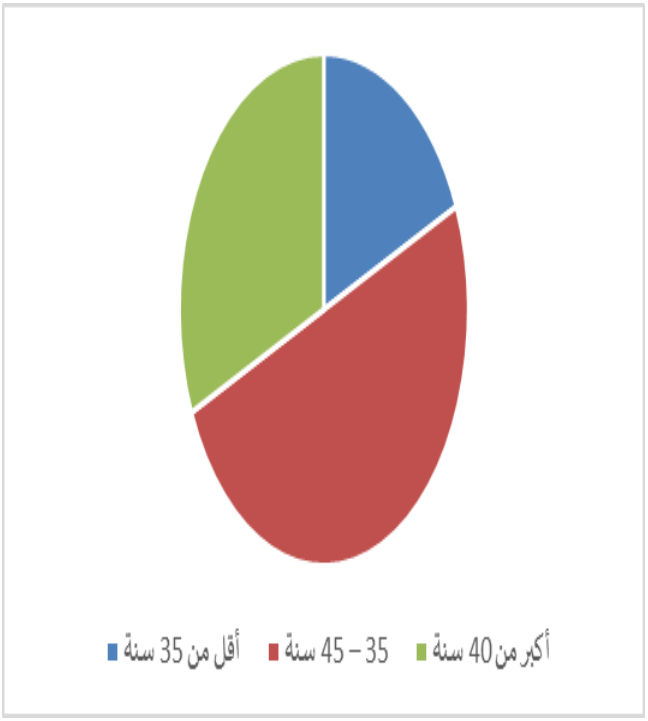
2- تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق السن

لدراسة وتحليل توزيع مفردات العينة محل الدراسة حسب متغير السن نستعرض كلا من الجدول والشكل التاليين:

الجدول رقم (09): تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق السن

السن	التكرار	النسبة (%)
أقل من 35 سنة	7	18.4
35 – 45 سنة	19	50
أكبر من 40 سنة	12	31.6
المجموع	38	100

الشكل رقم (02): شكل توزيع بيانات محور البيانات الشخصية وفق السن



المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26) وبرنامج (Exel 2013).

تشكل الفئة العمرية (35–45) سنة ما نسبته (50%) من اجمالي العينة العينة ثم تليها فئة الأكبر من(40)سنة وفئة الأقل من(35) سنة فما فوق بنسب:(31.6%)، (18.4%)على التوالي، أي أن أغلبية المفردات ينتمون إلى فئات متوسطة إلى كبيرة العمر نسبيا.

3–تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق الدرجة العلمية

لدراسة توزيع مفردات العينة محل الدراسة حسب الدرجة العلمية نستعرض كلا من الجدول والشكل التاليين:

الجدول رقم (10): تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة (%)
أستاذ مساعد	5	13.2
أستاذ محاضر	24	63.1
أستاذ تعليم عالي	9	23.7
المجموع	38	100

الشكل رقم (03): شكل توزيع بيانات محور البيانات الشخصية وفق الدرجة العلمية

المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26) وبرنامج (Exel 2013).

يلاحظ أن أفراد عينة البحث حسب متغير الدرجة العلمية تتوزع إلى (63.1%) أساتذة محاضرين، (23.7%) لفئة أساتذة التعليم العالي في مقابل (13.2%) فقط للأساتذة المساعدين، وهي نسب تتلاءم ومكونات مجتمع الدراسة (أغب الأساتذة بالجامعة هم أساتذة محاضرين).

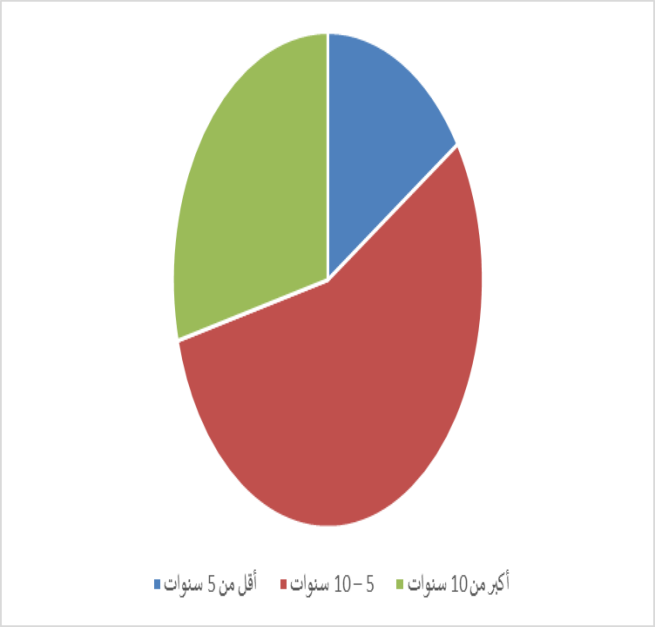
4-تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق الخبرة

لدراسة توزيع مفردات العينة محل الدراسة حسب الخبرة نستعرض كلا من الجدول والشكل التاليين:

الجدول رقم (11): تحليل بيانات محور البيانات الشخصية وفق الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة (%)
أقل من 5 سنوات	6	15.8
10 – 5 سنوات	21	55.3
أكبر من 10 سنوات	11	28.9
المجموع	38	100

الشكل رقم (04): شكل توزيع بيانات محور البيانات الشخصية وفق الخبرة



المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26) وبرنامج (Exel 2013).

يتوزع أفراد عينة البحث حسب متغير الحالة العائلية إلى (55.3%) من الأساتذة ذوي الخبرة التي تتراوح بين (05 –10) سنوات تليها فئة ذوي الخبرة التي تفوق (10) سنوات بما نسبته (28.9%)، وأخيرا ذوي الخبرة التي تقل عن (05) سنوات بنسبة (15.8%)، وما يلاحظ على هذا التحليل هو توافقه مع تحليل توزيع العينة وفق العمر والدرجة العلمية.

أولا: عرض وتحليل أبعاد محور متطلبات إدارة المعرفة

من أجل دراسة وتحليل المتغير المستقل للدراسة (متطلبات إدارة المعرفة) نستعرض الجدول الموالي:

الجدول رقم (12): تحليل معطيات أبعاد محور متطلبات إدارة المعرفة

البعد		الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه المتوسط
توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة	01	تعتمد الجامعة على أدوات تعليمية حديثة	4,03	0,72	أتفق
	02	تتوفر بالجامعة الإمكانيات التكنولوجية اللازمة لتطبيق إدارة المعرفة	3,97	0,72	أتفق
	03	يتم تقييم مدى توفر المتطلبات التكنولوجية باستمرار والعمل على توفيرها	3,92	0,78	أتفق
	04	تتوفر الجامعة على أدوات تكنولوجية تسمح بتبادل المعرفة بكفاءة وفعالية	4,08	0,75	أتفق
	05	يتم استخدام التكنولوجيات الحديثة في التعليم بما يخدم أهداف العملية التعليمية.	3,95	0,61	أتفق
		الاتجاه العام	**3.99**	**0.44**	**أتفق**
توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة	06	تقوم الإدارة بتحفيز العمل التشاركي	4,21	0,41	أتفق بشدة
	07	تقوم الإدارة بتفويض السلطة وقت الحاجة	3,87	0,58	أتفق
	08	يتم تقييم الموارد البشرية باستمرار	4,18	0,46	أتفق
	09	يتم تكوين الموارد البشرية حسب الحاجة المعرفية لكل فرد	4,03	0,82	أتفق
	10	هنالك تعاون فعال بين القيادة الإدارية ومختلف الموارد البشرية بالجامعة	3,89	0,69	أتفق
		الاتجاه العام	**4.05**	**0.43**	**أتفق**
الهيكل التنظيمي	11	يسمح الهيكل التنظيمي للجامعة بتدفق المعرفة بين مختلف مكوناته	3,76	0,71	أتفق

	12	الهيكل التنظيمي بالجامعة يمتاز بالمرونة	4,05	0,46	أتفق
	13	يسمح الهيكل التنظيمي للجامعة بنشر بامتلاك ونشر المعرفة	3,92	0,67	أتفق
	14	هنالك تنسيق بين مختلف مكونات الهيكل التنظيمي للجامعة	3,82	0,87	أتفق
	15	يساعد الهيكل التنظيمي للجامعة باتخاذ قرارات على أسس معرفية واضحة.	4,08	0,59	أتفق
		الاتجاه العام	**3.92**	**0.50**	**أتفق**
العامل الثقافي	16	هنالك درجة عالية من الثقة بين مكونات الأسرة الجامعية	4,05	0,73	أتفق
	17	تعمل الجامعة على نشر ثقافة مشاركة المعرفة	3,92	0,75	أتفق
	18	المعلومات محل المشاركة بالجامعة تتمتع بالصدق والموضوعية.	3,95	0,61	أتفق
	19	بيئة العمل بالجامعة تشجع على الابداع والابتكار	4,03	0,75	أتفق
	20	هنالك لغة واضحة مشتركة بين مكونات الأسرة الجامعية.	4,13	0,62	محايد
		الاتجاه العام	**4,09**	**0,58**	**أتفق**
			4.01	**0.44**	**أتفق**

المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26).

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح أن:

1-**بالنسبة لبعد توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة:** بلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.99) عند درجة أتفق ودعم ذلك ان متوسطات الفقرات كلها كانت عند نفس الدرجة،

حيث تراوح مجال المتوسط بين (3.92) و(4.08) مع عدم تسجيل انحرافات معيارية كبيرة والتي لم تتجاوز (0.78) في أقصى حالاتها وهذا يدل على ان البيانات غير متشتتة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس وتوافق في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا البعد.

2-**بالنسبة لبعد توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة:** تراوحت اجابات أفراد العينة فيما يخص هذا البعد بين (3.87) و(4.21) عند درجتي أتفق (04 فقرات) وأتفق بشدة (فقرة واحدة) في حين بلغ الاتجاه العام (4.05) والذي يميل إلى درجة أتفق، مع ملاحظة عدم تسجيل انحرافات معيارية كبيرة والتي لم تتجاوز (0.82) في أقصى حالاتها وهذا يدل على ان البيانات غير متشتتة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس وتوافق في إجابات افراد العينة فيما يخص بعد هذا البعد.

3-**بالنسبة لبعد الهيكل التنظيمي:** تتفق كل إجابات أفراد العينة فيما يخص البعد الثالث على درجة أتفق بمتوسط قدره (3.92) عند المجال (3.76-4.08)، مع ملاحظة عدم تسجيل انحرافات معيارية كبيرة والتي لم تتجاوز (0.87) في أقصى حالاتها وهذا يدل على ان البيانات غير متشتتة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس وتوافق في إجابات افراد العينة فيما يخص بعد هذا البعد.

4-**بالنسبة لبعد العامل الثقافي:** سجل هذا البعد فيما يخص بلوغ كل المتوسطات الحسابية المنتمية إلى المجال (3.92-4.13) بمتوسط عام عند درجة أتفق والذي بلغ (4.09)، مع ملاحظة عدم تسجيل انحرافات معيارية كبيرة والتي لم تتجاوز (0.75) في أقصى حالاتها وهذا يدل على ان البيانات غير متشتتة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس وتوافق في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا البعد

5-**بالنسبة لإجمالي محور متطلبات إدارة المعرفة:** تميل إجابات أفراد العينة فيما يخص هذا المحور إلى درجة المحايد بمتوسط عام قدره (4.01) وبين (2.92) و(4.08) للأبعاد المشكلة له، مع ملاحظة عدم تسجيل انحرافات معيارية كبيرة والتي لم تتجاوز (0.58) في أقصى حالاتها للأبعاد وللدرجة الكلية للمحور وهذا يدل على ان البيانات غير متشتتة عن

متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس وتوافق في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا المحور.

ثانيا: عرض وتحليل محور ضمان الجودة العلمية بالجامعة

من أجل دراسة وتحليل المتغير التابع للدراسة (ضمان الجودة العلمية بالجامعة) نستعرض الجدول الموالي:

الجدول رقم (13): تحليل معطيات محور ضمان الجودة العلمية بالجامعة

	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه المتوسط
21	برامج التكوين بالجامعة تتوافق محاجة محيطها الاقتصادي والاجتماعي	4,18	0,51	أتفق
22	يتم تكوين الأساتذة وفق ما يحقق هدف العملية التعليمية بالجامعة	4,03	0,72	أتفق
23	يتم تقديم تحفيزات مادية ومعنوية لمختلف الباحثين بالجامعة	4,11	0,65	أتفق
24	تنظم الجامعة البحث العلمي بحسب أولوياتها وامكانياتها	3,61	0,92	أتفق
25	تعزز الجامعة عمليات الاستفادة المتبادلة مع محيطها الخارجي	4,05	0,66	أتفق
26	تعتمد الجامعة على أسس الحوكمة أثناء ادارتها لمختلف أنشطتها ومهامها	4,00	0,70	أتفق
27	تعتمد الجامعة على تقارير ضمان الجودة من أجل تحسين ادائها	4,13	0,74	أتفق
	الاتجاه العام	4.06	0,42	أتفق

المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26).

تنحصر المتوسطات الحسابية الخاصة بفقرات محور ضمان الجودة العلمية بالجامعة بين القيمتين (3.61) و(4.18) مشتملة على الدرجات: لا أتفق، محايد، مع ميول الاتجاه العام للمتوسط إلى درجة المحايد حيث بلغ (4.06)، مع ملاحظة عدم تسجيل انحرافات معيارية كبيرة والتي لم تتجاوز (0.92) في أقصى حالاتها وهذا يدل على ان البيانات غير متشتتة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس وتوافق في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا المحور.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

يتضمن هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على نموذج الانحدار البسيط المحسوب باستخدام برنامج (SPSS).

أولا: اختبار صحة الفرضية الأولى

لدراسة أثر توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة (Infrastructure and Technology) "IT" على ضمان الجودة العلمية (Quality assurance) "Qs" بجامعة المسيلة نستعين بنتائج تحليل الانحدار الموضحة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (14): نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الأولى

المؤشر	الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.594	0.334	19.579	0.000
النموذج المقدر	**المعامل**		**قيمة اختبار T**	**دلالة T**
الثابت	2.729		9.539	0.000
IT	0.323		4.425	0.000

المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26).

تم تسجيل ارتباط إيجابي طردي متوسط بنسبة (59.4%) بين توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة كأحد أبعاد متطلبات إدارة المعرفة وضمان الجودة العلمية بالجامعة بحيث كلما تحسن المتغير المستقل تحسن معه المتغير التابع بمقدرة تفسيرية تقدر بـ: (0.334) أي أن توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة يفسر ما نسبته (33.4%) من التغيرات التي تطرأ على ضمان الجودة العلمية بالجامعة في حالة ثبات باقي العوامل، أما صيغة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فقد أخذت معادلة الانحدار البسيط الصيغة الرياضية التالية:

$$Qs = 2.729 + 0.323\ IT$$

بالاعتماد على جدول ومعادلة الانحدار فقد كانت الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر (Fisher) أقل من القيمة المعيارية (0.05) أي أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية بالإضافة إلى توفر نفس الشرط (دلالة إحصائية أقل من 0.05) فيما يخص اختبار ستودنت (t-test) أي أن معلمات النموذج كذلك ذات دلالة إحصائية بهامش ثقة (95%)، كما يلاحظ أن توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة يؤثر إيجابيا بدرجة (0.323) على ضمان الجودة العلمية بالجامعة هذا ما يؤكد صحة قبول الفرضية الأولى التي تنص على: "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتوفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة على ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)"، أي أن زيادة (تحسن) في توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة ستؤدي إلى تسجيل تحسن في مستوى ضمان الجودة العلمية بالجامعة بـ: (0.323) وحدة.

ثانيا: اختبار صحة الفرضية الثانية

لدراسة أثر توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة (HR and Leadership) "HRL" على ضمان الجودة العلمية (Quality assurance) "Qs" بجامعة المسيلة نستعين بنتائج تحليل الانحدار الموضحة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (15): نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الثانية

المؤشر	الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.889	0.784	135.057	0.000
النموذج المقدر	**المعامل**		**قيمة اختبار T**	**دلالة T**
الثابت	0.444		1.455	0.154
HLR	0.889		11.621	0.000

المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26).

تم تسجيل ارتباط إيجابي طردي قوي بنسبة (88.9%) بين توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة كأحد أبعاد متطلبات إدارة المعرفة وضمان الجودة العلمية بالجامعة بحيث كلما تحسن المتغير المستقل تحسن معه المتغير التابع بمقدرة تفسيرية تقدر بـ: (0.784) أي أن توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة يفسر ما نسبته (78.4%) من التغيرات التي تطرأ على ضمان الجودة العلمية بالجامعة في حالة ثبات باقي العوامل.

أما صيغة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فقد أخذت معادلة الانحدار البسيط الصيغة الرياضية التالية:

$$Qs = 0.444 + 0.889\ HLR$$

بالاعتماد على جدول ومعادلة الانحدار فقد كانت الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر (Fisher) أقل من القيمة المعيارية (0.05) أي أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية بالإضافة إلى توفر نفس الشرط (دلالة إحصائية أقل من 0.05) فيما يخص اختبار ستودنت (t-test) أي أن معلمات النموذج كذلك ذات دلالة إحصائية بهامش ثقة (95%) عدا الثابت، كما يلاحظ أن توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة يؤثر إيجابيا بدرجة (0.889) على ضمان الجودة العلمية بالجامعة هذا ما يؤكد صحة قبول الفرضية الثانية التي تنص على: "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتوفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة على ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)"، أي أن زيادة (تحسن) في توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة ستؤدي إلى تسجيل تحسن في مستوى ضمان الجودة العلمية بالجامعة بـ: (0.889) وحدة.

ثالثا: اختبار صحة الفرضية الثالثة

لدراسة أثر الهيكل التنظيمي (Organizational Structure) "OS" على ضمان الجودة العلمية (Quality assurance) "Qs" بجامعة المسيلة نستعين بنتائج تحليل الانحدار الموضحة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (16): نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الثالثة

المؤشر	الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.769	0.580	52.176	0.000
النموذج المقدر	**المعامل**		**قيمة اختبار T**	**دلالة T**
الثابت	1.332		3.615	0.001
OS	0.668		7.223	0.000

المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26).

تم تسجيل ارتباط إيجابي طردي قوي بنسبة (76.9%) بين الهيكل التنظيمي كأحد أبعاد متطلبات إدارة المعرفة وضمان الجودة العلمية بالجامعة بحيث كلما تحسن المتغير المستقل تحسن معه المتغير التابع بمقدرة تفسيرية تقدر بـ: (0.580) أي أن الهيكل التنظيمي يفسر ما نسبته (58%) من التغيرات التي تطرأ على ضمان الجودة العلمية بالجامعة في حالة ثبات باقي العوامل، أما صيغة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فقد أخذت معادلة الانحدار البسيط الصيغة الرياضية التالية:

$$Qs = 1.332 + 0.668\ OS$$

بالاعتماد على جدول ومعادلة الانحدار فقد كانت الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر (Fisher) أقل من القيمة المعيارية (0.05) أي أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية بالإضافة إلى توفر نفس الشرط (دلالة إحصائية أقل من 0.05) فيما يخص اختبار ستودنت (t-test) أي أن معلمات النموذج كذلك ذات دلالة إحصائية بهامش ثقة (95%)، كما يلاحظ أن الهيكل التنظيمي يؤثر إيجابيا بدرجة (0.668) على ضمان الجودة العلمية

بالجامعة هذا ما يؤكد صحة قبول الفرضية الثالثة التي تنص على: "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)"، أي أن تحسن في الهيكل التنظيمي سيؤدي إلى تسجيل تحسن في مستوى ضمان الجودة العلمية بالجامعة بـ: (0.668) وحدة.

رابعا: اختبار صحة الفرضية الرابعة

لدراسة أثر العامل الثقافي (Cultural Factor) "CF" على ضمان الجودة العلمية (Quality assurance) "Qs" بجامعة المسيلة نستعين بنتائج تحليل الانحدار الموضحة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (17): نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الرابعة

المؤشر	الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.420	0.154	7.714	0.000
النموذج المقدر	**المعامل**		**قيمة اختبار T**	**دلالة T**
الثابت	3.195		11.116	0.000
CF	0.203		2.777	0.009

المصدر: إعداد مجموعة البحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26).

تم تسجيل ارتباط إيجابي طردي متوسط بنسبة (42%) بين الهيكل التنظيمي كأحد أبعاد متطلبات إدارة المعرفة وضمان الجودة العلمية بالجامعة بحيث كلما تحسن المتغير المستقل تحسن معه المتغير التابع بمقدرة تفسيرية تقدر بـ: (0.154 أي أن العامل الثقافي يفسر ما نسبته (15.4%) من التغيرات التي تطرأ على ضمان الجودة العلمية بالجامعة في

حالة ثبات باقي العوامل، أما صيغة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فقد أخذت معادلة الانحدار البسيط الصيغة الرياضية التالية:

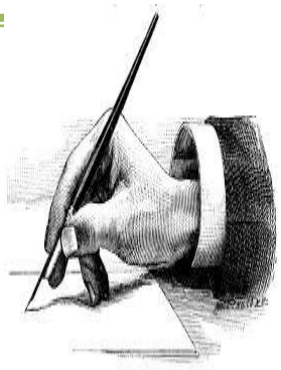
$$Qs = 3.195 + 0.203\ CF$$

بالاعتماد على جدول ومعادلة الانحدار فقد كانت الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر (Fisher) أقل من القيمة المعيارية (0.05) أي أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية بالإضافة إلى توفر نفس الشرط (دلالة إحصائية أقل من 0.05) فيما يخص اختبار ستودنت (t-test) أي أن معلمات النموذج كذلك ذات دلالة إحصائية بهامش ثقة (95%)، كما يلاحظ أن العامل الثقافي يؤثر إيجابيا بدرجة (0.203) على ضمان الجودة العلمية بالجامعة هذا ما يؤكد صحة قبول الفرضية الرابعة التي تنص على: "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للعامل الثقافي على ضمان الجودة العلمية بجامعة المسيلة مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)"، أي أن زيادة (تحسن) في العامل الثقافي ستؤدي إلى تسجيل تحسن في مستوى ضمان الجودة العلمية بالجامعة بـ: (0.203) وحدة.

خلاصة

من خلال هذا الفصل حاولنا تطبيق الفصل النظري محل الدراسة، لمعرفة مدى تأثير جودة التعليم العالي بتوفير متطلبات إدارة المعرفة في جامعة المسيلة على مخرجات وعرفنا بمختلف جمع البيانات المستخدمة ، و المتمثلة في أداة الاستبانة ، و الأدوات الإحصائية المناسبة للتحليل و إختبار الفرضيات الموضوعة ، من خلال هذه النتائج توصلنا الى معرفة أن تأثير جودة التعليم العالي بتوفير متطلبات إدارة المعرفة على جامعة المسيلة لها تأثير إجابي حسب تحليل الفرضيات الموضوعة.

خاتمة



خاتمة

وجب على مؤسسة التعليم العالي التميز بالشفافية والمشاركة في عملية اتخاذ القرار والتخطيط لفتح المجال للإبداع والابتكار، حيث يسيرها مدير متميز ومرن ومتعاون مع كل مكونات الجامعة، يهتم بجودة العمل ونوعية الخدمات المقدمة ويسير الإدارة بمستوى عالي من الاستقلالية لتحقيق الأهداف المسطرة وفق سياسات قائمة على منهج متكامل ومرن، يتماشى مع المتغيرات الحديثة والسريعة كاستخدام التقنيات المعلوماتية في التدريس والتقييم كالحاسوب وشاشات العرض، التعليم عن بعد والمؤتمرات عن بعد...الخ، لتحقيق جامعة إلكترونية تواكب الجامعات العالمية، في ظلّ نظام محكم من التقييم والمحاسبة ومشاركة المجتمع، والتركيز على فلسفة جديدة يكون فيها المتعلم "الطالب" محور العملية التعليمية من أجل إعداد جيل مبدع وموهوب قادر على تطوير ذاته ومجتمعه، مؤهل للحاق بالحضارة العالمية والمشاركة فيها.

كما تواجه منظمات التعليم العالي في الجزائر مجموعة كبيرة من التحديات، والتي تفرض عليها أن تغير من طبيعتها وأسلوب عملها التقليدي سواء من ناحية الإدارة أو التعليم أو الأساليب والتقنيات أو الهياكل أو الأهداف وطرق التقييم وطرق التعامل مع المجتمع وتزويده بالمهارات العلمية المدربة للقيام بوظيفة التقدم والازدهار.

ومن خلال هذه الدراسة، التي قمنا من خلالها إبراز أثر إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي لدى أساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والمقترحات والتي ارتأينا أنها مفيدة والتي لخصت كالتالي:

أولا: نتائج الدراسة

- تساعد ادارة المعرفة على زيادة الإنتاج العلمي.
- إدارة المعرفة في التعليم العالي تعني جميع الأنشطة والممارسات الهادفة إلى الربط بين الأفراد من مختلف المستويات والإدارات والأقسام بالمنظمة التعليمية، في شكل جماعات عمل ينشأ بينها علاقات وثقة متبادلة، مما ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة وتبادل، لما يمتلكه هؤلاء الأفراد من موارد ذاتية مما يدعم عمليات التعلم الفردي والجماعي، ومن ثم تحسين الخدمات والمخرجات التي تقدمها المنظمة التعليمية ككل وتحقيق الأهداف المرجوة وتحقيق التميز المعرفي بصفة عامة.
- وجود العديد من متطلبات التحول لمجتمع المعرفة في الدور التعليمي، والدور البحثي، والدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي والتي تتطلب الالتزام والجدية والإرادة الحازمة والتعاون والمشاركة الفاعلة.
- تعتبر جودة التعليم مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقي بها من جهه، وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة اخرى.
- تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي له تأثير إيجابي على جودة كافة عناصر النظام التعليمي في مدخلاته أو في عملياته أو مخرجاته.
- اهتمام الجامعة بالجانب النظري أكثر من الجانب التطبيقي في إعداد المناهج والبرامج التعليمية.
- كفاية الوسائل والمعدات التكنولوجية بالجامعة التي تمكن من الاستفادة من المعرفة.

ثانيا: اقتراحات وتوصيات الدراسة

- ضرورة تبني ادارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الاداء الفردي والمؤسسي لمؤسسة التعليم العالي في جامعة المسيلة، اذا ان ذلك سيحقق العديد من الفوائد من اهمها: تحسين

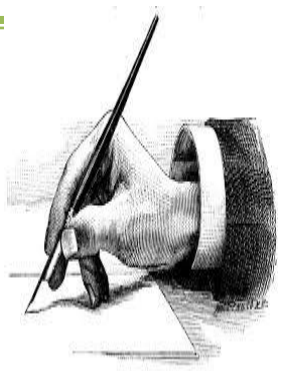
مستوى مخرجاتها، زيادة قدراتها على التكيف مع مايحصل في محيطها من تغييرات سريعة، زيادة قدرتها على الابتكار والابداع.

- ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي.
- تشكيل لجان وفرق عمل للقيام باي مشروع او حل اي مشكلة في أي من اقسام الجامعة وادارتها بصفة عامة، ينبغي ان يراعى اختيار اعضاء الفريق من ذي الخبرات الطويلة، لتسهيل عملية تبادل الافكار والخبرات والخروج بحلول مناسبة للمشاكل.
- الاهتمام بالخريجين ومتابعة انشغالاتهم.
- تنمية وتطوير القدرات البحثية لأعضاء الهيئة التدريسية وتوفير الدعم المادي والمعنوي للإبداع والابتكار في البحث العلمي.
- الاستفادة من خبرات وتجارب الجامعات المتقدمة عالميا في مجال ضمان جودة التعليم العالي.
- حث وتحفيز أفراد الكلية على الاهتمام والمشاركة في المؤتمرات والفعاليات الخارجية.

ثالثا: افاق الدراسة

من خلال دراستنا لموضوع " أثر توفير متطلبات إدارة المعرفة على ضمان الجودة العلمية بالجامعة "، تبادر إلينا عدة إشكاليات نقدمها لتكون بحوث في المستقبل:

- مساهمة إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية؛
- دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي؛
- دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي في مؤسسات التعليمة؛



قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: مراجع الكتب

1. إبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2007.

2. أحمد حسين عوده، تخطيط المنهج وتطويره، الدار الأهلية، عمان،1989 .

3. البيلاوي، حسن حسين وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميّز ومعايير الاعتماد– الأسس والتطبيقات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

4. حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، ط 01، 2007.

5. سرحان عبد الحميد، المناهج، دار النهضة العربية، عمان، ط03، 1992.

6. صالح ذياب هندي، د راسات في المناهج والأساليب العامة، جمعية عمال المطابع التعاونية، عمان، 1997.

7. صلاح الدين الكبيسي، "إدارة المعرفة المنظمة العربية للتنمية الإدارية"، القاهرة، 2005.

8. عبد الستار علي وعامر قندلجي، "مدخل إلى إدارة المعرفة"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، .2009

9. عبد اللطيف محمود مطر، إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة، عمان،ط01، 2007.

10. عبد المجيد قدي، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية، دار الأبحاث للنشر والترجمة والتوزيع، الجزائر، ط01، 2009.

11. كمال الدين الدهراوي، منهجية البحث العلمي في الإدارة والمحاسبة، مكتبة العلوم المالية والإدارة والاقتصاد، الإسكندرية، 2006 .

12. كمال بداري، وآخرون ، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي: إعداد وانجاح التقييم الذاتي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2013.

13. محمد عواد الزيادات، "اتجاهات المعاصرة في إدارة المعرفة"، الطبعة الأولى، 2007.

14. محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

15. مراد بن اشنهو، نحو الجامعة الجزائرية املاءات حول مخطط جامعي،ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.

16. مصطفى عبد المجيد، المناهج الدراسية عناصرها وأسسها وتطبيقاتها، دار المريخ للطباعة والنشر، السعودية،2000.

17. نجم عبود نجم، إدارة المعرفة :المفاهيم، الإستراتيجيات والأسس، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

18. نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.

19. نجم عبود نجم، القياسية والتنوع وتجلياتها في إدارة المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن،2003.

20. نعيم إبراهيم الظاهر، "إدارة المعرفة"، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2005.

21. هشام الحسن، شقيق القائد، تخطيط المنهج وتطويره، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان،1990.

22. هشام يعقوب مريزق، فاطمة حسين فقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

23. وجيه عويس، التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن، دون دار نشر، 2016.

ثانياً: المذكرات

24. أحمد بن خليفة، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صناعة القرار الإستراتيجي بالمؤسسات الإقتصادية، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الوادي، 2011 .

25. أقنيني عقيلة، إدارة المعرفة قمة التميز في المؤسسة المعاصرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر .

26. الزهراني، محمد بن راشد عبد الكليم، تصور مقترح لتطوير أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة بوزارة التربية والتعليم، رسالة دكتوراه غير منشورة في علم النفس، جامعة ام القرى، السعودية، 2009.

27. سلوى محمد الشرفا، "دور إدارة المعرفة وتكنولوجيات في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة" جامعة إسلامية غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2008 .

28. شاهد عبد الحكيم، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأغواط،2012 .

29. صراع توفيق، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 03، 2014.

30. غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، دراسة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة بسكرة، 2014.

31. محمد الجهني، إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه دولة في الإدارة التربوية والتخطيط ، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009.

32. نجم عبود نجم، القياسية والتنوع وتجلياتها في إدارة المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن،2003.

33. نجم عبود نجم، القياسية والتنوع وتجلياتها في إدارة المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن،2003.

34. نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010.

ثالثاً: المجلات والملتقيات

35. إيمان سعود أبو خضير، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي(أفكار وممارسات)، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، السعودية، 01-2009/11/04.

36. جقطة سناء، دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة سطيف، 2017.

37. خيرو خلف محمود البقور، دور تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 43 ، العدد1 ، الجامعة الأردنية، 2016 .

38. داخل حسن جريو، معايير جودة التعليم العالي ومؤشراتها، مجلة المجمع العلمي العراقي، الجزء الثاني، المجلد57 ، 2010، ص11.

39. شناف خديجة وآخرون، معايير ضمان جودة التعليم العالي، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد الخامس،2016.

40. الطراونة، أخليف، ضبط الجودة في التّعليم العالي وعلاقته بالتنمية، البرنامج الأكاديمي للأسبوع العلمي الأردني الخامس عشر، هيئة اعتماد مؤسسات التّعليم العالي. الأردن، 2010.

41. عبد الرحمان ادريس البقيري، أبو جلح وآخرون، دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الإقتصادية، العدد السابع عشر، جامعة السودان،2016 .

42. عجيلة محمد وآخرون، إدارة المعرفة كأسلوب لتحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة حسيبة بن بوعلي، 27-2007/11/28.

43. علي حسين السمير، "تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعة الخاصة السورية: دراسة ميدانية"، بحث مقدم للمشاركة في المؤتمر الدولي لجمعية المكتبات الأردنية المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 29-31/أكتوبر2013.

44. علي عزوز، دور مدير المخبر و المجلس العلمي في ديناميكية المخبر، الملتقى الوطني حول آفاق الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية أيام 23-24-25-26 افريل 2012.

45. عليان عبد الله الحولي، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الفلسطيني، المؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، جانفي، 2004.

46. الغافري، صالح بن عبيد، درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المدارس التّعليم الأساسي بسلطنة عمان كما يتصورها مدير والمدارس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، 2004.

47. محسن الظالمي، أحمد الإمارة، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات مؤسسات سوق العمل، المؤتمر العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي ، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-2011/05/12.

48. ناجي رجب عبد سكر، أكرم صبحي حسيب، تصور مقترح لبناء وتعزيزثقة الطالب الجامعي بنفسه كواحد من أهم مطالب جودة التعليم الجامعي في قطاع غزة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، المملكة البحرينية، يومي4 -4/5-2012.

49. نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، دراسة لنيل شهادة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2012 .

50. ياسر ميمون عباس، الجودة في التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-2011/05/12.

رابعا: المواقع الإلكترونية

51. https// www.univ-msila.dz/fr/

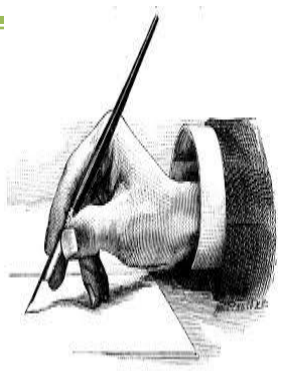
خامسا: القوانين والمراسيم

52. الجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 62، القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 08 رجب 1452 الموافق ل: 24 اغشت 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعية والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة والمرسوم التنفيذي- رقم: 03-279 المؤرخ في : 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل: 23 اغشت 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها.

المراجع باللغة الأجنبية

1. Michel Grundstein, De la capitalisation des connaissances au renforcement des compétences dans l'entreprise étendue, 3 jour pour faire le point sur le knowledge management, 1-3 Avril 2003, Université de Paris Dauphine.

الملاحق



الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان

جامعة محمد بوضياف –المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

****

استبيان

تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة بحث تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، والموسومة بعنوان:

" أثر توفير متطلبات إدارة المعرفة على ضمان الجودة العلمية بالجامعة –دراسة حالة جامعة المسيلة–"

ومن أجل استكمال وإنجاح الدراسة الميدانية يرجى منكم التفضل بقراءة فقرات الاستبيان بتمعن والإجابة عليها بوضع علامة (X) في المربع الذي يعبر عن قناعتك بالفقرات المدرجة في الاستمارة

ولكم منا الشكر الوافر الجزيل

إعداد الطلبة	إشراف الأستاذ
* شالي عبد الكريم * شريف شيماء	د. زيد أيمن

السنة الجامعة: 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية

1.الجنس

ذكر ( )	أنثى ( )

2. العمر

أقل من 35 سنة ( )	35 –45 سنة ( )	أكبر من 45 سنة ( )

3. الدرجة العلمية

أستاذ مساعد ( )	أستاذ محاضر ( )	أستاذ تعليم عالي ( )

4. الخبرة

أقل من 05 سنوات ( )	05 – 10 سنوات ( )	أكبر من 10 سنوات ( )

المحور الثاني: متطلبات إدارة المعرفة

*** توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة**

الرقم	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
01	تعتمد الجامعة على أدوات تعليمية حديثة					
02	تتوفر بالجامعة الإمكانيات التكنولوجية اللازمة لتطبيق إدارة المعرفة					
03	يتم تقييم مدى توفر المتطلبات التكنولوجية باستمرار والعمل على توفيرها					
04	تتوفر الجامعة على أدوات تكنولوجية تسمح بتبادل المعرفة بكفاءة وفعالية					
05	يتم استخدام التكنولوجيات الحديثة في التعليم بما يخدم أهداف العملية التعليمية.					

*** توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة**

الرقم	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
06	تقوم الإدارة بتحفيز العمل التشاركي					
07	تقوم الإدارة بتفويض السلطة وقت الحاجة					
08	يتم تقييم الموارد البشرية باستمرار					
09	يتم تكوين الموارد البشرية حسب الحاجة المعرفية لكل فرد					
10	هنالك تعاون فعال بين القيادة الإدارية ومختلف الموارد البشرية بالجامعة					

*** الهيكل التنظيمي**

الرقم	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
11	يسمح الهيكل التنظيمي للجامعة بتدفق المعرفة بين مختلف مكوناته					
12	الهيكل التنظيمي بالجامعة يمتاز بالمرونة					
13	يسمح الهيكل التنظيمي للجامعة بنشر بامتلاك ونشر المعرفة					
14	هنالك تنسيق بين مختلف مكونات الهيكل التنظيمي للجامعة					
15	يساعد الهيكل التنظيمي للجامعة باتخاذ قرارات على أسس معرفية واضحة.					

* العامل الثقافي

الرقم	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
16	هنالك درجة عالية من الثقة بين مكونات الأسرة الجامعية					
17	تعمل الجامعة على نشر ثقافة مشاركة المعرفة					
18	المعلومات محل المشاركة بالجامعة تتمتع بالصدق والموضوعية.					
19	بيئة العمل بالجامعة تشجع على الابداع والابتكار					
20	هنالك لغة واضحة مشتركة بين مكونات الأسرة الجامعية.					

المحور الثالث: ضمان الجودة العلمية بالجامعة

الرقم	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
21	برامج التكوين بالجامعة تتوافق محاجة محيطها الاقتصادي والاجتماعي					
22	يتم تكوين الأساتذة وفق ما يحقق هدف العملية التعليمية بالجامعة					
23	يتم تقديم تحفيزات مادية ومعنوية لمختلف الباحثين بالجامعة					
24	تنظم الجامعة البحث العلمي بحسب					

	أولوياتها وامكانياتها					

25	تعزز الجامعة عمليات الاستفادة المتبادلة مع محيطها الخارجي					
26	تعتمد الجامعة على أسس الحوكمة أثناء ادارتها لمختلف أنشطتها ومهامها					
27	تعتمد الجامعة على تقارير ضمان الجودة من أجل تحسين أدائها					

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج SPSS

أولا: معامل الثبات

*** توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة**

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,747	5

*** توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة**

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,802	5

*** الهيكل التنظيمي**

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,711	5

*** العامل الثقافي**

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,745	5

متطلبات إدارة المعرفة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,841	20

ضمان الجودة العلمية بالجامعة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
4,85	7

ثانيا: الاتساق الداخلي

Corrélations

		البنية_التحتية
q1	Corrélation de Pearson	,726**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q2	Corrélation de Pearson	,511**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	38
q3	Corrélation de Pearson	,528**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	38
q4	Corrélation de Pearson	*654,
	Sig. (bilatérale)	000,
	N	38
q5	Corrélation de Pearson	,595**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38

Corrélations

		الموارد_البشرية
q6	Corrélation de Pearson	,618**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38

q7	Corrélation de Pearson	**55,8
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q8	Corrélation de Pearson	**665,
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q9	Corrélation de Pearson	**922,
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q10	Corrélation de Pearson	,882**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38

Corrélations

		الهيكل_التنظيمي
q11	Corrélation de Pearson	,816**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q12	Corrélation de Pearson	**901,
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q13	Corrélation de Pearson	**12,8
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q14	Corrélation de Pearson	79**6,
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q15	Corrélation de Pearson	,712**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38

Corrélations

		الثقافة
q16	Corrélation de Pearson	,879**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q17	Corrélation de Pearson	**21,8
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q18	Corrélation de Pearson	**29,8

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q19	Corrélation de Pearson	,583**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q20	Corrélation de Pearson	**688,
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38

Corrélations

		ضمان_الجودة
q21	Corrélation de Pearson	88**5,
	Sig. (bilatérale)	0,00
	N	38
q22	Corrélation de Pearson	9**9,4
	Sig. (bilatérale)	1,00
	N	38
q23	Corrélation de Pearson	**695,
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q24	Corrélation de Pearson	**875,
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q25	Corrélation de Pearson	**774,
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q26	Corrélation de Pearson	8**1,7
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38
q27	Corrélation de Pearson	,798**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	38

ثالثا: طبيعية البيانات

Tests of Normality

		Shapiro-Wilk	
		df	Sig.
R1	-	38	.191
R2	-	38	.168

R3	-	38	.142
R4	-	38	111.

رابعا: البيانات الشخصية

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	25	65,8	65,8	65,8
	أنثى	13	34,2	34,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 35 سنة	7	18,4	18,4	18,4
	35 - 45سنة	19	50,0	50,0	68,4
	أكبر من 45 سنة	12	31,6	31,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

الدرجة_العلمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أستاذ مساعد	5	13,2	13,2	13,2
	أستاذ محاضر	24	63,2	63,2	76,3
	أستاذ تعليم عالي	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	6	15,8	15,8	15,8
	05 - 10سنوات	21	55,3	55,3	71,1
	أكبر من 10 سنوات	11	28,9	28,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

خامسا: تحليل الأبعاد

*** توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة**

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type

تعتمد الجامعة على أدوات تعليمية حديثة	38	4,0263	,71610
تتوفر بالجامعة الإمكانيات التكنولوجية اللازمة لتطبيق إدارة المعرفة	38	3,9737	,71610
يتم تقييم مدى توفر المتطلبات التكنولوجية باستمرار والعمل على توفيرها	38	3,9211	,78436
تتوفر الجامعة على أدوات تكنولوجية تسمح بتبادل المعرفة بكفاءة وفعالية	38	4,0789	,74911
يتم استخدام التكنولوجيات الحديثة في التعليم بما يخدم أهداف العملية التعليمية.	38	3,9474	,61281
البنية_التحتية	38	3,9868	,44246
N valide (liste)	38		

*** توفير الموارد البشرية والقيادة اللازمة**

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تقوم الإدارة بتحفيز العمل التشاركي	38	4,2105	,41315
تقوم الإدارة بتفويض السلطة وقت الحاجة	38	3,8684	,57756
يتم تقييم الموارد البشرية باستمرار	38	4,1842	,45650
يتم تكوين الموارد البشرية حسب الحاجة المعرفية لكل فرد	38	4,0263	,82156
هنالك تعاون فعال بين القيادة الإدارية ومختلف الموارد البشرية بالجامعة	38	3,8947	,68928
الموارد_البشرية	38	4,0526	,43168
N valide (liste)	38		

*** الهيكل التنظيمي**

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يسمح الهيكل التنظيمي للجامعة بتدفق المعرفة بين مختلف مكوناته	38	3,7632	,71411
الهيكل التنظيمي بالجامعة يمتاز بالمرونة	38	4,0526	,46192
يسمح الهيكل التنظيمي للجامعة بنشر بامتلاك ونشر المعرفة	38	3,9211	,67310
هنالك تنسيق بين مختلف مكونات الهيكل التنظيمي للجامعة	38	3,8158	,86541
يساعد الهيكل التنظيمي للجامعة باتخاذ قرارات على أسس معرفية واضحة.	38	4,0789	,58732
الهيكل_التنظيمي	38	3,9211	,50036
N valide (liste)	38		

*** العامل الثقافي**

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
هنالك درجة عالية من الثقة بين مكونات الأسرة الجامعية	38	4,0526	,73328
تعمل الجامعة على نشر ثقافة مشاركة المعرفة	38	3,9211	,74911
المعلومات محل المشاركة بالجامعة تتمتع بالصدق والموضوعية.	38	3,9474	,61281
بيئة العمل بالجامعة تشجع على الابداع والابتكار	38	4,0263	,75290
هنالك لغة واضحة مشتركة بين مكونات الأسرة الجامعية.	38	4,1316	,62259
الثقافة	38	4,0921	,57955
N valide (liste)	38		

ضمان الجودة العلمية بالجامعة

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
برامج التكوين بالجامعة تتوافق محاجة محيطها الاقتصادي والاجتماعي	38	4,1842	,51230
يتم تكوين الأساتذة وفق ما يحقق هدف العملية التعليمية بالجامعة	38	4,0263	,71610
يتم تقديم تحفيزات مادية ومعنوية لمختلف الباحثين بالجامعة	38	4,1053	,64889
تنظم الجامعة البحث العلمي بحسب أولوياتها وامكانياتها	38	3,6053	,91650
تعزز الجامعة عمليات الاستفادة المتبادلة مع محيطها الخارجي	38	4,0526	,65543
تعتمد الجامعة على أسس الحوكمة أثناء ادارتها لمختلف أنشطتها ومهامها	38	4,0000	,69749
تعتمد الجامعة على تقارير ضمان الجودة من أجل تحسين ادائها	38	4,1316	,74148
ضمان_الجودة	38	4,1579	,42083
N valide (liste)	38		

سادسا: اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,594[a]	,352	,334	,20091

a. Prédicteurs : (Constante), البنية_التحتية

b. Variable dépendante : ضمان_الجودة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,790	1	,790	19,579	,000[b]
	de Student	1,453	36	,040		
	Total	2,243	37			

a. Variable dépendante : ضمان_الجودة

b. Prédicteurs : (Constante), البنية_التحتية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,729	,286		9,539	,000
	البنية_التحتية	,323	,073	,594	4,425	,000

a. Variable dépendante : ضمان_الجودة

الفرضية الثانية

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,889[a]	,790	,784	,11452

a. Prédicteurs : (Constante), الموارد_البشرية

b. Variable dépendante : ضمان_الجودة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,771	1	1,771	135,057	,000[b]
	de Student	,472	36	,013		
	Total	2,243	37			

a. Variable dépendante : ضمان_الجودة

b. Prédicteurs : (Constante), الموارد_البشرية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	T	Sig.
1	(Constante)	,444	,305		1,455	,154
	الموارد_البشرية	,889	,076	,889	11,621	,000

a. Variable dépendante : ضمان_الجودة

الفرضية الثالثة

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,769[a]	,592	,580	,15951

a. Prédicteurs : (Constante), الهيكل_التنظيمي

b. Variable dépendante : ضمان_الجودة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,327	1	1,327	52,176	,000[b]
	de Student	,916	36	,025		
	Total	2,243	37			

a. Variable dépendante : ضمان_الجودة

b. Prédicteurs : (Constante), الهيكل_التنظيمي

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	T	Sig.
1	(Constante)	1,332	,368		3,615	,001
	الهيكل_التنظيمي	,668	,092	,769	7,223	,000

a. Variable dépendante : ضمان_الجودة

الفرضية الرابعة

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,420[a]	,176	,154	,22654

a. Prédicteurs : (Constante), الثقافة

b. Variable dépendante : ضمان_الجودة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,396	1	,396	7,714	,009[b]
	de Student	1,848	36	,051		
	Total	2,243	37			

a. Variable dépendante : ضمان_الجودة

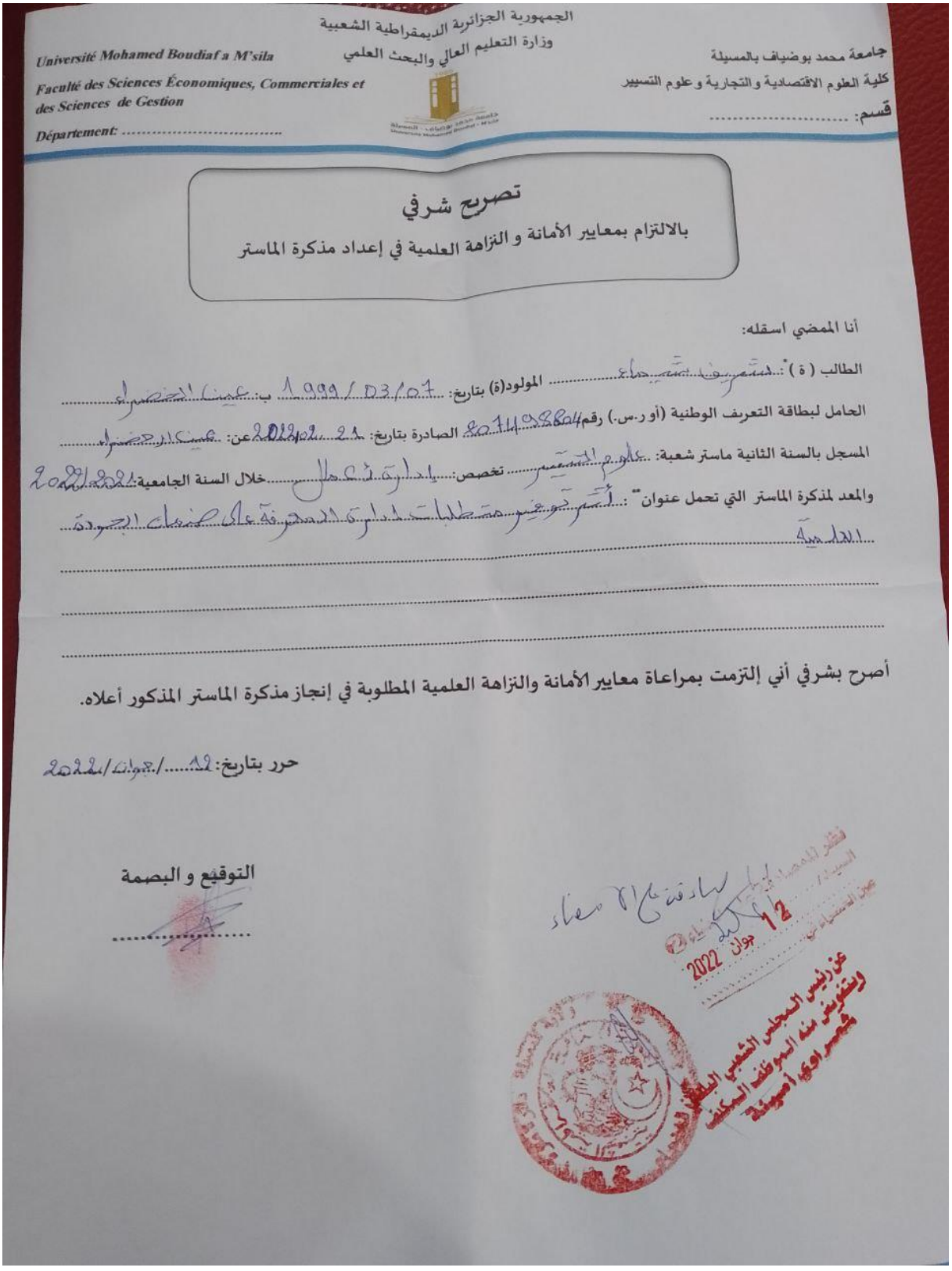
b. Prédicteurs : (Constante), الثقافة

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,195	,287		11,116	,000
	الثقافة	,203	,073	,420	2,777	,009

a. Variable dépendante : ضمان_الجودة

الملحق رقم (03):



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Boudiaf a M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département: .....

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: .....

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): ..... المولود(ة) بتاريخ: 1999/03/07 ب: عين الخضراء

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أو ر.س.) رقم 204[illegible] الصادرة بتاريخ: 2019/02/21 عن: عين الخضراء

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية 2021/2022

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان": أثر توظيف متطلبات إدارة المعرفة على تحسين الجودة الإدارية

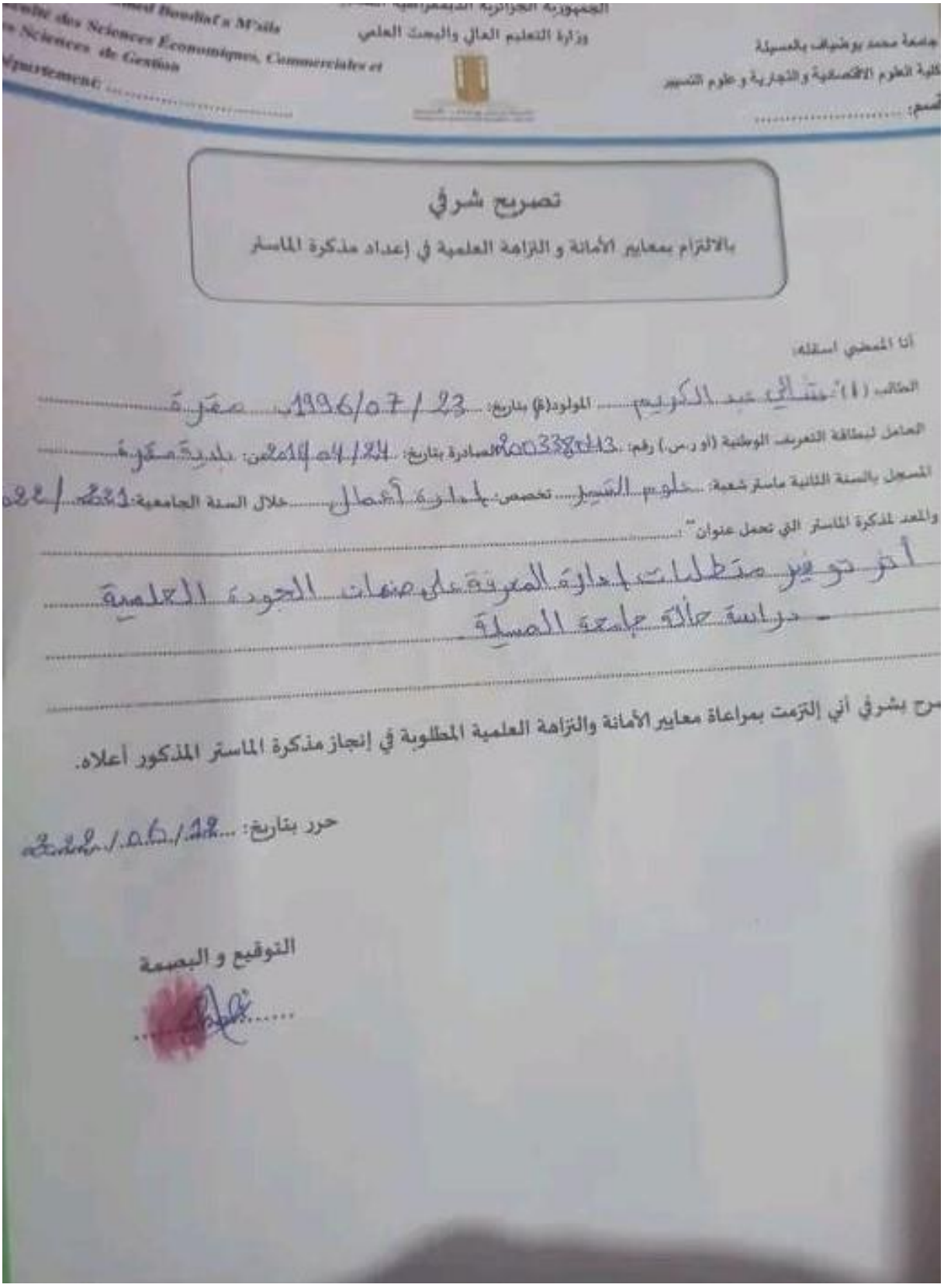
أصرح بشرفي أني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 12/06/2022

التوقيع و البصمة

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
وبتفويض منه الموظف المكلف
بالحصر اوي أمينة

12 جوان 2022



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Boudiaf-M'sila
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): متالي عبد الكريم المولود(ة) بتاريخ: 1996/07/23 بـ مقرة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (او ر.س) رقم: 100338243 الصادرة بتاريخ: 2014/04/24 عن: بلدية مقرة

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2021/2022

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان:

أثر توفير متطلبات إدارة المعرفة على ضمان الجودة العلمية
- دراسة حالة جامعة المسيلة -

أصرح بشرفي أني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2022/06/12

التوقيع و البصمة

الملخص

توصلت الدراسة الى تحليل اثر توفير ادارة المعرفة على ضمان الجودة العلمية، حيث تم التعرف على إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي وسبل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وأيضا علاقة ضمان جودة التعليم العالي بتوفر متطلبات إدارة المعرفة، وتم إسقاط هذه النظريات على الجانب الميداني ألا وهو دراسة أثر توفير متطلبات إدارة المعرفة على ضمان الجودة العلمية بالجامعة.

حيث تم توزيع مجموعة من الاستبانة في جامعة محمد بوضياف للتوصل الى مدى تطبيق الجودة في الجامعة.

الكلمات المفتاحية

إدارة المعرفة، ضمان الجودة، التعليم العالي.

Abstract

This study reached an analyze of the impact of providing knowledge management on scientific quality assurance, as knowledge management, the quality of higher education, and ways to ensure quality in higher education institutions, as well as the relationship of quality assurance of higher education to the availability of knowledge management requirements, were identified, These theories were dropped on the field side, but It is a study of the impact of providing knowledge management requirements on academic quality assurance at the university.

A set of questionnaires was distributed at Mohammed Boudiaf University to reach the extent of quality application.

Key words

Knowledge management, quality assurance, Higher education .