



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
الموضوع:

دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات
التعليم العالي
دراسة حالة جامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل -

مذكرة مقدمة إستمكالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

إشراف الأستاذ:

هري بلال

إعداد الطلبة:

سارة مناد

رفيقة بوطاجين

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	أ . بلجازية عمر
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	أ . هري بلال
مناقشا	جامعة جيجل	أ . بوتاعة سليمة

السنة الجامعية: 2018 - 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ الْمَوَدَّعَةَ
وَالْحَيَاةَ وَالْمَوْتَ
وَالْحَيَاةَ وَالْمَوْتَ
وَالْحَيَاةَ وَالْمَوْتَ

الإهداء

إلى من غاب البدر بذكرها وأفلت النجوم لسحرها وحجبت الشمس لنورها ويَجف البحر لو كان مدادا لشكرها والتي لا يجوز إلا بماء الذهب كتابة اسمها .. إلى من حملتني تسعة أشهر في أحشائها وسهرت الليالي وتعبت وشقت وقاست لأجلي وواجهت مخاطر الدنيا لكي أصل إلى ما أنا عليه .. إلى التي جعل الرب الجنة تحت أقدامها ... إلى حبيبتي وقرّة عيني أُمّي " ليلى " رمز الحب والعطاء حفظها الرحمان.

إلى من رباني وأحبني أكثر من نفسه وجعل تبعه وشقائه راحة بالي .. إلى الذي علمني أن الأخلاق والمبادئ والقيم ثروتي .. إلى من أنار لي درب النجاح والتوفيق .. إلى الذي لا ينام ليحقق أحلامي والذي لا تطوى الصفحات إلا بذكره .. إلى الغالي الحنون العزيز أبي " العربي " أطال الله في عمره.

إلى الذين وقفوا معي في الشدة والفرح .. إلى الذين تقاسمت معهم مرارة وحلاوة الحياة .. إلى الذين ترعرعت وكبرت بجانبهم .. إلى إخوتي "أحسن" و "حسين" و "أحمد" و "عبد الرحمان" وإلى أختي الوحيدة "صبرينة" وبناتها الكتكوتتين "آلاء" و "إسراء" وزوجها وأفراد عائلته.

إلى كل أفراد عائلتي من صغيرهم إلى كبيرهم .. وإلى كل من يحمل لقب مناد وبوغولة.
إلى كل الأصدقاء ورفقاء الدرب وأخص بالذكر "إيمان أقيس" و "خولة عميور" و "خولة عسي".
إلى كل الأساتذة الذين سهروا على تعليمي من الطور الابتدائي إلى الجامعي.
إلى رفيقتي التي وافقت على مشاركتي لها في هذا العمل والتي كانت نعم الأخت والصديقة.
إلى كل من نسيتهم مذكرتي ولم تتساهم ذاكرتي أهدي عملي.

سارة

الإهداء

شيء جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح و يحصل عليه و الأجل
أن يذكر من كان السبب في ذلك.

أهدي ثمرة عملي هذا إلى من كانت سندي في السراء و الضراء .. إلى
من اجتهدت و حرصت على نشأتي و تربيتي .. إلى من غمرتني بحبها
و عطفها و حنانها .. إلى من يعجز اللسان عن الثناء عليها.. إلى التي الجنة
تحت قدميها أُمي الحبيبة الغالية "فتيحة" أطال الله في عمرها.
إلى من أشعل مصباح دربي و أطفأ ظلمة جهلي و كان خير مرشد لي نحو
العلم و المعرفة .. إلى من ضحى من أجل أن ينير دربي و طريقي .. إلى من زرع
فينا الثقة أبي العزيز "عبد القادر" أطال الله في عمره.
إلى من عشت معهم و ترعرعت بينهم، إخوتي الأعزاء "توفيق" و "سيف الدين"
و "زكرياء" و "صابر" و أخواتي "نوال" و "آمال" و "وداد".
إلى رفيقة دربي في هذا العمل.

رفيقة

الشكر

قال الله تعالى " لئن شكرتم لأزيدنكم "

الحمد لله الذي أعاننا وعليه توكلنا .. الحمد لله الذي يسر سبيلنا وأنار دربنا

نشكر المولى عز وجل الذي أنار لنا الطريق إلى ما فيه الخير ووفقنا وأعاننا ووهبنا نعمة العلم

وعملا بقول الرسول صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

ونخص بالشكر الوالدين الكريمين على دعمهم المادي والمعنوي

كما نتوجه بالشكر الجزيل والثناء العظيم للأستاذ المشرف "هري بلال" على نصائحه وتوجيهاته

المقدمة في سبيل إتمام هذه المذكرة

وننتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة الموقرين لقبول مناقشة هذه المذكرة وتحملهم مشاق قراءتها

وتصحيح الأخطاء مما يؤدي إلى تكميل الدراسة

كما نشكر كل الأساتذة المحكمين على ما منحونا من وقت لتحكيم أداة الدراسة

وأیضا نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث سواء من قريب أو بعيد

ولا يفوتنا أيضا في هذا المقام أن نتقدم بجزيل الشكر إلى العائلتين الكريمتين على دعمهم المادي

والمعنوي واللتين تحملتا معنا عناء إعداد هذا البحث.

شكرا جزيلا للجميع

سارة و رفيقة

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الإهداء
	الشكر
	قائمة المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
أ - ج	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة
8	تمهيد
9	المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة
9	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة
19	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة خدمات التعليم العالي
28	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
28	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي
31	المطلب الثاني: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
35	تمهيد
36	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
36	المطلب الأول: طريقة ومتغيرات الدراسة
42	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
49	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية للدراسة
50	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها
50	المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة
54	المطلب الثاني: تحليل عبارات محاور الدراسة
64	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

72	خلاصة الفصل
74	الخاتمة
78	قائمة المراجع
84	الملاحق
	الملخص

قائمة الأشكال

والجداول والملحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
16	عمليات إدارة المعرفة	01
38	قطب جامعة تاسوست	02
41	أنموذج الدراسة	03
51	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	04
52	توزيع أفراد العينة حسب السن	05
53	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	06
54	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	07

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
31	محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	01
39	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة	02
40	عدد الاستبيانات المقبولة والمستبعدة	03
41	مقياس Likert الخماسي	04
42	الصدق الداخلي لعبارات بعد "تشخيص المعرفة"	05
43	الصدق الداخلي لعبارات بعد "توليد المعرفة"	06
44	الصدق الداخلي لعبارات بعد "تخزين المعرفة"	07
44	الصدق الداخلي لعبارات بعد "توزيع المعرفة"	08
45	الصدق الداخلي لعبارات بعد "تطبيق المعرفة"	09
46	الصدق الداخلي لعبارات محور "جودة خدمات التعليم العالي"	10
47	الاتساق البنائي لأبعاد إدارة المعرفة	11
47	الاتساق البنائي بين المحور الأول والثاني	12
48	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان	13
49	فئات مقياس Likert الخماسي ودلالاتها	14
50	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	15
51	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	16
52	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة	17
53	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية	18
55	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر تشخيص المعرفة	19
56	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر توليد المعرفة	20
57	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر تخزين المعرفة	21
59	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر توزيع المعرفة	22
60	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر تطبيق المعرفة	23
62	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر جودة خدمات التعليم العالي	24
66	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	25
67	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	26

68	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	27
69	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	28
70	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	29
71	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	30

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
84	الاستبيان.	01
89	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.	02
90	الاتساق البنائي لمحاور الدراسة (إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي).	03
92	معامل الثبات (ألفا كرونباخ).	04
93	تحليل البيانات الشخصية.	05
96	تحليل عبارات الاستبيان.	06
98	اختبار الفرضيات.	07

المقدمة

أصبح عالمنا قرية كونية صغيرة يشهد تغيرات كبيرة في مختلف جوانب الحياة التكنولوجية، والاجتماعية والاقتصادية والجوانب الإدارية، مما أدى إلى ظهور ثورة علمية هائلة أحدثت قفزات نوعية أنتجت لنا كما كبيرا من المعارف والمعلومات الجديدة، وبرزت عدة ظواهر ومصطلحات حديثة مثل: العولمة، المنافسة، التخصص، ثورة المعلومات، رأس المال الفكري...، مما أرغم منظمات العمل على تحسين منتجاتها من خدمات لمواجهة مختلف التحديات من خلال البحث عن الوسائل والأساليب الإدارية المناسبة لمواكبة متطلبات التغيير السريع حتى تتمكن من تحقيق البقاء، والاستمرارية، وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وتلبية مختلف الاحتياجات المتجددة في المنظمة.

وانطلاقا من مفهوم رأس المال الفكري، الذي يعتبر من الموارد التي تبنى بالتراكم ولا تتناقص بالاستخدام، وتتميز بالمعرفة التي لا تعاني من المشكلة الاقتصادية، ولا تخضع لقانون تناقص الغلة، أصبح على المنظمات التوجه إلى استشراف المستقبل بأساليب علمية، وطرق متطورة ضرورة حتمية من أجل ضمان البقاء في مجتمع معرفي يتميز بطبيعة سريعة التغيير.

ما أدى إلى ظهور عدة مداخل لاستغلال العنصر البشري وتحسين أدائه، من بينها مدخل إدارة المعرفة التي تعتبر عاملا هاما في نجاح كل من الفرد والمنظمة على المدى البعيد، حيث أصبحت المعرفة تحل محل عوامل الإنتاج، والأصول غير الملموسة للمعرفة تجعل نجاح المنظمات يكمن في قدرتها على تشخيص المعرفة وتوليدها وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها على النحو الذي يحقق لها قيمة مضافة ويمنحها القدرة على أن تجاري ما يحدث في بيئة تنافسية تركز على التجديد المستمر للمعلومات والمعارف، وهذا من خلال إنتاج السلع والخدمات ذات الجودة العالية.

وهذا يقودنا إلى الحديث عن جودة الخدمة التعليمية في منظمات التعليم العالي، حيث يعدّ التعليم أحد الاحتياجات الرئيسية لكل المجتمعات الإنسانية، وقد أصبح الاهتمام بموضوع جودة التعليم العالي يشكل تحديا في ظل التنافس العالي بين منظمات التعليم العالي كنتيجة للعولمة، وعليه أصبح لزاما على المنظمات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها، واعتمادها لتحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات السريعة للمعرفة، وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي من أجل تعزيز القدرة التنافسية، وقد أصبحت الجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات مطالبة بالاهتمام بجودة التكوين والتعليم من أجل الارتقاء إلى الأعلى، والتصنيف في مراتب متقدمة حسب المعايير الدولية.



1- إشكالية الدراسة

نظرا لأهمية دور المنظمات التعليمية في توفير حاجيات المجتمع من الخدمات التعليمية خاصة منظمات التعليم العالي، بما يساهم في توفير يد عاملة مؤهلة في مختلف القطاعات، فقد عانت أغلب المنظمات خاصة منظمات التعليم العالي من مشكلة تحسين جودة خدماتها والتي تعتبر هاجسها في العصر الحالي، حيث تشير الدراسات الحديثة إلى أهمية العنصر البشري وضرورة الاستثمار فيه، إذ أنهم يمثلون قوة فكرية ومعرفية تساعد في إدارة المنظمات بجميع أنواعها، وقد بدأ انتشار مفهوم المعرفة وتطبيقاته على نطاق معتبر في مختلف المنظمات، إلا أنه مازالت البحوث والتطبيقات لهذا المفهوم في منظمات التعليم العالي محدودة وغير كافية.

مما سبق، وباعتبار المعرفة في منظمات التعليم العالي هي مصدر تحسين العملية التعليمية والارتقاء بجودة مخرجاتها، فقد وقع اختيارنا على جامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - لإجراء الدراسة الميدانية بغية الإجابة على إشكالية البحث المعبر عنها بالتساؤل الرئيس التالي: "ما أثر إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة؟".

وتتبع من هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بإدارة المعرفة؟
- فيما تتمثل جودة خدمات التعليم العالي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة؟

2- فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤل الرئيس والأسئلة الفرعية، قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات التي نرى أنها مناسبة، وتتمثل أساسا فيما يلي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

ومن أجل التأكد والتحقق من هذه الفرضية قسمناها إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

3- أهداف الدراسة

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- التعرف على المفاهيم المتعلقة بكل من إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي.
- اختبار علاقة الأثر بين إدارة المعرفة وتحسين جودة خدمات التعليم العالي بالجامعة محل الدراسة.
- تقديم بعض التوصيات ذات الصلة لتدعيم تحسين جودة خدمات التعليم العالي من خلال مكانة إدارة المعرفة.

4- أهمية موضوع الدراسة

- تبرز أهمية دراستنا من أهمية متغيراتها، وكذا العلاقة بين هذه المتغيرات (إدارة المعرفة، جودة خدمات التعليم العالي) والتي نوضحها كما يلي:
- تعتبر المعرفة هي المحرك للإنتاجية والنهوض بالنمو والتنمية، وهي السمة البارزة في المرحلة الحالية والقادمة من الحضارة الإنسانية ومن يمتلكها سيتحكم في مصادر الريادة.
 - تعتبر المعرفة من الموارد التي تمكن المنظمة من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة يصعب تقليدها، رغم هذا فإن أغلب المنظمات الجزائرية لا تولي الاهتمام الكافي لإدارة المعرفة.

- يعتبر التعليم العالي ركيزة أساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع في عصر التغيير المستمر.
- تعتبر جودة خدمات التعليم العالي من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها منظمات التعليم العالي للارتقاء بتصنيفها عالميا.

5- أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار الموضوع للأسباب التالية:

- نقص الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت المتغيرين معا وفقا لاطلاعنا.
- حداثة الموضوع من ناحية دراسته للأثر بين المتغيرين.
- المكانة التي تحتلها إدارة المعرفة والدور الذي تلعبه في تحسين جودة خدمات منظمات التعليم العالي.
- الاختلال الذي يشهده قطاع التعليم العالي بالجزائر من حيث جودة الخدمات المقدمة.

6- تحديد الإطار الزمني والمكاني للدراسة

- كما هو معلوم ما من دراسة إلا ولها إطار موضوعي، بشري، زمني، ومكاني، والمتمثل في دراستنا في:
- **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة موضوع دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل-.
 - **الحدود البشرية:** شملت الدراسة عينة من 76 أستاذا بجامعة محمد الصديق بن يحيى -قطب تاسوست جيجل- .
 - **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة التعليم العالي محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- .
 - **الحدود الزمنية:** تم إجراء الدراسة التطبيقية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2018 - 2019.

7- المنهج المتبع

انطلاقا من طبيعة هذه الدراسة وأهدافها، وبهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة وإشكالية البحث، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث، من خلال الاعتماد على العديد من المراجع والمتمثلة في الكتب، المجلات، الدوريات ورسائل (الماجستير، الدكتوراه) وغيرها، وهو ما ساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، وأما الجانب التطبيقي فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف إسقاط الجانب النظري من هذه الدراسة على الجانب التطبيقي عن طريق الاستبيان، أين تم توزيعه على عينة من أساتذة جامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست

جيجل- للإجابة عليه، وتم تحليل المعطيات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

8- هيكل الدراسة

احتوت هذه الدراسة التي جاءت بعنوان دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي -دراسة حالة جامعة محمد الصديق بن يحي قطب تاسوست جيجل- على فصلين (فصل نظري وآخر تطبيقي)، اعتمادا على طريقة "IMRAD" والتي تعطي أهمية أكبر لمساهمة الباحث اعتمادا على خطوات علمية صحيحة وممنهجة دون أن يولي أهمية بالتوازن الشكلي للبحث، وقد صنف المعهد الوطني الأمريكي للمواصفات (ANSI) لأول مرة سنة 1972 هذه الطريقة كمعيار (مواصفة) لإعداد البحوث العلمية ومذكرات التخرج.

أين تناول الفصل الأول الخلفية النظرية للموضوع، والذي قسم إلى مبحثين: المبحث الأول الإطار النظري للدراسة والذي تضمن بعض المفاهيم الأساسية لكل من إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي، أما المبحث الثاني فتناول الدراسات التطبيقية التي تناولت متغيرات الدراسة.

أما فيما يخص الفصل الثاني فقد تضمن الدراسة الميدانية حيث قسم إلى مبحثين، استعرضنا في المبحث الأول طريقة وأدوات الدراسة أين تناولنا فيه متغيرات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية، أما المبحث الثاني فكان عن نتائج الدراسة وتحليلها أين تطرقنا فيه إلى خصائص عينة الدراسة، تحليل عبارات محاور الدراسة، وفي الأخير اختبار فرضيات الدراسة.

9- صعوبات الدراسة

كل باحث تواجهه صعوبات عند قيامه بأي دراسة، ومن الصعوبات التي واجهتنا أثناء قيامنا بإعداد هذه الدراسة ما يلي:

- صعوبة في استرجاع الاستبيانات وذلك بسبب الإضرابات التي اجتاحت الجامعات الجزائرية بسبب الأوضاع السياسية للبلاد.
- صعوبة الالتقاء مع الأساتذة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

خلاصة

تمهيد

تعتبر مؤسسات التعليم العالي الركيزة التي تقف عليها آمال الأمة الراغبة في مواكبة التطور، كما أصبحت المعرفة محركاً للاقتصاد والتقدم الاجتماعي، والسلاح الفعال لأي منظمة مهما كان نوعها أو نشاطها إذا أدارته بشكل جيد، لذا تعدّ كل من إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي من المواضيع التي تلقى اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين، لكونها من العناصر الأساسية التي تقوم عليها المنظومة التعليمية، فهي تحدد بشكل رئيسي نوعية الخدمة التعليمية المقدمة، وذلك بناءً على ما يدركه الباحثون من هذه الجودة وما يمكن أن تحققه من تميز وميزة تنافسية.

ونظراً للأهمية التي تحظى بها كل من إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي، سيتم التطرق في هذا الفصل إلى أهمّ المحاور المرتبطة بالموضوعين، بدءاً بتحديد مفهوم المعرفة ثم إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وعمليات تطبيق إدارة المعرفة، إضافة إلى أبعاد إدارة المعرفة، وبعدها سنتناول خدمات التعليم العالي من ناحية التعريف والخصائص والجودة، وكذا أهمّية وأبعاد جودة خدمات التعليم العالي، لنتطرق في الأخير إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين، والعلاقة بينهما.

ولتسهيل الدراسة قسمنا هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

تشكل المعرفة ثروة حقيقية لكل من الأفراد والمجتمعات والمنظمات، فهي الأداة الحيوية الفاعلة التي من خلالها تتمكن المنظمات من القيام بمهامها ومباشرة أنشطتها من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة، لذا تعد إدارة المعرفة من المواضيع المهمة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري للإدارة، خاصة في منظمات التعليم العالي، وذلك من أجل ضمان وتحقيق جودة عالية لخدماتها، كما أنّ العديد من المديرين يعتبرونها عملية إستراتيجية متميزة.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة

يعدّ مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة نسبياً التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة، إذ نجد العديد من المنظمات العالمية، والحكومات في الدول تولى أهمية كبيرة للمعرفة وتستثمر فيها وتديرها باعتبارها الثروة الحقيقية، حيث تمثل رأس المال المعرفي الذي يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة

قبل التطرق لمفهوم إدارة المعرفة سنحاول بداية التطرق إلى تعريف المعرفة وخصائصها.

1- مفهوم المعرفة

تعددت التعاريف التي أعطيت للمعرفة إلا أننا سنقتصر على البعض منها، نذكرها فيما يلي:
عرّفت المعرفة بأنّها: "مزيج من الخبرات والقيم والمعلومات السياقية، والبصيرة التي توفر إطاراً لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة، حيث أنّ مصدرها وتطبيقها متواجدان في أذهان المنظمات، وفي كثير من الأحيان تصبح جزءاً لا يتجزأ وليس فقط في وثائق ومستودعات، ولكن أيضاً في إجراءات تنظيمية وعمليات وممارسات ومعايير"¹.

وعرّفت كذلك بأنّها: "مجموعة من المعاني والمفاهيم والمعتقدات والتصورات الفكرية التي تتكون لدى الإنسان نتيجة لمحاولاته المتكررة لفهم الظواهر والأشياء المحيطة به"².
بينما عرّفها ليث عبد الله القهوي بأنّها: "كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره العاملون لأداء أعمالهم بإتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة، والوصول إلى الأهداف التي يريدونها عبر تكامل عمليات إدارة المعرفة من اكتساب وتمثيل ومشاركة وتوظيف للمعرفة"³.

¹ Pietro Evangelista and others , "The Adoption of Knowledge Management Systems in Small Firms", electronic journal of knowledge management, volume 8 Issue, Academic conferences ltd, Italy, 2010, P31.

² محمد نائف محمود، الاقتصاد المعرفي، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص16.

³ ليث عبد الله القهوي، إستراتيجية إدارة المعرفة و الأهداف التنظيمية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص17.

كما عرّفت أيضا بأدّها: "حصيلة أو رصيد خبرة ومعلومات ودراسة طويلة يملكها شخص ما في وقت معين"¹.

من خلال ما سبق يمكن القول أنّ المعرفة مزيج من الأفكار والخبرات والمعلومات والمعتقدات التي تغذي الأفعال والقرارات سواء تعلق الأمر بالأفراد أو المنظمات.

ومما سبق من تعاريف نلاحظ أنّ المعرفة تمتاز بجملة من الخصائص يمكن ذكرها فيما يلي:²

- المعرفة يمكن أن تولد: وذلك بالاعتماد على الأفراد المبتكرين من خلال عمليات البحث العلمي التي تتضمن الاستنباط والاستقراء والتحليل والتركيب.
 - المعرفة يمكن أن تموت: كما تولد المعرفة فإنّها يمكن أن تموت بإحلال المعارف الجديدة محل المعارف القديمة.
 - المعرفة لا يمكن أن تمتلك: من قبل أي فرد، فالمنظمات تمارس دورا كبيرا في تحويل المعرفة التي تمتلكها إلى براءات اختراع.
 - المعرفة متجذرة في الأفراد: ليس كل معرفة في المنظمة هي صريحة متطورة، إذ هناك الكثير من المعرفة التنظيمية يحتفظ بها بشكل خلاق في رؤوس الأفراد كإمكانات ذهنية قابلة للتحويل إلى معرفة صريحة.
 - المعرفة يمكن أن تخزن: فقد كانت في السابق تخزن على الورق ولا زالت لغاية الآن، ولكن التركيز ينصب الآن على تخزين المعرفة باستخدام الطرق الإلكترونية التي تعتمد على الحاسوب وهو ما يسمى بقواعد المعرفة.
 - المعرفة يمكن أن تصنف: كالمعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة.
 - المعرفة يمكن أن يتم تقاسمها: حيث يمكن نشرها ونقلها عبر العالم إذا توافرت الوسائل اللازمة لذلك.
 - المعرفة لا تستهلك بالاستخدام: بل على العكس فهي تتطور وتولد بالاستخدام وعكس ذلك تموت.
- ويشير في نفس السياق Mc Dermott أنّ للمعرفة ست خصائص أو مزايا هي³:

➤ المعرفة هي فعل إنساني.

¹ سمير مسعي، اقتصاد المعرفة في الجزائر الواقع ومتطلبات التحول دراسة تحليلية مقارنة لواقع اقتصاد المعرفة في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2015، ص 9.

² ريماء علي حلاق، دور إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات من وجهة نظر المديرين والمدرسين في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، كلية التربية، سوريا، 2014، ص ص 38-39.

³ صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، مراجعة، سعد زناد المحياوي، (ب. ط)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد، العراق، 2005، ص 15.

- المعرفة تنتج عن التفكير .
- المعرفة تتولد في اللحظة الراهنة.
- المعرفة تنتمي إلى الجماعات .
- المعرفة تتداولها الجماعات بطرق مختلفة.
- المعرفة تتولد تراكميا في حدود القديم.

من خلال ما سبق يمكن القول: أنّ المعرفة عمل إنساني فكري يمتاز بالسمو والرقى، لا تستهلك بالاستخدام ولا تقتصر على فرد دون آخر، يتم تداولها بطرق مختلفة بين الجماعات، كما أنّها تتولد تراكميا ويمكن أن تموت بعدم الاستخدام أو بموت من يمتلك المعرفة، لذا يتعين على القائمين على المنظمات أن يديروا المعرفة كي لا تموت، وهو ما سنتناوله في الصفحات القادمة.

2- مفهوم إدارة المعرفة

تعددت تعريف إدارة المعرفة ، إلا أنّنا سنذكر أهمّها بما يتوافق ودراستنا على النحو التالي:

تعرف إدارة المعرفة بأنها: "العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتحقيق رافعتها في الشركة. فهي تشير إلى المعرفة الخاصة بعمل الأشياء بفاعلية وبطريقة كفوءة لا تستطيع الشركات الأخرى تقليدها أو استنساخها لتكون المصدر الرئيسي للربح"¹.

إن هذا التعريف يعمل على استخدام الرصيد المعرفي (قاعدة المعرفة الصريحة) وتحقيق رافعته المتمثلة في تعدد حالات أو مجالات استخدام المعرفة المتاحة بدلا من استخدامها في توليد معرفة جديدة.

وتعرف أيضا بأنها: "مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنتشر وتستخدم المعرفة من قبل الممارسين لتزودهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات وتنفيذها"².

كما تعرف بأنها: "تخطيط وتنظيم و رقابة وتنسيق وتوليف المعرفة وكافة الأمور المتعلقة برأس المال الفكري والعمليات، والقدرات، والإمكانات الشخصية والتنظيمية لتحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في الميزة التنافسية التي تسعى إليها المنظمة بالإضافة إلى العمل على إدامة المعرفة واستغلالها ونشرها واستثمارها وتوفير التسهيلات اللازمة لها مثل أفراد المعرفة والحاسبات والشبكات... الخ"³.

¹ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، ط2، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص91.

² ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص137.

³ إبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص ص 74-75.

وعرّفت أيضا بأنّها: "إدارة نظامية وصريحة وواضحة وهادفة للأنشطة والسياسات والبرامج داخل المنظمة والتي تتعلق بالمعرفة"¹.

أمّا جامعة تكساس في أوستن فعرّفتها بأنّها: "العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، واستيعابها، وتنظيمها، وتنقيتها وعرضها بطريقة تحسّن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله، وتساعد إدارة المعرفة المنظمة في الحصول على الفهم العميق من خلال خبراتها الذاتية، كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على استيعاب وحفظ واستخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشكلات، والتعلم الديناميكي والتخطيط الإستراتيجي، وصناعة القرارات، كما أنّها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار، وتضيف إلى ذكاء المنظمة، وتتيح مرونة أكبر"².

من خلال ما سبق يمكن القول أنّ إدارة المعرفة هي إدارة نظامية واضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها، والخاصة باستحداثها وتجميعها ونشرها واستغلالها، فهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة يمكن تقاسمها وتشاركها بشكل واضح من خلال المنظمة. وهو ما أدّى إلى ظهور مصطلح المنظمات المتعلمة.

ثانياً: أهميّة وأهداف إدارة المعرفة

إدارة المعرفة لها أهميّة بالغة في المنظمات، خاصة التعليمية منها، فهي ترتبط بكافة مكونات وعناصر التنظيم، والتركيز عليها يزيد من قدرتها على تحقيق أهدافها بفعالية.

1- أهميّة إدارة المعرفة

تكمن أهميّة إدارة المعرفة فيما يلي³:

- تعدّ إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- تعدّ عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.

¹ إبراهيم الخلوف المكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 75.

² ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص 146.

³ توفيق صراع، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي -دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014، ص ص 24-25.

- إدارة المعرفة تتيح للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- تعدّ أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.
- تعدّ أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جديدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.
- تساهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات والتحول البيئية غير المستقرة.
- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية للمنظمات، وذلك عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من المساهمات والإبداعات المتمثلة في طرح منتجات جديدة.
- تساهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات، بحيث تصبح هذه القرارات تتخذ بشكل أسرع من قبل المستويات الإدارية الدنيا، وباستخدام موارد بشرية أقل، وبشكل أفضل مما لو أنّها اتخذت من قبل المستويات الإدارية العليا.
- وإدارة المعرفة أهمية بالغة في المنظمات تستمدّها من قوة الأهداف المسطرة التي تسعى إلى تحقيقها، والتي سيتم تناولها في العنصر الموالي.

2- أهداف إدارة المعرفة

- إنّ عمليات إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الفعاليات والجهود التي تهدف إلى تحقيق أهداف متعددة نذكر منها¹:
- التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية والثقافية والتنظيمية لإدارة المعرفة.
 - المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية والإجراءات المتعلقة بإدارة وتطوير البنية التحتية لمجتمع المعرفة.
 - التعريف والتوعية بشكل شمولي لمعنى إدارة وتطوير المعرفة ونشره بين رجال الأعمال، بحيث يتم استخدام بشكل أكبر مبادئ إدارة المعرفة، وتعميم الاستفادة عن طريق بلورة الفرص الخاصة بأعمال إدارة المعرفة.
 - دراسة الأوضاع الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والأنظمة ذات العلاقة والتي تؤثر على فاعلية مبادرات إدارة المعرفة.

¹ خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 45.

- العمل على تنمية العوامل الاجتماعية والثقافية التي تشجع الأفراد على المشاركة في المعرفة ضمن المنظمة.
- العمل على زيادة عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى الحسابات الآلية و الانترنت والتقنيات ذات العلاقة.
- وضع بيانات وأدلة خاصة بالأعمال ذات العلاقة بمجتمع المعرفة.
- المساهمة من منظور الأعمال في المنتديات المتعددة الأطراف المهمة بالمواضيع المتعلقة بمجتمع معرفي عالمي.
- تمثيل مجتمع الأعمال في المؤسسات فيما يتعلق بالمواضيع الخاصة بمجتمع المعرفة.
- تطوير أسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة.
- إضافة إلى ما سبق تشترك مختلف المنظمات في مجموعة من الأهداف لإدارة المعرفة أهمها¹:
- تحديد وجمع المعرفة وتوفيرها بالشكل المناسب والسرعة المناسبة لاستخدامها في الوقت المناسب.
- بناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة لها.
- تسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع العاملين في التنظيم.
- نقل المعرفة الضمنية في عقول ملاكها وتحويلها إلى معرفة ظاهرة.
- إرضاء العملاء بأقصى درجة ممكنة، من خلال الزمن المستغرق في انجاز الخدمات المطلوبة، وتحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة باستمرار.
- تطوير عمليات الابتكار بالمنظمة، وتقديم خدمات ومنتجات مبتكرة باستمرار.
- لا يمكن أن تحقق إدارة المعرفة أهدافها إلا من خلال عملياتها التي حددها المختصون في هذا المجال، وهو ما سنتطرق إليه في العنصر الموالي.

ثالثاً: عمليات إدارة المعرفة

تختلف عمليات إدارة المعرفة من منظمة لأخرى، لكن بصفة عامة، فإن إدارة المعرفة تتسم بالعمليات الجوهرية التالية:

- 1- تشخيص المعرفة:** تهدف هذه العملية إلى تحديد الفجوة المعرفية بين ما هو موجود وما هو مطلوب، وتشمل موجودات المعرفة على كمية المعرفة وأنواعها وجودتها وأهميتها، والتي تمتلكها المنظمة في

¹ توفيق صراع، مرجع سبق ذكره، ص 25.

- أصولها ومكوناتها المادية والبشرية. وتعتبر عملية تشخيص المعرفة من أهمّ العمليات في أي برنامج لإدارة المعرفة، وعلى ضوء نتائج هذا التشخيص يتم تحديد سياسات وملاحم وبرامج العمليات الأخرى¹.
- 2- اكتساب المعرفة:** تأتي بعد عملية تشخيص المعرفة، حيث يتم اكتساب المعرفة من مصادر مختلفة، وقد تكون مصادر داخلية مثل مستودعات المعرفة، أو من خلال المشاركة في الخبرات والممارسات، والحوار والاتصال بين جماعات العمل والزبائن، وينتج عن ذلك إبداع المعرفة التنظيمية. وقد تكون من مصادر خارجية تتولى إدارة المعرفة إحضارها من الحدود التنظيمية أو المشاركة فيها، ويساعدها في ذلك التطورات التكنولوجية، كما تحصل المنظمة على المعرفة من خلال الاستخبارات التسويقية وتحليلها، ومن الخبرات والمختصين في مجال الصناعة واستقطاب العاملين الجدد وخاصة المتميزين منهم، فنظرية اكتساب المعرفة هي مجموعة منطقية لكيفية إيجاد المعرفة والاحتفاظ بها واستخدامها².
- 3- توليد المعرفة:** "توليد المعرفة يعني إبداع المعرفة، وذلك من خلال مشاركة فرق العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة إبتكارية مستمرة، كما تزود الشركة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية، ومن هنا يتضح أنّ المعرفة والابتكار عملية مزدوجة ذات اتجاهين: فالمعرفة مصدر للابتكار، والابتكار عندما يكون يصبح مصدرا لمعرفة جديدة"³. كما يأتي توليد المعرفة من الإبداع المستمر والعمل الخلاق والتعلم.
- 4- تخزين المعرفة:** وتعني الاحتفاظ بالمعرفة التي تمتلكها المنظمة بطريقة تسهل عملية الوصول إليها في الوقت والطريقة المناسبة. تعتبر من أهمّ المراحل اللازمة للمحافظة على المعارف المكتسبة، وذلك من خلال الاحتفاظ بالمعرفة الجديدة وتخزينها وتوثيقها بكافة الطرق سواء من خلال الملفات الورقية أو الإلكترونية وتحديثها بشكل مستمر وجعلها معلومات ذات قيمة يمكن الاستفادة منها⁴.
- 5- توزيع المعرفة:** "ويقصد بها نشر ونقل المعرفة و المشاركة بها، وتدفقها بين مختلف أفراد وفروع المنظمة بحرية وسهولة تامة"⁵. أي هي تبادل الأفكار والخبرات بين العاملين، وتتطلب أن يقوم العاملون بالاتصال ببعضهم البعض، واستعمال ما يعرفونه لحل المشكلات على نحو مبدع، فالمعرفة حقيقة تنمو

¹ عبد الله وليد المدلل، تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء -دراسة تطبيقية على مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء-، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين، 2012، ص 36.

² عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 41.

³ ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص 196.

⁴ عبد الله وليد المدلل، مرجع سبق ذكره، ص 36.

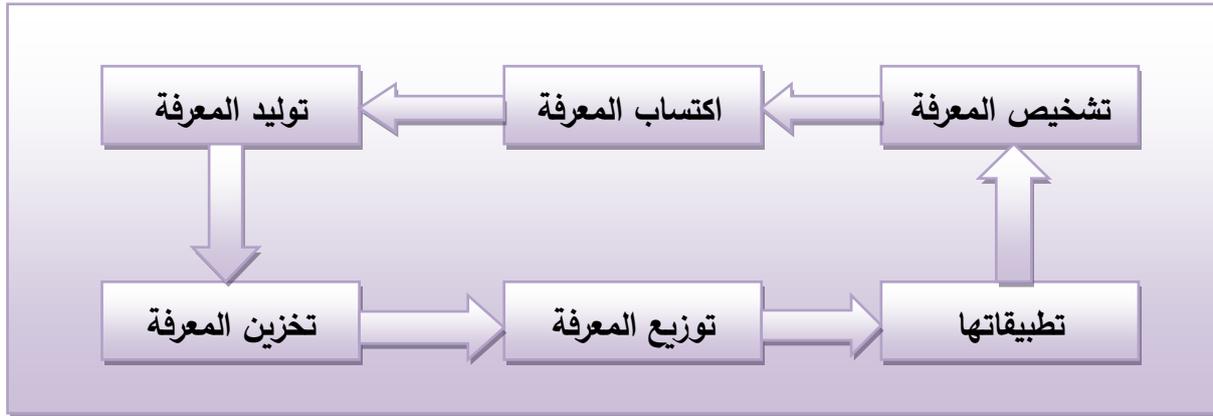
⁵ واضح فواز ونويري مجدي، "إدارة المعرفة أسلوب متكامل للإدارة الحديثة"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد1، الجزائر، مارس

عندما يتم تقاسمها واستعمالها، وقد أصبح توزيع المعرفة أمراً أكثر سهولة باستخدام التقنيات المتطورة كالانترنت، وشبكات الاتصال المتطورة¹.

6- تطبيق المعرفة: وهي غاية المعرفة، وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب، واستثمار فرصة تواجدها في المنظمة، حيث يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجه المنظمة، ويجب أن يستهدف هذا التطبيق تحقيق أهداف وأغراض المنظمة².

ويمكن توضيح عمليات إدارة المعرفة في الشكل التالي:

الشكل رقم 01: عمليات إدارة المعرفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المراجع السابقة.

رابعاً: أبعاد إدارة المعرفة

هناك اختلاف في وجهات النظر حول أبعاد إدارة المعرفة باختلاف الباحثين وتوجهاتهم، حيث يرى البعض أنّ أبعاد إدارة المعرفة تتمثل في:

1- البعد الإدراكي: حيث ينبغي أن تطور مجموعة من الأبنية المتكاملة التي يمكن استخدامها لمناقشة المعرفة التنظيمية، وتتطلب القاعدة النظرية الفكرية لإدارة المعرفة مدخلا بيانياً متعددًا، ومناقشة نظرية لهذه المعرفة، وفي الواقع فإننا لا نستطيع أن نتوقع أنّ كل فرد داخل التنظيم يصبح خبيراً في نظرية الإدراك التنظيمي، ومعالجة المعنى، أو نظرية التنظيم، ولذلك لا بد أن تتكيف النظرية لتتلاءم مع حاجات التنظيم³.

¹ محمد إبراهيم المدهون ولميس منصور عبد الجواد، "واقع تطبيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية في فلسطين"، مجلة كلية فلسطين التقنية، العدد3، دير البلح، فلسطين، 11 سبتمبر 2016، ص 180.

² علي حسين السمير، تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية، المؤتمر الدولي الأول لجمعية المكتبات الأردنية، المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة، عمان، الأردن، 29-31 أكتوبر 2013، ص 11.

³ حسن حسين البيلاوي وسلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 99.

2- **التغيير:** ويرتبط بشكل قوي بالاستقرار والثبات، ولذلك يجب أن تخاطب إدارة المعرفة ما يحيط بالمؤسسات، فالتغيير نفسه يحدث عندما تتغير المعرفة، وقبل أن تتغير المعرفة الجديدة، ويجب فهم وتقبل هذه المعرفة، ويحتاج هيكل إدارة المعرفة إلى شمول المفاهيم المتعلقة بإدارة التغيير¹.

ولأن التغيير غالباً ما يؤدي إلى ظهور المقاومة، التي تعتبر مشكلة لإدارة المعرفة التي تنتج من مشكلات الفهم والتوافق، ولكنها تتبع أيضاً من مشكلات ترتبط بإدارة الأداء، ومعنى ذلك أننا في أمس الحاجة إلى إحداث ثورة في الأولويات داخل التنظيم إذا ما أردنا إدارة المعرفة وممارستها، ويتطلب ذلك وضع رؤية خاصة تتضمن بعض جوانب إدارة المعرفة، وثمة مشكلة مشابهة توجد أيضاً للتطوير والإبداع الإداري، وللتغلب على هذه المشكلة، ربما تضع المنظمة رؤية إستراتيجية من خلالها يتم اختيار برنامج إدارة المعرفة، وفي نفس الوقت يجب وجود بعض العمليات لإعادة تقييم الأولويات من وقت لآخر، وفي برنامج إدارة المعرفة فمن الأفضل أن تبتكر مجموعة من برامج التطبيق لإدارة المعرفة، وتطور نظم إدارة المعرفة التنظيمية، وضمن هذه البرامج يتم تناول التغيير على حدة، وعندما تحتاج المنظمات للتغيير، فإن الوقت يمثل العنصر الحاسم في هذا الشأن، ولذلك فإن إدارة المعرفة تدور حول الوقت الذي يمثل المستوى الصغير والكبير، فلكي يتم تحسين الممارسات و الأولويات التنظيمية، ينبغي توفير الوقت اللازم لذلك. فإذا ازداد العبء على المنظمة في الأنشطة والإجراءات الحالية، فإنه لا جدوى من إدارة الاهتمامات أو التركيز على إدارة المعرفة².

3- **قياس المعرفة:** يعدّ القياس ميكانيزماً هاماً للتكامل داخل التنظيمات التي توجه الأنشطة الإدارية داخل المجال المفتوح للتدخلات المحتملة، ويحدد كل نظام للقياس وجهة نظر مختلفة، ولذلك فإنّ تصميم نظام القياس يعتبر أحد الأهداف الرئيسية للتنظيم، كذلك يمكننا القياس من فهم ومعرفة ما إذا كنا نسير على الدرب الصحيح نحو تحقيق الأهداف المرجوة أو لا³.

4- **الهيكل التنظيمي الرسمي وغير الرسمي:** ينبغي أن ننظر إلى التنظيمات على أنها عمليات معرفية، ومناقشة طرق تطبيقها لهياكل الاتصال الرسمي وغير الرسمي التي تحسن من عملية معالجة المعرفة، ويتضمن ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات الجديدة التي تتطلب الإدارة الفعالة للمعرفة، وتشمل هذه الأدوار على سبيل المثال ممتلكي المعرفة، وناشري المعرفة، ومنسقي المجتمع، وفي كثير من الحالات توجد هذه الأدوار في التنظيمات المختلفة ولكنها غير مدعومة، أما الآن فيتم إنجاز قدر كبير من إدارة المعرفة

¹ ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص 179.

² حسن حسين البيلاوي و سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص 100.

³ ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص 180.

- ببساطة لأنّ الأفراد العاملين في التنظيمات يفهمون أنّه من المفيد فعل ذلك، وغالبا ما يكون العمل غير مرئي وبدلا من تشجيع إدارتها، فإنّ التنظيمات تجعلها أمرا غاية في الصعوبة¹.
- 5- **محتوى المعرفة:** إذا ما نظرنا إلى المعرفة على أنّها منتج في ذاته، فإنّ المنتج النهائي يمكن تصفيته بطرق متعددة، ولكي تتم إدارة منتجات عملية المعرفة، فإننا نحتاج إلى فهم التراث الفكري للتنظيم، وقد يرتبط المحتوى بمهارات الأفراد العاملين، وفي حالة إدارة المحتوى، يتم استخدام نظم إدارة المهارات والخرائط المعرفية ونماذج ما وراء المعرفة، مثل: تصنيف المبادئ المستخدمة بواسطة محترفي الخدمات المعلوماتية².
- 6- **الأدوات:** وتتضمن طرق ومناهج إدارة المعرفة وتمثيلها، وأيضا البنية التحتية التي تجعل إدارة المعرفة المتاحة، وتتضمن هذه البنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتم استخدامها لتدعيم العمليات المعرفية التنظيمية وإدارتها على سبيل المثال، وربما يتم تدعيم إدارة المعرفة عن طريق التعاون، والأدوات وتقييم الإدارة، ودعم الذاكرة التنظيمية، ونظم دعم الإبداع، وأدوات استرجاع المعلومات، وأدوات معالجة البيانات³.
- وفي نفس السياق يرى **Duck** أنّ للمعرفة ثلاثة أبعاد أساسية، يمكن تلخيصها فيما يلي⁴:
- 1- **البعد التكنولوجي:** ومن أمثله: محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري والتكنولوجيات المتميزة، والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية، ولذلك فإنّ المنظمة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة.
- 2- **البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة:** ويعبر هذا البعد عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها. ويتعلق هذا البعد بتجديد الطرق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.
- 3- **البعد الاجتماعي:** يركز هذا البعد على تقاسم المعرفة بين الأفراد، وبناء جماعات من صناعات المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناعات المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية، وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة.

¹ ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص 180.

² حسن حسين البيلاوي و سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص 101.

³ ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص 181.

⁴ محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 67.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة خدمات التعليم العالي

يعدّ الاهتمام بتحسين جودة خدمات التعليم العالي مطلباً ملحا من أجل التفاعل مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي والوفاء باحتياجات مجتمع هذا العصر من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة. ولقد تعددت الدراسات التي سلطت الضوء على خدمات التعليم العالي، وهو ما سنحاول التطرق إليه في هذا المطلب.

أولاً: مفهوم خدمات التعليم العالي

قبل التطرق لمفهوم خدمة التعليم العالي، يجب بداية توضيح المصطلحات المكونة لهذا المفهوم.

1- تعريف خدمة التعليم العالي:

إنّ التطرق إلى تعريف خدمة التعليم العالي يتطلب منّا تعريف الخدمة ومن تم تعريف التعليم العالي، وبعدها التطرق إلى مفهوم خدمة التعليم العالي.

أ- تعريف الخدمة:

عرّفها Kotler بأنها: "أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما، فتقديم الخدمة قد يكون أو لا يكون مرتبطاً بمنتج مادي"¹.
وعرّفها Stanton على أنّها: "النشاطات الغير الملموسة والتي تحقق منفعة للعميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية"².

وتعرّف الخدمة من الناحية التسويقية بأنها: "عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء"³.
ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأنّ الخدمة نشاط غير ملموس يقوم على أساس تقديم منفعة من طرف لطرف آخر من غير أن ينتج عن ذلك أي ملكية.

ب- تعريف التعليم العالي:

عرّفته منظمة اليونسكو بأنّه: "كل أنواع الدراسات والتكوين أو التكوين الموجه للبحث، التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى منظمة جامعية أو منظمات تعليمية أخرى معترف بها كمنظمات للتعليم العالي

¹ زكريا عزام وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008، ص 249.

² حميد عبد النبي الطائي ويشير عباس العلق، تسويق الخدمات، الطبعة العربية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص ص 33-34.

³ وصفي عبد الرحمان النعسة، التسويق المصرفي، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 126.

من قبل السلطات الرسمية للدولة¹.

أمّا القانون الجزائري فعرفه على أنه: "كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكوين تقني على مستوى عال من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة"².

وهناك من عرفه بأنه: "كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث، يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي"³.

مما سبق يمكن القول أنّ التعليم العالي هو نظام تعليمي تقدمه مختلف المؤسسات التعليمية التي تعمل على مستويات تعليمية تأتي بعد التعليم الثانوي، سواء كانت جامعات، مدارس عليا، معاهد، كليات... الخ، باعتمادها على برامج ونشاطات تقدمها للطلبة من أجل نشر المعرفة، وهذا بتوفير كل الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لذلك.

ج- خدمة التعليم العالي:

تعرف بأنها "مجموعة من المنافع التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، التي تستقطب المخرجات المميزة في التعليم الثانوي، وتختص في تهميتهم وتطوير معارفهم ومهاراتهم لمسايرة مختلف التغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها، وبالتالي تلبية حاجات ورغبات الأطراف المستفيدة من خدماتها وتحقيق رضاهم"⁴.

عرفت كذلك بأنها: "النشاط الاقتصادي الذي تقوم به منظمة تعليمية مسؤولة عن التعليم العالي مع غيرها من المنظمات، من أجل تزويد الطلاب بالمعرفة والمهارات والقدرة على حل وتشخيص وإرشاد المهام"⁵.

وهناك من يعرفها بأنها: "مجموعة المنافع التي تقدمها الجامعة، والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد (الطالب، المجتمع، الحكومة،...) عند حصوله على الخدمة، تتمثل باكتساب المعرفة وإحداث تغيير

¹ توفيق صراع، مرجع سبق ذكره، ص 67.

² القانون رقم 05/99 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، المادة 02، الجريدة الرسمية، العدد 24، 4 أبريل 1999، ص 5.

³ علي عزوز، دور مدير المخبر والمجلس العلمي في ديناميكية المخبر، الملتقى الوطني حول آفاق الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 23-24-25-26 أبريل 2012، ص 227.

⁴ صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014، ص 24.

⁵ Nadezda Kucaidze, "Higher Education Service: Conception And Properties", Social Transformations in Contemporary Society, ISSN 2354-0126 (online), DCA, Lithuania, 2016, p25.

بها، وبالتالي فإنها تساعد الجامعة على تحقيق أهدافها¹.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأن خدمة التعليم العالي هي عبارة عن أنشطة أو منافع تقدمها مؤسسات التعليم العالي، من أجل تطوير معارف ومهارات الطلاب، وتلبية حاجات ورغبات المستفيدين منها.

2- خصائص خدمة التعليم العالي:

كما هو الحال بالنسبة للخدمة تتمتع خدمة التعليم العالي بمجموعة من الخصائص يمكن تلخيصها فيما يلي:

أ- **اللاملموسية:** أهم ما يميز الخدمة عن السلعة "بمعنى ليس لها كيان مادي، والمستفيد يفقد القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس من خلال لمسها، أو تذوقها أو شمها أو رؤيتها قبل حصوله عليها"². وعليه لا يمكن للمستفيدين من الخدمة التعليمية أن يعيدوها في حالة عدم تحقيقها للجودة المطلوبة لصعوبة معاينتها ومعرفة جودتها قبل الحصول عليها، رغم ذلك هناك جوانب ملموسة مدعمة للخدمة التعليمية كالمباني، المعدات والأجهزة في مؤسسات التعليم العالي يعتمد عليها الطلبة في تقييمهم للخدمة المقدمة لهم.

ب- **التلازمية:** ونعني بها الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها³. أي أن الخدمة التعليمية تقدم وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستفيد منها.

ت- **عدم التجانس:** "عدم القدرة على تنميط الخدمة خاصة التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير، فيصعب على مقدمي الخدمة أن يتعهدوا بأن تكون خدماتهم متماثلة في كل مرة من مرات تقديم الخدمة"⁴. هذا يعني عدم وجود تجانس في تقديم الخدمة التعليمية بسبب اختلاف كفاءة ومهارة أعضاء هيئة التدريس، مكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

¹ ليث علي الحكيم وآخرون، "تحسين جودة خدمة التعليم العالي باستخدام نموذج QFD"، مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد 12، جامعة الكوفة، العراق، 2009، ص 188.

² زكريا عزام وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 255.

³ ليندة فليسي، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز -دراسة حالة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوقرة بومرداس، رسالة الماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوقرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بومرداس، الجزائر، 2012، ص 28.

⁴ زكريا عزام وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 256.

ث- الملكية: ونعني بها عدم انتقال الملكية من المنتج إلى العميل عند الاتفاق عليها¹. والخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات لا تمتلك أو تحويل ملكيتها أثناء الانتفاع منها، ولا يمكن نقلها من مكان لآخر لأنها غير ملموسة.

ج- صعوبة تقييم جودة الخدمة المقدمة من جانب المستفيد منها: يواجه المستفيد صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له مقارنة بالسلع الملموسة، ومرد ذلك وجود تفاعل بين المستفيد ومقدم الخدمة، خبرة الزبون نفسه وحالته المزاجية، وبالتالي فالحكم على جودة الخدمة يختلف من مستفيد لآخر ومن وقت لآخر بالنسبة للمستفيد نفسه². أمّا الخدمة التعليمية فتعتبر عملية تقييمها أكثر صعوبة وتعقيدا، فنتائجها تأتي متأخرة وعادة ما تكون بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في الحياة الوظيفية.

ثانيا: مفهوم جودة خدمات التعليم العالي

زاد اهتمام مختلف الدول بمفهوم الجودة في التعليم العالي، وبات التحول نحو جودة الخدمات يشكل معظم المشاريع الإصلاحية التي تقوم بها الجامعات للنهوض بمستويات الأداء.

1- تعريف الجودة:

عرّفت الجمعية لضبط الجودة، الجودة بأنّها: "مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين"³.

عرّفت أيضا بأنّها: "مجموعة الصفات والخصائص المتعلقة بالمنتج (سلعة أو خدمة) والتي تؤثر في قدرتها على تلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية"⁴.

أمّا المنظمة الدولية للتقييس (ISO) فعرفتها على أنّها: "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا"⁵.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأنّ لجودة مجموعة من الخصائص التي تشبع حاجات ورغبات المستهلك.

2- تعريف جودة خدمات التعليم العالي:

هناك عدة تعريف لجودة خدمات التعليم العالي نذكر منها:

¹ صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص 26.

² نفس المرجع.

³ مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 16.

⁴ هناء عبد الرؤوف محمد المنيراوي، دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي -دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، كلية التجارة، فلسطين، 2015، ص 73.

⁵ سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، جزء 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 118.

عرّف عابدين جودة خدمات التعليم العالي بأنّها: "مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالاتها بما في ذلك كل الأبعاد من مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة وبعيدة وتغذية راجعة، كذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لهدف معين وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة"¹.

يرى كل من **Martin** و **Stella** أنّ هناك مفهومين لجودة خدمة التعليم العالي هما²:

- احترام المعايير الموضوعية من قبل مؤسسة التعليم العالي، وقد تكون هذه المعايير تعبر عن الحد الأدنى من الالتزام بالجودة أو معايير التميز.
- مطابقة الأهداف الموضوعية من قبل مؤسسة التعليم العالي.

في حين يرى بعض الباحثين أنّ جودة خدمات التعليم العالي "عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسدية والنفسية والاجتماعية والثقافية ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها"³.

من خلال ما سبق يمكن القول أنّ جودة خدمات التعليم العالي هي وجود مجموعة من الخصائص والصفات في الخدمة التعليمية، بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تحقيق أهداف التعليم العالي، وأهداف كل من جهات التوظيف والمجتمع.

3- أهمية جودة خدمات التعليم العالي:

تعتبر جودة التعليم العالي أمراً ضرورياً وهاماً لعدة أسباب منها⁴:

- تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقت الذهنية والمادية.
- تساعد على تحسين جودة الخدمات الأخرى، وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.
- تساعد على صنع القرارات المتعلقة بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة.

¹ عبد الرزاق حواس، "جودة خدمات التعليم العالي الأبعاد وأساليب القياس"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، العدد 07، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، 2016، ص 229.

² صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص ص 35-36.

³ عبد الرزاق حواس، مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر، 2016، ص 23.

⁴ نجوى حرنان، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، الجزائر، 2014، ص 29.

- تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضي، لأن المخرجات لا تلقى الطلب الفعّال في سوق العمل وتقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات.
- كما أنّ هناك من يضيف إلى ما سبق مجموعة من النقاط تتمثل في¹:
- ضبط وتطوير النظام الإداري الموجود في المؤسسة التعليمية، وكذلك الارتقاء بمستوى الطلاب في كافة المجالات التعليمية والسلوكية والاهتمام بالشكاوى والملاحظات المقدمة من الطلبة وأولياء أمورهم ووضع الحلول المناسبة لها.
- زيادة الكفاءة التعليمية الأكاديمية والتطبيقية ورفع مستوى الأداء للقائمين على العملية التعليمية (أعضاء هيئة التدريس، الإداريين وكل من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بها).
- الوفاء بمتطلبات واحتياجات الطلبة وأولياء أمورهم والمجتمع للوصول إلى إرضائهم وفق النظام المعمول به في المؤسسة التعليمية.
- تحقيق الترابط والتكامل بين جميع القائمين على العملية التدريسية والإدارية في المؤسسات التعليمية (العمل كفريق واحد) للنهوض بالعملية التعليمية.
- تمنح المؤسسة التعليمية الاهتمام والاحترام والتقدير والاعتراف بها محليا ودوليا.
- وسيلة فعّالة للاتصال داخل وخارج المؤسسة التعليمية.
- تقديم خدمات أفضل للطلبة (محور الجودة).

ثالثا: أبعاد جودة خدمات التعليم العالي

تسعى المنظمة التعليمية إلى التميز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد الطالب الجامعي وإلى سوق العمل، وهذا التميز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء بمستوى متميز من الجودة، والتي تتمثل أبعادها في:

1- **الاعتمادية:** تشير إلى قدرة مقدم الخدمة على تقديم الخدمة للعملاء ومستوى ثابت من الجودة، مهما تغيرت الظروف من أول مرة بما يطابق المستوى الذي تم وعدهم به، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماما مثلما تم وعده من طرف مقدم الخدمة، وبذلك ينبغي أن تقدم مؤسسة التعليم العالي خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية، على هذه الأخيرة يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات، إنّ تحقيق الاعتمادية للخدمات التعليمية ينعكس

¹ مناور حداد، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الواقع التحديات المستقبل، المؤتمر العلمي الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 10 - 11 ماي 2010، ص ص 8 - 9.

في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء الجامعي بصورة عامة¹.

2- **الكفاءة:** وتعني امتلاك الأفراد مقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء².

حيث يمكن للمؤسسة التعليمية (مؤسسة التعليم العالي) تحقيق هذا البعد من خلال الحرص على توفير الخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعل مؤسسة التعليم العالي قادرة على تقديم خدماتها بمستوى مرتفع من الجودة، كما ينبغي توفر أعضاء هيئة تدريس يمتلكون تأهيلاً عالياً (معرفة علمية كافية)، مهارات البحث العلمي، والقيم الأخلاقية التي تتلاءم مع أهداف المؤسسة التعليمية، ورسالتها المجتمعية من أجل تطوير المعرفة النظرية والتطبيقية للطالب في مجال اختصاصه وإعداده إعداداً جيداً.

3- **الاستجابة:** يركز هذا البعد على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المؤسسات

التعليمية، وهذا يتطلب منها امتلاك المرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي.

والاستجابة العالية والسريعة ينبغي أن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية بل يجب أيضاً التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئة التعليمية الداخلية، ولتحقيق ذلك يجب توفر الكادر الأكاديمي والكادر الإداري الكافيين، وتوفير جميع المستلزمات المادية والمالية التي تكفل استمرارية العملية التعليمية دون توقف، ووضع خطط لسير العملية التعليمية للطالب طيلة سنوات الدراسة دون خلل في إرشاد الطالب، لكي لا تعيق تقدمه في تسجيل ودراسة تخصصات بصورة طبيعية، وهنا تقع مسؤولية مشتركة على المرشدين والأكاديميين وعلى الطلبة ودائرة القبول والتسجيل وإدارة المؤسسة التعليمية³.

4- **الأمان:** ونعني به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة، ويستخدم هذا المؤشر للتعبير عن

درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وفي من يقدمها، وحتى توفر مؤسسة التعليم العالي الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر، فإنه ينبغي عليها أن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسة التعليم العالي، تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات، هذا بالإضافة إلى اعتماد برنامج صحي متكامل يوفر للطلبة أطباء وصيديات وسيارات إسعاف مع توفير تأمين صحي وخدمات بريد⁴.

¹ يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 53.

² ليندة فليسي، مرجع سبق ذكره، ص 46.

³ يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 54.

⁴ صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص ص 40-41.

5- **المصدقية:** يقصد بها مدى قدرة المنظمة التعليمية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطلاب قبل وأثناء التحاقه بها، حيث تحاول استقطاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول كادرها التدريسي، وإدارتها المتميزة وإمكانياتها وتسهيلاتهما المادية المتميزة، وبرامجها التعليمية الرائدة، وهنا تبرز مصداقية الجامعة في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها وفي عودها للطلبة أثناء زيارتهم لها والوعود المقطوعة في نشراتها¹.

6- **إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة:** يفضل العملاء التعامل مع المؤسسات التي يسهل الحصول على الخدمة منها أو التعامل معها، ويفسر هذا البعد بعدة مؤشرات منها²:

- مدى توفر الخدمة في الوقت الذي يريده العميل.

- مدى توفر الخدمة في المكان الذي يرغب فيه العميل.

- مدى توفر الخدمة إذا طلبها العميل.

- قدرة العميل على الانتظار للحصول على الخدمة.

- سهولة الاتصال والوصول إلى مكان تلقي الخدمة.

ينبغي للمؤسسة التعليمية التركيز على تحقيق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب لها، بحيث يمكن وصول الطلبة إليها ببسر وسهولة، وتحاول المؤسسات التعليمية أن تراعي مجموعة من العوامل في اختيار الموقع، وأهمها الهدوء وتوفير المساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلاً، ويمكن أن تسهل مؤسسة التعليم العالي حصول الطلبة على خدمات التعليم ووصولهم إليها عن طريق توفير خطوط الحافلات إلى المناطق المختلفة، وتوفير السكنات الداخلية للطلبة، كما تلجأ بعض المؤسسات إلى عدم تركيز كلياتها في مكان واحد وتعمل على توزيعها في عدة أماكن بهدف رفع الضغط على منطقة جغرافية واحدة.

7- **الاتصال:** إنّ تحقيق الاتصال بين مؤسسة التعليم العالي والطلاب من أهمّ الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة خدمات التعليم العالي، حيث يتيح لعضو هيئة التدريس مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطلاب (حاجاته، مشكلاته، مقترحاته)، ويتيح للطلاب إيصال أفكاره وأرائه وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية والبرامج والمناهج، وحتى تكون عملية الاتصال فاعلة وقادرة على تحقيق أهداف مؤسسة التعليم العالي، فإنّه ينبغي أن يمتلك الطالب وعضو هيئة التدريس مهارات الاتصال الناجح ومهارة الإصغاء الفاعل³.

¹ يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 56.

² عبد الرزاق حواس، مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص 27.

³ يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 57.

8- فهم ومعرفة الزبون: يقصد به بذل الجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن ومعرفة احتياجاتهم الخاصة، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم، ولتحقيق هذا البعد في مجال التعليم العالي ينبغي التركيز على فهم الطالب وإدراك حاجات سوق العمل من خلال القيام بدراسات دورية للطلبة ولسوق العمل، كما يجب الاستماع إلى شكاوي الطالب ومقترحات الخريجين¹.

9- الملموسية: تحتاج مؤسسة التعليم العالي في تقديم خدماتها إلى مجموعة من المستلزمات المادية التي تجسد هذه الخدمة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وتتمثل مستلزمات النوع الأول في القاعات الدراسية، المدرجات، المختبرات العلمية، مختبرات الحاسوب، والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتوبة وغيرها، أما النوع الثاني فتتمثل في النوادي الصحية والرياضية، الحدائق، موقف السيارات وغيرها².

10- اللباقة: تعني تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة والاحترام واللطف في التعامل، كالاستقبال الطيب مع التحية والابتسام مع الزبائن، فينبغي أن يسود في مؤسسات التعليم العالي جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يضمن لكل من عضو هيئة التدريس والطالب والإداري مكانته واحترامه. وفي حالة حدوث أي تجاوزات لا تتسجم مع الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية، فإن أنظمة مؤسسات التعليم العالي وتعليماتها تعالج ذلك بما يكفل استمرارية الأداء الجيد في هذا المجال³.

وقد تمكن **Parasuraman** من التوصل إلى خمسة أبعاد لجودة الخدمة، وذلك بعد إدخال التعليمية والأبعاد هي⁴:

1- الجوانب المادية الملموسة: جاذبية المبنى، مظهر الموظفين، التصميم والتنظيم الداخلي للمبنى، التوسع في إنشاء الأقسام التي تحتاجها مؤسسة التعليم العالي، الأجهزة الحديثة التي تساعد الموظفين على سرعة تقديم الخدمة.

2- الاستجابة: رغبة الموظفين في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة فورية، السرعة في تقديم الخدمة التعليمية المطلوبة، إخبار الزبون عن وقت تقديم الخدمة التعليمية والانتهاؤها منها، وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمام الإدارة.

¹ صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص 42.

² يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 57.

³ نفس المرجع، ص 54.

⁴ إلهام منصور، "أثر التسويق الداخلي على ضمان جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الموظفين بكلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال بجامعة ورقلة"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 07، الجزائر، سبتمبر 2018، ص 551.

3- **الاعتمادية:** الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في المواعيد المحددة، الدقة وعدم الخطأ في حل مشاكل الطلبة، إلزام الإدارة بالوعد المقدمة.

4- **الأمان:** الشعور بالأمان في التعامل مع الزبائن، استمرارية متابعة الحالات التي بها مشاكل، سرية المعلومات الخاصة بالطلبة، تبادل عامل الثقة داخل المؤسسة الخدمية.

5- **التعاطف:** مراعاة ظروف الزبائن الداخليين، التعرف على احتياجات الزبائن.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى أهم الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي

سننتظر في هذا المطلب إلى الدراسات التي تناولت العلاقة بين إدارة المعرفة و جودة خدمات التعليم العالي.

أولاً: الدراسات السابقة

1- **دراسة عبد الرحمان إدريس البقيري أبو جلع 2015** ، رسالة دكتوراه: بعنوان "دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي 2013-2015"، والتي هدفت إلى بيان دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، وتوضيح المرتكزات الأساسية التي تقوم عليها إدارة المعرفة من عمليات وتكنولوجيا وفريق إدارة المعرفة ومؤشرات ومعايير جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، واستعراض بعض التجارب الدولية والممارسات العالمية لإدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي والعمل على الاستفادة منها بتطبيقها في الجامعات السودانية.

وتمثلت عينتها في أعضاء هيئة التدريس من جامعات الخرطوم، السودان للعلوم والتكنولوجيا والنيلين (عينة قصدية حصصية حجمها 221 عضو هيئة تدريس موزعة على الترتيب 94، 80، 47)، واستخدمت أدوات الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أبرز نتائجها:

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كل من عمليات، تكنولوجيا وفريق إدارة المعرفة وتحسين جودة كل من الخريجين، البحوث والأعمال العلمية والبرامج التدريبية المقدمة للمجتمع.
- دور إدارة المعرفة في إحداث التغيير النوعي في العملية التعليمية وفي دعم قرارات الجامعات المبحوثة كبير، بينما ضئيل في مجال البحث العلمي وتقديم الاستشارات والأفكار.

2- **دراسة هناء عبد الرؤوف محمد المنيراوي 2015**، رسالة ماجستير: بعنوان "دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي"، والتي هدفت إلى محاولة التعرف على دور المعرفة الضمنية في

تحسين جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، وضع تصور مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام مدخل المعرفة الضمنية في مؤسسات التعليم العالي، وتبسيط الضوء على مفهوم المعرفة الضمنية وانعكاسات أبعادها المختلفة على الجامعات الفلسطينية محل الدراسة.

وتمثلت عينتها في أعضاء هيئة التدريس والطلبة من الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة (قدر حجمها بـ 196 مفردة من أعضاء هيئة التدريس و385 مفردة من الطلبة)، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي. وكان من أبرز نتائجها:

- هناك علاقة ارتباط طردي ومعنوي تتراوح ما بين قوية جدًا ومتوسطة وإن كانت قوية في معظمها، وذلك بين متغيرات المعرفة الضمنية (الخبرة، المهارة، التفكير) وأبعاد الجودة (الجوانب المادية، الاعتمادية، التعاطف، الثقة والأمان، الاستجابة) سواء من جانب هيئة التدريس أو الطلبة.
- مستوى كل من المعرفة الضمنية وجودة خدمة التعليم العالي في الجامعات الفلسطينية مرتفع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس و الطلبة.
- اتضح أيضا أنّ التطبيق الفعال للمعرفة الضمنية أثر إيجابي على جودة الخدمة التعليمية من ناحية الجوانب المادية والتعاطف، مما يدل على مدى حاجة الطلبة إلى الاهتمام وتقدير ظروفهم والروح المرحة والصدقة في التعامل.

3-دراسة حرنان نجوى 2014، رسالة دكتوراه: بعنوان "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي"، والتي هدفت إلى تبيان مدى الترابط الموجود بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، من خلال مجموعة من العناصر: التوليد، التخزين، نقل المعرفة، والمعايير كمؤشرات التخطيط الإستراتيجي والبرامج وطرق التعليم، وتسيير الإدارة.

وتمثلت عينتها في أعضاء هيئة التدريس قدر حجمها بـ 187 أستاذًا من ثلاث جامعات جزائرية، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الاستنباطي (الاستقراء)، وكان من أبرز نتائجها: غياب التطبيق الفعلي لمعايير الجودة في الجامعات الجزائرية، ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات و تشجيع البحث العلمي، فتح تخصصات في سوق العمل.

4-دراسة صراع توفيق 2014، رسالة ماجستير: بعنوان "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي"، هدفت إلى التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وواقع تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي الجزائرية، إضافة إلى توضيح أثر تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الجودة التعليمية في الكلية محل الدراسة

وإبراز الحاجة إلى المعرفة وكيفية إدارتها وتطبيق عملياتها في المنظمات التعليمية. وتمثلت عينتها في أساتذة الكلية محل الدراسة قدر حجمها بـ 38 أستاذًا (عينة عشوائية بسيطة)، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي والمنهج التاريخي، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها ما يلي:

- اعتماد المنظمة محل الدراسة على العديد من مبادئ إدارة المعرفة ولو بشكل نسبي.
- اهتمام الكلية بالجانب النظري أكثر من التطبيقي في إعداد المناهج والبرامج التعليمية.
- وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستوى الجودة التعليمية بالكلية بالرغم من المستوى المتوسط لعمليات إدارة المعرفة وعدم وجودها بالكامل.

5- دراسة إسماعيل سالم منصور ماضي 2010، رسالة ماجستير: بعنوان "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي"، والتي هدفت إلى بيان دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الإسلامية بالاعتماد على خصائص الهيئة التدريسية والبنية التحتية لإدارة المعرفة في الجامعات الإسلامية بغزة فلسطين.

- وتمثلت عينتها في أعضاء هيئة التدريس حيث قدر حجمها بـ 359 (الحصر الشامل)، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج التحليلي الوصفي، وكان من أبرز نتائجها:
- وجود علاقة بين ضمان تحقيق جودة التعليم العالي وكل من: حوسبة المكتبات، توفير المستلزمات العلمية الحديثة، الاشتراك بقواعد البيانات الداخلية والخارجية، تنويع المكتبة.
- عدم وجود علاقة بين إيصال الانترنت مع مكتبات الهيئة التدريسية وقاعات الدراسة من جهة وضمان تحقيق جودة التعليم العالي.
- وجود فروق في آراء أفراد العينة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية، وعدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول ضمان الجودة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية، ووجود فروق في آراء الباحثين تعزى للخبرة لعضو هيئة التدريس.

ثانياً: أوجه الاتفاق و الاختلاف بين الدراسات السابقة

- 1- اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو: بيان دور إدارة المعرفة في تحسين وضمان تحقيق جودة التعليم العالي باستثناء دراسة عبد الرحمان إدريس البقيري أبو جلع التي هدفت إلى بيان دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، ودراسة هناء عبد الرؤوف محمد المنيراوي حيث هدفت إلى التعرف على دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي.

2- اتفقت الدراسات السابقة في عينتها، أين تم تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس باستثناء دراسة هناء عبد الرؤوف محمد المنيراوي التي طبقتها على عينتين الأولى على عينة من أعضاء هيئة التدريس و الثانية طبقت على الطلبة.

3- استخدمت الدراسات السابقة أداة الاستبيان لجمع البيانات باستثناء دراسة عبد الرحمان إدريس البقيري أبو جلع حيث استخدمت الاستبيان إضافة إلى المقابلة.

4- وظفت الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي باستثناء دراسة صراع توفيق التي اعتمدت إلى جانب المنهج الوصفي التحليلي المنهج التاريخي ودراسة حرنان نجوى التي اعتمدت على المنهج الاستنباطي.

المطلب الثاني: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهم الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي ومقارنتها بالدراسة الحالية.

جدول رقم (01): محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

الدراسة الحالية		الدراسات السابقة
أوجه الاختلاف	أوجه الاتفاق	
- اعتمدت على المقابلة والاستبيان أمّا الدراسة الحالية اعتمدت على الاستبيان فقط.	- اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.	دراسة عبد الرحمان إدريس البقيري أبو جلع 2015: دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي 2013 - 2015.
- عينة الدراسة: أعضاء هيئة التدريس، الطلبة.	- اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي. - اعتمدت على استمارة الاستبيان.	دراسة هناء عبد الرؤوف محمد المنيراوي 2015: دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي.
- اعتمدت على الاستقراء الاستنباطي.	- اعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان كأداة لتقييم الجودة.	دراسة حرنان نجوى 2014: مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.
- اعتمدت على المنهج التاريخي	- اعتمدت على المنهج	دراسة صراع توفيق 2014:

<p>أيضًا. - اعتمدت على عينة من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على عينة من جامعة محمد الصديق بن يحي -قطب تاسوست جيجل-.</p>	<p>الوصفي التحليلي. - اعتمدت على الاستبيان.</p>	<p>إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي.</p>
<p>اعتمدت أسلوب الحصر الشامل أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على العينة التطبيقية.</p>	<p>اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي. - اعتمدت على الاستبيان.</p>	<p>دراسة إسماعيل سالم منصور ماضي 2010: دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي.</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المراجع السابقة.

أما فيما يخص الفجوة العلمية التي ستعالجها دراستنا هذه فتتمثل في دراسة أثر إدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي من خلال بحث تأثير عمليات إدارة المعرفة (تشخيص، توليد، تخزين، توزيع، تطبيق) على جودة خدمات التعليم العالي، على عكس الدراسات السابقة التي اعتمدت على:

- دراسة العلاقة بين المتغيرين اعتمادا على البيانات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، الخبرة، الرتبة الوظيفية) وتأثيرها على متغيرات الدراسة.
- دراسة واقع إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- دراسة تأثير متغيرات المعرفة الضمنية (الخبرة، المهارة، والتفكير) على أبعاد جودة خدمة التعليم العالي (الجوانب المادية، الاعتمادية، التعاطف، الثقة والأمان، الاستجابة).

حيث كانت نتائج كل هذه الدراسات تقر بوجود علاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، وبما أن دراستنا هذه ستكون من جانب يختلف عن الجوانب التي درست فيه سابقا هذه العلاقة، لذا يمكننا القول بأن هذه الدراسة ستعالج فجوة علمية لم تعالج وذلك بحسب ما اطلعنا عليه من بحوث ورسائل علمية.

خلاصة

اتضح من الفصل الأول في الجانب النظري أنّ إدارة المعرفة تلعب دوراً مهماً بالنسبة للمؤسسات التعليمية في تحقيق جودة خدمات التعليم العالي، وهذا راجع للأهمية الكبيرة والدور الفعّال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، كما تم توضيح مفهوم كل من إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي، وإبراز أهم الأهداف الرئيسية التي تساعد الطالب والأستاذ في قياس وتقييم جودة خدمات التعليم العالي (الباحثين)، وتساعد المؤسسة التعليمية على تحقيق التميز عن المؤسسات الأخرى من خلال تحقيق أهدافها وتحسين وتطوير جودتها وجودة مخرجاتها وذلك بتطوير الأسس والجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة.

كما يسمح تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بالاستمرارية والمحافظة على جودة خدمات التعليم العالي وتطويرها، من خلال العمل على معرفة حاجاتهم ورغباتهم، وتقديم خدمات تفوق ما يتوقعون الحصول عليه، ومنحهم الثقة من خلال الأخذ بأرائهم والتحاور معهم.

الفصل ثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

خلاصة

تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل السابق للإطار النظري للدراسة، والذي تناولنا فيه أهمّ المفاهيم والجوانب المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي، سنحاول من خلال هذا الفصل، دراسة دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي لأساتذة جامعة محمد الصديق بن يحي قطب تاسوست جيجل، على اعتبار أنّ نتائج البحوث مرهونة بالخطوات الإجرائية الميدانية التي يتخذها الباحث، ويمكن القول بأنّ نجاح أو فشل البحث يتوقف على هذه المرحلة. لأنّ الباحث ينتقل فيها من الإطار النظري إلى الإطار التطبيقي، إذ تتضح أهمّية هذه المرحلة في توجيه البحث وفقا للأسس العلمية والمجتمعية، وعن طريقها يستطيع الباحث تحديد أفضل الوسائل لحل مشكلة البحث وتحقيق أهدافه.

وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى مجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة واختبارها إضافة إلى الأساليب المستعملة في المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: طريقة ومتغيرات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة وأداة الاستبيان، بغرض شرح متغيرات الدراسة وكيفية قياس كل منها.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة

جامعة محمد الصديق بن يحي هي "مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، نشأت بموجب مرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي والبحث العلمي وضعت تحت وصايته"¹.

بدأ التعليم العالي في ولاية جيجل سنة 1986 ضمن ملحقة لجامعة قسنطينة بناء على القرار رقم 72 المؤرخ في 21 مارس 1986، وخلال الموسم الجامعي 89/88 تم إنشاء المدرسة العليا للأساتذة للعلوم الأساسية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 62/88 المؤرخ في 1988/03/22، وتزامن ذلك مع تسخير مركز التكوين الإداري بجيجل لصالح المدرسة العليا للأساتذة، حيث تم فتح فروع ليسانس في الفيزياء، الكيمياء والرياضيات، وأمام العدد المتزايد للطلبة المتوافدين على المدرسة العليا تم ضم معهد التقنيين الساميين في الأشغال العمومية إلى المدرسة العليا للأساتذة وكان ذلك في سنة 1993، وعلى إثر فتح شعب وفروع جديدة بالإضافة إلى توسع الدوائر البيداغوجية تم ترقية المدرسة العليا للأساتذة إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 221/98 المؤرخ في 1998/07/27، وبتاريخ 2003/05/23 أصبحت جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 258/03 المؤرخ في 22 جويلية 2003 المتضمن إنشاء جامعة جيجل، نتيجة لذلك ووفقاً للمرسوم التنفيذي رقم 92/09 المؤرخ في 17 فيفري 2009، المعدل والمكمل للمرسوم التنفيذي رقم 258/03 المؤرخ في 22 جويلية 2003، تم تعديل عدد ومهن الكليات التي تضمها جامعة جيجل، حيث أصبحت حالياً مقسمة إلى موقعين:

- قطب جامعة جيجل ويضم مجموعة من الكليات:

¹ مرسوم تنفيذي رقم 03-279 ، مؤرخ في 2003/08/23 ، تحديد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، المادتين 2، 3، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 51، 2003/08/24، ص5.

- العلوم والتكنولوجيا وعلوم الطبيعة والحياة .
- علوم الأرض والكون.
- الرياضيات والإعلام الآلي.
- قطب جامعة تاسوست ويضم :
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية الآداب واللغات.

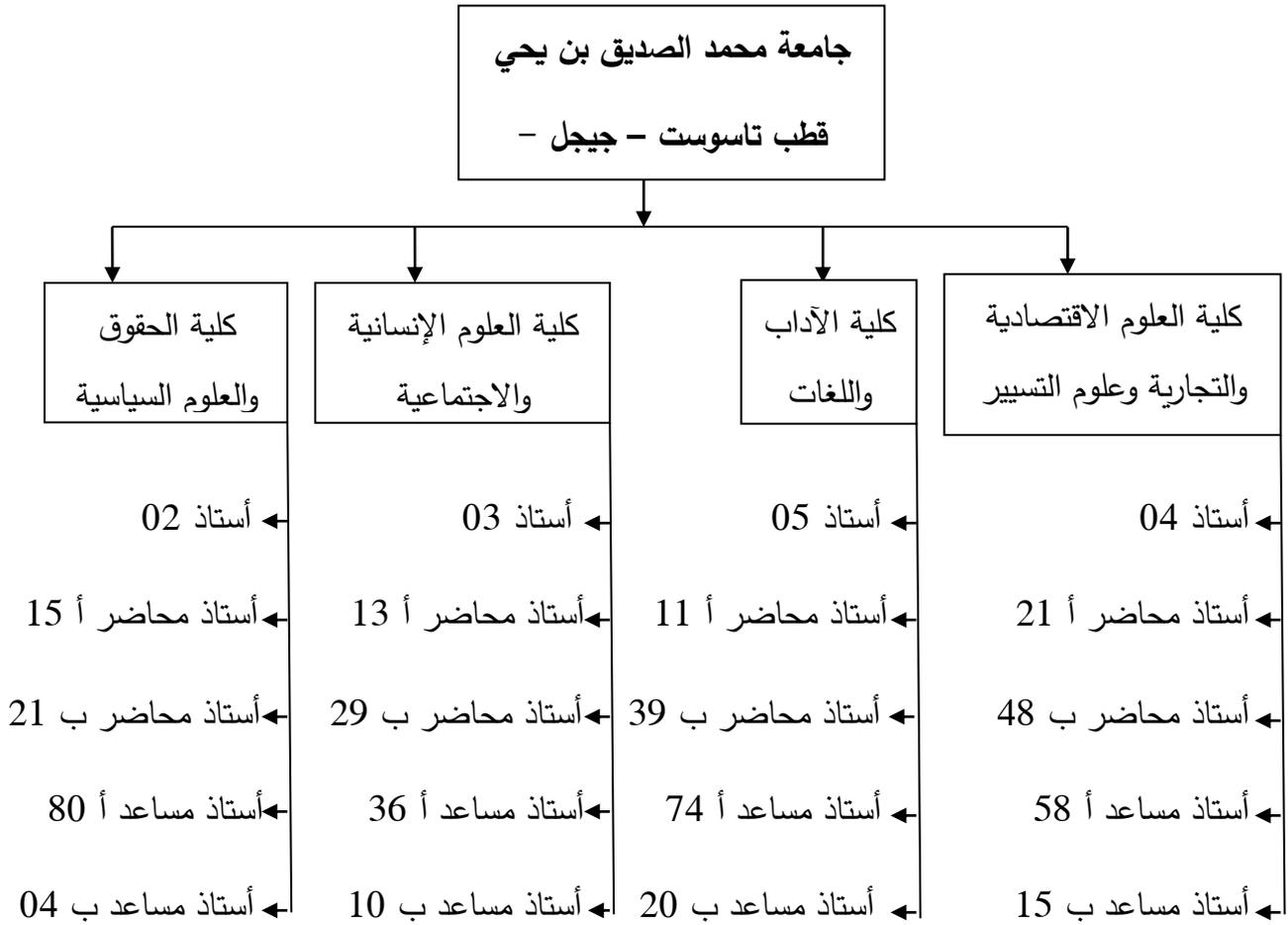
تعريف الكلية:

الكلية هي وحدة تعليم وبحث في الجامعة في ميدان العلم والمعرفة، تكون متعددة التخصصات، ويمكن عند الاقتضاء إنشاؤها على أساس تخصص غالب، وتضمن على الخصوص، ما يلي¹:

- تكوين في التدرج وما بعد التدرج.
 - نشاطات البحث العلمي.
 - نشاطات التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف.
- تتشكل الكلية من أقسام وتحتوي على مكتبة منظمة في شكل مصالح وفروع، حيث تنشأ الأقسام بموجب قرار من الوزير المكلف بالتعليم العالي، يشمل كل منها شعبة أو مادة أو تخصص في المادة ويضم مخابر عند الاقتضاء، ويكلف بضمان برمجة نشاطات التكوين والبحث في ميدانه وإنجازها وتقييمها ومراقبتها، تزود كل كلية بمجلس الكلية وبمجلس علمي ويديرها عميد، يزود القسم بلجنة علمية ويديره رئيس قسم.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 03-279، مرجع سبق ذكره، ص 9.

شكل رقم (02): قطب جامعة تاسوست.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات سلمت من طرف إدارة كل كليات محل الدراسة.

وقد اقتصرت دراستنا على كليات قطب تاسوست، حيث تمثل مجتمع دراستنا في جميع أعضاء الهيئة التدريسية الدائمين، ونعني بمجتمع الدراسة "مجموعة كاملة من الناس، أو الأحداث أو الأشياء التي يهتم الباحث بدراستها"¹.

2- عينة الدراسة:

نظرا لصعوبة البحث على جميع مفردات المجتمع، يتم اختيار عينة لتمثيله مع أقل قدر من التحيز والخطأ، مع توفير كثير من الجهد والوقت والمال². حيث تعرّف العينة بأنها: "مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها، ومن تم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي"³.

¹ حنان رزق الله، أثر التمكين على تحسين الخدمة التعليمية بالجامعة دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2010، ص 182.

² أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، ط9، المكتبة الأكاديمية، الدوحة، قطر، 1994، ص 324.

³ محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي-القواعد والمراحل والتطبيقات-، ط 2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1999، ص 84.

وبما أنّ مجتمع دراستنا (القطب الجامعي تاسوست) غير متجانس ومنقسم إلى طبقات (الكليات) تم اختيار عينة عشوائية طبقية وهذا تقاديا للتحيز إلى كلية معينة، ومن أجل مسايرة أهداف الدراسة وإعطاء نتائج مرضية للبحث، ومن أجل هذا تم تحديد حجم العينة التي اعتمدنا عليها بنسبة مئوية مقدرة بـ 15% من حجم مجتمع الدراسة المكون من 508 أستاذ، أي 76 أستاذ مقسمة على أربع كليات كما يلي:

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 146 أستاذ أي:

$$22 = \frac{76 \times 146}{508}$$

- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 91 أستاذ أي:

$$14 = \frac{76 \times 91}{508}$$

- كلية الحقوق والعلوم السياسية 122 أستاذ أي:

$$18 = \frac{76 \times 122}{508}$$

- كلية الآداب واللغات 149 أستاذ أي:

$$22 = \frac{76 \times 149}{508}$$

وتم توزيع الاستبيان على الأساتذة مع الأخذ بعين الاعتبار تنوع العينة على كلا الجنسين، ولقد استرجعنا 69 استبيانا، أي بنسبة 90.79% و7 استبيانات ضائعة أي بنسبة 9.21%، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(02): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

البيان	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الضائعة
العدد	76	69	7
النسبة	%100	%90.79	%9.21

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة.

أمّا فيما يخص الاستبيانات المسترجعة التي عددها 69 استبياناً، فقد كان منها 64 استبياناً قابلاً للدراسة والتحليل أي بنسبة 92.75%، وتم استبعاد 5 استبيانات غير قابلة للدراسة أي بنسبة 7.25%، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(03): عدد الاستبيانات المقبولة والمستبعدة

البيان	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات المقبولة	الاستبيانات المستبعدة
العدد	69	64	5
النسبة	%100	%92.75	7.25%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة.

ثانياً: أداة الدراسة

اعتمدنا في دراستنا هذه على الاستبيان والذي يعرف على أنه: "صحيفة أو كشف، يتضمن عدداً من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي أو بخصائص أية ظاهرة متعلقة بنشاط اقتصادي أو اجتماعي أو فني أو ثقافي"¹، وقد صممنا استبياناً لدراسة أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست - جيجل، يتكون من قسمين:

- **القسم الأول:** يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس، السن، الخبرة، الرتبة العلمية).
- **القسم الثاني:** يشمل محورين، المحور الأول يدرس المتغير المستقل (إدارة المعرفة)، المحور الثاني يدرس المتغير التابع (جودة خدمات التعليم العالي)، حيث يمكن توضيحهما كما يلي:
- **المحور الأول:** يشمل على 25 عبارة موزعة على خمسة أبعاد لإدارة المعرفة كما يلي:
- "تشخيص المعرفة" العبارات من (01-05).
- "توليد المعرفة" العبارات من (06-10).
- "تخزين المعرفة" العبارات من (11-15).
- "توزيع المعرفة" العبارات من (16-20).
- "تطبيق المعرفة" العبارات من (21-25).

¹ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدوياً وباستخدام برنامج SPSS، ط1، دار الشروق، الأردن، 2007، ص 72.

➤ **المحور الثاني:** خاص بجودة خدمات التعليم العالي (المتغير التابع)، حيث يشتمل على 15 عبارة تقيس جودة خدمات التعليم العالي في القطب الجامعي تأسوست محل الدراسة، ويضم العبارات المرقمة من 26 إلى 40.

وقد قابل عبارات القسم الثاني الذي يتضمن محورين مجموعة من الدرجات مرتبة وفقا لمقياس ليكرت Likert الخماسي والموزعة كما يلي:

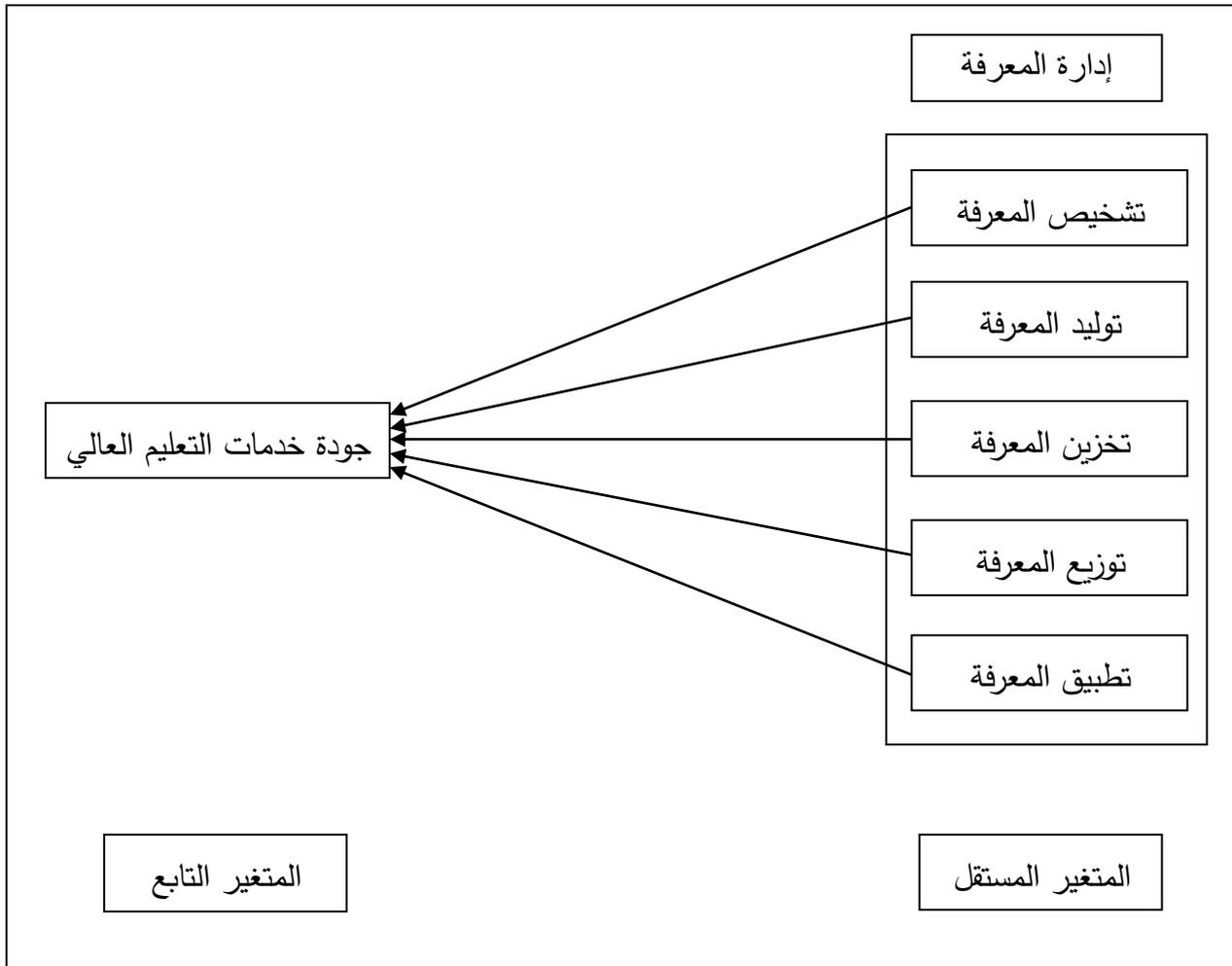
الجدول رقم (04): مقياس Likert الخماسي.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

Source : Uma Sekaran ,Methods For Business A Skill Building Approach , 4th Edition, John Wiley& Son, Inc New York, 2004, p 197.

- أنموذج الدراسة:

الشكل رقم (03): أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى صدق وثبات الاستبيان المقدم إلى أفراد العينة (الأساتذة).

أولاً: صدق الاستبيان

ينقسم إلى ما يلي:

1- **الصدق الظاهري للاستبيان:** لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة ظاهرياً، تم عرضها في صورتها الأولية على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة ذوي الخبرة والمعرفة في موضوع دراستنا، كما هو موضح في الملحق رقم (02)، وبعد إعطائنا ملاحظات حول وضوح العبارات ومدى قياسها لما وضعت لأجله، وهل هي صالحة للإجابة على فرضيات الدراسة، قمنا بالتعديلات الضرورية وتقييدنا بالملاحظات التي رأى المحكمون أنها ضرورية لتحسين جودة العبارات وجعلها أكثر دلالة ووضوحاً للمبحوثين، لنصل في الأخير إلى الصورة النهائية للاستبيان وفقاً لما هو موضح في الملحق رقم (01).

2- **الصدق البنائي (الداخلي) للاستبيان:** يقصد بالصدق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، حيث تم حساب الاتساق الداخلي لعينة الدراسة المكونة من 64 أستاذاً، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التابعة له.

أ- الصدق الداخلي لعبارات محور إدارة المعرفة

للتأكد من الصدق الداخلي لعبارات محور إدارة المعرفة، نقوم أولاً بالتأكد من الصدق الداخلي لعبارات كل بعد من أبعاده الخمسة، بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية له على النحو التالي:

- الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول

- الجدول رقم (05): الصدق الداخلي لعبارات بعد "تشخيص المعرفة"

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	يتم الاعتماد على شبكة الانترنت في استكشاف المعرفة.	0.622**	0.000
02	يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر داخلية.	0.710**	0.000
03	السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.	0.535**	0.000
04	يتم رصد المعرفة المتخصصة من المنظمات التعليمية الأخرى (جامعات، معاهد).	0.687**	0.000
05	هناك مواكبة دائمة للمعرفة المتاحة والحديثة.	0.691**	0.000

** دالة إحصائية عند المستوى 0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS

يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تشخيص المعرفة والدرجة الكلية له وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أنّ قيم معاملات الارتباط تتراوح بين (0.535 و 0.710) هي جميعاً موجبة، كما أنّ مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 مما يدل على أنّ عبارات البعد الأول صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لعبارات بعد "توليد المعرفة"

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
06	يتفاعل الأساتذة فيما بينهم لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم.	0.725**	0.000
07	تشجع الجامعة الأساتذة على استمرار التعلم والتطوير لمهاراتهم وقدراتهم.	0.869**	0.000
08	تقوم الجامعة بمختلف النشاطات العلمية (مؤتمرات، ملتقيات، ندوات، أيام دراسية).	0.714**	0.000
09	تقدم الجامعة التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي.	0.813**	0.000
10	تعتمد عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات.	0.682**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS ** دالة إحصائية عند المستوى 0.01

يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد توليد المعرفة والدرجة الكلية له، وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أنّ قيم معاملات الارتباط تتراوح بين (0.682 و 0.869) وهي جميعها موجبة، كما أنّ مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 وهذا يعني أنّ عبارات البعد الثاني صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث

الجدول رقم (07): الصدق الداخلي لعبارات بعد "تخزين المعرفة"

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
11	لدى الجامعة قواعد بيانات تزود بالمعلومات حول المواضيع المختلفة.	0.807**	0.000
12	تعتمد الجامعة على الأرشيف والمستندات الورقية.	0.408**	0.001
13	تولي الجامعة اهتماما بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة.	0.722**	0.000
14	تدون الجامعة مختلف الآراء والتجارب والبحوث.	0.778**	0.000
15	تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشيف الإلكتروني).	0.715**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS ** دالة إحصائياً عند المستوى 0.01 يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تخزين المعرفة والدرجة الكلية لعباراته وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أنّ قيم معاملات الارتباط تتراوح بين (0.408 و 0.807) وهي جميعها موجبة، كما أنّ مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 وهذا يعني أنّ عبارات البعد الثالث صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

- الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع

الجدول رقم (08): الصدق الداخلي لعبارات بعد "توزيع المعرفة"

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
16	تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة.	0.725**	0.000
17	يتم إصدار نشرات ودوريات ومطبوعات علمية مختلفة.	0.719**	0.000
18	تعقد الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية بالجامعة.	0.761**	0.000
19	تستعمل الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	0.730**	0.000
20	تقوم الجامعة بفتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبراتها.	0.648**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS ** دالة إحصائياً عند المستوى 0.01

يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد توزيع المعرفة والدرجة الكلية لعباراته وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين (0.648 و 0.761) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 وهذا يعني أن عبارات البعد الرابع صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

- الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس

الجدول رقم (09): الصدق الداخلي لعبارات بعد "تطبيق المعرفة"

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
21	تعقد الجامعة دورات تدريبية من طرف الأساتذة ذوي الخبرة والكفاءة.	0.874**	0.000
22	يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر.	0.848**	0.000
23	لا يواجه الأساتذة صعوبة في إيصال معارفهم.	0.608**	0.000
24	تستفيد الجامعة من معارف وخبرات الأساتذة.	0.803**	0.000
25	تتوفر الجامعة على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة.	0.804**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS ** دالة إحصائية عند المستوى 0.01

يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تطبيق المعرفة والدرجة الكلية لعباراته وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين (0.608 و 0.874) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 وهذا يعني أن عبارات البعد الخامس صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

ب-الصدق الداخلي لعبارات محور جودة خدمات التعليم العالي

الجدول رقم (10): الصدق الداخلي لعبارات محور "جودة خدمات التعليم العالي"

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
26	يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم.	0.464**	0.000
27	تقدم مكتبة الجامعة خدمات معتبرة وكافية للأساتذة.	0.592**	0.000
28	تقدم الجامعة خدمات إلكترونية للأساتذة عبر الموقع الإلكتروني.	0.522**	0.000
29	يستخدم الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة.	0.461**	0.000
30	أسلوب التعامل بين الأساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل.	0.346**	0.005
31	يتوفر نظام اتصالات فعال بين الجهاز الإداري والأساتذة.	0.762**	0.000
32	هياكل (أقسام، مدرجات) تقديم الخدمة بالجامعة يتناسب مع إمكانية التوسع مستقبلاً.	0.746**	0.000
33	تتميز التجهيزات المادية بالملاءمة والحداثة.	0.673**	0.000
34	توفر الجامعة التسهيلات المناسبة لتحضير مختلف المناهج الدراسية.	0.738**	0.000
35	توجد تعليمات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها المتوقعة.	0.686**	0.000
36	الالتزام بثهيئة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر.	0.803**	0.000
37	تحرص الجامعة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها اتجاه الأساتذة.	0.827**	0.000
38	فتح قنوات التواصل بين الإدارة والأساتذة.	0.731**	0.000
39	سرعة الإدارة في الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة من طرف الأساتذة.	0.756**	0.000
40	الاهتمام باستفسارات وشكاوي الأساتذة وسرعة معالجتها.	0.740**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS ** دالة إحصائياً عند المستوى 0.01

يبين الجدول أعلاه معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية لعباراته

وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين (0.346 و 0.827) وهي جميعها

موجبة، كما أنّ مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 وهذا يعني أنّ عبارات المحور الثاني صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

3- الاتساق البنائي:

ونعني به مدى الاتساق بين المحور والأبعاد المشكلة له، وبين محاور الاستبيان ككل.

أ- الاتساق البنائي لأبعاد محور إدارة المعرفة

الجدول رقم (11): الاتساق البنائي لأبعاد إدارة المعرفة

المستوى المعنوية	معامل الارتباط	العنوان	البعد
0.000	0.433**	تشخيص المعرفة	البعد الأول
0.000	0.823**	توليد المعرفة	البعد الثاني
0.000	0.835**	تخزين المعرفة	البعد الثالث
0.000	0.863**	توزيع المعرفة	البعد الرابع
0.000	0.842**	تطبيق المعرفة	البعد الخامس

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS ** دالة إحصائياً عند المستوى 0.01 يبين الجدول أعلاه معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد محور إدارة المعرفة والدرجة الكلية لهذا المحور وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أنّ قيم معاملات الارتباط تتراوح بين (0.433 و 0.863) وهي جميعها موجبة تدل على وجود ارتباط قوي، كما أنّ مستوى المعنوية لكل بعد أقل من 0.01 وهذا يعني أنّ أبعاد المحور الأول صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

أ- الاتساق البنائي بين محاور الاستبيان

الجدول رقم (12): الاتساق البنائي بين المحور الأول والثاني

المستوى المعنوية	معامل الارتباط	العنوان	المحور
0.000	0.677**	إدارة المعرفة	المحور الأول
0.000	0.677**	جودة خدمات التعليم العالي	المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS ** دالة إحصائياً عند المستوى 0.01

يبين الجدول في الأعلى معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية لعبارات الاستبيان، حيث يتضح أنّ قيم معاملات الارتباط جميعها موجبة تدل على وجود ارتباط طردي متوسط، كما أنّ مستوى المعنوية لكل محور أقل من 0.01 وهذا يعني أنّ محاور الاستبيان صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

ثانياً: ثبات الاستبيان

يقصد بالثبات: "أن يعطي الاختبار نفس النتائج باستمرار، إذا استخدم أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة"¹، بعبارة أخرى ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة. ومعامل الثبات ألفا كرونباخ يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، فكلما اقتربت قيمته من الواحد كان معامل الثبات جيّد، وكلما اقتربت قيمته من الصفر كان ضعيف، حيث يمكننا الحكم على الاستبيان بأنّه يتمتع بدرجة عالية من الثبات إذا كانت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر من 0.6، وللتأكد من ذلك قمنا بحساب معامل الثبات باستخدام SPSS لكل من المتغيرين، وكذا الثبات لجميع المحاور كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

المحاور	العنوان	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	إدارة المعرفة	0.910
المحور الثاني	جودة خدمات التعليم العالي	0.908
جميع المحاور		941.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ:

- معامل الثبات بالنسبة للمحور الأول (إدارة المعرفة) تجاوز القيمة المقبولة إحصائياً والمقدرة بـ 0.6 حيث بلغ 0.910 بمعنى أنّ معدل ثبات المحور الأول مرتفع.
- معامل الثبات بالنسبة للمحور الثاني (جودة خدمات التعليم العالي) تجاوز القيمة المقبولة إحصائياً وبالبالغة 0.6 حيث بلغ 0.908 بمعنى أنّ معدل ثبات المحور الثاني مرتفع.

¹ فاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 165.

- معامل الثبات بالنسبة لجميع المحاور تجاوز القيمة المقبولة إحصائياً، والمقدرة بـ 0.6 حيث بلغ 0.801 بمعنى أنّ معدل ثبات جميع المحاور مرتفع.

وبهذا نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان، وأنّه قابل للتوزيع في صورته النهائية والاعتماد عليه كأداة لهذه الدراسة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية للدراسة

بعد فحص جميع الاستبيانات المسترجعة، قمنا بتفريغ وإدخال البيانات في الحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والذي يرمز له اختصاراً بـ SPSS، والذي يحتوي على مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي، ومن خلاله فقد استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية:

أولاً: المدى

بالرغم من سهولة وبساطة حساب المدى إلاّ أنّه يعتبر من مقاييس التشتت غير الدقيقة كونه يعتمد على القيم المتطرفة فقط و يهمل بقية القيم بينهما، وهو يمثل " الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة بين البيانات المعنية"¹. ولأننا اعتمدنا على سلم Likert الخماسي فقد بلغ المدى قيمة ثابتة تساوي 1.8، تساعدنا في الحكم على دلالة المتوسط الحسابي عن طريق معرفة المجال أو الفئة التي ينتمي إليها.

ولمعرفة وتحديد المتوسط الحسابي للعينة والذي يعتبر أحد المؤشرات الإحصائية، يجب أولاً وضع الحدود العليا والدنيا لمقياس Likert الخماسي، وهذا بحساب المدى بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المقياس أي: (4=1-5)، ثم تقسيمه على عدد الدرجات للحصول على طول الفئة أي: (0.8=5/4) ثم نضيف هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي 1 فالحد الأعلى للفئة الأولى إذن يحسب كما يلي: (1.8=0.8+1)، وعليه تتحدد فئات مقياس Likert الخماسي كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (14): فئات مقياس Likert الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	المجال	الدرجات	الوزن	مستوى الأهمية
الأولى	[1 - 1.8]	غير موافق بشدة	01	مستوى منخفض جداً
الثانية] 2.6 - 1.8]	غير موافق	02	مستوى منخفض
الثالثة] 3.4 - 2.6]	محايد	03	مستوى متوسط
الرابعة] 4.2 - 3.4]	موافق	04	مستوى مرتفع
الخامسة	[5 - 4.2]	موافق بشدة	05	مستوى مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس Likert الخماسي.

¹ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، مرجع سبق ذكره، ص: 155.

ثانيا: معامل الارتباط بيرسون " Pearson "

لدراسة العلاقة بين المتغيرات ودرجة الارتباط، والتأكد من صدق الاتساق الداخلي والاتساق البنائي للاستبيان.

ثالثا: معامل الثبات ألفا كرونباخ " Cronbach'Alphas "

للتأكد من ثبات عبارات الاستبيان.

رابعا: التكرارات والنسب المئوية

لوصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة.

خامسا: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان، ومعرفة مقدار تشتت الإجابات.

سادسا: الانحدار الخطي المتعدد

يأخذ بعين الاعتبار تأثير متغيرين مستقلين أو أكثر على المتغير التابع، ولقد تم الاعتماد عليه لمعرفة أثر إدارة المعرفة وعملياتها على جودة خدمات التعليم العالي، ومن ثم اختبار الفرضيات المتعلقة بهذا الخصوص.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

سنحاول في هذا المبحث التعرف على الخصائص الشخصية للعينة، وعرض تحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وإبراز أهم نتائج الاستبيان، التي يتم الوصول إليها من خلال تحليل عباراته، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة

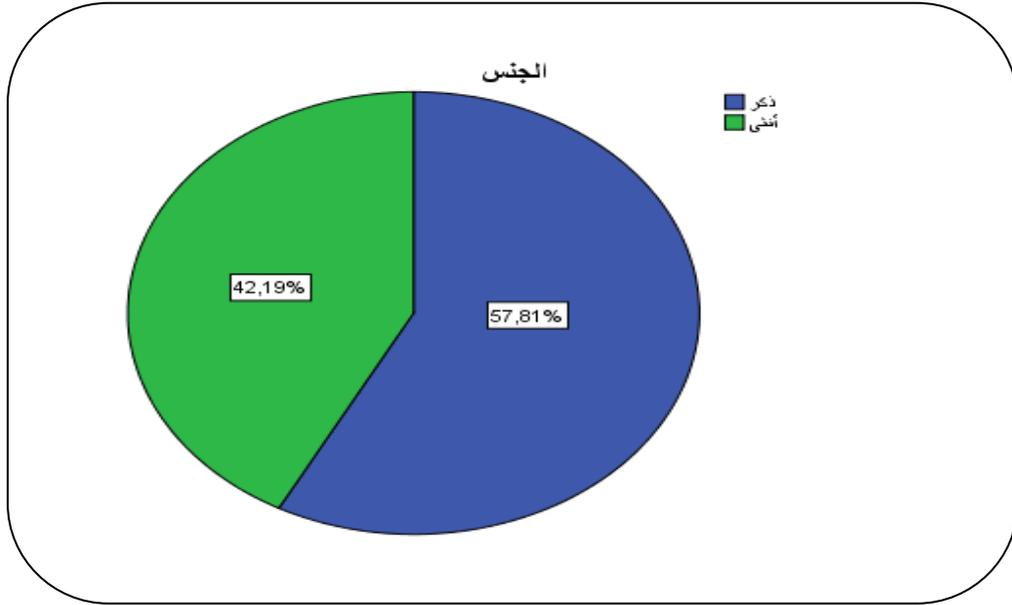
يتضمن الجزء الأول من الاستبيان بيانات نوعية وكمية متعلقة بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة، وسيتم التطرق إليها وتحليلها كما يلي:

أولاً: متغير الجنس**الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس**

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
57.8%	37	ذكر
42.2%	27	أنثى
100%	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS.

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أنّ نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث، حيث بلغ عدد الذكور 37 فردا ما يقارب 57.8% من عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الإناث 27 فردا بنسبة 42.2% من الحجم الإجمالي للعينة، وهي نسب متقاربة نسبيا، وربما يرجع هذا إلى تساوي فرص التوظيف في الجامعة.

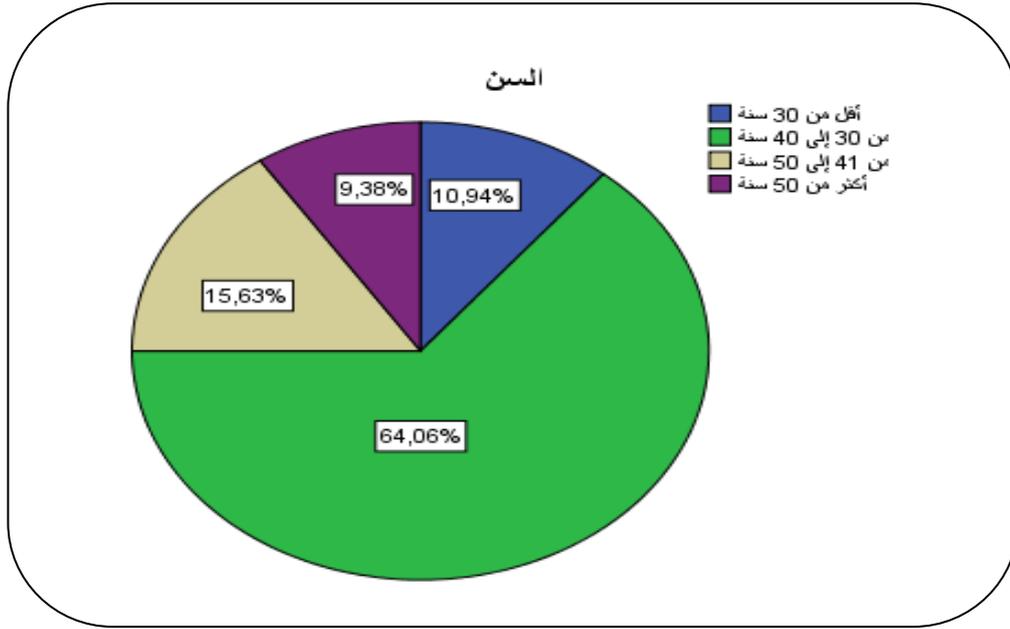
ثانيا: متغير السن

الجدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
10.9%	7	أقل من 30
64.1%	41	من 30 إلى 40
15.6%	10	من 41 إلى 50
9.4%	6	أكثر من 50
100%	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS.

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS.

يتكون أفراد العينة من فئات عمرية مختلفة، حيث يتبين من الجدول والشكل أعلاه أنّ أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة بتكرار 41 فردا وبنسبة مئوية قدرها 64.06%، تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بتكرار 10 أفراد بما نسبته 15.63%، ثم فئة أقل من 30 سنة بنسبة 10.9% (أي 7 أفراد من عينة الدراسة)، وفي الأخير فئة 50 سنة فما فوق بنسبة 9.4%، مما يدل على شبابية أفراد عينة الدراسة وحيويتها، وهذا ينعكس إيجابا على خدمات التعليم العالي.

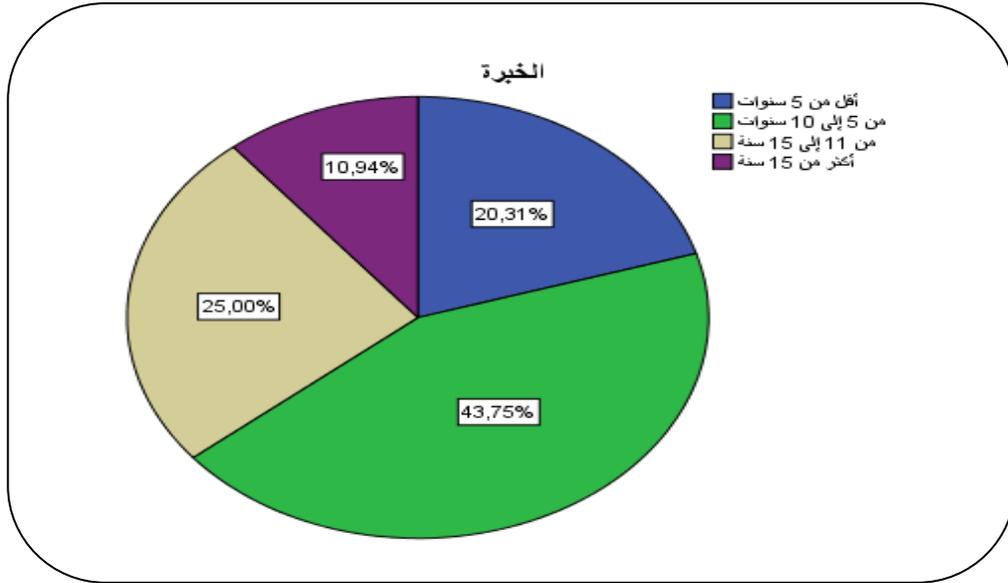
ثالثا: متغير الخبرة

الجدول رقم (17): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة
20.3%	13	أقل من 5 سنوات
43.8%	28	من 5 إلى 10 سنوات
25%	16	من 11 إلى 15 سنة
10.9%	7	أكثر من 15 سنة
100%	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS.

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS.

يتضح أنّ أكبر نسبة من أفراد العينة لديهم خبرة تتراوح من 5 إلى 10 سنوات حيث بلغت نسبتهم 43.75%، ليأتي بعده الأفراد ذوي خبرة تتراوح من 11 إلى 15 سنة حيث بلغ عددهم 16 فردا بنسبة مئوية 25%، بينما بلغ عدد الأفراد ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات 13 فردا بما نسبته 20.31%، وفي الأخير بلغ عدد الأفراد ذوي الخبرة أكثر من 15 سنة 7 أفراد بما يعادل 10.94% من إجمالي أفراد العينة، وهذا ما يؤكد حداثة القطب الجامعي تاسوست، ومنه يمكننا الخروج بمحصلة مفادها أنّ العينة المدروسة لديها خبرة في مجال التعليم العالي، وهذا يعتبر عاملا إيجابيا لمؤسسة التعليم العالي في تحسين جودتها.

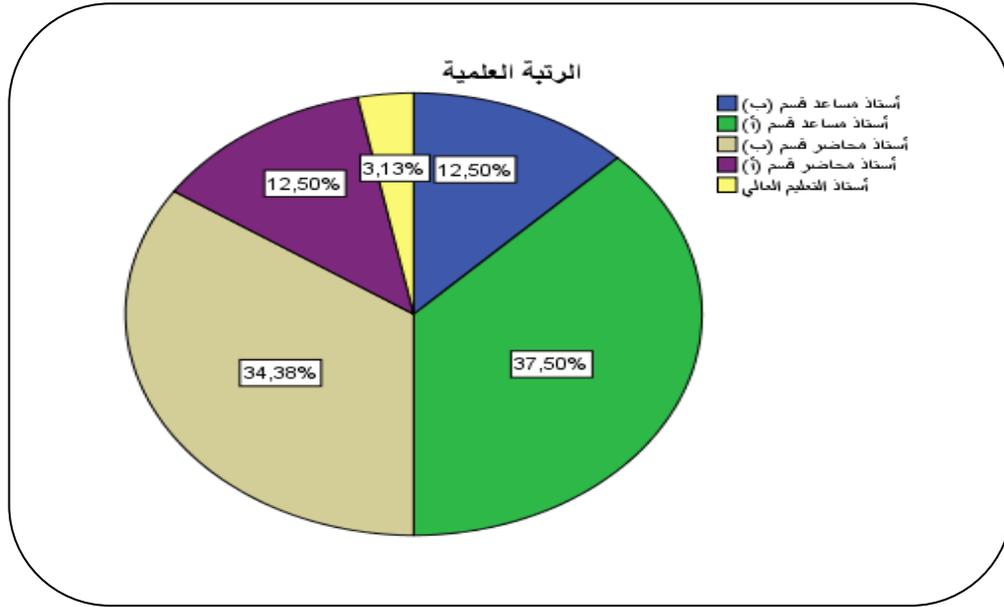
رابعا: متغير الرتبة العلمية

الجدول رقم (18): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية

النسبة المئوية	التكرار	الرتبة العلمية
12.5%	8	أستاذ مساعد قسم (ب)
37.5%	24	أستاذ مساعد قسم (أ)
34.4%	22	أستاذ محاضر قسم (ب)
12.5%	8	أستاذ محاضر قسم (أ)
3.1%	2	أستاذ التعليم العالي
100%	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS.

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS .

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أنّ أفراد عينة الدراسة يتوزعون بنسب متفاوتة بين الرتب العلمية المعتمدة في الجامعة، حيث أنّ ما نسبته 37.50% أي 24 فرداً من أفراد عينة الدراسة تتمثل في أساتذة مساعدين قسم (أ) وهي الرتبة العلمية الغالبة في الجامعة، وما نسبته 34.38% أي 22 فرداً تمثل أساتذة محاضرين قسم (ب)، وما نسبته 12.50% أي 8 أفراد لكل من أساتذة مساعدين قسم (ب)، أساتذة محاضرين قسم (أ)، وفي الأخير ما نسبته 3.1% أساتذة التعليم العالي.

المطلب الثاني: تحليل عبارات محاور الاستبيان

أولاً: عرض وتحليل إجابات الأفراد حول محور إدارة المعرفة

يتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور إدارة المعرفة وذلك فيما يلي:

- تشخيص المعرفة: في هذا البعد تم الاعتماد على خمسة عبارات من 1 إلى 5 والموضحة في

الجدول التالي:

جدول رقم (19): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر تشخيص المعرفة

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	يتم الاعتماد على شبكة الانترنت في استكشاف المعرفة.	4.08	0.860
02	يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر داخلية.	3.44	0.906
03	السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.	4.05	0.653
04	يتم رصد المعرفة المتخصصة من المنظمات التعليمية الأخرى (جامعات، معاهد).	3.81	0.941
05	هناك مواكبة دائمة للمعرفة المتاحة والحديثة.	3.76	1.034
المجموع		3.83	0.578

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح أنّ النتائج الإحصائية على مستوى العبارات كانت كما يلي:

- العبارة 1:** لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 4.08 والذي ينتمي إلى المجال 3.40 إلى 4.20 والذي يدلّ على درجة مرتفعة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 0.860 .
- العبارة 2:** حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 3.44 والذي ينتمي إلى المجال 3.40 إلى 4.0 والذي يدلّ على درجة مرتفعة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 0.906 .
- العبارة 3:** هذه العبارة حصلت على متوسط حسابي قيمته 4.05 والذي ينتمي إلى المجال 3.40 إلى 4.20 والذي يدلّ على درجة مرتفعة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، مع انحراف معياري بلغ 0.653 .
- العبارة 4:** أمّا هذه العبارة فحصلت على متوسط حسابي قيمته 3.81 والذي ينتمي إلى المجال 3.40 إلى 4.20 والذي يدلّ على درجة مرتفعة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 0.941 .
- العبارة 5:** لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 3.76 والذي ينتمي إلى المجال 3.40 إلى 4.20 والذي يدلّ على درجة مرتفعة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، بحيث بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.034 .

أما المتوسط الحسابي لمجموع عبارات بعد تشخيص المعرفة بلغت قيمته 3.83 والذي ينتمي إلى المجال 3.40 إلى 4.20 والذي يدلّ على درجة مرتفعة من الموافقة، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.578، وهذا ما يدلّ على أنّ واقع ممارسة إدارة المعرفة فيما يتعلق بتشخيص المعرفة بجامعة جيجل القطب الجامعي تأسوست كان مرتفعاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- توليد المعرفة: في هذا البعد تم الاعتماد على خمسة عبارات من 6 إلى 10 والموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(20): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر توليد المعرفة

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
06	يتفاعل الأساتذة فيما بينهم لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم.	2.92	1.145
07	تشجع الجامعة الأساتذة على استمرار التعلم والتطوير لمهاراتهم وقدراتهم.	2.95	1.227
08	تقوم الجامعة بمختلف النشاطات العلمية (مؤتمرات، ملتقيات، ندوات، أيام دراسية).	3.75	1.069
09	تقدم الجامعة التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي.	2.67	1.273
10	تعتمد عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات.	2.66	0.995
	المجموع	2.99	0.875

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح أنّ النتائج الإحصائية على مستوى العبارات كانت كما يلي:

العبارة 6: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.92 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وانحراف المعياري قدره 1.145 .

العبارة 7: حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.95 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.227 .

العبارة 8: هذه العبارة حصلت على متوسط حسابي قيمته 3.75 والذي ينتمي إلى المجال 3.40 إلى 4.20 والذي يدلّ على درجة مرتفعة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، مع انحراف معياري بلغ 1.069 .

العبارة 9: أمّا هذه العبارة فحصلت على متوسط حسابي قيمته 2.67 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 1.273 .

العبارة 10: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.66 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، بحيث بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 0.995 .

أمّا المتوسط الحسابي لمجموع عبارات بعد توليد المعرفة بلغت قيمته 2.99 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.875، وهذا ما يدل على أنّ واقع ممارسة إدارة المعرفة فيما يتعلق بتوليد المعرفة بجامعة جيجل القطب الجامعي تأسوست كان متوسطاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- **تخزين المعرفة:** في هذا البعد تم الاعتماد على خمسة عبارات من 11 إلى 15 والموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(21): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر تخزين المعرفة

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
11	لدى الجامعة قواعد بيانات تزود بالمعلومات حول المواضيع المختلفة.	2.56	1.125
12	تعتمد الجامعة على الأرشيف والمستندات الورقية.	3.45	0.958
13	تولي الجامعة اهتماماً بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة.	2.17	1.062
14	تدون الجامعة مختلف الآراء والتجارب والبحوث.	2.75	1.155
15	تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشيف الإلكتروني).	2.92	1.131
	المجموع	2.77	0.755

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

- من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح أنّ النتائج الإحصائية على مستوى العبارات كانت كما يلي:
- العبارة 11:** لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.56 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 1.125 .
- العبارة 12:** حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 3.45 والذي ينتمي إلى المجال 3.40 إلى 4.20 والذي يدلّ على درجة مرتفعة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 0.958 .
- العبارة 13:** هذه العبارة حصلت على متوسط حسابي قيمته 2.17 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، مع انحراف معياري بلغ 1.062 .
- العبارة 14:** أمّا هذه العبارة فحصلت على متوسط حسابي قيمته 2.75 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 1.155 .
- العبارة 15:** لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.92 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، بحيث بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.131 .
- أمّا المتوسط الحسابي لمجموع عبارات بعد تخزين المعرفة بلغت قيمته 2.77 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.755 ، وهذا ما يدلّ على أنّ واقع ممارسة إدارة المعرفة فيما يتعلق بتخزين المعرفة بجامعة جيجل القطب الجامعي تأسوست كان متوسطاً من وجهة أفراد عينة الدراسة.
- **توزيع المعرفة:** في هذا البعد تم الاعتماد على خمسة عبارات من 16 إلى 20 والموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(22): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر توزيع المعرفة

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
16	تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة.	2.76	1.218
17	يتم إصدار نشرات ودوريات ومطبوعات علمية مختلفة.	3.00	1.127
18	تعقد الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية بالجامعة.	2.89	1.114
19	تستعمل الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	3.23	1.095
20	تقوم الجامعة بفتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبراتها.	2.36	1.132
	المجموع	2.85	0.815

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح أنّ النتائج الإحصائية على مستوى العبارات كانت كما يلي:

العبارة 16: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.76 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 1.218 .

العبارة 17: حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 3.00 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.127 .

العبارة 18: هذه العبارة حصلت على متوسط حسابي قيمته 2.89 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، مع انحراف معياري 1.114 .

العبارة 19: أمّا هذه العبارة فحصلت على متوسط حسابي قيمته 3.23 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 1.095 .

العبارة 20: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.36 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، بحيث بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.132 .

أما المتوسط الحسابي لمجموع عبارات بعد توزيع المعرفة بلغت قيمته 2.85 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.815 ، وهذا ما يدلّ على أنّ واقع ممارسة إدارة المعرفة فيما يتعلق بتوزيع المعرفة بجامعة جيجل القطب الجامعي تأسوست كان متوسطا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- **تطبيق المعرفة:** في هذا البعد تم الاعتماد على خمسة عبارات من 21 إلى 25 والموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(23): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر تطبيق المعرفة

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
21	تعقد الجامعة دورات تدريبية من طرف الأساتذة ذوي الخبرة والكفاءة.	2.47	1.154
22	يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر.	2.12	0.934
23	لا يواجه الأساتذة صعوبة في إيصال معارفهم.	2.67	1.070
24	تستفيد الجامعة من معارف وخبرات الأساتذة.	2.72	1.105
25	تتوفر الجامعة على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة.	2.51	1.054
	المجموع	2.50	0.837

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح أنّ النتائج الإحصائية على مستوى العبارات كانت كما يلي:

العبارة 21: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.47 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 1.154 .

العبارة 22: حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.12 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 0.934 .

العبارة 23: هذه العبارة حصلت على متوسط حسابي قيمته 2.67 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، مع انحراف معياري بلغ 1.070 .

العبارة 24: أمّا هذه العبارة فحصلت على متوسط حسابي قيمته 2.72 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 1.105 .

العبارة 25: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.51 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، بحيث بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.054 .

أمّا المتوسط الحسابي لمجموع عبارات بعد تطبيق المعرفة بلغت قيمته 2.50 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.837 ، وهذا ما يدلّ على أنّ واقع ممارسة إدارة المعرفة فيما يتعلق بتطبيق المعرفة بجامعة جيل القطب الجامعي تأسست كان منخفضاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ثانياً: عرض وتحليل إجابات الأفراد حول محور جودة خدمات التعليم العالي

يتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور جودة خدمات التعليم العالي وذلك فيما يلي:

- **جودة خدمات التعليم العالي:** في هذا البعد تم الاعتماد على خمسة عشرة عبارات من 26 إلى 40 والموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(24): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر جودة خدمات التعليم العالي

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
26	يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم.	3.34	1.011
27	تقدم مكتبة الجامعة خدمات معتبرة وكافية للأساتذة.	2.61	1.093
28	تقدم الجامعة خدمات إلكترونية للأساتذة عبر الموقع الإلكتروني.	2.62	1.133
29	يستخدم الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة.	2.56	0.957
30	أسلوب التعامل بين الأساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل.	3.66	0.912
31	يتوفر نظام اتصالات فعال بين الجهاز الإداري والأساتذة.	2.78	1.119
32	هياكل (أقسام، مدرجات) تقديم الخدمة بالجامعة يتناسب مع إمكانية التوسع مستقبلاً.	2.36	1.104
33	تتميز التجهيزات المادية بالملاءمة والحداثة.	2.12	0.968
34	توفر الجامعة التسهيلات المناسبة لتحضير مختلف المناهج الدراسية.	2.28	0.917
35	توجد تعليمات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها المتوقعة.	2.81	1.111
36	الالتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر.	2.76	1.244
37	تحرص الجامعة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها اتجاه الأساتذة.	2.56	1.111
38	فتح قنوات التواصل بين الإدارة والأساتذة.	2.81	1.167
39	سرعة الإدارة في الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة من طرف الأساتذة.	2.53	1.154
40	الاهتمام باستفسارات وشكاوي الأساتذة وسرعة معالجتها.	2.50	1.084
	المجموع	2.69	0.712

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح أنّ النتائج الإحصائية على مستوى العبارات كانت كما يلي:

العبارة 26: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 3.34 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وانحراف معياري قدره 1.011 .

العبارة 27: حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.61 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.093 .

العبارة 28: هذه العبارة حصلت على متوسط حسابي قيمته 2.62 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، مع انحراف معياري بلغ 1.133 .

العبارة 29: أمّا هذه العبارة فحصلت على متوسط حسابي قيمته 2.56 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 0.957 .

العبارة 30: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 3.66 والذي ينتمي إلى المجال 3.40 إلى 4.20 والذي يدلّ على درجة مرتفعة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، بحيث بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 0.912 .

العبارة 31: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.78 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 1.119 .

العبارة 32: حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.36 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.104 .

العبارة 33: هذه العبارة حصلت على متوسط حسابي قيمته 2.12 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، مع انحراف معياري بلغ 0.968 .

العبارة 34: أمّا هذه العبارة فحصلت على متوسط حسابي قيمته 2.28 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 0.917 .

العبارة 35: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.81 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، بحيث بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.111 .

العبارة 36: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.76 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 1.244 .

العبارة 37: حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.56 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.111 .

العبارة 38: هذه العبارة حصلت على متوسط حسابي قيمته 2.81 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، مع انحراف معياري بلغ 1.167 .

العبارة 39: أمّا هذه العبارة فحصلت على متوسط حسابي قيمته 2.53 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، وبانحراف معياري قدره 1.154 .

العبارة 40: لقد حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته 2.50 والذي ينتمي إلى المجال 1.80 إلى 2.60 والذي يدلّ على درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارات من قبل أفراد العينة، بحيث بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.084 .

أمّا المتوسط الحسابي لمجموع عبارات بعد توزيع المعرفة بلغت قيمته 2.69 والذي ينتمي إلى المجال 2.60 إلى 3.40 والذي يدلّ على درجة متوسطة من الموافقة، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.712 ، وهذا ما يدلّ على أنّ جودة خدمات التعليم العالي بجامعة جيجل كانت متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول في هذا المطلب الأخير من الدراسة الميدانية اختبار فرضيات الدراسة، والذي من خلاله سنقدم أهمّ النتائج التي توصلنا إليها، واقترح بعض التوصيات، بداية سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية أولاً، ثم بعد ذلك الإجابة على الفرضية الرئيسية، وقد جاءت هذه الفرضيات كالتالي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

حيث تتفرع هذه الفرضية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي:

- الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

- الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

- الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

- الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

- الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

من أجل اختبار صحة هذه الفرضيات سنعمد على قاعدة القرار التالية:

- إذا كان مستوى الدلالة sig أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05 نقبل الفرضية الصفرية H_0 .

- إذا كان مستوى الدلالة sig أصغر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05 نقبل الفرضية البديلة H_1 .

أولاً: اختبار الفرضيات الفرعية

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين

جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل -" من وجهة

نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 ولاختبارها قمنا بصياغتها على الشكل التالي:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة

محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة

محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

الجدول رقم(25): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الدلالة الإحصائية	الفرضية
0.977	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ قيمة الدلالة الإحصائية لأثر بعد تشخيص المعرفة على تحسين جودة

خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - تقدر بـ 0.977 وهي أكبر

من 0.05، وهذا يعني عدم وجود أثر دال لهذا البعد على المتغير التابع، أي أنّه ليس هناك مقدار تباين في

تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - مسؤول عنه

هذا البعد، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا يعني:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة

محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل -" من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بأنه ليس هناك واقع لتشخيص المعرفة يؤثر على جودة خدمات

الجامعة، وهذا ما يؤكد لنا عدم وجود خدمات تتناسب ومتطلبات العملية التعليمية، من خدمات إلكترونية

تسهل عمل الأستاذ من جهة وتحصيل المعرفة من جهة أخرى، بالإضافة إلى الاكتشاف والإطلاع الدائم

على المعرفة الحديثة التي لا يمكننا مواكبتها بدون وجود شبكة انترنت متاحة للجميع، وتوفر جهاز مادي

وبشري يساهم في تقديم مختلف الخدمات التعليمية المطلوبة.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى -قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 ولاختبارها قمنا بصياغتها على الشكل التالي:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

الجدول رقم(26): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الدلالة الإحصائية	الفرضية
0.346	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ قيمة الدلالة الإحصائية لأثر بعد توليد المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- تقدر بـ 0.346 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني عدم وجود أثر دال لهذا البعد على المتغير التابع، أي أنّه ليس هناك مقدار تباين في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- مسؤول عنه هذا البعد، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا يعني:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05"

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بعدم وجود واقع لتوليد المعرفة يؤثر على جودة خدمات الجامعة، وهذا راجع لغياب التفاعل بين الأساتذة والإدارة في حل المشاكل التي تواجههم، وأيضاً غياب مختلف الخدمات والتسهيلات التي تدعم البحث العلمي، وتشجع الأساتذة على التعلم وتطوير مهاراتهم وعدم وجود خطة حكيمة لاستقطاب والمحافظة على الكفاءات والطاقات المبدعة.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل -" من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 ولاختبارها قمنا بصياغتها على الشكل التالي:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

الجدول رقم(27): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الدلالة الإحصائية	الفرضية
0.087	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ قيمة الدلالة الإحصائية لأثر بعد تخزين المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - تقدر بـ 0.087 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني عدم وجود أثر دال لهذا البعد على المتغير التابع، أي أنّه ليس هناك مقدار تباين في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - مسؤول عنه هذا البعد، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا يعني:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل -" من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بأنه ليس هناك واقع لتخزين المعرفة يؤثر على جودة خدمات الجامعة، وهذا مرده إلى غياب قواعد بيانات ومعدات ووسائل حفظ المعرفة بطريقة حديثة تسهل الوصول للمعلومات المطلوبة حول مختلف المواضيع بطريقة فعالة تختصر الوقت والجهد، وإهمال الأفراد المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- " من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 ولاختبارها قمنا بصياغتها على الشكل التالي:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

الجدول رقم(28): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الدلالة الإحصائية	الفرضية 4
0.099	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ قيمة الدلالة الإحصائية لأثر بعد توزيع المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- تقدر بـ 0.099 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني عدم وجود أثر دال لهذا البعد على المتغير التابع، أي أنّه ليس هناك مقدار تباين في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- مسؤول عنه هذا البعد، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا يعني:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - " من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بعدم وجود واقع لتوزيع المعرفة يؤثر على جودة خدمات الجامعة، وهذا يعزى إلى عدم وجود تواصل فعّال بين الجهاز الإداري والأساتذة وبين الجامعة والقطاع الخاص، وعدم الاستجابة للمنح البحثية وتوفير فرص إجراء البحوث.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- " من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 ولاختبارها قمنا بصياغتها على الشكل التالي:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

الجدول رقم(29): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

الدلالة الإحصائية	الفرضية
0.323	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ قيمة الدلالة الإحصائية لأثر بعد تطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- تقدر بـ 0.323 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني عدم وجود أثر دال لهذا البعد على المتغير التابع، أي أنّه ليس هناك مقدار تباين في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- مسؤول عنه هذا البعد، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا يعني:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل -" من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بأنّه ليس هناك واقع لتطبيق المعرفة يؤثر على جودة خدمات الجامعة، وهذا يعود إلى عدم تنظيم دورات تدريبية دورية من ذوي الخبرة والكفاءة في مختلف المواضيع التي تدعم الرصيد المعرفي والمهاراتي، مع إهمال وعدم الاستفادة من المبادرات والتوصيات التي يقدمها الباحثون، وغياب مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة.

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية

تنصّ هذه الفرضية على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل-" من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 ولاختبارها قمنا بصياغتها على الشكل التالي:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

الجدول رقم(30): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

الدلالة الإحصائية	R ²	الفرضية
0.384	0.483	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS.

بما أنّ هناك دلالة إحصائية فإن R^2 مختلف عن الصفر، هذا يعني أنّ أبعاد إدارة المعرفة مسؤولة بـ 48.3% في المتغير التابع، أي أنّ 51.7% من التأثير في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- يرجع إلى عوامل أخرى، ولأنّ مستوى الدلالة الإحصائية لأثر إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- تقدر بـ 0.384 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني عدم وجود أثر دال للمتغير المستقل على المتغير التابع، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا يعني:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة"

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بعدم وجود واقع لإدارة المعرفة يؤثر على جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى، لضعف أثر أبعاد إدارة المعرفة (تشخيص، توليد، تخزين، توزيع وتطبيق المعرفة) على جودة خدمات التعليم العالي بجامعة جيجل وهو ما بيناه أعلاه عند تفسيرنا لأثر كل بعد على حدا، وهذا مرده إلى عدم وجود خلية لإدارة المعرفة داخل الجامعة ككل، أو داخل الكليات، فمن المعلوم أن الجامعات الجزائرية في خارج التصنيف العالمي من ناحية جودة الخدمات المقدمة من طرف هذه الأخيرة، كما أنّ عدم الاهتمام بإدارة المعرفة من قبل الإدارة والقائمين عليها جعل منها طرف غير فعّال في معادلة تحسين جودة خدمات التعليم العالي.

خلاصة

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة أثر إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من وجهة نظر الأساتذة، فجاءت الفرضية الرئيسية صحيحة إذ أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي، وهذا ما أثبتته الفرضيات الفرعية التي درست تأثير أبعاد إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة خدمات التعليم العالي، الأمر الذي يؤكد لنا واقع الجامعة من خلال رأي الأساتذة الذي صب أغلبيته في إطار عدم وجود إدارة المعرفة وبالتالي لا يمكننا الحكم على جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل - من خلال إدارة المعرفة.

الخاتمة

إنّ بقاء واستمرار منظمات التعليم العالي في ظل التغيرات الحديثة خاصة العولمة يتطلب منها رؤية بعيدة المدى ومقدرة عالية على مواجهة هذه التغيرات، وهذا لا يتأتى إلاّ بتبني أحدث المفاهيم والتركيز على جودة الخدمة التعليمية، وإعادة الاعتبار لتمكين المعرفة بأحدث الطرق والأساليب، وتعتبر إدارة المعرفة من بين الأساليب التي من خلالها يمكن التأثير على جودة الخدمة التعليمية، وهذا ما حاولنا إثباته من خلال دراستنا هاته التي قمنا من خلالها بالتطرق إلى مفهوم إدارة المعرفة كمدخل أساسي من مداخل الإدارة الحديثة وتأثيره على جودة خدمات التعليم العالي، أين قدمناها من خلال جزئين: جزء نظري تناولنا فيه مختلف المفاهيم الأساسية حول المتغيرين، مروراً ببعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، بينما خص الجزء التطبيقي دراسة تحليلية لآراء أساتذة جامعيين حول تأثير إدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي في الجامعة محل الدراسة.

1- نتائج الدراسة النظرية:

- تعدّ إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم وأهم سمات الإدارة الحديثة، التي تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصریح من أجل خلق قيمة مضافة، تؤدي إلى الوصول للأهداف بفاعلية وكفاءة، وبشكل يزيد من تحسين الأداء وجودته من خلال السرعة في الاستجابة لمختلف التغيرات الداخلية والخارجية.
- إدارة المعرفة كغيرها من المفاهيم لها أسس تقوم عليها تتمثل في تشخيص المعرفة، توليدها، تخزينها، توزيعها، وتطبيقها.
- صار تبني مفهوم جودة الخدمة مطلب أساسي لدى منظمات التعليم العالي من أجل مواكبة التطور السريع والنهوض بخدماتها للارتقاء بها في ظل التنافس العالمي بين منظمات التعليم العالي، وتلبية حاجات ورغبات كل من الأساتذة والطلبة.
- تعدّ جودة خدمات التعليم العالي أمراً ضرورياً وهاماً لتقديم خدمة تتميز بمجموعة من الخصائص والمزايا الواجب توفرها من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، ويكون الحكم على هذه الجودة من خلال مجموعة من الأبعاد محصورة في: الجوانب المادية الملموسة، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، والتعاطف.

2- نتائج الدراسة الميدانية

- يتضمن متغير إدارة المعرفة خمسة أبعاد بحيث يؤثر كل بعد بدرجة معينة وذلك حسب أفراد عينة الدراسة، إذ يأتي في المرتبة الأولى بعد تشخيص المعرفة بمتوسط حسابي قدره 3.83، ويأتي في المرتبة الثانية بعد توليد المعرفة بمتوسط حسابي قدره 2.99، ويأتي في المرتبة الثالثة بعد توزيع المعرفة بمتوسط حسابي قدره 2.85، ويليه في المرتبة الرابعة بعد تخزين المعرفة بمتوسط حسابي قدره 2.77، بينما جاء في المرتبة الخامسة بعد تطبيق المعرفة بمتوسط حسابي قدره 2.50 .

- يتضمن متغير جودة خدمات التعليم 15 عبارة وقد بلغ متوسطها الحسابي الكلي 2.69 .

- أما فيما يخص اختبار فرضيات الدراسة فقد كانت النتائج كما يلي:

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى الدلالة 0.05 .

3- توصيات الدراسة الميدانية:

- ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطبيق وتحسين جودة خدمات التعليم العالي.
- تفعيل دور عمداء الكليات ورؤساء الأقسام في الجامعة وإعطائهم دورا أكبر في مجال تطوير أعضاء هيئة التدريس ومنحهم صلاحيات لتحسين جودة خدمات التعليم العالي.
- الاستفادة مما يتمتع به أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من خبرات ومهارات، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للإداريين والأساتذة على كيفية العمل وفق مدخل إدارة المعرفة، وتفعيل الأيام الدراسية والحرص على تطبيق مخرجاتها وتوصياتها.
- خلق جو يشجع على الإبداع والابتكار في مجال المعرفة، وتأسيس بيئة تقوم على إدارتها.
- فتح المجال أمام القطاع الخاص من أجل دعم ومساندة أنشطة البحث العلمي، خاصة التطبيقية منها.
- توفير بيئة مناسبة للعمل وفق معايير إدارة المعرفة، من وسائل مبتكرة وتجهيزات مادية وهيكلية مناسبة.
- الالتزام بالتعهدات اتجاه الأساتذة، وتقديم التسهيلات لهم لتحضير مختلف المناهج الدراسية.
- تشجيع البحث العلمي ومخابر البحث من خلال تحريك فرق البحث على إنتاج المعرفة وتطبيقها والاستفادة منها في حل المشكلات، سواء كانت تعليمية أو تنموية.
- ضرورة هيكلة خلية إدارة المعرفة على مستوى الجامعة وتوفير الوسائل اللازمة لها.
- ضرورة هيكلة خلية الجودة على مستوى كل الكليات وتوفير الوسائل اللازمة لها.

4- آفاق الدراسة:

- نرى بأنه يمكن مواصلة البحث في جوانب أخرى لها صلة بموضوعنا وتحتاج إلى تعمق أكثر، وبهذا الصدد يمكننا اقتراح بعض المواضيع التي من شأنها أن تكمل دراستنا ومن بينها ما يلي:
- دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الخدمية.
 - تأثير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على جودة خدمات التعليم العالي.
 - علاقة إدارة المعرفة بالتغيير التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

- 1- إبراهيم الخلوف المكاوي، إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 2- أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، ط9، المكتبة الأكاديمية، الدوحة، قطر، 1994.
- 3- حسن حسين البيلاوي وسلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، ط1، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 4- حميد عبد النبي الطائي و بشير عباس العلاق، تسويق الخدمات، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 5- خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 6- ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 7- زكريا عزام وعبد الباسط حسونة ومصطفى الشيخ، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008.
- 8- سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، جزء1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 9- صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، مراجعة، سعد زناد المحياوي، (ب. ط)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد، العراق، 2005.
- 10- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام برنامج SPSS، ط1، دار الشروق، الأردن، 2007.
- 11- عبد الستار العلي وعامر إبراهيم قنديلجي وغسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 12- فاطمة عوض صابر وميرقت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر، 2002.
- 13- ليث عبد الله القهوي، إستراتيجية إدارة المعرفة و الأهداف التنظيمية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.

- 14- مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 15- محمد عبيدات ومحمد أبو نصّار وعقلة مبيضين ، منهجية البحث العلمي- القواعد والمراحل والتطبيقات- ، ط 2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1999.
- 16- محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- 17- محمد نائف محمود، الاقتصاد المعرفي، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 18- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، ط2، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 19- وصفي عبد الرحمان النعسة، التسويق المصرفي، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 20- يوسف حجيم الطائي ومحمد فوزي العبادي وهاشم فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

المقالات:

- 1- إلهام منصور، "أثر التسويق الداخلي على ضمان جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الموظفين بكلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال بجامعة ورقلة"، مجلة إقتصاديات المال والأعمال، العدد 07، الجزائر، سبتمبر 2018.
- 2- عبد الرزاق حواس، "جودة خدمات التعليم العالي الأبعاد وأساليب القياس"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، العدد 07، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، 2016.
- 3- محمد إبراهيم المدهون ولميس منصور عبد الجواد، "واقع تطبيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية في فلسطين"، مجلة كلية فلسطين التقنية، العدد 3، دير البلح، فلسطين، 11 سبتمبر 2016.
- 4- واضح فواز و نويري مجدي، "إدارة المعرفة أسلوب متكامل للإدارة الحديثة"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 1، الجزائر، مارس 2017.

الرسائل الجامعية:

- 1- توفيق صراع، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي-دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي-، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014.
- 2- حنان رزق الله، أثر التمكين على تحسين الخدمة التعليمية بالجامعة دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2010.
- 3- ريماء علي حلاق، دور إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات من وجهة نظر المديرين والمدرسين في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، كلية التربية، سوريا، 2014.
- 4- سمير مسعي، اقتصاد المعرفة في الجزائر الواقع ومتطلبات التحول دراسة تحليلية مقارنة لواقع اقتصاد المعرفة في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2015.
- 5- صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014.
- 6- عبد الرزاق حواس، مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر، 2016.
- 7- عبد الله وليد المدلل، تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء -دراسة تطبيقية على مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين، 2012.
- 8- ليندة فليسي، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز -دراسة حالة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد بوقرة بومرداس، رسالة ماجستير

غير منشورة، جامعة أمحمد بوقرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بومرداس، الجزائر، 2012.

9- نجوى حرنان، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، الجزائر، 2014.

10- هناء عبد الرؤوف محمد المنيراوي، دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي -دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، كلية التجارة، فلسطين، 2015.

الملتقيات والمؤتمرات والندوات:

1- علي حسين السмир، تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية، المؤتمر الدولي الأول لجمعية المكتبات الأردنية، المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة، عمان، الأردن، 29-31 أكتوبر 2013.

2- علي عزوز، دور مدير المخبر والمجلس العلمي في ديناميكية المخبر، الملتقى الوطني حول آفاق الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 23-24-25-26 أبريل 2012.

3- مناور حداد، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الواقع التحديات المستقبل، المؤتمر العلمي الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 10 - 11 ماي 2010.

النصوص القانونية والوثائق الرسمية:

1- القانون رقم 05/99 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، المادة 02، الجريدة الرسمية، العدد 24، 4 أبريل 1999.

2- مرسوم تنفيذي رقم 03- 279 ، مؤرخ في 2003/08/23 ، تحديد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، المادتين 2، 3، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 51، 2003/08/24.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

LIVRES :

- 1- Uma Sekaran ,Methods For Business A Skill Building Approach , 4th Edition, John Wiley& Son, Inc New York, 2004.

ARTICLES :

- 1- Nadezda Kucaidze , "**Higher Education Service: Conception And Properties**", Social Transformations in Contemporary Society, ISSN 2354-0126 (online), DCA, Lithuania, 2016.
- 2- Pietro Evangelista and others , "**The Adoption of Knowledge Management Systems in Small Firms**", electronic journal of knowledge management, volume 8Issue,Academic conferences ltd, Italy, 2010.

الملاحق

الملحق رقم: (01).

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص تسويق الخدمات

استبيان

تحية طيبة، وبعد :

في إطار تحضير مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات، تم إعداد هذا الإستبيان لغرض جمع بيانات حول "دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي" دراسة حالة جامعة محمد الصديق بن يحيى - قطب تاسوست جيجل -.

وفي سبيل تحقيق ذلك، نرجو منكم الإجابة وبكل موضوعية على فقرات الإستبيان، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لكل فقرة من فقراته، علما بأن المعلومات التي سيتم جمعها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا منا فائق عبارات التقدير والاحترام.

الأستاذ المشرف

هري بلال

من إعداد الطالبتين:

✓ بوطاجين رفيقة.

✓ مناد سارة.

القسم الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى

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

من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

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

من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

4. الرتبة العلمية: أستاذ مساعد قسم (ب) أستاذ مساعد قسم (أ)

أستاذ محاضر قسم (ب) أستاذ محاضر قسم (أ) أستاذ التعليم العالي

القسم الثاني: يشمل محورين، إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي.

أولاً: إدارة المعرفة

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يتم الاعتماد على شبكة الانترنت في استكشاف المعرفة.					
02	يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر داخلية.					
03	السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.					
04	يتم رصد المعرفة المتخصصة من المنظمات التعليمية الأخرى (جامعات، معاهد).					
05	هناك مواكبة دائمة للمعرفة المتاحة والحديثة.					

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	الرقم	البعد
					يتفاعل الأساتذة فيما بينهم لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم.	06	توليد المعرفة
					تشجع الجامعة الأساتذة على استمرار التعلم والتطوير لمهاراتهم وقدراتهم.	07	
					تقوم الجامعة بمختلف النشاطات العلمية (مؤتمرات، ملتقيات، ندوات، أيام دراسية).	08	
					تقدم الجامعة التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي.	09	
					تعتمد عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات.	10	
					لدى الجامعة قواعد بيانات تزود بالمعلومات حول المواضيع المختلفة.	11	تخزين المعرفة
					تعتمد الجامعة على الأرشيف والمستندات الورقية.	12	
					تولي الجامعة اهتماما بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة.	13	
					تدون الجامعة مختلف الآراء والتجارب والبحوث.	14	
					تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشيف الإلكتروني).	15	
					تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة.	16	توزيع المعرفة
					يتم إصدار نشرات ودوريات ومطبوعات علمية مختلفة.	17	
					تعقد الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية بالجامعة.	18	

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	الرقم	البعد
					تستعمل الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	19	توزيع المعرفة
					تقوم الجامعة بفتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبراتها.	20	
					تعقد الجامعة دورات تدريبية من طرف الأساتذة ذوي الخبرة والكفاءة.	21	تطبيق المعرفة
					يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر.	22	
					لا يواجه الأساتذة صعوبة في إيصال معارفهم.	23	
					تستفيد الجامعة من معارف وخبرات الأساتذة.	24	
					تتوفر الجامعة على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة.	25	

ثانياً: جودة خدمات التعليم العالي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	الرقم
					يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم.	26
					تقدم مكتبة الجامعة خدمات معتبرة وكافية للأساتذة.	27
					تقدم الجامعة خدمات إلكترونية للأساتذة عبر الموقع الإلكتروني.	28
					يستخدم الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة.	29

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
30	أسلوب التعامل بين الأساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل.					
31	يتوفر نظام اتصالات فعال بين الجهاز الإداري والأساتذة.					
32	هياكل (أقسام، مدرجات) تقديم الخدمة بالجامعة يتناسب مع إمكانية التوسع مستقبلاً.					
33	تتميز التجهيزات المادية بالملاءمة والحداثة.					
34	توفر الجامعة التسهيلات المناسبة لتحضير مختلف المناهج الدراسية.					
35	توجد تعليمات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها المتوقعة.					
36	الالتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر.					
37	تحرص الجامعة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها اتجاه الأساتذة.					
38	فتح قنوات التواصل بين الإدارة والأساتذة.					
39	سرعة الإدارة في الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة من طرف الأساتذة.					
40	الاهتمام باستفسارات وشكاوي الأساتذة وسرعة معالجتها.					

شكراً جزياً

الملحق رقم: (02).

قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

الرتبة العلمية	إسم ولقب الأستاذ
أستاذ التعليم العالي	البشير مبيروك
أستاذ محاضر قسم (أ)	رتيبة بوهالي
أستاذ محاضر قسم (أ)	صالح حميدات
أستاذ محاضر قسم (ب)	يوسف تبوب
أستاذ محاضر قسم (ب)	صفية درويش

الملحق رقم: (03).

- الاتساق البنائي لمحور إدارة المعرفة.

✓ تشخيص المعرفة.

Corrélations

	المعرفة_تشخيص	المعرفة_إدارة
المعرفة_تشخيص	1	,433**
Corrélation de Pearson		
Sig. (bilatérale)		,000
N	64	64
المعرفة_إدارة	,433**	1
Corrélation de Pearson		
Sig. (bilatérale)	,000	
N	64	64

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

✓ توليد المعرفة.

Corrélations

	المعرفة_توليد	المعرفة_إدارة
المعرفة_توليد	1	,823**
Corrélation de Pearson		
Sig. (bilatérale)		,000
N	64	64
المعرفة_إدارة	,823**	1
Corrélation de Pearson		
Sig. (bilatérale)	,000	
N	64	64

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

✓ تخزين المعرفة.

Corrélations

	المعرفة_تخزين	المعرفة_إدارة
المعرفة_تخزين	1	,835**
Corrélation de Pearson		
Sig. (bilatérale)		,000
N	64	64
المعرفة_إدارة	,835**	1
Corrélation de Pearson		
Sig. (bilatérale)	,000	
N	64	64

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

✓ توزيع المعرفة.

Corrélations

	المعرفة_توزيع	المعرفة_إدارة
المعرفة_توزيع	1	,863**
Corrélation de Pearson		,000
Sig. (bilatérale)		
N	64	64
المعرفة_إدارة	,863**	1
Corrélation de Pearson		,000
Sig. (bilatérale)		
N	64	64

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

✓ تطبيق المعرفة.

Corrélations

	المعرفة_تطبيق	المعرفة_إدارة
المعرفة_تطبيق	1	,842**
Corrélation de Pearson		,000
Sig. (bilatérale)		
N	64	64
المعرفة_إدارة	,842**	1
Corrélation de Pearson		,000
Sig. (bilatérale)		
N	64	64

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

- الاتساق البنائي ما بين المحور الأول والثاني.

Corrélations

	المعرفة_إدارة	التعليم_خدمات_جودة_العالِي
المعرفة_إدارة	1	,677**
Corrélation de Pearson		,000
Sig. (bilatérale)		
N	64	64
التعليم_خدمات_جودة_العالِي	,677**	1
Corrélation de Pearson		,000
Sig. (bilatérale)		
N	64	64

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

- معامل الثبات (ألفا كرونباخ).
✓ محور إدارة المعرفة.

Echelle : alpha المعرفة إدارة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	64	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	64	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,910	25

- ✓ محور جودة خدمات التعليم العالي.

Echelle : alpha العالي التعليم خدمات جودة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	64	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	64	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,908	15

✓ جميع المحاور.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	64	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	64	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,941	40

الملحق رقم: (05).

- تحليل البيانات الشخصية.

✓ الجنس.

Effectifs

Statistiques

الجنس

N	Valide	64
	Manquante	0

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	37	57,8	57,8	57,8
Valide أنثى	27	42,2	42,2	100,0
Total	64	100,0	100,0	

✓ السن.

Effectifs

Statistiques

السن

N	Valide	64
	Manquante	0

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	7	10,9	10,9	10,9
من 30 إلى 40 سنة	41	64,1	64,1	75,0
Valide من 41 إلى 50 سنة	10	15,6	15,6	90,6
أكثر من 50 سنة	6	9,4	9,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

✓ الخبرة.

Effectifs

Statistiques

الخبرة

N	Valide	64
	Manquante	0

الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	13	20,3	20,3	20,3
من 5 إلى 10 سنوات	28	43,8	43,8	64,1
Valide من 11 إلى 15 سنة	16	25,0	25,0	89,1
أكثر من 15 سنة	7	10,9	10,9	100,0
Total	64	100,0	100,0	

✓ الرتبة العلمية.

Effectifs

Statistiques

الرتبة العلمية

N	Valide	64
	Manquante	0

الرتبة العلمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أستاذ مساعد قسم (ب)	8	12,5	12,5	12,5
أستاذ مساعد قسم (أ)	24	37,5	37,5	50,0
Valide أستاذ محاضر قسم (ب)	22	34,4	34,4	84,4
أستاذ محاضر قسم (أ)	8	12,5	12,5	96,9
أستاذ التعليم العالي	2	3,1	3,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

الملحق رقم: (06).

تحليل عبارات الاستبيان.

✓ تحليل عبارات المحور الأول.

➤ تشخيص المعرفة.

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المعرفة استكشاف في الانترنت شبكة على الاعتماد يتم.	64	1,00	5,00	4,0781	,86013
داخلية مصادر من والخبرات المهارات من الاستفادة يتم.	64	2,00	5,00	3,4375	,90633
خارجية مصادر من المعرفة على للحصول السعي.	64	2,00	5,00	4,0469	,65295
جامعات،) الأخرى التعليمية المنظمات من المتخصصة المعرفة رصد يتم (معاهد).	64	1,00	5,00	3,8125	,94070
والحديث المتاحة للمعرفة دائمة مواكبة هناك.	64	1,00	5,00	3,7656	1,03498
المعرفة_ تشخيص	64	2,00	5,00	3,8281	,57775
N valide (listwise)	64				

➤ توليد المعرفة.

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تواجههم التي للمشاكل حلول لإيجاد بينهم فيما الأساتذة يتفاعل.	64	1,00	5,00	2,9219	1,14510
وقدراتهم لمهاراتهم والتطوير التعلم استمرار على الأساتذة الجامعة تشجع.	64	1,00	5,00	2,9531	1,22707
أيام ندوات، ملتقيات، مؤتمرات،) العلمية النشاطات بمختلف الجامعة تقوم (دراسية).	64	2,00	5,00	3,7500	1,06904
العلمي البحث لتدعيم للباحثين والمعنوية المادية التسهيلات الجامعة تقدم.	64	1,00	5,00	2,6719	1,27310
الكفاءات أساس على الاستقطاب عملية تعتمد.	64	1,00	5,00	2,6563	,99553
المعرفة_ توليد	64	1,60	5,00	2,9906	,87464
N valide (listwise)	64				

➤ تخزين المعرفة.

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المختلفة المواضيع حول بالمعلومات تزود بيانات قواعد الجامعة لدى	64	1,00	5,00	2,5625	1,12511
الورقية والمستندات الأرشيف على الجامعة تعتمد	64	1,00	5,00	3,4531	,95833
والمعرفة الخبرة ذوي المتميزين بالأساتذة اهتماما الجامعة تولى	64	1,00	5,00	2,1719	1,06241
والبحوث والتجارب الآراء مختلف الجامعة تدون	64	1,00	5,00	2,7500	1,15470
(الإلكتروني الأرشيف) المعرفة حفظ ووسائل معدات على الجامعة تتوفر	64	1,00	5,00	2,9219	1,13116
المعرفة_تخزين	64	1,00	4,40	2,7719	,75498
N valide (listwise)	64				

➤ توزيع المعرفة.

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المعرفة إلى الوصول تسهل داخلية معلومات شبكة الجامعة تملك	64	1,00	5,00	2,7656	1,21815
مختلفة علمية ومطبوعات ودوريات نشرات إصدار يتم	64	1,00	5,00	3,0000	1,12687
بالجامعة داخلية عمل وورش والندوات الاجتماعات تعقد	64	1,00	5,00	2,8906	1,11437
المعارف لتبادل الإلكترونية الوسائط تستعمل	64	1,00	5,00	3,2344	1,09461
خبراتها من للاستفادة الخاص القطاع أمام المجال بفتح الجامعة تقوم	64	1,00	5,00	2,3594	1,13203
المعرفة_توزيع	64	1,20	4,60	2,8500	,81494
N valide (listwise)	64				

➤ تطبيق المعرفة.

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
والكفاءة الخبرة ذوي الأساتذة طرف من تدريبية دورات الجامعة تعقد	64	1,00	5,00	2,4688	1,15427
مستمر بشكل الباحثون يقدمها التي والبرامج المبادرات تطبيق يتم	64	1,00	4,00	2,1250	,93435
معارفهم إيصال صعوبة في الأساتذة يواجه لا	64	1,00	5,00	2,6719	1,06986
الأساتذة وخبرات معارف من الجامعة تستفيد	64	1,00	5,00	2,7188	1,10509
المعرفة وتطبيق استخدام مستلزمات على الجامعة تتوفر	64	1,00	5,00	2,5156	1,05397
المعرفة_تطبيق	64	1,00	4,60	2,5000	,83723
N valide (listwise)	64				

✓ تحليل عبارات المحور الثاني.

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
وظائفهم مع تتناسب وكفاءات مهارات الأساتذة يملك.	64	1,00	5,00	3,3438	1,01134
للأساتذة وكافية معتبرة خدمات الجامعة مكتبة تقدم.	64	1,00	5,00	2,6094	1,09279
الإلكتروني الموقع عبر للأساتذة إلكترونية خدمات الجامعة تقدم.	64	1,00	5,00	2,6250	1,13389
مبتكرة تعليمية وسائل الأساتذة يستخدم.	64	1,00	4,00	2,5625	,95743
المتبادل بالاحترام يتسم والطلبة الأساتذة بين التعامل أسلوب.	64	1,00	5,00	3,6563	,91233
والأساتذة الإداري الجهاز بين فعال اتصالات نظام يتوفر.	64	1,00	5,00	2,7813	1,11936
التوسع إمكانية مع يتناسب بالجامعة الخدمة تقديم (مدرجات أقسام،) هياكل مستقبلا.	64	1,00	5,00	2,3594	1,10363
والحدثة بالملاءمة المادية التجهيزات تتميز.	64	1,00	5,00	2,1250	,96773
الدراسية المناهج مختلف لتحضير المناسبة التسهيلات الجامعة توفر.	64	1,00	5,00	2,2813	,91667
المتوقعة بمواعيدها الخدمة تقديم تضمن واضحة وإرشادات تعليمات توجد.	64	1,00	5,00	2,8125	1,11091
المخاطر من أمنة تعليمية بيئة بتهيئة الالتزام.	64	1,00	5,00	2,7656	1,24393
الأساتذة اتجاه وتعهداتها بالتزاماتها الوفاء على الجامعة تحرص.	64	1,00	5,00	2,5625	1,11091
والأساتذة الإدارة بين التواصل قنوات فتح.	64	1,00	5,00	2,8125	1,16667
الأساتذة طرف من المطلوبة الإدارية للخدمات الاستجابة في الإدارة سرعة.	64	1,00	5,00	2,5313	1,15427
معالجتها وسرعة الأساتذة وشكوي باستفسارات الاهتمام.	64	1,00	5,00	2,5000	1,08379
العالي_التعليم_خدمات_جودة	64	1,33	4,73	2,6885	,71181
N valide (listwise)	64				

الملحق رقم: (07).

- اختبار الفرضيات.

✓ اختبار الفرضيات الفرعية.

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	,717	,483		1,483	,143
1 المعرفة_تشخيص	,004	,127	,003	,029	,977
المعرفة_توليد	,101	,106	,124	,950	,346
المعرفة_تخزين	,230	,132	,244	1,741	,087

المعرفة_توزيع	,237	,141	,271	1,679	,099
المعرفة_تطبيق	,137	,138	,161	,997	,323

a. Variable dépendante : العالی_التعلیم_خدمات_جودة

✓ اختبار الفرضية الرئيسية.

Régression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,695 ^a	,483	,439	,53337

a. Valeurs prédites : (constantes), المعرفة_تشخيص, المعرفة_تطبيق,

المعرفة_توزيع, المعرفة_تخزين, المعرفة_توليد

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	15,420	5	3,084	10,841	,000 ^b
1 Résidu	16,500	58	,284		
Total	31,920	63			

a. Variable dépendante : العالی_التعلیم_خدمات_جودة

b. Valeurs prédites : (constantes), المعرفة_تشخيص, المعرفة_توليد, المعرفة_تخزين, المعرفة_توزيع,

الملخص:

تعتبر إدارة المعرفة من متطلبات النجاح والريادة بالنسبة لمنظمات التعليم العالي، وهذا ما حاولنا إثباته من خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى معرفة أثر إدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي، فاتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فاعتمدنا فيه على المنهج التحليلي باستخدام الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة طبقية مكونة من 76 أستاذا لاختبار فرضيات الدراسة باستخدام الانحدار المتعدد، اعتمادا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتمثلت أهم النتائج في عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى -قطب تاسوست جيجل- من وجهة نظر الأساتذة، وتم إثبات هذا من خلال الوصول إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة) على جودة خدمات التعليم العالي، وهذا ما يثبت وجود فجوة في الجامعة محل الدراسة تتمثل في عدم تطبيقها لإدارة المعرفة.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، خدمة التعليم العالي، جودة خدمات التعليم العالي.

Abstract:

The knowledge management considered one of the success requirements of the higher education organizations, that's what we tried to establish through this study which aimed to discover the effect of the knowledge management on the quality of higher education services. In this study we followed the descriptive method in the théorique side, and the analytical method in the application side using the questionnaire that we distributed on a sample of 76 professor to test the hypothesis of the study using the multiple regression, based on the statistical package for the social sciences (SPSS), the most important result was the absence of the statically significant effects of the knowledge management on the services of the higher education in Mohammed Saddik Ben Yahia University of Jijel- Tassoust pole- from the professor's point of view, that was proved though the absence of the statically significant effect for the knowledge management operations (create, storage, transfer and applying knowledge) on the quality of the higher education services, this proves that there is a gap in the university under study, which is not applied to knowledge management.

Keywords: knowledge, knowledge management, higher education service, quality of higher education services.