



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الموضوع

دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي

حالة كلية الآداب واللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

تحت إشراف:

د. مهديد فاطمة الزهراء

من إعداد الطالبين:

- محمادي زهير

- بن احسن سعيد

رئيسا	أستاذ محاضر - أ -	بن أحسن حسن صلاح الدين
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر -أ-	مهديد فاطمة الزهراء
مناقشا	أستاذ محاضر - أ -	ججيق زكية

السنة الجامعية 2022/2021

## إهداء

اللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، نحمد الله عز وجل

الذي وفقنا إلى إنجاز هذا العمل المتواضع.

اللهم صلي وسلم وزد وبارك على سيدنا وحبيبنا وقائدنا وقدوتنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى والدي العزيزين

إلى زوجتي وأولادي

إلى كل الإخوة والأخوات والأحباب

## شكر و تقدير

مصادقا لقوله تعالى " :وَلَيْتُنَّ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ " صدق الله العظيم.

من لم يشكر الناس لم يشكر الله

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل المتواضع،

نشكر الأستاذة المشرفة " أ.د.مهديده " التي لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها القيمة

وكانت عوننا وسندا لنا في كل وقت.

إلى جميع أساتذة قسم علوم التسيير

جازاهم الله خيرا

إلى كل من ساعدنا من زملاء في هذا العمل المتواضع

نشكر جميع من كان بمثابة الدعم المعنوي لإتمام هذا العمل.

شكرا



المُلخَص

ملخص

تعتبر إدارة المعرفة من متطلبات الاستمرارية والنجاح بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي، وهذا ما حاولنا إثباته من خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى معرفة أثر عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على تحسين جودة خدمة التعليم العالي، فقد تم استخدام استبيان تم توزيعه على 76 أستاذا، للجواب عن الإشكالية المطروحة ولاختبار الفرضيات تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي كلية الآداب واللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

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

**RESUMET :**

La gestion des connaissances est l'une des conditions de continuité et de réussite des établissements d'enseignement supérieur.

C'est ce que nous avons essayé de prouver à travers cette étude, qui visait à Connaître l'impact des processus de gestion des connaissances (Diagnostic des Connaissances, génération des connaissances, stockage des connaissances, diffusion des connaissances, application des connaissances) pour améliorer la qualité de service de l'enseignement supérieur en utilisant le questionnaire qui a été distribué aux membres de la communauté d'étude et à l'estimateur Leur nombre est de 76 enseignants, pour répondre au du problème posé et tester les hypothèses, en utilisant les moyens statistiques Paquet statistique pour les sciences sociales (SPSS).

Il existe un effet statistiquement significatif des processus de gestion des connaissances sur l'amélioration de la qualité des services de l'enseignement supérieur Faculté des Lettres et des Langues, Université Mohamed Bachir El Ibrahimi - Bordj Bou Arreridj -

**Mots-clés :** Enseignement supérieur, gestion des connaissances, qualité du service de l'enseignement supérieur.

# قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتوى
	إهداء
	شكر
I	ملخص
II	قائمة المحتويات
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الجداول
VII	قائمة الملاحق
أ-ح	مقدمة عامة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة</b>	
8	تمهيد
09	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة
09	المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة
13	المطلب الثاني: أهمية وأهداف إدارة المعرفة
15	المطلب الثالث: عمليات إدارة المعرفة
17	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة خدمة التعليم العالي
17	المطلب الأول: مفهوم خدمات التعليم العالي
21	المطلب الثاني: مفهوم جودة خدمات التعليم العالي
23	المطلب الثالث: أبعاد جودة خدمات التعليم العالي
27	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
27	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي
29	المطلب الثاني: أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة
30	المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة</b>	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: منهج الدراسة
34	المطلب الأول: طريقة ومتغيرات الدراسة
37	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
44	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية للدراسة



## قائمة المحتويات

45	المبحث الثاني :عرض نتائج الدراسة وتحليلها
45	المطلب الأول: تحليل خصائص مجتمع الدراسة
49	المطلب الثاني: تحليل عبارات محاور الاستبيان
54	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
55	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية
58	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية
65	خلاصة الفصل
67	خاتمة
71	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة

الأشكال والجداول

والملاحق

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ث	نموذج الدراسة	01
17	عمليات إدارة المعرفة	02
35	أقسام كلية الآداب و اللغات	03
36	مجتمع الدراسة	04
46	توزيع الأفراد حسب الجنس	05
47	توزيع الأفراد حسب السن	06
48	توزيع أفراد مجتمع الدراسة الخبرة	07
49	توزيع الأفراد حسب الرتبة	08

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة	36
02	مقياس Likert الخماسي	37
03	الصدق الداخلي لعبارات بعد "تشخيص المعرفة"	38
04	الصدق الداخلي عبارات بعد "توليد المعرفة"	39
05	الصدق الداخلي عبارات بعد "تخزين المعرفة"	39
06	الصدق الداخلي عبارات بعد "توزيع المعرفة"	40
07	الصدق الداخلي عبارات بعد "تطبيق المعرفة"	41
08	الصدق الداخلي عبارات محور "جودة خدمة التعليم العالي"	42
09	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاوير الاستبيان	43
10	فئات مقياس Likert الخماسي ودلالاتها	44
11	توزيع الأفراد حسب متغير الجنس	45
12	توزيع الأفراد حسب متغير السن	46
13	توزيع الأفراد حسب متغير الخبرة	47
14	توزيع الأفراد حسب متغير الرتبة	48
15	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد تشخيص المعرفة	49
16	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد توليد المعرفة	50
17	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد تخزين المعرفة	51
18	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد توزيع المعرفة	51
19	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد تطبيق المعرفة	52
20	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات محور جودة خدمة التعليم العالي	53
21	مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة	56
22	نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة عمليات إدارة المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي	57

58	نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة تشخيص المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي	23
59	نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة توليد المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي	24
60	تحليل الانحدار البسيط لعلاقة تخزين المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي	25
62	نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة توزيع المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي	26
63	نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة تطبيق المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي	27

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
	الاستبيان	01
	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.	02
	مخرجات spss	03
	الهيكل التنظيمي لكلية الآداب و اللغات	04

# مقدمة عامة

### مقدمة

أدت التغيرات الحالية والتيارات الفكرية المعاصرة، إلى ظهور قوى أثرت على الاقتصاد العالمي، منها العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا التوجه نحو الاقتصاد المعرفي، أي التحول من منظور الاقتصاديات والمؤسسات نحو الموارد اللامادية الموارد المعرفية، وتزايد الاهتمام بها، حيث أصبحت المعرفة المصدر الأساسي والأكثر أهمية باعتبارها مصدرا للثروة والبقاء والاستمرارية والتميز.

تعد المعرفة في عصر المعلومات والمعرفة التي نعيشها الآن عاملا هاما في نجاح كل من الفرد والمؤسسة، حيث أصبحت تحل محل عوامل الإنتاج، والقيم غير الملموسة للمعرفة تجعل قيمة المؤسسات الناجحة تكمن في قدرتها على اكتساب المعرفة وتوليدها، توزيعها، وتطبيقها استراتيجيا وعلميا، وليس في قيمة الأصول الثابتة من مباني وآلات وما إلى ذلك.

إن إدارة المعرفة تعد أحد التطورات الفكرية المعاصرة ذات الأثر الفعال على نجاح الأعمال والمؤسسات التعليمية، انطلاقا من مفهوم رأس المال الفكري لأن إدارة المعرفة تؤسس فكرة مفاده أن المؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة بكل ما تشمله من براءات اختراع المعلومات خاصة بالمجال الذي تعمل فيه، كذلك الحصول على المعرفة وإنشائها واختيارها، تنظيمها وتوزيعها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات والمعارف التي تمتلكها لم لها من فوائد وإيجابيات في اتخاذ القرار، حل المشاكل الإدارية، زيادة الكفاءة والفعالية وتحسين جودة المخرجات، زيادة الإنتاجية وتحسين الإبداع، والأهم التأقلم مع التغيرات الآنية والمستقبلية.

أصبح الاهتمام بموضوع تحسين جودة التعليم العالي يشكل تحديا وأحد المفاهيم الهامة اليوم في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعولمة، ولهذا على مؤسسات التعليم العالي إدخال في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسات التعليم في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي، والاهتمام بجودة التكوين والتعليم من أجل الارتقاء إلى أعلى المعايير الدولية من أجل تحقيق طموحات مرجوة أو مستهدفة نحو استثمار بشري ذو نوعية عالية.

### 1- إشكالية الدراسة

نظرا لأهمية دور المنظمات التعليمية في توفير حاجيات المجتمع من الخدمات التعليمية خاصة منظمات التعليم العالي، بما يساهم في توفير المورد البشري المؤهل في مختلف القطاعات، فقد عانت



منظمات التعليم العالي من مشكلة تحسين جودة خدماتها في الوقت الراهن، حيث تشير الدراسات الحديثة إلى أهمية العنصر البشري وضرورة الاستثمار فيه، إذ أنه يمثل قوة فكرية ومعرفية تساعد في إدارة المنظمات بجميع أنواعها، وقد بدأ انتشار مفهوم المعرفة وتطبيقاته على نطاق واسع في مختلف المنظمات، إلا أن البحوث والتطبيقات لهذا المفهوم في منظمات التعليم العالي محتشمة وغير كافية.

مما سبق، وباعتبار المعرفة في منظمات التعليم العالي هي مصدر تحسين العملية التعليمية والارتقاء بجودة مخرجاتها، فقد وقع اختيارنا على كلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- لإجراء الدراسة الميدانية بغية الإجابة على إشكالية البحث المعبر عنها بالتساؤل الرئيس التالي: "ما أثر إدارة المعرفة على جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية"

وتتبع من هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بإدارة المعرفة؟

- فيما تتمثل جودة خدمة التعليم العالي؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي

بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية؟

## 2- فرضيات الدراسة

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

### الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي

بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند

مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

ومن أجل التأكد والتحقق من هذه الفرضية قمنا بتقسيمها إلى فرضيات فرعية وهي كالاتي:

**الفرضية الفرعية الأولى:**

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

**الفرضية الفرعية الثانية :**

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

**الفرضية الفرعية الثالثة :**

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

**الفرضية الفرعية الرابعة :**

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

**الفرضية الفرعية الخامسة :**

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

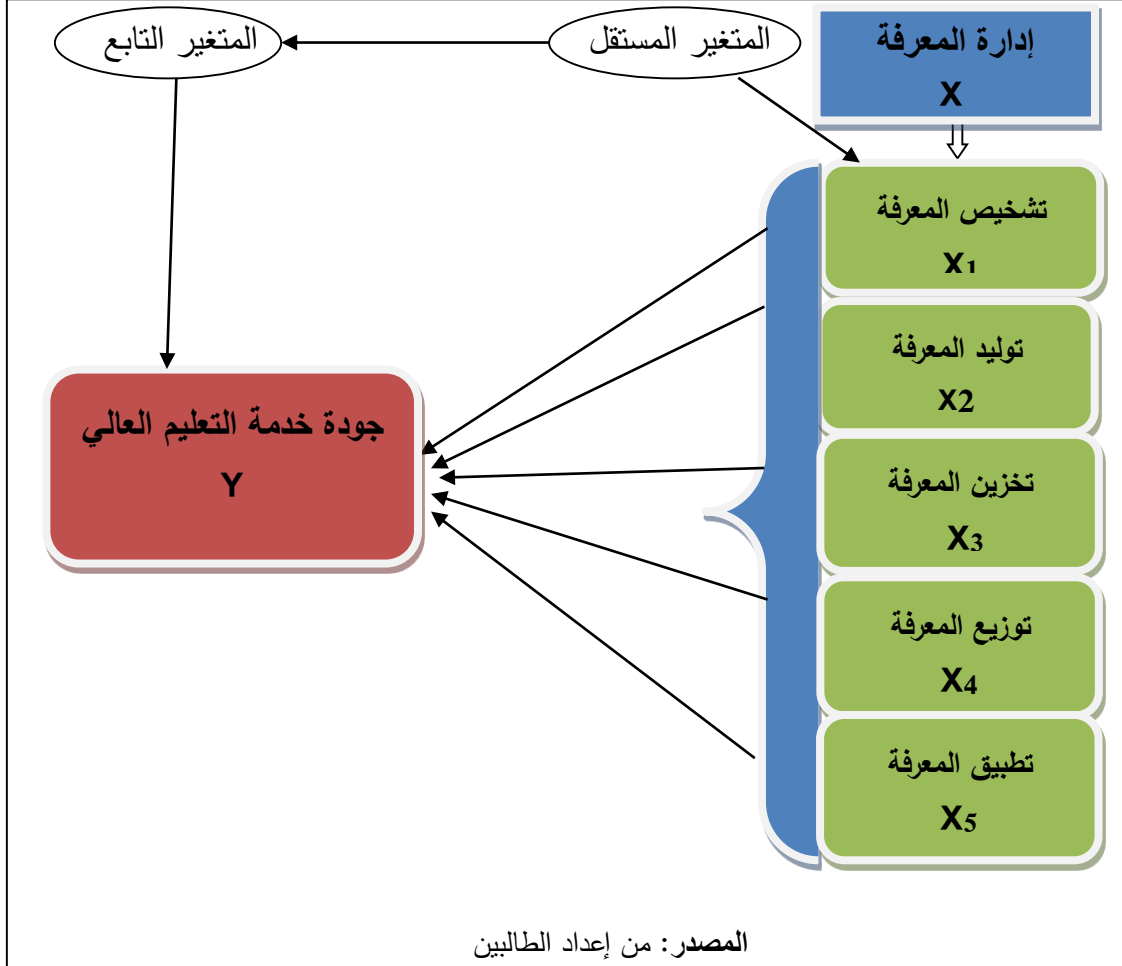
**3-نموذج الدراسة:**

ويمكن تلخيص الدراسة في النموذج التالي:

**المتغير المستقل:** إدارة المعرفة (تشخيص، توليد، تخزين، توزيع، تطبيق المعرفة) .

**المتغير التابع:** جودة خدمة التعليم العالي.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



#### 4- أهداف الدراسة

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

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

#### 5- أهمية موضوع الدراسة

تبرز أهمية دراستنا من أهميّة متغيراتها، وكذا العلاقة بين هذه المتغيرات (إدارة المعرفة، جودة

خدمة 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 فإنّ 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 تعتمدها منظمات التعليم العالي للارتقاء بتصنيفها عالميا.

## 6-أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار الموضوع للأسباب التالية :

- المكانة التي تحتلها إدارة المعرفة والدور الذي تلعبه في تحسين جودة خدمات منظمات التعليم العالي.

- حداثة الموضوع من ناحية دراسته للأثر بين المتغيرين.

- نقص الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت المتغيرين معا وفقا لاطلاعنا.

- الاختلال الذي يشهده قطاع التعليم العالي بالجزائر من حيث جودة الخدمات المقدمة.

## 7-حدود الدراسة

كما هو معلوم ما من دراسة إلا ولها إطار موضوعي، بشري، زمني، ومكاني، والمتمثل في:

-الحدود الموضوعية : تناولت الدراسة موضوع دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم

العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-

-الحدود البشرية : شملت الدراسة عينة من 76 أستاذا بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد

البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-

-الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة التعليم العالي كلية الآداب و اللغات-جامعة

محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-

-الحدود الزمنية : تم إجراء الدراسة التطبيقية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2022

2021

## 8 -المنهج المتبع

انطلاقاً من طبيعة هذه الدراسة وأهدافها، ويهدف 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 كلية الآداب واللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج للإجابة عليه، وتم تحليل المعطيات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .

## 9 -هيكل الدراسة

احتوت هذه الدراسة التي جاءت بعنوان " دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي دراسة حالة كلية الآداب و اللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج" على فصلين ( فصل نظري وآخر تطبيقي)، اعتماداً على طريقة " IMRAD " والتي تعطي أهمية أكبر لمساهمة الباحث اعتماداً على خطوات علمية صحيحة ومنهجية 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 الذي تضمن بعض المفاهيم الأساسية لكل من إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي، أما المبحث الثاني فتناول الدراسات التطبيقية التي تناولت متغيرات الدراسة. 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.



**الفصل الأول**  
**الإطار النظري**  
**لِلدراسة**

## تمهيد

تعتبر إدارة المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي من أهم المواضيع التي لاقى اهتمام الباحثين لكونها تعد عنصراً أساسياً الذي تعتمد عليه المنظومة التعليمية، فهي تحدد نوعية وجودة التعليم المقدم وقدرتها على المنافسة والتعامل مع المستجدات والتطورات التي يفرضها العالم الخارجي.

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى أهم المحاور المرتبطة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، بدءاً بوضع مفهوم للمعرفة وأنواعها ثم إدارة المعرفة مفهومها، أهدافها، عملياتها وكذلك تحديات تطبيقها، وبعدها سنتناول مفهوم الخدمة وخدمة التعليم العالي والجودة، وكذا أهمية وأبعاد جودة خدمة التعليم العالي، وأخيراً نستعرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين، والعلاقة بينهما. وقد قسمنا هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة خدمات التعليم العالي

المبحث الثالث: الدراسات السابقة



## المبحث 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 تولي أهمية كبيرة للمعرفة وتستثمر فيها وتديرها باعتبارها الثروة الحقيقية، حيث تمثل رأس المال المعرفي الذي يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

## المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة

قبل أن نستعرض بعض التعريفات نبدأ أولاً بتفكيك التسمية حيث لدينا لفضان هما الإدارة والمعرفة نتناول مفهوميهما ثم نرى شكل هذان المفهومين بعد مزجهما معاً، فالإدارة تعني في إيجاز الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أفضل عائد، أما المعرفة هي:

أولاً- مفهوم المعرفة:

المعرفة هي الاستخدام الكامل والمكثف للمعلومات والبيانات والتي ترتبط بقدرات الإنسان الأصلية والمكتسبة والتي توفر له الإدراك والتصور والفهم من المعلومات التي يتم الوصول إليها عن طريق البيانات الخاصة بحالة معينة أو ظاهرة معينة أو مجال معين أو مشكلة معينة.<sup>1</sup>

ويعرفها (nonaka) على أنها الإيمان المحقق للأهداف الذي يزيد من قدرة الوحدة أو الكيان على العمل الفعال.<sup>2</sup>

تمثل المعرفة الاستخدام الكامل والمكثف للمعلومات والبيانات والتي ترتبط بقدرات الإنسان والتي توفر له الإدراك والتصور والفهم من المعلومات، كما أن المعرفة هي المعلومات المتفاعلة مع التكنولوجيا التي يزداد تأثيرها ازدياداً كبيراً عند تقاسمها، وإن كانت التكنولوجيا هي المحرك الضخم للمجتمع، فإن المعرفة هي وقود هذا المحرك، وهذا المحرك يتلقى كل يوم غذاء أفضل وأغنى.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> الأمين حلموس، دور إدارة المعرفة التسويقية باعتماد استراتيجية العلاقة مع الزبون في تحقيق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2017، ص 29.

<sup>2</sup> أحمد الخطيب، عادل سالم معاينة، الإدارة الحديثة نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، ط1، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 60.

<sup>3</sup> وسام مهيل، نوفيل حديد، أهمية إدارة المعرفة وفعاليتها في ضمان جودة التعليم العالي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات اقتصادية، العدد 19، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2010، ص 212.

المعرفة هي " نتائج معالجة البيانات التي تخرج بمعلومات إذ تصبح معرفة بعد استيعابها وفهمها وتكرار التطبيق في الممارسات يؤدي إلى الخبرة التي تقود إلى الحكمة.<sup>1</sup>

المعرفة هي رأس مال اقتصادي ومصدر استراتيجي، وعامل استقرار المؤسسة وتلعب دورا هاما في تحقيق الميزة التنافسية.<sup>3</sup>

من خلال ما سبق يمكن القول أن المعرفة عبارة عن معلومات قابلة للاستخدام وقادرة على التأثير في السلوك والأداء، وهي تمثل فهما كاملا وواضحا للمعلومات هذه الأخيرة لا تتحول إلى معرفة إلا من خلال استثمارها وتطبيقها أي نقلها من الجانب النظري إلى الجانب التطبيقي.

### ثانيا-أنواع المعرفة:

رغم اختلاف الباحثين في تصنيفات المعرفة وعدم إجماعهم على تصنيف موحد للمعرفة أن إلا أغلب الباحثين اتفقوا على التصنيف التالي:<sup>4</sup>

(1) **المعرفة الضمنية:** هي غير الظاهرة وهي المعرفة المتضمنة في أشخاص من تتوفر لديه هذه المعرفة والتي تخزنها عقولهم، وما تحتويه هذه العقول من معارف وأفكار لا تنفصل عنهم. يصعب المعرفة الضمنية إيصالها إلى الآخرين في مكان العمل ومحيطه فهي أيضاً ثمينة للغاية وممتلك فريد يصعب على منظمات أخرى استنساخه أو تقليده، كل ذلك يجعلها أساساً للتمييز، ومن الأمور الحاسمة للمنظمة هي الكشف عن المعرفة الضمنية المخزونة لدى عاملها وقطافها بهدف إدارة رأسمالها الفكري.

(2) **المعرفة الصريحة:** هي تلك المعرفة التي يتمكن الفرد من التعبير عنها بدون صعوبة بالكلام أو بطرق أخرى للاتصال مرئية أو سمعية، كما تتجسد بشكل مادي من خلال تجسيد المعرفة هذه على الورق بشكل كتاب، أو تقرير، أو بحث أو دراسة، أو نشرة، أو من خلال تخزينها في الحاسب أو غيره من أجهزة التوثيق والتخزين، وبذلك فإن المعرفة قابلة للتخزين والنشر والانتقال والتوزيع، وبالتالي يمكن الاستفادة منها وتطبيق ما تفرزه من حلول للمشكلات ومعالجات لحالات واقعية.

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص56.

<sup>3</sup> Imed Boughzala، Jean louis Ermine، management des connaissances، Hermés Science Publication، Paris، 2004، p21.

<sup>4</sup> وسام مهيبيل، نوفيل حديد، مرجع سبق ذكره، ص 213.

(3) **المعرفة الثقافية:** وتتكون من مجموعة من القيم، الافتراضات والأعراف والاتجاهات التي يستخدمها الأفراد في إدراك وتجديد المعارف والمواقف الجديدة وتفاعل بشكل تلقائي مع العناصر الأخرى.

ومما سبق نلاحظ أن المعرفة تمتاز بجملة من الخصائص يمكن ذكرها فيما يلي<sup>1</sup>:

- **المعرفة متجذرة في عقول الأفراد:** ليست كل المعارف الموجودة في الشركة صريحة، فالكثير منها ضمني يحتفظ بها بشكل خلاق في رؤوس الأفراد، فهناك معرفة فطرية متجذرة نحن مزودون بها كإمكانات ذهنية قابلة للتحويل إلى معرفة صريحة.

- **يمكن للمعرفة أن تولد:** إن بعض الشركات لديها خصوبة ذهنية مما يجعلها قادرة على توليد المعرفة الجديدة، وهذا ما يمثله الأفراد المبتكرون الذين يتم التعويل عليهم في استدامة الابتكار وتوليد المعرفة.

- **المعرفة يمكن أن تموت:** كما تولد المعرفة فإنها تموت أيضاً، فالقليل منها الذي يتكون من خلال التجارب يسجل في الدوريات، الكتب... إلخ، ولكن الغالبية العظمى منها تموت، فبعض المعارف تموت بموت الشخص والأخرى تموت بإحلال معارف جديدة لتموت القديمة وتتقاعد عن الاستخدام.

- **المعرفة يمكن أن تمتلك:** نظراً لارتفاع قيمتها فإن أغلب الشركات تمارس دوراً في تحويل معرفتها إلى براءات اختراع أو أسرار تجارية تتمتع بالحماية القانونية شأنها شأن الملكية المادية.

- **المعرفة يمكن أن تخزن:** إن ما تم تخزينه خلال العشرون سنة الماضية هو أكثر ما استطاعت البشرية تخزينه خلال تاريخها، ويتم الخزن على الورق والأشرطة ووسائل الخزن الإلكترونية.

- **المعرفة يمكن أن تصنف:** حيث يكون إلى جانب المعرفة الضمنية و المعرفة الظاهرة تصنيفات أخرى للمعرفة، مثل معرفة العملية، ومعرفة المهارة، والمعرفة المتعلقة بالحدس والرؤية ويشير في

نفس السياق Mc Dermott أن للمعرفة ست خصائص أو مزايا هي:<sup>2</sup>

- المعرفة هي فعل إنساني .
- المعرفة تنتج عن التفكير .

<sup>1</sup> عبد الرحمن الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2013، ص ص 31-32.

<sup>2</sup> صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد، العراق، 2005، ص 15.

- 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: أن المعرفة عمل إنساني فكري يمتاز بالسمو والرقى، لا تستهلك بالاستخدام ولا تقتصر على فرد دون آخر، يتم تداولها بطرق مختلفة بين الجماعات، كما أنها تتولد تراكمي أو يمكن أن تموت بعدم الاستخدام أو يموت من يمتلك المعرفة، لذا يتعين على القائمين على المنظمات أن يديروا المعرفة كي لا تموت، وهو ما سنتناوله في الصفحات القادمة.

### ثالثا- مفهوم إدارة المعرفة:

إدارة المعرفة ليست بالمفهوم البسيط، فلا يزال هناك جدل حول المفهوم الحقيقي لإدارة المعرفة؛ وهذا راجع لانعكاس زوايا النظر المختلفة لمفهوم إدارة المعرفة والتعامل معها، فصيغت عدة تعاريف تتطرق إلى إدارة المعرفة نذكر منها:

تعرف بأنها " إيجاد الطرق للإبداع وأسر معرفة المؤسسة للحصول عليها والاستفادة منها والمشاركة فيها ونقلها إلى الموظفين الذين في حاجة إليها لأداء أعمالهم بفعالية وكفاءة وباستخدام الإمكانيات الحديثة وتقنية المعلومات بأكثر قدر ممكن.<sup>1</sup>

إدارة المعرفة عبارة عن وظيفة تسييريه تتضمن التوجيه، التنظيم، التنسيق، ومراقبة الأنشطة والإجراءات الموجهة لتوزيع واستعمال وخلق وتكوين المعرفة ضمن حقل المؤسسة، وعليه فهو يحتاج تكنولوجيا تساعد على نشر، تخزين، استعمال وتحويل المعارف وسهولة الوصول إليها عند الحاجة، وبالتالي على المؤسسة تثمين معارفها المتمثلة في المعلومات والخبرات الكامنة لدى مواردها البشرية بغية تنمية الإبداع والابتكار، وتنمية روح المبادرة والتعاون بين أفراد المؤسسة بهدف تنمية كفاءاتهم بما يحقق ميزة تنافسية مستدامة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>قاشي خالد، عثمان ليلي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، مجلة الإبداع، جامعة البليدة 2، العدد 8، 2018، ص 52.

<sup>2</sup>بنية محمد، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز إبداع العاملين في المنظمة، مداخلة في الملتقى الوطني حول أثر إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية، جامعة يحي فارس المدينة، 16 نوفمبر 2017، ص 5.

إدارة المعرفة: هي عملية يتم بموجبها استخراج واستثمار رأس المال الخاص بالمنظمة بهدف الوصول إلى قرارات تتصف بالكفاءة والفعالية الابتكارية من أجل اكتساب المنظمة ميزة تنافسية والحصول على ولائهم والتزام العملاء.<sup>1</sup>

عرفها علي السلمي بأنها عملية إدارية لها مدخلات ومخرجات تعمل في إطار بيئة خارجية معينة تؤثر عليها وعلى تفاعلاتها وتنقسم إلى خطوات متعددة ومتشابهة مثل: خلق وجمع وتخزين وتوزيع المعرفة واستخدامها، بهدف مشاركة المعرفة في أكفاً صورة للحصول على أكبر قيمة للمنظمة.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: أهمية وأهداف إدارة المعرفة

تبرز أهمية إدارة المعرفة فيما تقوم به من تنظيم وتوليد وتداول للمعرفة أي تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية، يمكن تقاسمها بشكل واضح في المنظمة ثم تطويرها والاستفادة منها مما يحقق للمنظمة ميزة التنافس والتميز عن المنظمات الأخرى، وتدفع المنظمة إلى الانتقال من تجميع وتنظيم وخنز المعارف إلى استخدام تلك المعارف في التخطيط الاستراتيجي والتعلم ومواجهة الصعوبات التي تواجه المنظمة وزيادة ذكاء المنظمة وتحقيق الجودة المطلوبة ويمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية:<sup>3</sup>

- إدارة المعرفة تعد فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- تعد إدارة المعرفة عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- تعزز إدارة المعرفة قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- إدارة المعرفة تتيح للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها.

<sup>1</sup> نايف فايد رجا نايف الرشدي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المجلد الرابع، العدد 15، أكتوبر 2020، ص 368.

<sup>2</sup> أسامة محمد سيد علي، تقديم عباس حلمي الجمل، إدارة المعرفة اتجاهات إدارية معاصرة، ط1، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دمشق، 2013، ص 115.

<sup>3</sup> توفيق صراح، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2013-2014، ص ص 24-25.

-تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.  
-تعد أداة تحفيز المنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جديدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.

-تساهم إدارة المعرفة في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات والتحولت البيئية غير المستقرة.

-توفر إدارة المعرفة 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 أنها اتخذت من قبل المستويات الإدارية العليا.

تتضمن عمليات إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الجهود التي تهدف إلى تحقيق أهداف متعددة نذكر منها<sup>1</sup>:

- التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية والثقافية والتنظيمية لإدارة المعرفة.
- المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية والإجراءات المتعلقة بإدارة وتطوير البنية التحتية لمجتمع المعرفة.
- 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 والانترنت 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.

<sup>1</sup>خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص45.

- 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.

كما أضافت الشرفا عن أهداف إدارة المعرفة:<sup>1</sup>

- 1-تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة.
- 2-تحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات.
- 3-تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
- 4-زيادة العائد المالي عن طريق تسويق الخدمات والمنتجات بفعالية أكبر.
- 5-تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقاتها بمثيلاتها

### المطلب الثالث: عمليات إدارة المعرفة

تعرف عمليات إدارة المعرفة بأنها درجة إنشاء ومشاركة واستخدام موارد المعرفة من قبل المنظمة عبر وظيفتها المحددة. وهي تشير إلى مجموعة من العمليات الرئيسية اللازم القيام بها لتوليد المعرفة والاستفادة المثلى منها، حيث حددت هذه العمليات كما يلي:

- 1- **تشخيص المعرفة وإنشائها:** ويقصد بالتشخيص تحديد نوعية المعرفة المطلوبة عن طريق مقارنة موجودات المعرفة الحالية بالمؤسسة والمعرفة التي تريدها وتحديد مصادرها وطرق الحصول عليها، أي تحديد فجوة المعرفة، وبعد التشخيص تقوم المؤسسة بإنشاء المعرفة الجديدة من خلال التعليم، البحث والتطوير والتجريب، التدريب والتفكير الإبداعي، تجميع المعلومات ودمجها مع بعضه أو ربطها بخبرات ومعارف العاملين. وأكد Hiroataka أن توليد المعرفة يؤدي إلى توسيعها من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي ثم المنظمي عن طريق التشارك<sup>2</sup>

- 2- **اكتساب المعرفة:** ويتم ذلك عن طريق مصادر داخلية مثل المؤتمرات، التداولات والحوارات

<sup>1</sup> إسماعيل سالم منصور ماضي، دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية التجارة قسم علوم التسيير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص 40.

<sup>2</sup> فتح الله خالصة، إدارة المعرفة و دورها في تحسين جودة البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مجلة المؤسسة جامعة الجزائر 3، المجلد 10، العدد 01، 2021، ص 96.

والاتصال بالزملاء والزيائن أو عن طريق مصادر خارجية مثل الخبراء والمستشارين واستقطاب العاملين الجدد.<sup>1</sup>

3- **خزن المعرفة** : ويتم عن طريق الاحتفاظ بالمعرفة بطريقة متقدمة تسهل عمليات حفظها واسترجاعها ومن ثم الاستفادة منها، لكن قبل ذلك يجب تصنيف المعرفة وتنظيمها.<sup>2</sup>

4- **تقاسم و نشر المعرفة** : تتبنى المنظمة مبدأ تقاسم المعرفة وتقييم ومكافأة العاملين الذين يتقاسمون ويستعملون المعرفة ويشجع عملية تقاسم المعرفة، وبالإضافة إلى تقاسم المعرفة على المنظمة توزيعها على العاملين ونشرها نشرًا سليماً لا بد على المنظمة تيسير التواصل وتحفيز التعاون.<sup>3</sup>

5- **تطبيق واستخدام المعرفة** : تكمن أهمية المعرفة في إمكانية تطبيقها، فجميع عمليات إدارة المعرفة السابقة لا تحقق شيئاً من النفع ما لم تسخر المعرفة بصورة فاعلة في التطبيق. ويعتمد نجاح أي مؤسسة في برامج إدارة المعرفة على حجم المعرفة المطبقة نسبة إلى ما يتوافر لديها.

كما أن التقنيات الحديثة وخاصة الانترنت وفرت المزيد من الفرص لاستخدام المعرفة وإعادة استخدامها في أماكن بعيدة عن مكان توليدها، كما أن تطبيق المعرفة يسمح بعمليات التعلم التي تؤدي إلى ابتكار معرفة جديدة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>فراح رشيد، فنور عادل، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الابتكار، مجلة الدراسات المحاسبية والإدارية، العدد الثامن، ديسمبر 2017، ص414.

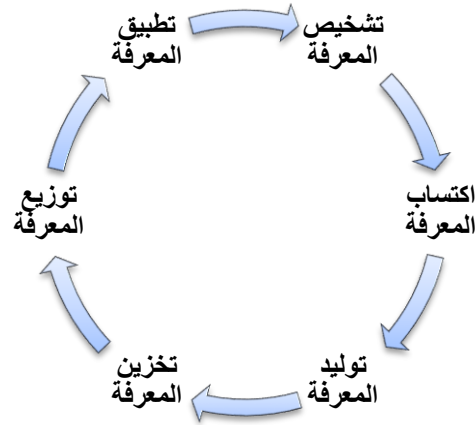
<sup>2</sup> مانع سيرينة، بوزيدي هدى، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 6، العدد 10، ديسمبر 2018، ص 256.

<sup>3</sup> وسام مهيبيل، نوفل حديد، مرجع سبق ذكره، ص 215.

<sup>4</sup>فتح الله خالصة، مرجع سبق ذكره، ص 96.



الشكل رقم (02): عمليات إدارة المعرفة



المصدر: من إعداد الطالبين.

### المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة خدمات التعليم العالي

يعد مفهوم الجودة في التعليم من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في عصرنا الحديث، إذ أنها تحظى بأهمية كبيرة في المؤسسات التعليمية لما لها من دور إيجابي في رفع المستوى العلمي في أي بلد وفي أي جامعة، وفي هذا المطلب سوف نتعرف على مفهوم الجودة وعدة مفاهيم لجودة التعليم العالي وأبعادها وأهميتها.

#### المطلب الأول: مفهوم خدمات التعليم العالي

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

##### أولاً-تعريف خدمة التعليم العالي:

إن التطرق إلى تعريف خدمة التعليم العالي يتطلب منا تعريف الخدمة ومن تم تعريف التعليم العالي، وبعدها التطرق إلى مفهوم خدمة التعليم العالي.

##### 1- تعريف الخدمة:

لقد تعددت واختلفت تعريفات الخدمة، وهذا سبب التنوع الكبير في الخدمات، وبذلك يتم التطرق إلى بعض أهم هذه التعاريف المتداولة. عرف Lovelock الخدمة بأنها: عبارة عن منفعة مدركة بالحواس، قائمة بحد ذاتها، أو مرتبطة بشيء مادي ملموس وتكون قابلة للتبادل ولا يترتب عليها ملكية، وهي

في الغالب غير ملموسة<sup>1</sup>

ويقول Gronroos أن الخدمة هي: عبارة عن أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسات خدمية.<sup>2</sup>

أما الجمعية الأمريكية للتسويق فقد عرفت الخدمة بأنها: "منتجات غير ملموسة أو على الأقل هي كذلك إلى حد كبير، فإذا كانت بشكل كامل غير ملموسة فإنه يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ولا يتم نقلها أو تخزينها وهي تقريبا تقنى بسرعة".<sup>3</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأن الخدمة نشاط غير ملموس يقوم على أساس تقديم منفعة من طرف لطرف آخر من غير أن ينتج عن ذلك أي ملكية.

## 2- تعريف التعليم العالي:

عرّفته منظمة اليونيسكو بأنه: "كل أنواع الدراسات والتكوين والتكوين الموجه للبحث، التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى منظمة جامعية أو منظمات تعليمية أخرى معترف بها كمنظمات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة".<sup>4</sup>

يشير هذا التعريف إلى أن التعليم العالي ينطوي على خصوصية وأهمية بالغة في إعداد الفرد وتأهيله، وذلك بتزويده بالمعلومات والمعارف والمهارات والخبرات المتخصصة، وقابليته للاندماج ومسايرة التطورات الحاصلة في عالم اليوم.<sup>5</sup>

أما 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 عالي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة".<sup>6</sup>

<sup>1</sup> زكريا أحمد عزلم وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008، ص260.

<sup>2</sup> حميد الطائي وبشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص14.

<sup>3</sup> عبد الرزاق حواس، جودة خدمات التعليم العالي: الأبعاد وأساليب القياس، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، العدد7، الجزائر، 2016، ص224.

<sup>4</sup> توفيق صراع، مرجع سبق ذكره، ص67.

<sup>5</sup> علي عبد الله، لخضر مداح، التعليم العالي في الجزائر وإدارة الجودة الشاملة كمدخل لجودة مخرجاته، الملتقى الوطني الأول حول تقويم دور الجامعة الجزائرية في الاستجابة لمتطلبات الشغل ومواكبة التطلعات التنموية المحلية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 19-20/05/2010، ص14.

<sup>6</sup> القانون 05/99 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، المادة 02، الجريدة الرسمية، العدد 4، 24 أبريل 1999، ص5.

مما سبق يمكن القول أن التعليم العالي مرحلة متقدمة من مراحل التعليم، حيث يعتبر آخر مراحل التعليم وأرقاها درجة، ينفرد به غالبا مجموعة خاصة من الأفراد المتميزين. ويتمثل في كل أشكال التعليم والتلقين التي تمارسها المنظمات التعليمية سواء كانت جامعات، معاهد، مدارس عليا..... الخ وذلك وفق مبدأ التخصص الأكاديمي في ميادين المعرفة، بسبب اتساع المعرفة في شتى الميادين.

### 3- خدمة التعليم العالي:

تعرف بأنها "مجموعة من المنافع التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، التي تستقطب المخرجات المميزة في التعليم الثانوي، وتختص في تنميتهم وتطوير معارفهم ومهاراتهم لمسايرة مختلف التغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها، وبالتالي تلبية حاجات ورغبات الأطراف المستفيدة من خدماتها وتحقيق رضاهم<sup>1</sup>.

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 بها، وبالتالي فإنها تساعد الجامعة على تحقيق أهدافها<sup>2</sup>. 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.

### ثانيا- خصائص خدمة التعليم العالي:

يمكن أن نحدد مجموعة من الخصائص التي تتميز بها الخدمة عن السلعة المادية وهي:

1- 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<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> صلححة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه، جامعة سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014، ص24.

<sup>2</sup> ليث علي الحكيم وآخرون، "تحسين جودة خدمة التعليم العالي باستخدام نموذج QFD" مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد12، جامعة الكوفة، العراق، 2009، ص 188.

<sup>3</sup> زكريا أحمد عزام وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 255.

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.

2- **التلازمية**: ونعني بها الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها.<sup>1</sup>

أي أن الخدمة التعليمية تقدم وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستفيد منها.

3- **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.<sup>2</sup>

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.

4- **الملكية**: ونعني بها عدم انتقال الملكية من المنتج إلى العميل عند الاتفاق عليها.<sup>3</sup>

والخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات لا تمتلك أو تحويل ملكيتها أثناء الانتفاع منها، ولا يمكن نقلها من مكان لآخر لأنها غير ملموسة.

5- **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، خيرة الزبون نفسه وحالته المزاجية، وبالتالي فالحكم على جودة الخدمة يختلف من مستفيد لآخر ومن وقت لآخر بالنسبة للمستفيد نفسه.<sup>4</sup>

أما الخدمة التعليمية فتعتبر عملية تقييمها أكثر صعوبة وتعقيدا، فنتائجها تأتي متأخرة وعادة ما تكون بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في الحياة الوظيفية.

<sup>1</sup> 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 الماجستير، الجزائر، 2012، ص 25.

<sup>2</sup> زكريا أحمد عزام وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 256.

<sup>3</sup> صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص 26.

<sup>4</sup> نفس المرجع، ص 26

## المطلب الثاني: 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.

### أولاً-تعريف الجودة:

عرف العجيلي الجودة أنها: هي مدى التقارب بين خصائص المنتج وحاجات الزبائن ورغباتهم إذ يمكن من خلال ذلك بناء إستراتيجية الجودة الملائمة ومن ثم صياغتها إلى تصاميم وتتم بعدها مطابقة المنتج مع تلك التصاميم وتقديم إرشادات لكيفية استخدامه وقياس مدى قبول الزبون له.<sup>1</sup> عرفت أيضاً بأنها: "مجموعة الصفات والخصائص المتعلقة بالمنتج (سلعة أو خدمة) والتي تؤثر في قدرتها على تلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية."<sup>2</sup>

أما المنظمة الدولية للتقييس (ISO) فعرفت على أنها: "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً."<sup>3</sup>

### 2-تعريف جودة خدمات التعليم العالي:

هناك عدة تعاريف لجودة خدمات التعليم العالي نذكر منها:

عرف الطائي جودة خدمات التعليم العالي بأنها: عبارة عن عملية توثيق للبرامج والاجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسدية والنفسية والاجتماعية والثقافية.<sup>4</sup> يرى كل من Martin و Stella أن هناك مفهومين لجودة خدمة التعليم العالي هما:<sup>5</sup>

-احترام المعايير الموضوعية من قبل مؤسسة التعليم العالي، وقد تكون هذه المعايير تعبر عن

الحد الأدنى من الالتزام بالجودة أو معايير التميز.

<sup>1</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص 51.

<sup>2</sup> 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 .

<sup>3</sup> سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، جزء 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص118.

<sup>4</sup> 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، 2016، ص 230.

<sup>5</sup> صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص ص 35-36.

-مطابقة الأهداف الموضوعية من قبل مؤسسة التعليم العالي.

في حين يرى بعض الباحثين أن جودة خدمات التعليم العالي "عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيقه 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".<sup>1</sup>

من خلال ما سبق يمكن القول أن 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 منها:<sup>2</sup>

-تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات 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.

-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 وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات.

كما أن هناك من يضيف إلى ما سبق مجموعة من النقاط تتمثل في:<sup>3</sup>

-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

<sup>1</sup>مرجع نفسه، ص 23.

<sup>2</sup>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.

<sup>3</sup>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.

- (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 فعالة للاتصال داخل وخارج المؤسسة التعليمية.
- تقديم خدمات أفضل للطلبة (محور الجودة).

### المطلب الثالث: 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:

أولاً-**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، إن تحقيق الاعتمادية للخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء الجامعي بصورة عامة.<sup>1</sup>

ثانياً-**الكفاءة**: تعني امتلاك الأفراد مقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء.<sup>2</sup>

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 تأهيلا عاليا (معرفة علمية كافية)، مهارات البحث العلمي، والقيم الأخلاقية التي تتلاءم مع أهداف المؤسسة التعليمية، ورسالتها

<sup>1</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص53.  
<sup>2</sup> لبنيدة فليسي، مرجع سبق ذكره، ص 46.

المجتمعية من أجل تطوير المعرفة النظرية والتطبيقية للطالب في مجال اختصاصه وإعداده جيّداً. **ثالثاً-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 التعليمية.<sup>1</sup>

**رابعاً-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 بريد.<sup>2</sup>

**خامساً- المصادقية :** يقصد بها مدى قدرة المنظمة التعليمية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها، حيث تحاول استقطاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول كادرها التدريسي، وإدارتها المتميزة وإمكانياتها وتسهيلات المادية المتميزة، وبرامجها التعليمية الرائدة، وهنا تبرز مصادقية الجامعة في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها وفي عودها للطلبة أثناء زيارتهم لها والوعد المقطوعة في نشراتها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 54.

<sup>2</sup> صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص ص 40-41.

<sup>3</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 56.



سادسا-إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة: يفضل العملاء التعامل مع المؤسسات التي يسهل

الحصول على الخدمة منها أو التعامل معها، ويفسر هذا البعد بعدة مؤشرات منها<sup>1</sup> :

-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 مستقبلا، 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.

سابعا-الاتصال: إن تحقيق الاتصال بين مؤسسة التعليم العالي والطالب من أهم الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة خدمات التعليم العالي، حيث يتيح لعضو هيئة التدريس مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطالب (حاجاته، مشكلاته، مقترحاته)، ويتيح للطالب إيصال أفكاره وآرائه وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية والبرامج والمناهج، وحتى تكون عملية الاتصال فاعلة وقادرة على تحقيق أهداف مؤسسة التعليم العالي، فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب وعضو هيئة التدريس مهارات الاتصال الناجح ومهارة الإصغاء الفاعل<sup>2</sup>.

ثامنا -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

<sup>1</sup> عبد الرزاق حواس، مرجع سبق ذكره، ص 27.

<sup>2</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 57.

دورية للطلبة ولسوق العمل، كما يجب الاستماع إلى شكاوي الطالب ومقترحات الخريجين.<sup>1</sup>

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 وغيرها.<sup>2</sup>

عاشرا-اللباقة: تعني تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة والاحترام واللطف في التعامل، كالاستقبال الطيب مع التحية والابتسامة 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 المجال.<sup>3</sup>

وقد تمكن Parasuraman من التوصل إلى خمسة أبعاد لجودة الخدمة، وذلك بعد

إدخال التعليمية والأبعاد هي:<sup>4</sup>

- 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 والانتهاؤ منها، وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمام الإدارة.
- 3-الاعتمادية: الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في المواعيد المحددة، الدقة وعدم الخطأ في حل مشاكل الطلبة، التزام الإدارة بالوعود المقدمة.

<sup>1</sup> صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص 42.

<sup>2</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 57.

<sup>3</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 54.

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

- 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 الثالث: الدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى أهم الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة.  
**المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي**  
سننتظر في هذا المطلب إلى الدراسات التي تناولت العلاقة بين إدارة المعرفة و جودة خدمة التعليم  
**1-دراسة عبد الرحمان إدريس البقيري أبو جرح ، 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 حصصيه حجمها 221عضو هيئة تدريس موزعة على الترتيب 94،80،47)، واستخدمت أداتي 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 المنى اروي ، 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 أن 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 والصداقة 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 الاستراتيجي 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 وتشجيع 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 وضمن 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 المبحوثين تعزى للخبرة لعضو هيئة التدريس.

#### المطلب الثاني: أوجه الاتفاق والاختلاف 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 المنى اروى 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 المنى اروى، التي طبقتها على عينتين الأولى على عينة من أعضاء هيئة التدريس والثانية 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 الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

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

تتمثل دراستنا في دور إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي من خلال بحث تأثير عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة خدمة 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.

### خلاصة:

يتضح من خلال تطرقنا للفصل الأول للجانب النظري من الدراسة، أن لإدارة المعرفة دورا هاما بالنسبة للمؤسسات التعليمية في تحسين وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي وهذا راجع إلى الدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في المؤسسات الجامعية، وتم توضيح لمفهوم إدارة المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي.

كما يسمح تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بالاستمرارية والتنافسية من خلال تحسين جودة خدمة التعليم وتطويرها.

# الفصل ثاني الدراسة الميدانية



## تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل السابق للإطار النظري للدراسة، والذي تناولنا فيه أهم المفاهيم والجوانب المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي، سنحاول من خلال هذا الفصل، دراسة دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي لأساتذة كلية الآداب واللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، على اعتبار أن نتائج البحوث مرهونة بالخطوات الإجرائية الميدانية التي يتخذها الباحث، ويمكن القول بأن نجاح أو فشل البحث يتوقف على هذه المرحلة، لأن الباحث ينتقل فيها من الإطار النظري إلى الإطار التطبيقي، إذ تتضح أهمية 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: منهج الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

### المبحث الأول: منهج الدراسة

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

#### المطلب الأول: طريقة ومتغيرات الدراسة

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

#### أولاً: منهجية الدراسة

انطلاقاً من طبيعة هذه الدراسة وأهدافها، وبهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة وإشكالية البحث، اعتمدنا في الإطار التطبيقي على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف إسقاط الجانب النظري من هذه الدراسة على الجانب التطبيقي عن طريق الاستبيان، أين تم توزيعه على عينة من أساتذة كلية الآداب واللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج للإجابة عليه، وتم تحليل المعطيات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

#### ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

1- طبقاً للمرسوم التنفيذي رقم: 03-279 المؤرخ في: 23 أوت 2003، المحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، والمعدل والمتمم<sup>1</sup>. وطبقاً للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 24 أوت 2004، المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة فإن الكلية " هي وحدة تعليم وبحث في الجامعة في ميدان العلم والمعرفة " .

2- المرسوم التنفيذي رقم 12-244 مؤرخ في 04 جوان 2012 المتضمن إنشاء جامعة برج بوعريريج.<sup>2</sup>

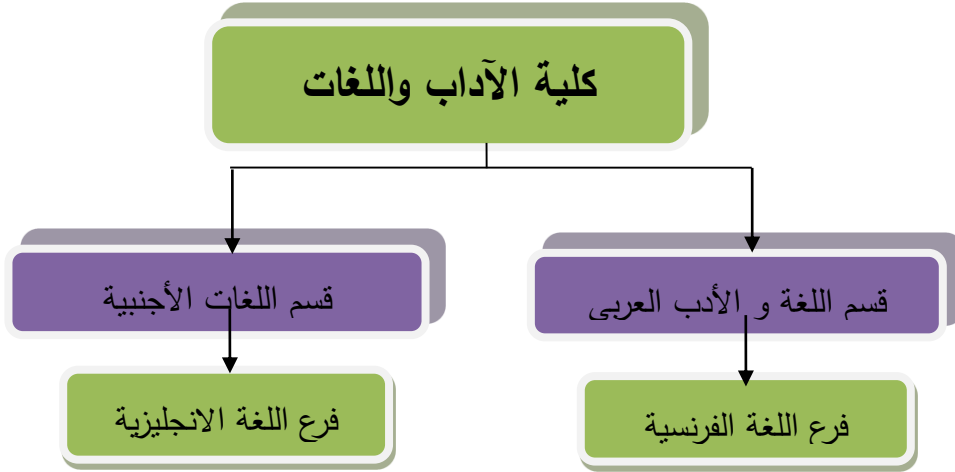
أنشأت كلية الآداب واللغات بجامعة محمد البشير الإبراهيمي سنة 2012 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-244 بعدما كانت فرعاً تابعاً لمعهد العلوم الاقتصادية ثم معهد العلوم الاجتماعية

<sup>1</sup> المرسوم التنفيذي رقم: 03-279 المؤرخ في 23 أوت 2003

<sup>2</sup> المرسوم التنفيذي رقم 12-244 مؤرخ في 04 جوان 2012

- والإنسانية حيث بموجب المرسوم التنفيذي أعلاه أصبحت كلية الآداب واللغات تتمتع بالاستقلالية المالية والإدارية وتتكون من قسمين لغة وأدب عربي ولغات أجنبية.<sup>3</sup>
- وتحتوي الكلية على هياكل بيداغوجية وتتكون من:
- مدرجين (2) بطاقة استعاب 300 طالب.
  - مدرجين (2) بسعة 200 طالب.
  - ثلاثة قاعات (3) كبيرة بطاقة استعاب 120 طالب لكل قاعة
  - تسعة وثلاثون قاعة (39) تدريس للأعمال الموجهة بطاقة استعاب 60 طالبا لكل قاعة.
  - ثلاث مخابر (3) بطاقة استعاب 25 طالبا لكل مخبر.
  - مكتبة بقاعتين للمطالعة بطاقة استعاب 250 طالب لكل قاعة.
  - عيادة طبية.

الشكل رقم (03): أقسام كلية الآداب واللغات.

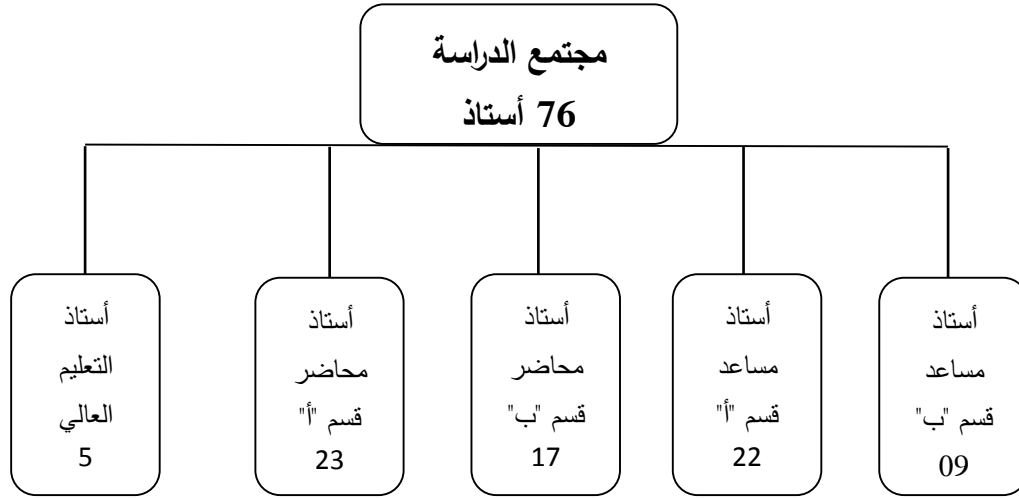


**المصدر:** من إعداد الطالبين اعتمادا على معلومات قدمت من طرف إدارة الكلية.

وبما أن مجتمع دراستنا (كلية الآداب واللغات) يتكون من 76 أستاذا، ومن أجل مسايرة أهداف الدراسة وإعطاء نتائج دقيقة للبحث اخترنا جميع أفراد مجتمع الدراسة كعينة الدراسة، والموزع حسب الشكل:

<sup>3</sup> المرجع نفسه.

الشكل رقم (04): مجتمع الدراسة



**المصدر:** من إعداد الطالبين اعتمادا على معلومات قدمت من طرف إدارة الكلية.

وتم توزيع الاستبيان على جميع أساتذة الكلية استرجعنا 46 استبيانا كلها قابلة للدراسة من أصل 76 استبيانا موزعا، أي بنسبة 60.52 % و 30 استبيانا لم تسترجع أي بنسبة 39.48 % ، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (01): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة.

البيان	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	استبيانات غير مسترجعة
العدد	76	46	30
النسبة	100%	60.52%	39.48%

**المصدر:** من إعداد الطالبين

### ثالثا: أداة الدراسة

اعتمدنا في دراستنا هذه على الاستبيان وهو عبارة عن صحيفة تتضمن عددا من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي أو بخصائص أية ظاهرة متعلقة بنشاط اقتصادي أو اجتماعي أو فني أو ثقافي، وقد صممنا استبيانا لدراسة دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي كلية الآداب واللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريش يتكون من قسمين:

- القسم الأول : يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس، السن، الخبرة المهنية، الرتبة) .
- القسم الثاني : يشمل محورين، المحور الأول يدرس المتغير المستقل (إدارة المعرفة) ، المحور الثاني يدرس المتغير التابع (جودة خدمات التعليم العالي) و الموضحة كما يلي:

1- 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 (11-19).
- توزيع المعرفة "العبارات من (20-24).
- تطبيق المعرفة "العبارات من (25-29).

2- المحور الثاني: خاص بجودة خدمة التعليم العالي (المتغير التابع) ، حيث يشتمل على 15 عبارة تقيس جودة خدمة التعليم العالي في كلية الآداب واللغات محل الدراسة، ويضم العبارات المرقمة من 26 إلى 40 وقد قابل عبارات القسم الثاني الذي يتضمن محورين مجموعة من الدرجات مرتبة وفقاً لمقياس ليكرت Likert الخماسي والموزعة كما يلي:

الجدول رقم (02): مقياس ليكرت (Likert) الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على أوما سيكران، طرق البحث في الإدارة، دار المريخ لنشر والتوزيع، السعودية، 2006، ص.284.

### المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى صدق وثبات الاستبيان المقدم إلى أفراد مجتمع الدراسة (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 والأساتذة المحكمين للاستبيان، وبعد إعطائنا ملاحظات حول وضوح العبارات ومدى قياسها لما وضعت لأجله، وهل هي صالحة للإجابة على فرضيات الدراسة، قمنا بالتعديلات الضرورية وتقيدنا بالملاحظات المقدمة لنا لتحسين جودة العبارات وجعلها أكثر دلالة ووضوحاً للمبحوثين، لنصل في الأخير إلى الصورة النهائية للاستبيان

2- الصدق البنائي (الداخلي) للاستبيان :مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، حيث تم حساب الاتساق الداخلي لمجتمع الدراسة المكونة من 46 أستاذًا، 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 (03): الصدق الداخلي لعبارات بعد "تشخيص المعرفة"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يتم الاستفادة من المهارات والخبرات كمصادر داخلية	**0.575	0.00
2	السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية	**0.777	0.00
3	رصد المعرفة المتخصصة من منظمات تعليمية أخرى	**0.690	0.00
4	الاعتماد على الإنترنت في استكشاف المعرفة	**0.686	0.00
5	هناك مواكبة دائمة للمعرفة المتاحة والحديثة	**0.493	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تشخيص المعرفة والدرجة الكلية له وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين 0.49 و 0.77 هي جميعاً موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 مما يدل على أن عبارات البعد الأول صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

-الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني

الجدول رقم (04): الصدق الداخلي عبارات بعد " توليد المعرفة"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
6	تشجع الكلية الأساتذة على التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم	**0.816	0.00
7	تقوم الكلية بمختلف النشاطات العلمية والثقافية	**0.499	0.00
8	تقدم الكلية كافة التسهيلات للباحثين لتدعيم البحث العلمي	**0.805	0.00
9	تعتمد الكلية في عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات	**0.845	0.00
10	يتفاعل الأساتذة فيما بينهم لمواجهة المشاكل وتوليد أفكار جديدة	**0.843	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد توليد المعرفة والدرجة الكلية له وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين 0.49 و 0.84 وهي جميعا موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 مما يدل على أن عبارات البعد الأول صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

-الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث

الجدول رقم (05) الصدق الداخلي عبارات بعد " تخزين المعرفة"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
11	تتوفر الكلية على وسائل ومعدات حفظ المعرفة	**0.824	0.00
12	لدى الكلية قواعد بيانات تزود الباحثين بالمعلومات	**0.711	0.00
13	تعتمد الكلية على الأرشيف والمستندات الورقية	**0.686	0.00
14	تدون الكلية مختلف البحوث والدراسات	**0.833	0.00
15	تولي الكلية أهمية بالأساتذة والباحثين المتميزين ذوي المعرفة	**0.722	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS  
يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تخزين المعرفة والدرجة الكلية له  
وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين 0.68 و 0.83 هي  
جميعا موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 مما يدل على أن عبارات البعد  
الأول صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

**-الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع**

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي عبارات بعد "توزيع المعرفة"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
16	يتم إصدار نشرات ودوريات ومطبوعات علمية مختلفة	**0.753	0.00
17	تعتمد الكلية على ورشات واجتماعات وندوات	**0.678	0.00
18	تمتلك الكلية شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة	**0.848	0.00
19	تستعمل الوسائط الالكترونية لتبادل الخبرات والمعارف	**0.859	0.00
20	تقوم الكلية بفتح المجال للقطاع الخاص للاستفادة من خبراتها	**0.711	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد توزيع المعرفة والدرجة الكلية له  
وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين 0.67 و 0.85 هي  
جميعا موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 مما يدل على أن عبارات البعد  
الأول صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

**-الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس**



الجدول رقم (07): الصدق الداخلي عبارات بعد " تطبيق المعرفة"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
21	تستفيد الكلية من خبرات ومعارف الباحثين والأساتذة	**0.775	0.00
22	يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الأساتذة والباحثين بشكل مستمر	**0.722	0.00
23	تتوفر الكلية على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة	**0.583	0.00
24	تعقد الكلية دورات تدريبية من طرف الأساتذة والباحثين ذوي الكفاءة والخبرة	**0.822	0.00
25	لا يواجه الأساتذة مشاكل وصعوبات في إيصال معارفهم	**0.660	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تطبيق المعرفة والدرجة الكلية له وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين 0.58 و 0.82 هي جميعا موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 مما يدل على أن عبارات البعد الأول صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

ب-الصدق الداخلي عبارات محور جودة خدمة التعليم العالي

الجدول رقم (08): الصدق الداخلي عبارات محور " جودة خدمة التعليم العالي"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
26	تقدم مكتبة الكلية خدمات معتبرة وكافية للأساتذة والطلبة	**0.605	0.00
27	تقدم الكلية الخدمات الإلكترونية للأساتذة عبر الموقع الإلكتروني	**0.615	0.00
28	يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم	**0.376	0.00
29	يستعمل الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة	**0.637	0.00
30	تهتم الكلية بأعضاء هيئة التدريس وتساندهم وتسعى إلى تطويرهم	**0.833	0.00
31	التحسين المستمر لعمليات التدريس والتعلم	**0.804	0.00
32	يتوفر أسلوب اتصال فعال بين الأساتذة والإدارة	**0.700	0.00
33	تبذل الكلية جهوداً لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج	**0.791	0.00
34	الالتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة	**0.801	0.00
35	تتميز التجهيزات المادية بالملائمة	**0.665	0.00
36	سهولة تصميم وتطوير المناهج المشتركة بين التخصصات	**0.673	0.00
37	تحرص الكلية على الالتزام والوفاء بتعهداتها تجاه الأساتذة	**0.806	0.00
38	هيكل الكلية تتناسب مع إمكانية التوسع مستقبلاً	**0.558	0.00
39	تهتم الكلية بأمور الخريجين وتتابع انشغالاتهم	**0.620	0.00
40	تقدم الكلية الخدمات الإلكترونية للأساتذة والطلبة عبر الموقع الإلكتروني	**0.461	0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور جودة خدمة التعليم العالي والدرجة الكلية له وكذا مستوى المعنوية، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين 0.46 و 0.83 هي جميعا موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.01 مما يدل على أن عبارات البعد الأول صالحة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

### ثانياً: ثبات الاستبيان

الثبات أن يعطي الاختبار نفس النتائج باستمرار، إذا استخدم أكثر من مرة تحت ظروف ماثلة، بعبارة أخرى ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد مجتمع الدراسة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة. ومعامل الثبات ألفا كرونباخ يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، فكلما اقتربت قيمته من الواحد كان معامل الثبات جيد، وكلما اقتربت قيمته من الصفر كان ضعيف، حيث يمكننا الحكم على الاستبيان بأنه 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 (09): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

المحاور	العنوان	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المحور الأول (المستقل)	إدارة المعرفة	0.89
المحور الثاني (التابع)	جودة خدمة التعليم العالي	0.90
المحور الأول والثاني (المستقل والتابع)		0.94

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن:

- معامل الثبات بالنسبة للمحور الأول (إدارة المعرفة) تجاوز القيمة المقبولة إحصائياً والمقدرة ب 0.6 حيث بلغ 0.89 بمعنى أن معدل ثبات المحور الأول مرتفع.
- معامل الثبات بالنسبة للمحور الثاني (جودة خدمة التعليم العالي) تجاوز القيمة المقبولة إحصائياً البالغة 0.6 حيث بلغ 0.90 بمعنى أن معدل ثبات المحور الثاني مرتفع.
- معامل الثبات بالنسبة لجميع المحاور تجاوز القيمة المقبولة إحصائياً، والمقدرة ب 0.6 حيث بلغ 0.94 بمعنى أن معدل ثبات جميع المحاور مرتفع.

وبهذا نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان، وأنه 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:

#### 1- المدى:

وهو يمثل الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة بين البيانات المعنية .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 لمجتمع دراستنا 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=4/5) 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 (10): فئات مقياس Likert الخماسي ودلالاتها

الفئة	المجال	الدرجة	الوزن	مستوى الأهلية
الأولى	1.8-1	غير موافق بشدة	1	منخفض جدا
الثانية	2.6-1.8	غير موافق	2	منخفض
الثالثة	3.4-2.6	محايد	3	متوسط
الرابعة	4.2-3.4	موافق	4	مرتفع
الخامسة	5-4.2	موافق بشدة	5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مقياس ليكارت الخماسي

## 2- معامل الارتباط بيرسون " Pearson "

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

## 3- معامل الثبات ألفا كرونباخ " Cronbach' Alphas "

للتأكد من ثبات عبارات الاستبيان.

## 4- التكرارات والنسب المئوية

لوصف الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة

## 5- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

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

## 6- معامل الانحدار: تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

## المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

### المطلب الأول: تحليل خصائص مجتمع الدراسة

يتضمن الجزء الأول من الاستبيان بيانات نوعية وكمية متعلقة بالمتغيرات الشخصية للأفراد ،

وسيتم التطرق إليها وتحليلها كما يلي:

### أولاً: متغير الجنس

والجدول التالي يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالأفراد حسب متغير الجنس:

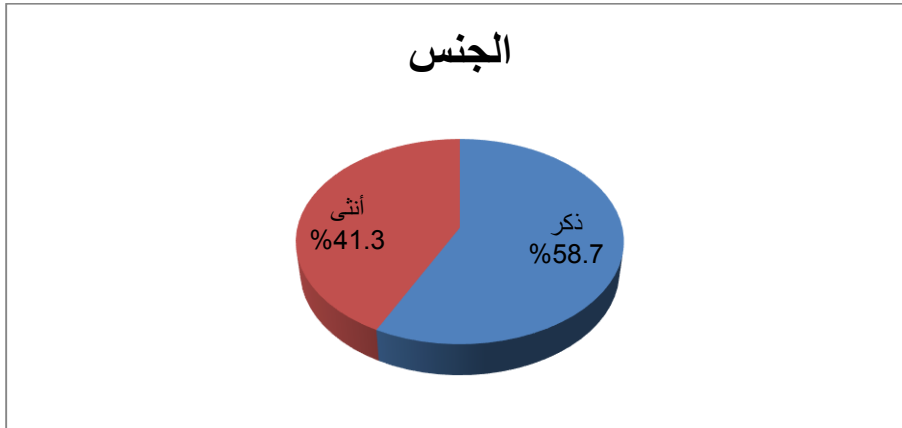
الجدول رقم (11): توزيع الأفراد حسب متغير الجنس

النوع	النسبة المئوية	التكرار
ذكر	58.7%	27
أنثى	41.3%	19
المجموع	100%	46

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

ويمكن تلخيص البيانات في الشكل التالي:

الشكل رقم (05) توزيع الأفراد حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث، حيث بلغ عدد الذكور 27 فردا ما يقارب 57.45% من مجتمع الدراسة، في حين بلغ عدد الإناث 19 فردا بنسبة 42.55% من الحجم الإجمالي لمجتمع الدراسة، وهي نسب متقاربة نسبيا.

#### ثانيا: متغير السن

والجدول التالي يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالأفراد حسب متغير السن:

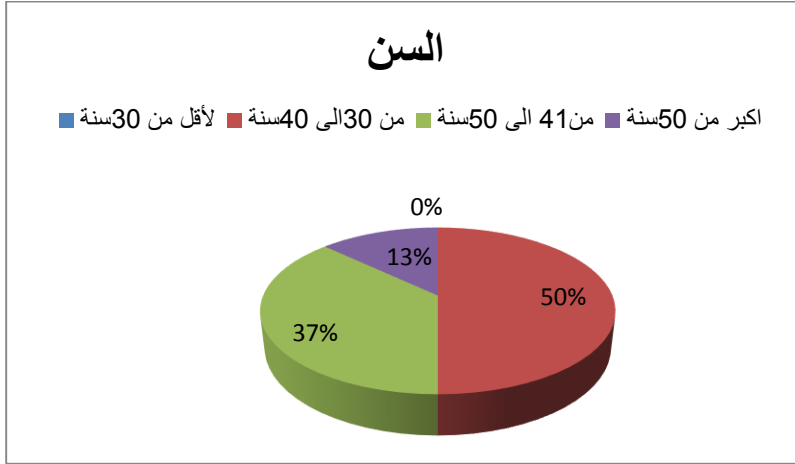
الجدول رقم (12): توزيع الأفراد حسب متغير السن

التكرار	النسبة المئوية	السن
00	00%	أقل من 30 سنة
23	50%	من 30 الى 40 سنة
17	37%	من 41 الى 50 سنة
6	13%	اكبر من 50 سنة
<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

ويمكن تلخيص البيانات في الشكل التالي:

الشكل رقم(06) توزيع الأفراد حسب متغير السن



يتبين من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة بتكرار 23 فردا وبنسبة مئوية قدرها 50% ، تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بتكرار 17 فرد بما نسبته 37% ، ثم فئة أكبر من 50 سنة بتكرار 6 أفراد أي بنسبة 13% ، أما فئة أقل من 30 سنة فلم نسجل أي فرد من مجموع مجتمع الدراسة.

### ثالثا: متغير الخبرة

والجدول التالي يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالأفراد حسب متغير الخبرة المهنية:

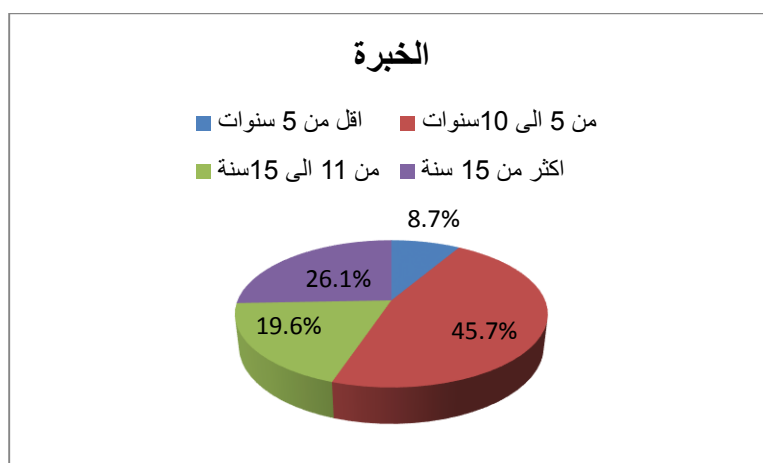
الجدول رقم (13) :توزيع الأفراد حسب متغير الخبرة

التكرار	النسبة المئوية	الخبرة
4	8.7%	أقل من 5 سنوات
21	45.7%	من 5 إلى 10 سنوات
9	19.6%	من 11 إلى 15 سنة
12	26.1%	أكثر من 15 سنة
46	100%	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

ويمكن تلخيص البيانات في الشكل التالي:

الشكل رقم (07): توزيع الأفراد حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين

يتبين من الجدول والشكل أعلاه أن أفراد مجتمع الدراسة يتوزعون بنسب متفاوتة بين سنوات الخبرة المهنية، حيث أن 21 فرداً أي بنسبة 45.7% من مجتمع الدراسة تتمثل بخبرة تتراوح من 5 إلى 10 سنوات وهي النسبة الأكبر ثم الأساتذة ذوي خبرة مهنية أكثر من 15 سنة بتكرار قدره 12 فرداً بنسبة 26.1%، ثم الأساتذة التي تتراوح خبرتهم بين 11 إلى 15 سنة بنسبة 19.6% أي بعدد 9 أفراد و أخيراً الأساتذة ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات بتكرار قدره 4 أفراد بنسبة 8.7% من مجتمع الدراسة ، ومن خلال ذلك نستنتج أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة يتمتعون بخبرة مهنية متوسطة.

#### ثانياً: متغير الرتبة العلمية

والجدول التالي يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالأفراد حسب متغير الرتبة العلمية

الجدول رقم (14): توزيع الأفراد حسب متغير الرتبة

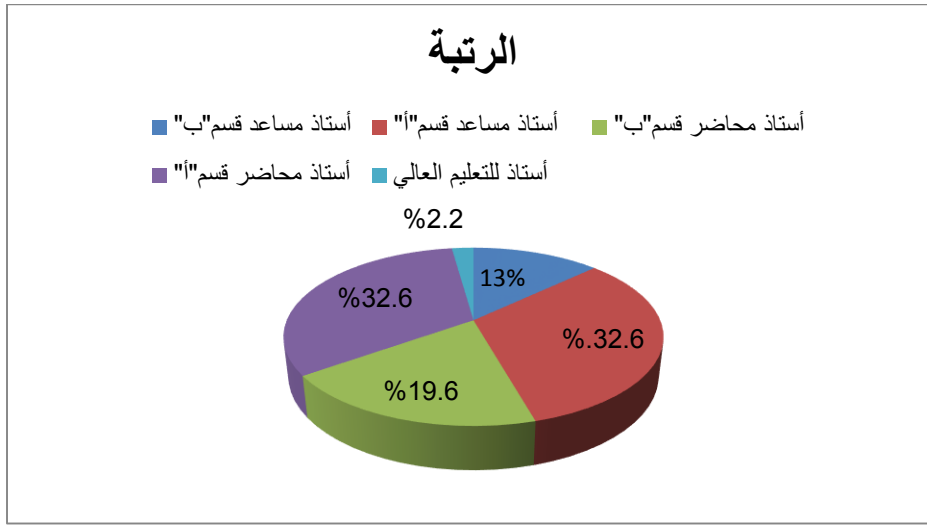
التكرار	النسبة المئوية	الرتبة
6	13%	أستاذ مساعد قسم "ب"
15	32.6%	أستاذ مساعد قسم "أ"
9	19.6%	أستاذ محاضر قسم "ب"
15	32.6%	أستاذ محاضر قسم "أ"
1	2.2%	أستاذ للتعليم العالي
46	100%	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

ويمكن تلخيص البيانات في الشكل التالي:



الشكل رقم (08): توزيع الأفراد حسب متغير الرتبة



المصدر: من إعداد الطالبين

يتبين من الجدول والشكل أعلاه أن أفراد مجتمع الدراسة يتوزعون بنسب متفاوتة بين الرتب العلمية، حيث أن 15 فرداً أي ما نسبته 32.6% من مجتمع الدراسة تتمثل في رتبة أستاذ مساعد قسم "أ" وهي نسبة متساوية مع أساتذة رتبة أساتذة أستاذ محاضر قسم "أ" بنسبة 36.2% أي بعدد 15 فرداً وأستاذ محاضر قسم "ب" ما نسبته 19.6% أي بتكرار قدره 9 أفراد، تليها رتبة أستاذ مساعد قسم "ب" بعدد 6 أفراد بنسبة 13%، وأخيراً رتبة أستاذ للتعليم العالي بنسبة 2.2% بتكرار قدره فرداً واحداً.

#### 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:

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

في الجدول التالي:

جدول رقم (15): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد تشخيص المعرفة

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
01	يتم الاستفادة من المهارات والخبرات كمصادر داخلية	3.07	1.10	متوسط
02	السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية	3.93	0.97	مرتفع
03	رصد المعرفة المتخصصة من منظمات تعليمية أخرى	3.76	1.09	مرتفع

04	الاعتماد على الإنترنت في استكشاف المعرفة	4.30	0.81	مرتفع جدا
05	هناك مواكبة دائمة للمعرفة المتاحة والحديثة	3.83	0.85	مرتفع
	<b>المتوسط الإجمالي لتشخيص المعرفة</b>	<b>3.77</b>	<b>0.62</b>	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات البعد الأول (تشخيص المعرفة) كانت مرتفعة إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (3,77) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (متوسط، مرتفع جدا) بمتوسطات حسابية مقاربة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (0.62) مما يعكس التجانس في إجابات أفراد العينة هذا البعد.

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

جدول رقم (16): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد توليد المعرفة

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
06	تشجع الكلية الأساتذة على التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم	3.50	1.07	مرتفع
07	تقوم الكلية بمختلف النشاطات العلمية والثقافية	3.50	1.02	مرتفع
08	تقدم الكلية كافة التسهيلات للباحثين لتدعيم البحث العلمي	3.11	1.23	متوسط
09	تعتمد الكلية في عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات	3.20	1.22	متوسط
10	يتفاعل الأساتذة فيما بينهم لمواجهة المشاكل وتوليد أفكار جديدة	3.17	1.35	متوسط
	<b>المتوسط الإجمالي لتوليد المعرفة</b>	<b>3.29</b>	<b>0.91</b>	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات البعد الثاني لإدارة المعرفة (توليد المعرفة) كانت متوسطة إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (3,29) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (متوسط، مرتفع) بمتوسطات حسابية مقاربة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (0,91)، مما يعكس التجانس في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد.

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

جدول رقم (17): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد تخزين المعرفة

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
11	تتوفر الكلية على وسائل ومعدات حفظ المعرفة	2.87	1.12	متوسط
12	لدى الكلية قواعد بيانات تزود الباحثين بالمعلومات	2.80	1.08	متوسط
13	تعتمد الكلية على الأرشيف والمستندات الورقية	3.43	1.00	مرتفع
14	تدون الكلية مختلف البحوث والدراسات	3.13	1.22	متوسط
15	تولي الكلية أهمية بالأساتذة والباحثين المتميزين ذوي المعرفة	2.96	1.31	متوسط
المتوسط الإجمالي لتخزين المعرفة		3.03	0.87	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات البعد الثالث لإدارة المعرفة (تخزين المعرفة) كانت متوسطة إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (3,03) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (متوسط، مرتفع) بمتوسطات حسابية متقاربة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (0,87)، مما يعكس التجانس في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد.

4-توزيع المعرفة: في هذا البعد تم الاعتماد على خمسة عبارات من 16 إلى 20 والموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (18): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد توزيع المعرفة

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
16	يتم إصدار نشرات ودوريات ومطبوعات علمية مختلفة	3.33	1.13	متوسط
17	تعتمد الكلية على ورشات واجتماعات وندوات	3.61	0.95	مرتفع
18	تمتلك الكلية شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة	2.74	1.27	متوسط
19	تستعمل الوسائط الالكترونية لتبادل الخبرات والمعارف	3.00	1.35	متوسط

متوسط	1.13	2.46	تقوم الكلية بفتح المجال للقطاع الخاص للاستفادة من خبراتها	20
متوسط	0.90	3.02	المتوسط الإجمالي لبعده توزيع المعرفة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات البعد الرابع لإدارة المعرفة (توزيع المعرفة) كانت متوسطة إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (3,02) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (متوسط، مرتفع) بمتوسطات حسابية متقاربة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (0,90)، مما يعكس التجانس في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد.

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

جدول رقم (19): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد تطبيق المعرفة

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
21	تستفيد الكلية من خبرات ومعارف الباحثين والأساتذة	3.26	1.29	متوسط
22	يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الأساتذة والباحثين بشكل مستمر	2.78	1.17	متوسط
23	تتوفر الكلية على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة	2.87	1.14	متوسط
24	تعقد الكلية دورات تدريبية من طرف الأساتذة والباحثين ذوي الكفاءة والخبرة	2.85	1.28	متوسط
25	لا يواجه الأساتذة مشاكل وصعوبات في إيصال معارفهم	2.54	1.27	منخفض
المتوسط الإجمالي لتطبيق المعرفة		2.86	0.88	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات البعد الخامس لإدارة المعرفة (تطبيق المعرفة) كانت متوسطة إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (2,86) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (منخفض، متوسط) بمتوسطات حسابية متقاربة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (0,88)، مما يعكس التجانس في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد.

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

يتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور جودة خدمة التعليم العالي والموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (20): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة محور جودة خدمة التعليم العالي

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
26	تقدم مكتبة الكلية خدمات معتبرة وكافية للأساتذة والطلبة	3.02	1.27	متوسط
27	تقدم الكلية الخدمات الإلكترونية للأساتذة عبر الموقع الإلكتروني	2.96	1.21	متوسط
28	يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم	3.46	0.91	مرتفع
29	يستعمل الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة	2.76	1.23	متوسط
30	تهتم الكلية بأعضاء هيئة التدريس وتساندهم وتسعى إلى تطويرهم	2.76	1.23	متوسط
31	التحسين المستمر لعمليات التدريس والتعلم	2.85	1.22	متوسط
32	يتوفر أسلوب اتصال فعال بين الأساتذة والإدارة	2.93	1.18	متوسط
33	تبذل الكلية جهوداً لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج	2.93	1.27	متوسط
34	الالتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة	2.98	1.20	متوسط
35	تتميز التجهيزات المادية بالملائمة	3.09	1.09	متوسط
36	سهولة تصميم وتطوير المناهج المشتركة بين التخصصات	2.63	1.18	متوسط
37	تحرص الكلية على الالتزام والوفاء بتعهداتها تجاه الأساتذة	3.28	1.14	متوسط
38	هياكل الكلية تتناسب مع إمكانية التوسع مستقبلاً	3.04	1.31	متوسط
39	تهتم الكلية بأمور الخريجين وتتابع انشغالهم	2.26	1.12	منخفض
40	تقدم الكلية الخدمات الإلكترونية للأساتذة والطلبة عبر الموقع الإلكتروني	3.22	1.33	متوسط
المتوسط الإجمالي لجودة خدمة التعليم العالي		2.94	0.79	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات محور جودة خدمة التعليم العالي كانت متوسطة إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (2,94) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (منخفض، مرتفع) بمتوسطات حسابية مقارنة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (0,79)، مما يعكس التجانس في إجابات أفراد العينة حول هذا المحور.

### المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

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

#### الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.  
ومن أجل التأكد والتحقق من هذه الفرضية قمنا بتقسيمها إلى فرضيات فرعية وهي كالتالي:

#### الفرضية الفرعية الأولى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

#### الفرضية الفرعية الثانية :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

#### الفرضية الفرعية الثالثة :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

#### الفرضية الفرعية الرابعة :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

**الفرضية الفرعية الخامسة :**

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.  
من أجل اختبار صحة هذه الفرضيات سنعتمد على قاعدة القرار التالية:  
-  $H_0$  إذا كان مستوى الدلالة sig أصغر أو يساوي مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05 نقبل الفرضية الصفرية.  
-  $H_1$  إذا كان مستوى الدلالة sig أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05 نقبل الفرضية البديلة.

**المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية**

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.  
سوف يتم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة فإذا كانت القيمة تساوي |1| فإنها تدل على مدى قوة العلاقة بين المتغيرين، أما إذا كانت تساوي 0 فهي تدل على عدم وجود علاقة مطلقا، أما إذا كانت قيم معامل الارتباط محصورة بين |0.1| و |0.29| فهي علاقة ضعيفة، وإذا انحصرت بين |0.3| أو |0.49| فالعلاقة بين المتغيرين متوسطة، أم إذا كانت محصورة بين |0.5| أو |1| فالعلاقة قوية<sup>4</sup>، والجدول التالي يبين علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة:

<sup>1</sup>جولي بالانت، ترجمة خالد العامري، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص149.

جدول رقم (21): مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	تشخيص المعرفة	توليد المعرفة	تخزين المعرفة	توزيع المعرفة	تطبيق المعرفة	جودة خدمة التعليم العالي
تشخيص المعرفة	1					
توليد المعرفة	-101	1				
تخزين المعرفة	143	597**	1			
توزيع المعرفة	131	504**	520**	1		
تطبيق المعرفة	225	481**	659**	713**	1	
جودة خدمة التعليم العالي	064	525**	652**	612**	746**	1

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين جميع أبعاد المتغير المستقل (إدارة المعرفة): تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، وبين المتغير التابع: جودة خدمة التعليم العالي. كانت دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05، ويراوح تقيم معاملات الارتباط بين (0.52 و 0.74) حيث تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين معظم أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع (جودة خدمة التعليم العالي) وتبين من خلال الجدول أن هناك علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين معظم متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، ومنه العلاقة الترابطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05. ولدراسة هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05 يتم تجزئة الفرضية إلى فرضيتين:

**H0-** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات -جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.



**H1 -** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

جدول رقم (22) :نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة عمليات إدارة المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي

البيان	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	معامل الانحدار	الثابت	مستوى الدلالة sig
إدارة المعرفة	0.74	0.54	0.19	-0.12	0.00

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال بيانات الجدول يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة العلاقة بين بعد المتغير التابع والمتغير المستقل هي %74 أي درجة ارتباط قوية وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) هي 0.54 أي أن المتغير المستقل مسؤول عن 54% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والنسبة المتبقية يفسرها عوامل أخرى، عند مستوى الدلالة (sig= 0.00) وهذه القيمة أقل من 0.05 مما يبين وجود أثر دال إحصائيا لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج .

ولمعرفة تأثير العلاقة بين إدارة المعرفة (المتغير المستقل) على تحسين جودة خدمة التعليم العالي (المتغير التابع) نقوم بتحليل معادلة الانحدار البسيط حيث أن معامل الانحدار يقدر ب0.19 وقيمة المعامل الثابت -0.12 عند مستوى الدلالة 0.00 وهي أقل من 0.05. ومنه ويمكن استخراج النموذج المقدر لهذه العلاقة كمايلي:

$$Y = 0.19 x + (- 0.12)$$

حيث:

Y : المتغير التابع(تحسين جودة خدمة التعليم العالي).

X: المتغير المستقل ( عمليات إدارة المعرفة) .

ومنه نقبل بالفرضية الصفرية على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي

بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية

عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

أولاً-اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

-H0 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

- H1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

جدول رقم (23) نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة تشخيص المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي

البيان	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	معامل الانحدار	الثابت	مستوى الدلالة sig
تشخيص المعرفة	0.64	-0.019	0.81	2.63	0,675

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة sig لأثر بعد تشخيص المعرفة على جودة خدمة التعليم العالي لكلية الآداب واللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي تقدر 0.675 تفوق 0.05 وهذا يعني عدم وجود أثر دال لهذا البعد على المتغير التابع، أي انه ليس هناك مقدار تباين في تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات بجامعة محمد البشير الإبراهيمي حسب رأي الأساتذة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة وهذا يعني:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات بجامعة محمد البشير الإبراهيمي حسب رأي الأساتذة.

ثانياً-الفرضية الفرعية الثانية :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

**H0-** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

**H1 -** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

نقوم باختبار القدرة التفسيرية لنموذج ومن ثم معالجة الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (24): نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة توليد المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي

البيان	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	معامل الانحدار	الثابت	مستوى الدلالة sig
توليد المعرفة	0.52	0.25	0.45	1.43	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال بيانات الجدول يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة العلاقة بين بعد المتغير التابع والمتغير المستقل هي 52% أي درجة ارتباط قوية وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) هي 0.25 أي أن المتغير المستقل مسؤول عن 25% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والنسبة المتبقية يفسرها عوامل أخرى، عند مستوى الدلالة (sig= 0.00) وهذه القيمة أقل من 0.05 مما يبين وجود أثر دال إحصائيا لبعد توليد المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج .

ولمعرفة تأثير العلاقة بين بعد توليد المعرفة (متغير مستقل) على تحسين جودة خدمة التعليم العالي (المتغير التابع) بتحليل معادلة الانحدار البسيط حيث أن معامل الانحدار يقدر ب0.45 وقيمة المعامل الثابت 1.43 عند مستوى الدلالة 0.00 نقوم وهي أقل من 0.05. ومنه ويمكن استخراج النموذج المقدر لهذه العلاقة كالآتي:

$$Y = 0.45 X_2 + 1.43$$

حيث:

Y : المتغير التابع ( تحسين جودة خدمة التعليم العالي ).

X<sub>2</sub>: المتغير المستقل (توليد المعرفة) .

ومنه نقبل بالفرضية الصفرية على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية

الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند

مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

ثالثا-الفرضية الفرعية الثالثة :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية

الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند

مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

-H<sub>0</sub>: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي

بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية

عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

- H<sub>1</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي

بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية

عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

جدول رقم (25): نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة تخزين المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي

البيان	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	معامل الانحدار	الثابت	مستوى الدلالة sig
تخزين المعرفة	0.65	0.41	0.59	1.13	0.00

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال بيانات الجدول يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة العلاقة بين بعد المتغير التابع والمتغير المستقل هي 65% أي درجة ارتباط قوية وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) هي 0.41 أي أن المتغير المستقل مسؤول عن 41% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والنسبة المتبقية يفسرها عوامل أخرى، عند مستوى الدلالة ( $\text{sig} = 0.00$ ) وهذه القيمة أقل من 0.05 مما يبين وجود أثر دال إحصائياً لبعد تخزين المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج .

ولمعرفة تأثير العلاقة بين بعد توليد المعرفة (متغير مستقل) على تحسين جودة خدمة التعليم العالي (المتغير التابع) نقوم بتحليل معادلة الانحدار البسيط حيث أن معامل الانحدار يقدر ب0.59 وقيمة المعامل الثابت 1.13 عند مستوى الدلالة 0.00 وهي أقل من 0.05. ومنه ويمكن استخراج النموذج المقدر لهذه العلاقة كالاتي:

$$Y = 0.59 x_3 + 1.13$$

حيث:

Y : المتغير التابع ( تحسين جودة خدمة التعليم العالي ).

$X_3$ : المتغير المستقل ( تخزين المعرفة ) .

ومنه نقبل بالفرضية الصفرية على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية

الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند

مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

رابعا-الفرضية الفرعية الرابعة :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية

الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند

مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

**H0-** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

**H1 -** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

جدول رقم (26): نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة توزيع المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي

البيان	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	معامل الانحدار	الثابت	مستوى الدلالة sig
توزيع المعرفة	0.61	0.36	0.53	1.32	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال بيانات الجدول يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة العلاقة بين بعد المتغير التابع والمتغير المستقل هي 61 % ي درجة ارتباط قوية وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) هي 0.36 أي أن المتغير المستقل مسؤول عن 36% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والنسبة المتبقية يفسرها عوامل أخرى، عند مستوى الدلالة (sig= 0.00) وهذه القيمة أقل من 0.05 مما يبين وجود أثر دال إحصائيا لبعد توزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج .

لمعرفة تأثير العلاقة بين بعد توزيع المعرفة (متغير مستقل) على تحسين جودة خدمة التعليم العالي (المتغير التابع) نقوم بتحليل معادلة الانحدار البسيط حيث أن معامل الانحدار يقدر ب0.53 وقيمة المعامل الثابت 1.32 عند مستوى الدلالة 0.00 وهي أقل من 0.05. ومنه ويمكن استخراج النموذج المقدر لهذه العلاقة كمايلي:

$$Y = 0.53 x_4 + 1.32$$

حيث:

Y : المتغير التابع ( تحسين جودة خدمة التعليم العالي ).

X<sub>4</sub>: المتغير المستقل ( توزيع المعرفة ) .

ومنه نقبل بالفرضية الصفرية على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

خامسا-الفرضية الفرعية الخامسة :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

-  $H_0$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

-  $H_1$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

جدول رقم (27): نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة تطبيق المعرفة بتحسين جودة خدمة التعليم العالي

البيان	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	معامل الانحدار	الثابت	مستوى الدلالة sig
تطبيق المعرفة	0.74	0.54	1.01	0.67	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

من خلال بيانات الجدول يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة العلاقة بين بعد المتغير التابع والمتغير المستقل هي 74 % أي درجة ارتباط قوية وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) هي 0.54 أي أن المتغير المستقل مسؤول عن 54% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والنسبة المتبقية يفسرها عوامل أخرى، عند مستوى الدلالة (sig= 0.00) وهذه القيمة أقل من 0.05 مما يبين وجود أثر دال إحصائيا لبعث تطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج .

ولمعرفة تأثير العلاقة بين بعد تطبيق المعرفة (متغير مستقل) على تحسين جودة خدمة التعليم العالي (المتغير التابع) نقوم بتحليل معادلة الانحدار البسيط حيث أن معامل الانحدار يقدر ب0.67 وقيمة المعامل الثابت 1.01 عند مستوى الدلالة 0.00 وهي أقل من 0.05. ومنه ويمكن استخراج النموذج المقدر لهذه العلاقة كمايلي:

$$Y = 0.67 X_5 + 1.01$$

حيث:

Y : المتغير التابع (تحسين جودة خدمة التعليم العالي).

X<sub>5</sub>: المتغير المستقل (تطبيق المعرفة) .

ومنه نقبل بالفرضية الصفرية على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية

الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي أساتذة الكلية عند

مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.



## خلاصة:

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة أثر إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- حسب رأي الأساتذة. في البداية قدمنا وصفا لمنهج الدراسة وإجراءاتها، بدءا بمجتمع الدراسة وخصائص أفرادها، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة لجمع البيانات، حيث اعتمدنا على الاستبيان الذي وزع على أساتذة الكلية، بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة، وبعد تفريغ الاستبيانات باستخدام برنامج SPSS ومعالجتها بالأساليب الإحصائية تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة بأبعادها على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بالمؤسسة محل الدراسة. فجاءت الفرضية الرئيسية صحيحة إذ أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة 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 خدمة التعليم العالي.

خاتمة

### خاتمة:

تتطلب بيئة التعليم العالي إدارة فعالة وإحساسا كبيرا ووعيا مستقبليا وقدرة على التركيز لفهم واستيعاب التغيرات المعقدة، فمنظمة التعليم العالي تتطلب تعليما مميزا وقدرة على توليد قدرات ومعارف جديدة، وإدراك لمعنى التكيف مع التغيرات والتطورات العالمية بإعادة النظر في مفهوم التعليم، وإعادة الاعتبار لتمكين المعرفة بإحداث تكيفات في الأنماط والطرق التعليمية.

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

ومن خلال هذه الدراسة، التي قمنا من خلالها إبراز دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي لدى أساتذة كلية الآداب واللغات جامعة محمد البشير الإبراهيمي. - برج بوعريريج- تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والمقترحات والتي ارتأينا أنها مفيدة والتي لخصت كالتالي:

#### أولا: نتائج الدراسة النظرية

-إدارة المعرفة هي الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح من أجل الوصول إلى الأهداف بفاعلية وكفاءة، وبشكل يزيد من تحسين الأداء وجودته من خلال السرعة في الاستجابة لمختلف والتغيرات الداخلية والخارجية.

-إدارة المعرفة لها أسس وعمليات تقوم عليها تتمثل في تشخيص المعرفة، توليدها، تخزينها، توزيعها، وتطبيقها.

- أصبح مفهوم جودة الخدمة مطلب أساسي لدى منظمات التعليم العالي من أجل مسايرة التطورات السريعة وتحسين خدماتها من أجل الاستمرارية و اكتساب مكانة بين صفوف المنظمات التعليمية الأخرى في ظل التنافس العالمي بين منظمات التعليم العالي.

-جودة خدمة التعليم العالي تتميز بمجموعة من الخصائص الواجب توفرها من أجل تحقيق الأهداف، ويكون الحكم على هذه الجودة من خلال مجموعة من الأبعاد وهي: الجوانب المادية الملموسة، الاستجابة الاعتمادية، الأمان، والتعاطف.

ثانيا: نتائج الدراسة الميدانية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بكلية الآداب و اللغات-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-حسب رأي أساتذة الكلية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

ثانيا :اقتراحات الدراسة

- ضرورة الاهتمام أكثر بإدارة المعرفة وتوفير متطلباتها خاصة التكنولوجية منها .
- استغلال معارف وأفكار وخبرات الأساتذة والباحثين في الكلية وتفعيل أدوارهم .
- إتاحة فرص النقاش والحوار ومشاركة كل الأطراف الفاعلين داخل الكلية في اتخاذ القرارات
- الاهتمام بالأساتذة ومتابعة انشغالاتهم .

### ثالثا: آفاق الدراسة

- مساهمة إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية .
- دور رأس المال البشري في تحسين جودة التعليم العالي .
- مساهمة رأس المال الفكري في نجاح مؤسسات التعليم العالي.

المراجع

### المراجع باللغة العربية:

#### أولاً-الكتب

- 1- أحمد الخطيب، عادل سالم معاينة، الإدارة الحديثة نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، ط1، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2009.
- 2- رحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 3- عبد الرحمن الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2013.
- 4- صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد، العراق، 2005.
- 5 - أسامة محمد سيد علي، تقديم عباس حلمي الجمل، إدارة المعرفة اتجاهات إدارية معاصرة، ط1، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دمشق، 2013.
- 6- خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009 .
- 7- زكريا أحمد عزام وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008 .
- 8- حميد الطائي وبشير العلق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
- 9- يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 10- سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، جزء 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 11- يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

#### ثانياً: المقالات

- 1 - وسام مهيبيل، نوفيل حديد، أهمية إدارة المعرفة وفعاليتها في ضمان جودة التعليم العالي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات اقتصادية، العدد19، جامعة زيان عاشور، الجلفة.

- 2- قاشي خالد، عثمان ليلي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، مجلة الإبداع، جامعة البليدة 2، العدد 8، 2018.
- 3- نايف فايد رجا نايف الرشدي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المجلد الرابع، العدد 15، أكتوبر 2020.
- 4- فتح الله خالصة، إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مجلة المؤسسة جامعة الجزائر 3، المجلد 10، العدد 01، 2021.
- 5- فراح رشيد، قنور عادل، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الابتكار، مجلة الدراسات المحاسبية والإدارية، العدد الثامن، ديسمبر 2017.
- 6- مانع سبرينة، بوزيدي هدى، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 6، العدد 10، ديسمبر 2018.
- 7- عبد الرزاق حواس، جودة خدمات التعليم العالي: الأبعاد وأساليب القياس، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، العدد 07، الجزائر، 2016.
- 8- ليث علي الحكيم وآخرون، "تحسين جودة خدمة التعليم العالي باستخدام نموذج QFD" مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد 12، جامعة الكوفة، العراق، 2009.
- 9- الهام 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.
- 10- اوما سيكران، طرق البحث في الإدارة، دار المريخ لنشر والتوزيع، السعودية، 2006.
- ثالثا: الرسائل الجامعية:
- 1- الأمين حلموس، دور إدارة المعرفة التسويقية باعتماد إستراتيجية العلاقة مع الزبون في تحقيق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2017.



- 2- صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه، جامعة سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014.
- 3- عبد الرزاق حواس، مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2016.
- 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.
- 5- جولي بالانت، ترجمة خالد العامري، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- 6- توفيق صراع، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2013-2014.
- 7- إسماعيل سالم منصور ماضي، دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية التجارة قسم علوم التسيير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011.
- 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 الماجستير، الجزائر، 2012.
- 9- 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.
- رابعا: الملتقيات والمؤتمرات والندوات
- 1- بنية محمد، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز إبداع العاملين في المنظمة، مداخلة في الملتقى الوطني حول أثر إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية، جامعة يحي فارس المدينة، 16 نوفمبر

.2017

2-علي عبد الله، لخضر مداح، التعليم العالي في الجزائر وإدارة الجودة الشاملة كمدخل لجودة مخرجاته، الملتقى الوطني الأول حول تقويم دور الجامعة الجزائرية في الاستجابة لمتطلبات الشغل ومواكبة التطلعات التنموية المحلية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2010/05/20-19 .

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.

خامسا: النصوص القانونية والوثائق الرسمية:

1-القانون 05/99المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، المادة 02، الجريدة الرسمية، العدد4، 24 أفريل 1999.

2-المرسوم التنفيذي رقم: 03-279 المؤرخ في: 23 أوت 2003.

3-المرسوم التنفيذي رقم 12-244 مؤرخ في 04 جوان 2012.

المراجع باللغة الأجنبية:

12 - Imed Boughzala، Jean louis Ermine، Management des connaissances Hermés ،Science Publication ،Paris.2004،

الملاحق

الملحق رقم (01): أداة الدراسة

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
تخصص: إدارة أعمال

تحية طيبة، وبعد:

في إطار تحضير مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، تم إعداد هذا الاستبيان لغرض جمع بيانات حول " دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي "دراسة حالة كلية الآداب واللغات - جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج. وفي سبيل تحقيق ذلك، نرجو من سيادتكم الإجابة وبكل موضوعية على مرفقات الاستبيان، 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.

تقبلوا منا فائق عبارات التقدير والاحترام.

تحت إشراف الأستاذة  
د.مهديد فاطمة الزهراء

من إعداد الطالبين:  
-محمادي زهير  
- بن أحسن سعيد

## القسم الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:  ذكر  أنثى

2- العمر:  أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة  أكبر من 50 سنة

3- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة  أكثر من 15 سنة

4- الرتبة:  أستاذ مساعد (ب)  أستاذ مساعد (أ)

أستاذ محاضر (ب)  أستاذ محاضر (أ)  أستاذ للتعليم العالي

القسم الثاني: يشمل محورين هما إدارة المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي

المحور الأول: إدارة المعرفة

البعده	الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تشخيص المعرفة	01	يتم الاستفادة من المهارات والخبرات كمصادر داخلية					
	02	السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية					
	03	رصد المعرفة المتخصصة من منظمات تعليمية أخرى					
	04	الاعتماد على الإنترنت في استكشاف المعرفة					
	05	هناك مواكبة دائمة للمعرفة المتاحة والحديثة					
توليد المعرفة	06	تشجع الكلية الأساتذة على التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم					
	07	تقوم الكلية بمختلف النشاطات العلمية والثقافية					
	08	تقدم الكلية كافة التسهيلات للباحثين لتدعيم البحث العلمي					
	09	تعتمد الكلية في عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات					
	10	يتفاعل الأساتذة فيما بينهم لمواجهة المشاكل وتوليد أفكار جديدة					
البعده	الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

					تتوفر الكلية على وسائل و معدات حفظ المعرفة	11	تخزين المعرفة
					لدى الكلية قواعد بيانات تزود الباحثين بالمعلومات	12	
					تعتمد الكلية على الأرشيف و المستندات الورقية	13	
					تدون الكلية مختلف البحوث و الدراسات	14	
					تولي الكلية أهمية بالأساتذة و الباحثين المتميزين ذوي المعرفة	15	
					يتم إصدار نشرات و دوريات و مطبوعات علمية مختلفة	16	توزيع المعرفة
					تعتمد الكلية على ورشات و اجتماعات و ندوات	17	
					تمتلك الكلية شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة	18	
					تستعمل الوسائط الالكترونية لتبادل الخبرات و المعارف	19	
					تقوم الكلية بفتح المجال للقطاع الخاص للاستفادة من خبراتها	20	تطبيق المعرفة
					تستفيد الكلية من خبرات و معارف الباحثين و الأساتذة	21	
					يتم تطبيق المبادرات و البرامج التي يقدمها الأساتذة و الباحثين بشكل مستمر	22	
					تتوفر الكلية على مستلزمات استخدام و تطبيق المعرفة	23	
					تعقد الكلية دورات تدريبية من طرف الأساتذة و الباحثين ذوي الكفاءة و الخبرة	24	
					لا يواجه الأساتذة مشاكل و صعوبات في إيصال معارفهم	25	

### المحور الثاني: جودة خدمة التعليم العالي

العدد	الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
جودة خدمة التعليم العالي	26	تقدم مكتبة الكلية خدمات معتبرة وكافية للأساتذة والطلبة					
	27	تقدم الكلية الخدمات الالكترونية للأساتذة عبر الموقع الالكتروني					
	28	يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم					
	29	يستعمل الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة					
	30	تهتم الكلية بأعضاء هيئة التدريس وتساندهم وتسعى إلى تطويرهم					
	31	التحسين المستمر لعمليات التدريس والتعلم					
	32	يتوفر أسلوب اتصال فعال بين الأساتذة و الإدارة					
	33	تبذل الكلية جهود لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج					
	34	الالتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة					

					35	35	جودة
					36	36	خدمة
					37	37	التعليم
					38	38	العالي
					39	39	
					40	40	

شكرا

الملحق رقم (02):

قائمة الأساتذة المحكمين  
للاستبيان

الرتبة العلمية	لقب و اسم الأستاذ
أستاذ محاضر "أ"	بن احسن حسن صلاح الدين
أستاذ محاضر "أ"	جايز كريم
أستاذ محاضر "أ"	بونقاب عادل
أستاذ محاضر "ب"	سيلم حمود
أستاذ مساعد "أ"	ملياني بوبكر



الملحق رقم (03): مخرجات SPSS

معامل الثبات الفاكرونباخ لجميع المحاور

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	46	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	46	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,940	40

معامل الارتباط بين أبعاد إدارة المعرفة و المتغير التابع جودة خدمة التعليم العالي

Corrélations

		X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	Corrélation de Pearson	1	-,101	,143	,131	,225	,064
	Sig. (bilatérale)		,505	,342	,386	,133	,675
	N	46	46	46	46	46	46
X2	Corrélation de Pearson	-,101	1	,597**	,504**	,481**	,525**
	Sig. (bilatérale)	,505		,000	,000	,001	,000
	N	46	46	46	46	46	46
X3	Corrélation de Pearson	,143	,597**	1	,520**	,659**	,652**
	Sig. (bilatérale)	,342	,000		,000	,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46
X4	Corrélation de Pearson	,131	,504**	,520**	1	,713**	,612**
	Sig. (bilatérale)	,386	,000	,000		,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46
X5	Corrélation de Pearson	,225	,481**	,659**	,713**	1	,746**
	Sig. (bilatérale)	,133	,001	,000	,000		,000
	N	46	46	46	46	46	46
Y	Corrélation de Pearson	,064	,525**	,652**	,612**	,746**	1
	Sig. (bilatérale)	,675	,000	,000	,000	,000	
	N	46	46	46	46	46	46

### Corrélations

		X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	Corrélation de Pearson	1	-,101	,143	,131	,225	,064
	Sig. (bilatérale)		,505	,342	,386	,133	,675
	N	46	46	46	46	46	46
X2	Corrélation de Pearson	-,101	1	,597**	,504**	,481**	,525**
	Sig. (bilatérale)	,505		,000	,000	,001	,000
	N	46	46	46	46	46	46
X3	Corrélation de Pearson	,143	,597**	1	,520**	,659**	,652**
	Sig. (bilatérale)	,342	,000		,000	,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46
X4	Corrélation de Pearson	,131	,504**	,520**	1	,713**	,612**
	Sig. (bilatérale)	,386	,000	,000		,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46
X5	Corrélation de Pearson	,225	,481**	,659**	,713**	1	,746**
	Sig. (bilatérale)	,133	,001	,000	,000		,000
	N	46	46	46	46	46	46
Y	Corrélation de Pearson	,064	,525**	,652**	,612**	,746**	1
	Sig. (bilatérale)	,675	,000	,000	,000	,000	
	N	46	46	46	46	46	46

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

### اختبار الفرضية الرئيسية

#### Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x <sup>a</sup>	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : Y

#### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,744 <sup>a</sup>	,554	,544	,53804

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,744 <sup>a</sup>	,554	,544	,53804

a. Valeurs prédites : (constantes), x

### ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	15,799	1	15,799	54,576	,000 <sup>a</sup>
	Résidu	12,737	44	,289		
	Total	28,536	45			

a. Valeurs prédites : (constantes), x

b. Variable dépendante : Y

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,121	,423		-,286	,776
	x	,192	,026	,744	7,388	,000

a. Variable dépendante : Y

اختبار الفرضية الجزئية الأولى  
البعد الأول: تشخيص المعرفة

### Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	X1 <sup>a</sup>	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : Y

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,064 <sup>a</sup>	,004	-,019	,80370

**Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	X1 <sup>a</sup>	.	Entrée

a. Valeurs prédites : (constantes), X1

**ANOVA<sup>b</sup>**

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	,115	1	,115	,178	,675 <sup>a</sup>
	Résidu	28,421	44	,646		
	Total	28,536	45			

a. Valeurs prédites : (constantes), X1

b. Variable dépendante : Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,639	,733		3,600	,001
	X1	,081	,191	,064	,422	,675

a. Variable dépendante : Y

اختبار الفرضية الجزئية الثانية

البعد الثاني: توليد المعرفة

**Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	X2 <sup>a</sup>	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : Y

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,525 <sup>a</sup>	,275	,259	,68564

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,525 <sup>a</sup>	,275	,259	,68564

a. Valeurs prédites : (constantes), X2

### ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	7,852	1	7,852	16,702	,000 <sup>a</sup>
	Résidu	20,684	44	,470		
	Total	28,536	45			

a. Valeurs prédites : (constantes), X2

b. Variable dépendante : Y

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,434	,383		3,740	,001
	X2	,459	,112	,525	4,087	,000

a. Variable dépendante : Y

اختبار الفرضية الجزئية الثالث

البعد الثاني: تخزين المعرفة

### Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	X3 <sup>a</sup>	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : Y

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,652 <sup>a</sup>	,425	,412	,61044

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,652 <sup>a</sup>	,425	,412	,61044

a. Valeurs prédites : (constantes), X3

### ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	12,140	1	12,140	32,579	,000 <sup>a</sup>
	Résidu	16,396	44	,373		
	Total	28,536	45			

a. Valeurs prédites : (constantes), X3

b. Variable dépendante : Y

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,134	,330		3,441	,001
	X3	,596	,104	,652	5,708	,000

a. Variable dépendante : Y

اختبار الفرضية الجزئية الرابعة

البعد الرابع: توزيع المعرفة

### Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	X4 <sup>a</sup>	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : Y

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,612 <sup>a</sup>	,375	,360	,63687

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,612 <sup>a</sup>	,375	,360	,63687

a. Valeurs prédites : (constantes), X4

### ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	10,689	1	10,689	26,355	,000 <sup>a</sup>
	Résidu	17,847	44	,406		
	Total	28,536	45			

a. Valeurs prédites : (constantes), X4

b. Variable dépendante : Y

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,322	,330		4,009	,000
	X4	,536	,104	,612	5,134	,000

a. Variable dépendante : Y

اختبار الفرضية الجزئية الخامسة

البعد الخامس : تطبيق المعرفة

### Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	X5 <sup>a</sup>	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : Y

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
--------	---	--------	---------------	---------------------------------

1	,746 <sup>a</sup>	,557	,547	,53607
---	-------------------	------	------	--------

a. Valeurs prédites : (constantes), X5

#### ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	15,892	1	15,892	55,302	,000 <sup>a</sup>
	Résidu	12,644	44	,287		
	Total	28,536	45			

a. Valeurs prédites : (constantes), X5

b. Variable dépendante : Y

#### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,018	,271		3,758	,001
	X5	,674	,091	,746	7,437	,000

a. Variable dépendante : Y



## الملحق رقم(04): الهيكل التنظيمي للكلية

