وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي – تبسة

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الرقم التسلسلي: ...../..... 2022.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل. م. د)

الشعبـــة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

المذكرة موسومة بـ:

دور مشاركة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي

دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة تبسة.

من إعداد الطالبتين:

- جدع سهيلة.
- كزيز أمينة.

تحت إشراف الأستاذ:

- د. العيفة محمد.

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصـــــــفة
عبايدية يوسف	أستاذ محاضر. أ	رئيســــــــا
العيفة محمد	أستاذ محاضر. أ	مشرفا ومقررا
مسعي بلال	أستاذ مساعد. أ	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2021 - 2022

الشكر

الحمد لله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي، والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة، فالحمد لله حمدا كثيرا.

نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف الدكتور "**العيفة محمد**" على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى البروفيسور الأستاذ "**جنينة عمر**" الذي ساعدنا كثيرا في إتمام هذا العمل. كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كافة أساتذة الكلية والأمين العام وكل العمال داخل كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، وكذلك نتقدم بجزيل الشكر إلى "**محمد أنور**" الذي رافقنا طيلة إعداد المذكرة.

كما نتقدم بجزيل الشكر لكل من قدم لنا ولو حرفا واحدا طيلة مسيرتنا الدراسية، كل باسمه وبصفته.

الإهداء

الحمد لله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث
أهدي عملي الى الوالدين الكريمين حفظهما الله.

❁ إلى التي ربت وسهرت وتعبت لترى ثمرة جهدها أمي الثانية عمتي نورة.

إلى من كانت القدوة النصوحة جدتي الغالية أطال الله في عمرها.

إلى من كانت لي عونا طيلة مسيرتي الدراسية: عمتي العكري حفظها الله.

إلى من هم الأعز لقلبي إخوتي: نجم الدين، عمار، محمد رضا.

إلى من كان لهم أثر كبير في حياتي، عمي ياسين عمي فيصل عمي الصحبي وعمتي نجوى.

إلى من أنجبتهم رحم الحياة فصاروا أخواتي: فطوم، جيهان، خلود، أمال، غنية، نعيمة، بسمة، شيماء، سارة.

إلى رفيقات دربي: أريج، أمينة، نجاة، أصالة، تقوى، لبنة ونورة.

إلى شجرة العائلة مهما امتدت عروقها دون استثناء حتى لا يكون لهم منا عتاب إن نسينا ذكر أسمائهم.

أهدي عملي إلى روح جدي الغالي. خالي الحنون. عمي. رحمهم الله.

إلى كل من لم يدخر جهداً في مساعدتي.

إلى كل من ساهم في تلقيني ولو بحرف في حياتي الدراسية. ❁

سهيلة.

الإهداء

إلى من تجرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب.

إلى من كلّت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة.

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم.

إلى القلب الكبير (والدي العزيز).

إلى من أرضعتني الحب والحنان.

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء.

إلى القلب الناصع بالبياض (والدتي الحبيبة).

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة.

إلى رياحين حياتي (بهاء، الغزالي، أيمن، لؤي).

إلى المحبة التي لا تنضب... والخير بلا حدود...

إلى من أشاركهم حياتي... أنتن زهرات حياتي وكنزي الغالي (تقوى، أصالة، لبنى، دعاء، سهيلة، أريج، عفراء، بسمة).

وإلى كل من يذكرهم قلبي ولم يدونهم قلمي.

إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد أهدي هذا العمل.

أمينة.

فهرس المحتويات

الشكر.....

الإهداء.....

فهرس المحتويات I

فهرس الجداول III

فهرس الأشكال IV

فهرس الملاحق V

مقدمة عامة.....أ

الفصل الأول: الإطار النظري لأدبيات الدراسة

المبحث الأول: مشاركة المعرفة.....3

المطلب الأول: مفهوم المعرفة وأهميتها.....3

المطلب الثاني: أنواع ومصادر المعرفة 7

المطلب الثالث: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة.....11

المطلب الرابع: مشاركة المعرفة 13

المطلب الخامس: أبعاد مشاركة المعرفة.....15

المبحث الثاني: ضمان جودة التعليم العالي 17

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول التعليم العالي.....17

المطلب الثاني: ضمان الجودة.....19

المطلب الثالث: ضمان جودة التعليم العالي وعملياته.....20

المطلب الرابع: أبعاد نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي.....23

المطلب الخامس: مشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي.....25

المبحث الثالث: الدراسات السابقة 37

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية 37

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية 39

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.....41

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية وتحليل النتائج

المبحث الأول: تقديم عام لجامعة العربي التبسي وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير..... 46
المطلب الأول: تقديم لجامعة العربي التبسي - تبسة..... 46
المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير..... 49
المبحث الثاني: منهجية الدراسة التطبيقية والأدوات المستعملة..... 53
المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية..... 53
المطلب الثاني: نموذج الدراسة واعتدالية التوزيع الطبيعي..... 54
المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة..... 58
المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة..... 61
المطلب الأول: دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة..... 61
المطلب الثاني: اختبار الفرضيات..... 73
الخاتمة..... 85
قائمة المراجع..... 87
قائمة الملاحق..... 92
الملخص..... 106

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	الاختلافات بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية	7
2	مفاهيم مشاركة المعرفة	13
3	العوامل المؤثرة على تشارك المعرفة	30
4	مقارنة الدراسات العربية	41
5	مقارنة الدراسات الأجنبية	42
6	نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov	57
7	معاملات الارتباط بين أبعاد محور ضمان جودة التعليم العالي	58
8	معاملات الارتباط بين محاور الدراسة والاستبانة	59
9	نتيجة اختبار Cronbach's Alpha	59
10	نتائج حساب معامل Guttman Split-Half لمحاور الدراسة	60
11	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية	61
12	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد الكتب المؤلفة	62
13	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد الأبحاث المنشورة	63
14	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد المؤتمرات العلمية	64
15	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	65
16	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد التربصات بالخارج عن طريق الكلية	66
17	نتائج تقييم إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور مشاركة المعرفة	68
18	نتائج تقييم إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور ضمان جودة التعليم العالي	70
19	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الرئيسة الأولى	73
20	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى	75
21	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية	76
22	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	77
23	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	79
24	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الخامسة	80
25	نتائج اختبار One way ANOVA للفرضية الرئيسة الثانية وفرضياتها الفرعية	81

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي لجامعة تبسة	49
2	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	51
3	نموذج الدراسة	55
4	اعتدالية توزيع بيانات محور مشاركة المعرفة	57
5	اعتدالية توزيع بيانات محور ضمان جودة التعليم العالي	57
6	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية	62
7	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية	63
8	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد الأبحاث المنشورة	64
9	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤتمرات العلمية	65
10	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	66
11	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد التربصات بالخارج عن طريق الكلية	67
12	نقاط الانتشار حول خط الانحدار بين المتغير التابع والمستقل	74

فهرس الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
1	الاستبانة	93
2	جدول اختيار العينة	96
3	مخرجات برنامج SPSS	97
4	استمارة التحكيم	104
5	اتفاقية التربص	105

مقدمة عامة

مقدمة عامة

يعد التعليم العالي آخر مرحلة في المنظومة التعليمية، فهو الذي يمد سوق الشغل برأس المال البشري المكون تكوينا عاليا والمتخصص في مختلف الميادين والمؤهل والقادر على التكيف مع التحولات التكنولوجية والاقتصادية المحلية والعالمية للبلدان والذي يحقق بدوره النمو الاقتصادي المرجو منه، ومن هذا المنطلق حظيت عملية تطوير منظومة التعليم العالي باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة"، باعتباره أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة.

إن تطبيق المعرفة هي غاية إدارة المعرفة التي تعني في الوقت ذاته استثمار المعرفة من ناحية أخرى، فالحصول عليها وتخزينها والمشاركة فيها لا تعد كافية في نظر المتخصصين في المجال بل المهم هو كيفية وطريقة تحويل هذه المعرفة إلى التطبيق الفعلي والتنفيذ على أرضية الميدان، فالمعرفة التي لا تعكس في التنفيذ والتطبيق الميداني تعد مجرد كلفة ضائعة لا تسمن ولا تغني من جوع، كما أن نجاح أي مؤسسة في برامج إدارة المعرفة لديها مرهون ومتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياسا لما تتوفر عليه من إنجازات محققة ميدانيا على أرض الواقع تعكس نجاح التجربة، ولعل الفجوة بين ما تعرفه(المعرفة) وما نفذته (الإنتاج/ الإنجاز) من ما تعرفه يعد أحد أهم معايير ومؤشرات التقييم والتقويم في هذا المجال، كما أن ضمان الجودة يتطلب توفير عوامل خاصة ومعينة، يمكن تحديدها بناء على نوعية مساهمتها في تحقيق الغايات المرجوة سواء كانت مالية، مادية أو بشرية، ولأن مؤسسات التعليم العالي يمكن عّدها بمثابة المرحلة الختامية للتعليم الذي يمر عبر مراحل معينة طيلة المشوار التعليمي لذلك تحرص هذه الأخيرة على تحسين إنتاج و جودة العملية التعليمية من خلال مساهمتها في تعظيم القدرة المعرفية للخريج والأخذ بيده إلى بر الأمان من أجل تحقيق الغايات المنشودة والأماني الموعودة.

تعد المعرفة محركا للاقتصاد والتقدم الاجتماعي والسلاح الفعال لأي مؤسسة من المؤسسات، وذلك إذا أدارته بشكل جيد، لذلك برزت إدارة المعرفة كمدخل استراتيجي يمكن أن يسهم في تحقيق قيمة مضافة للمؤسسة من خلال استخدام المعرفة وتشاركها كأحد أبرز عملياته.

وتعتبر الجامعات أكثر المؤسسات ملائمة لتبني إدارة المعرفة وتطبيقها لأنها تزخر برصيد هائل من البنية الأساسية المعرفية القوية والتي تتمثل في أعضاء هيئة التدريس بوصفهم عمالا للمعرفة يستطيعون التأثير على المجتمع ومؤسساته، من خلال وظائفهم الأساسية التي يقومون بها من تعليم وبحث علمي وبناء شخصية الإنسان وتكامل بلورتها خاصة في ظل ممارسة تشارك المعرفة فيما بينهم والتي تعتبر إحدى العمليات الأساسية لإدارة المعرفة التي تضمن نقل وتبادل وتحويل المعرفة مما ينعكس إيجابيا على مهارتهم وقدراتهم ومعارفهم، بمعنى آخر أنها تمثل عملية تتم بين أفراد يجمعهم هدف مشترك أو اهتمامات مشتركة أو تواجههم مشاكل مماثلة بحيث، لا يقتصر على تبادل المعرفة الصريحة وإنما تتضمن أيضا تشارك المعرفة الكامنة في عقول البشر، فهذا التفاعل والترابط يمكن أن يمرر المعرفة من مستوى المؤسسة وبموجب ذلك تصنع المؤسسة اقتصادها وتنافسيتها.

والواقع أن الاهتمام بالتشارك المعرفي ليس وليد اليوم، ولعل البدايات الأولى ترجع إلى تحقيقات روجر (ROGER) عام (1983) حول تبني الابتكارات التكنولوجية وآليات نقلها، كذلك برز الاهتمام مؤخرا مع دراسات سولانزكي (SZULANSKI) حول نقل أفضل الممارسات داخل المؤسسة، أما في الآونة الأخيرة فقد استخدم الباحثون نظرية التعلم

التنظيمي كمحور مركزي في الموضوع حيث أصبح ينظر إلى التشارك المعرفي على أنه عملية مستمرة تتطلب تفاعلات التعلم بدلا من الاتصالات النمطية.

ونجد أن مؤسسات التعليم العالي تشهد اليوم محاولات جادة لتطويرها وتحديثها بما يتماشى واحتياجات الحاضر وتتلاءم مع معطيات المستقبل، وذلك من خلال التأكيد على مفهوم الجودة كاتجاه تطويري معاصر يهدف إلى تقديم خدمة ذات جودة عالية، تمكنها من المنافسة في السوق وتلبية احتياجات ورضا العملاء، خاصة وأنه لم يعد ينظر إلى هذه المؤسسات في ظلّ اقتصاد المعرفة على أنها نظام خدمات لا مقابل لها، بل ينظر إليها على أنها نظام إنتاج يقيم في ضوء تكلفته والعائد منه، حيث تتوقع باقي النظم الأخرى منه أن يوفر لها مخرجات في مستوى جودة تتناسب مع احتياجاتها، وأن أي نقص أو تقصير في هذه المخرجات يكلف النظم الأخرى تكاليف كثيرة.

ومن هنا اكتسبت الحاجة إلى الجودة في الخدمة التعليمية أبعادا جديدة وباتت أكثر إلحاحا، فهي تعتبر فلسفة إدارية موجهة لقيادات مؤسسات التعليم العالي، ترتكز على إشباع حاجات العملاء لتحقيق نمو الجامعة والوصول إلى أهدافها، فهي تضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة في الحقل العلمي التي تؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز.

1. إشكالية الدراسة

ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما أثر تطبيق مشاركة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي – تبسة؟

ويتفرع عن الإشكالية السابقة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما أثر تطبيق مشاركة المعرفة على القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي – تبسة؟
- ما أثر تطبيق مشاركة المعرفة على السمعة الأكاديمية والمهنية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي – تبسة؟
- ما أثر تطبيق مشاركة المعرفة على جوائز الجودة والتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي – تبسة؟
- ما أثر تطبيق مشاركة المعرفة على جودة المرافق الأكاديمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي – تبسة؟
- ما أثر تطبيق مشاركة المعرفة على جودة الخريجين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي – تبسة؟

2. فرضيات الدراسة

من أجل الإجابة عن إشكالية البحث وتساؤلاتها الفرعية، تم وضع الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التالية:

أ. الفرضية الرئيسية 1: هناك تأثير لمشاركة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي.

- الفرضية الفرعية 1-1: هناك تأثير لمشاركة المعرفة في القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية.
- الفرضية الفرعية 1-2: هناك تأثير لمشاركة المعرفة على السمعة الأكاديمية والمهنية.
- الفرضية الفرعية 1-3: هناك تأثير لمشاركة المعرفة على جوائز الجودة والتميز.
- الفرضية الفرعية 1-4: هناك تأثير لمشاركة المعرفة على جودة المرافق الأكاديمية.
- الفرضية الفرعية 1-5: هناك تأثير لمشاركة المعرفة على جودة الخريجين.

ب. الفرضية الرئيسية 2: هناك فروق في إجابات أفراد العينة تعزى إلى البيانات الشخصية.

- الفرضية الفرعية 2-1: هناك فروق في إجابات أفراد العينة تعزى إلى الدرجة العلمية.
- الفرضية الفرعية 2-2: هناك فروق في إجابات أفراد العينة تعزى إلى عدد الكتب المؤلفة.
- الفرضية الفرعية 2-3: هناك فروق في إجابات أفراد العينة تعزى إلى عدد المؤتمرات العلمية.
- الفرضية الفرعية 2-4: هناك فروق في إجابات أفراد العينة تعزى إلى الخبرة المهنية.
- الفرضية الفرعية 2-5: هناك فروق في إجابات أفراد العينة تعزى إلى عدد التربصات بالخارج.

3. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال تسليط الضوء على موضوع مشاركة المعرفة ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي والذي لقي اهتماما كبيرا من مختلف الباحثين والدارسين لما له من دور في تحسين جودة أداء مؤسسات التعليم العالي للوصول إلى التميز، كما تستمد هذه الدراسة أهميتها أيضا من :

- أهمية موضوع مشاركة المعرفة باعتباره مشاركة بالثروة المعرفية.

- إبراز أهمية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

- ضرورة الارتقاء بالجامعة الجزائرية إلى مستويات عالية من الجودة وضمان استمرارها، وتجاوز المشاكل والصعوبات التي تعيق أهدافها ورسالتها الحضارية المتمثلة في إنتاج المعرفة ونشرها.

- دعم الدراسات السابقة في مجال التشارك المعرفي ودوره في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي.

- تقديم إطار نظري يربط أبعاد مشاركة المعرفة بضمان جودة التعليم العالي؛ الذي يمثل بحد ذاته إضافة علمية جديرة بالاهتمام.

- تقديم معلومات تساعد المسؤولين الإداريين في المؤسسة محل الدراسة على التحسين والرفع من درجة ضمان جودة التعليم العالي وذلك لتعزيز التشارك المعرفي لديها.

4. أهداف الدراسة

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو معرفة دور التشارك المعرفي في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، أما الأهداف الفرعية لها فتتمثل في:

- تقديم الإطار النظري لمشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي.

- الإجابة على التساؤلات الفرعية للدراسة.

- محاولة الوقوف على النقائص والمشاكل التي تواجه المؤسسة محل الدراسة من أجل تقديم التوصيات لأصحاب القرار.

- أمل الباحثتين في أن يكون هذا البحث دعوة للمتخصصين والمساهمين في إثراء مثل هذه البحوث التي تخدم عمليات تحديث المؤسسات الجامعية كإحدى أهم مؤسسات التنشئة العلمية والاجتماعية في مجتمعنا الحديث.

5. حدود الدراسة

تحدد هذه الدراسة بالمجالات التالية:

- **حدود مكانية:** اقتصر المجال المكاني في هذه الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية - جامعة العربي التبسي - ولاية تبسة.

- **حدود زمانية:** طبقت هذه الدراسة في توقيت زمني محدد مع إدارة الكلية خلال شهر أفريل سنة 2022.

6. منهج الدراسة

لدراسة الموضوع وقصد الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية ومحاولة الربط بين متغيرات الدراسة، فانه تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري وذلك من أجل التعرف على النظريات الأدبية المتعلقة بالمعرفة والتشارك المعرفي وضمان الجودة وضمان جودة التعليم العالي.

أما في الجانب التطبيقي فانه تم استخدام المنهج التحليلي للوقوف على دور مشاركة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي. كما تم استخدام المنهج التحليلي لتحليل الاستبانة الموزعة على أساتذة الكلية محل الدراسة.

7. أسباب اختيار الموضوع

لكل بحث علمي مبررات وممهدات لقيام الباحث به؛ ويرجع اختيارنا لموضوع الدراسة لعدة أسباب منها الشخصية والموضوعية نذكر منها ما يلي:

- الميول الشخصي لدراسة الموضوع.

- الرغبة في التعرف والتطلع على مدى مشاركة المعرفة بين أساتذة الكلية.

- تحسيس أساتذة الكلية بمدى ضرورة مشاركة المعرفة من أجل تحقيق ضمان جودة التعليم العالي.

8. هيكل البحث

بناءاً على أهداف وفرضيات البحث، وفي حدود الإشكالية المطروحة؛ تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة فصول كالتالي:

- في الفصل الأول المعنون بـ: "الإطار النظري لمتغيرات الدراسة" تم التطرق إلى المفاهيم النظرية لكل من مشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي في ثلاث مباحث، سيتناول المبحث الأول مشاركة المعرفة، المبحث الثاني ضمان جودة التعليم العالي أما المبحث الثالث تناول الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

- في الفصل الثاني المعنون بـ: "الدراسات التطبيقية وتحليل النتائج" تم التطرق إلى المؤسسة محل الدراسة والنتائج الإحصائية بعد تفريغ استمارات الاستبانة في ثلاث مباحث، سيتناول المبحث الأول تقديم عام لجامعة العربي التبسي وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المبحث الثاني سيتناول منهجية الدراسة التطبيقية والأدوات المستعملة، أما المبحث الثالث فيضم تحليل البيانات وإجابات أفراد عينة الدراسة وكذلك اختبار الفرضيات.

9. صعوبات البحث

- ضعف تجاوب أساتذة الكلية مع الاستمارة الإلكترونية الموزعة مما أخر جمع البيانات.

الفصل الأول

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

تعتبر المعرفة الركيزة الأساسية لقطاع التعليم العالي والذي يعد من المقومات الرئيسية للدولة العصرية، ذلك باعتباره قاطرة التنمية الاقتصادية، ومصدرا للاستثمار وتنمية الثروة البشرية والمجتمعية. فتحقيق القيمة في المؤسسات التعليمية يكون باستخدامها الأمثل لأصولها الفكرية كأعضاء هيئة تدريس مثلا، وذلك من خلال مشاركة المعرفة التي تعتبر جزءا أساسيا من عملهم اليومي سواء مع بعضهم البعض أو ومع الطلاب أيضا، لذلك فإن تلك المعرفة التي يتم إنشاؤها وتخزينها والمشاركة بها مع الآخرين، تعتبر بمثابة مستودع للمعرفة لكل من الأساتذة والباحثين، ولهذا فإن إدراك أعضاء هيئة التدريس لأهمية مشاركة المعرفة له الأثر البالغ في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وبالتالي تحسين مخرجات يكون لها المساهمة في تنمية وتطوير المجتمع.

ولذلك تم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: الإطار النظري لكل من مشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي.

- المبحث الثاني: الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت الموضوع.

الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

المبحث الأول: مشاركة المعرفة

إذا كانت إدارة المعرفة تمثل أحد الحلول الجيدة للتحديات التي تواجهها مؤسسات اليوم باعتبار المعرفة أصلا استراتيجيا يمنح الاستمرارية والتفوق لها في ظل محيط يتميز بالتعقيد واللايقين، فإن المشكلة الكبرى التي تواجه إدارة المعرفة ترتبط بمسألة مشاركة المعرفة وليس بقضايا تحصيل المعرفة وإنتاجها، لكون مشاركة المعرفة مع الآخرين يعني تجاوز عقبات متعددة ومعالجة قيود ومحددات في النفس الإنسانية خاصة إذا ارتبطت بالخبرة والمهارة الفردية المكتسبة. من أجل ذلك تم في هذا المبحث التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالمعرفة ومشاركة المعرفة.

المطلب الأول: مفهوم المعرفة وأهميتها

يعتبر مصطلح المعرفة واسع المضمون وشامل المعنى، ومن دواعي الإحاطة بهذا المضمون تم التطرق في هذا المطلب إلى الخلفية التاريخية للمعرفة وتطورها عبر الزمن، مع التفصيل في مفهوم المعرفة من وجهات نظر مختلفة.

الفرع الأول: الخلفية التاريخية للمعرفة

يعود الحديث عن المعرفة إلى بداية الخلق، فالإنسان سعى منذ القدم إلى تحسين أوجه حياته، والتاريخ يشهد على مختلف الحضارات القديمة كالسومرية، الآشورية، البابلية، الفرعونية واليونانية التي حصل فيها تراكم معرفي، مكن الإنسان من تحقيق إنجازات معتبرة. واتسمت المعرفة في تلك العصور القديمة بكونها خبرات متوارثة مبنية على الأساطير ومقترنة في عمومها بالإلهام، القصص، الكهانة، السحر، الفلسفة...، ورغم استخدامها في بعض المجالات العلمية، إلا أنها لم تحظ بالتحليل العقلي، ولم تأطر نظريا.[1]

بانتقال معارف القدامى إلى العرب والمسلمين، خاصة عن طريق الترجمة، تمكنوا من تحقيق مساهمات مهمة بإخضاعهم المعرفة للتجربة والبرهان.

بعد تفرق المسلمين، انتقلت الريادة في إنشاء المعرفة إلى أوروبا بدخولها في عصر النهضة، وظهرت على أيادي الأوروبيين المعرفة العلمية التي تستخدم أساليب علمية وعقلية جديدة، والتي تختلف عن أساليب الفلسفة القديمة.

في العصر الحديث تم تناول المعرفة من خلال المدارس الفكرية والإدارية سواء بشكل صريح أو ضمني، فنجد المدرسة الكلاسيكية من خلال الإدارة العلمية **لفريدريك تايلور** الذي ركز على استخدام الخبراء المتخصصين لابتكار طرق جديدة للعمل، ومبادئ الإدارة **لهنري فايول** الذي حدد وظائف المدير، والإدارة البيروقراطية **لماكس فيبر** حين دعا إلى ضرورة اعتماد الخبرة والمهارة في العمل، ومدرسة العلاقات الإنسانية التي أكدت على الاهتمام بالأفراد، والاتجاهات الإدارية الحديثة كنظم المعلومات الإدارية التي تركز على دور المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية.

[1] صلاح الدين الكبيسي، سعد زناد المحياوي، **إدارة المعرفة**، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2005، ص-ص 04-05.

مع التطورات الفكرية الحديثة في الإدارة تكاملت المعرفة التنظيمية، وخاصة بانتشار إدارة الجودة الشاملة وغيرها، والتي أسهمت من خلال مختلف مداخلها في تطوير المعرفة، وإعادة الهندسة التي ساهمت في خلق التراكم المعرفي، فتزايد الاهتمام بالمعرفة لدرجة اعتبارها مفتاح التفوق في عالم كثيف المعرفة.[1]

ونحن اليوم في عصر يجري فيه تطبيق المعرفة على المعرفة، بمعنى توفير المعرفة التي توضح كيفية تطبيق المعرفة الموجودة بأفضل صورها لتحقيق النجاح والتميز، وأصبحت المعرفة مادة للدراسة، تبحث ماهيتها والخصائص التي جعلتها قوة لمن يمتلكها، على اختلاف أصنافها وأساليب تحصيلها.

الفرع الثاني: مفهوم المعرفة

لقد تعددت وتنوعت التعريفات الموضحة لمفهوم المعرفة بتنوع وتعدد الكتاب والباحثين واختلاف توجهاتهم، فأدى ذلك إلى التطرق إلى المعرفة من وجهات ومداخل متعددة، منها ما يلي:

1. المدخل الاقتصادي: يعتبر رواد هذا المدخل المعرفة رأس مال فكري وقيمة مضافة للمنظمة، تتحقق باستثمارها الفعلي، ومن ثم تحويلها إلى قيمة لخلق الثروة من خلال التطبيق، ويعتبر ستيوارت أن المعرفة رأس المال فكري يمكن توظيفه لصالح المنظمة، ويوضح بأن الموجودات الفعلية Stewart حيث Peter Drucker يجب أن تكون متميزة واستراتيجية.[2]

2. المدخل المعلوماتي: يركز هذا المدخل على العلاقة المتبادلة بين المعرفة والمعلومات، وأن المعرفة ناتجة عن معالجة المعلومات، فتعرف المعرفة على أنها القدرة على التعامل مع المعلومات من جمعها وتبويبها، تصنيفها، وتوظيفها لتحقيق أهداف المنظمة.[3]

3. المدخل التقني: ويقوم على دمج البرمجيات مع البنية الأساسية من الأجهزة المرتبطة بها لدعم المعرفة والتعلم التنظيمي من خلال حرية الوصول إلى المعرفة والتشارك فيها، ويتم ذلك عبر الشبكات التي تسمح بالوصول إلى المعلومات ومصادر المعرفة كالشبكة الدولية والشبكات المحلية.[4]

4. المدخل الاجتماعي: ينطلق هذا المدخل من كون المعرفة حالة مستمرة ترتبط بعملية التعلم في إطار اجتماعي ومن ثم ينظر إليها باعتبارها تدفق المعلومات. يعرف هذا المدخل المعرفة على أنها أساس الارتباط بين المعرفة وبين العمليات الاجتماعية داخل المنظمة.

---

[1] صلاح الدين الكبيسي، سعد زناد المحياوي، مرجع سابق، ص 06.

[2] نضال محمد الزطمة، **إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011، ص 34.

[3] Newman Army, **Are you ready for knowledge management**, T&D, Vol 54, Issue 09, 2000, p 71.

[4] ربحي مصطفى عليان، **إدارة المعرفة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ط 01، ص 53.

والتأكيد على أن بناء المعرفة ليس محدودا في مدخلات، ولكنه أيضا البناء الاجتماعي المعرفي. وأن المعرفة التي تم بناءها يتم تجسيدها بعد ذلك داخل المنظمة.[1]

5. المدخل الثنائي: يشير هذا المدخل إلى المعرفة من زاويتين: المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة، أي أن المعرفة توليفة منظمة من الأفكار والخبرات المتراكمة من جهة، والقواعد والعمليات والمعلومات من جهة أخرى، واعتبرها نانوكا Nonaka وتاكوشي Takeuchi بأنها تفاعل بين نوعين من المعرفة، المعرفة الضمنية وما تتضمنه من خبرات وأفكار ومهارات يكتسبها الأفراد، والمعرفة الصريحة الناتجة عن التفاعل مع البيئة الخارجية.[2]

تعريف عام: في الأخير يمكن القول إن المعرفة هي من أهم ما تمتلكه المنظمة فهي توليفة من التجارب، الخبرات، التوجهات، المعلومات، الدراسات، والقرارات التي تشكل القاعدة الفكرية التي توجه كافة النشاطات من أجل خلق قيمة مضافة في المنظمة.

الفرع الثالث: خصائص المعرفة

إن المعرفة باعتبارها المعنوي ليست ملموسة كالأشياء الأخرى فهي لا تستهلك بالاستخدام ولا بالتبادل، بل تبقى عند صاحبها وتنشأ ذاتيا عند كل عملية استخدام، وعليه يمكن القول إن للمعرفة مجموعة من الخصائص منها:

1. القابلية للانتقال: إن هذه الخاصية في المعرفة ظاهرة للعيان، فالفرد في عمله على سبيل المثال قد يجرب أسلوبا معينا في تنفيذ مهمة ما فإذا نجح في ذلك فإنه يفكر تلقائيا في إمكانية نقل هذه المعرفة إلى مهمة أخرى.[3]

2. التجديد والاستمرارية: فالمعرفة تتراكم وتتفاعل مع معطيات معرفية جديدة لتنشأ بالإبداع والابتكار معرفة جديدة وهذه بدورها تتفاعل مع المعطيات والأحداث وهذا ما يعطيها خاصية الاستمرارية والتجدد.

3. إمكانية الزوال: إن قيمة المعرفة وأهميتها ليست ثابتة مع الزمن، بل هي عرضة للتغير، لا بل للزوال مع مرور الوقت لاسيما في مجال الأعمال، فالمنظمة التي تعمل وتنافس في بيئة مفتوحة والسباق بين المتنافسين في مجال امتلاك التقنيات الجديدة واختراع تقنيات إضافية يمكن أن تنهي قيمة ما تمتلكها منظمة أعمال ما وتحقق من خلاله ميزة تنافسية عالية وربحية كبيرة.

4. قابلية الامتلاك: أي أن المعرفة يمكن أن يمتلكها أي فرد من خلال التعلم، فهي ليست محصورة أو مقتصرة على جهة معينة دون غيرها.

---

[1] نضال محمد الزطمة، مرجع سابق، ص 35.

[2] عقاب كمال، **إدارة المعرفة في المؤسسة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2009، ص 33.

[3] توفيق صراع، **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013-2014، ص 08.

5. إمكانية التخزين: كانت المعرفة ومازالت تخزن في الورق، ولكن التركيز في الوقت الحالي لتخزين المعرفة ينصب على الأجهزة الإلكترونية كالحواسيب وغيرها.

6. القابلية للتقاسم والتواصل: وتشير إلى إمكانية نشر المعرفة والانتقال عبر العالم إذا توافرت السبل والوسائل اللازمة.[1]

مما سبق نجد أن المعرفة تتزايد بالاستخدام، كما تتجاوز حدود المكان بانتقالها السريع عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفرع الرابع: أهمية المعرفة

يمكن أن نجمل أهمية المعرفة في النقاط التالية:

- يعتمد قرار إنشاء المنظمة في ذاته على حجم المعرفة المتاحة عن فرص الاستثمار وظروف السوق وتوقعات الطلب على منتجاتها وخدماتها، وطبيعة المنافسين وقدراتهم، ونوعية العملاء المرتقبين وتفضيلاتهم؛

- تحدد المعرفة القرار باختيار مجال النشاط الرئيسي للمنظمة والمجالات المساندة التي توظف فيها؛

- تحدد نوعيات ومستويات المعرفة التنظيمية والإدارية المتاحة لمنظمة ما، فعالية وكفاءة ما تقوم به الإدارة من تصميم هياكلها التنظيمية والوظيفية ونظم الأعمال؛

- تمثل العمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها حقلا مهما من حقول العمل الإداري التي تعتمد على المعرفة التقنية والإدارية المتاحة للقائمين بها؛

- عدم توقف مسيرة التطوير التقني والتحديث العلمي لكل مجالات الحياة، يجعل من توفر المعرفة بتلك التطورات أمرا حيويا للإدارة في المنظمات المختلفة حتى تستطيع ملاحقتها والحصول منها على ما يناسبها ويوافق ظروفها، أو العمل على التكيف مع متطلباتها وتعديل أوضاع المنظمة وإعادة هيكلة عناصرها؛

- تحتاج المنظمة إلى المعرفة المتجددة في مباشرة عمليات اختيار وتصميم وإنتاج المنتجات من السلع والخدمات أو تطوير وتحسين الموجود منها.[2]

مما سبق يمكن التوصل إلى حقيقة مهمة وهي أن المنظمة في حقيقتها تعيش على المعرفة، تنشأ في إطارها وتتزود من مصادرها المختلفة، وتنمو باستخدام الجديد منها.

---

[1] توفيق صراع، مرجع سابق، ص-ص 08-09.

[2] علي السلمي، **إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة**، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2002، ص-ص 205-206.

المطلب الثاني: أنواع ومصادر المعرفة

إن المعرفة كمصطلح له جذور وفروع تتمثل في المصادر والأنواع التي تناولها هذا المطلب

الفرع الأول: أنواع المعرفة

لقد شهدت المعرفة اختلافا كبيرا في تحديد نوعها، لأنها ليست نوعا واحدا متجانسا ونمطيا. فاختلفت تبعا لاختلاف مصادرها وآلية المشاركة فيها وتبادلها والغاية من تطبيقها وأهدافها. لذلك نجد تصنيفات عديدة للمعرفة نذكر منها ما يلي:

1. تصنيف NONAKA: قسم المعرفة إلى نوعين هما:[1]

* **المعرفة الصريحة:** وهي المعرفة الرسمية، القياسية، المشفرة، النظامية، الصلبة، والمعبر عنها كميا، وقابلة للنقل والتعليم. وتسمى أيضا المعرفة المتسربة لإمكانية تسربها إلى خارج المؤسسة. ونجدها في أشكال الملكية الفكرية المحمية قانونا كما في براءات الاختراع، حقوق النشر، الأسرار التجارية...الخ. كما نجدها مجسدة في منتجات المؤسسة وخدماتها، أدلة وإجراءات العمل، وخططها ومعايير تقييم أعمالها...

* **المعرفة الضمنية:** وهي المعرفة غير الرسمية، الذاتية، والمعبر عنها بالطرق النوعية والحدسية غير القابلة للنقل والتعليم، وتسمى المعرفة الملتصقة والتي توجد في عمل الأفراد والفرق داخل المؤسسة. وهذه المعرفة هي التي تعطي خصوصية المؤسسة وهي الأساس في قدرتها على إنشاء المعرفة.

كما حدد HISLOP أهم الفروقات بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة، والتي تظهر في الجدول التالي:

الجدول رقم (1): الاختلافات بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية

المعرفة الضمنية	المعرفة الصريحة
غير مشفرة	مشفرة
ذاتية	موضوعية
شخصية	غير شخصية
سياق محدد	سياق مستقل
صعوبة المشاركة	**سهولة المشاركة**

المصدر: Hislop. D, **Knowledge Management in Organization**, Oxford University Press, New York, 2009, P 23.

[1] ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص 78.

2. تصنيف LUNDVAL: قام بتصنيف المعرفة إلى أربعة أنواع:[1]

- معرفة ماذا Know what وتعبر عن المعرفة حول الحقائق التي يمكن ترميزها.

- معرفة لماذا Know Why وهي المعرفة حول المبادئ والقوانين.

- معرفة كيف Know How وهي المهارات والقابلية لتنفيذ مهمة معينة.

- معرفة من Know Who وهي المعلومات حول من يعرف ماذا أو من يعرف كيف الأداء.

3. تصنيف M.H. ZACK: قدم Michel Zack تصنيفا آخر للمعرفة في المؤسسات القائمة على المعرفة، حيث ميز بين ثلاثة أنواع أو مستويات للمعرفة وهي:[2]

* **المعرفة الجوهرية:** هي النوع البسيط من المعرفة والذي يكون مطلوبا من أجل تشغيل الصناعة حسب معايير اقتصادية، وهذا النوع من المعرفة لا يؤمن للمؤسسة قابلية بقاء تنافسية طويلة الأمد، رغم أن هذه المعرفة تمثل المعرفة الأساسية الخاصة بالصناعة.

وتعرف المعرفة الجوهرية على أنها:[3] "النوع أو النطاق الأدنى من المعرفة والذي يكون مطلوبا للمؤسسة للقيام بدورها، ولا يضمن بقائها في التنافس طويل الأمد".[4]

* **المعرفة المتقدمة:** هي النوع الذي يجعل المؤسسة تتمتع بقابلية بقاء تنافسية، بمعنى أن المؤسسة تمتلك بشكل عام نفس المستوى والنوع من المعرفة التي يمتلكها المنافسون، إلا أنها تختلف عن المنافسين في قدرتها على التميز في معرفتها لكسب ميزة تنافسية من هذا التميز. وهذا يعني أن المؤسسة ذات المعرفة المتقدمة تسعى لتحقيق مركز تنافسي في السوق عموما أو التميز في شريحة سوقية.

* **المعرفة الابتكارية:** هي المعرفة التي تمكن المؤسسة من أن تقود صناعتها، ومنافسيها وتميز نفسها بشكل كبير عن منافسيها. فهذا النوع من المعرفة يتوقف على الابتكار لما هو جديد في المعرفة، حتى يكون مصدر قوة بطريقة تسمح للمؤسسة بتغيير قواعد العمل والمنافسة نفسها في مجال صناعتها.[5]

---

[1] ليث عبد الله القهيوي، استراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 18.

[2] بوشندوقة هدى، **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (الوحدة العملياتية بالبويرة)**، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2013، ص 13.

[3] نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، ط 2، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 43.

[4] بوشندوقة هدى، مرجع سابق، ص 13.

[5] نفس المرجع، ص 14.

الفرع الثاني: مصادر المعرفة

تعد المعرفة موردا حيويا من الفراغ، بل يتولد من مصادر معينة تمثل المنبع الأساسي لها. ومصدر المعرفة هو ذلك المصدر الذي يحوي أو يجمع المعرفة الذي يمكن تقسيمه إلى مصادر خارجية وأخرى داخلية:[1]

أولا: المصادر الداخلية

تمثل هذه المصادر التي تنبع من المؤسسة وتزودها بالمعرفة ويمكن حصرها بالآتي:

- **استراتيجية المعرفة:**

هؤلاء مسؤولون عن الاهتمام بمعرفة الأغراض أي الاهتمام بماذا؟ وهم خبراء الإستراتيجية والمنافسة القائمة على المعرفة في السوق وفجوة المعرفة التنافسية (وفجوة المعرفة الداخلية والخارجية) بالمقارنة مع المنافسين الأساسين الذين يلتقطون وبشكل فاعل وعميق الأدوار الجديدة للمعرفة داخل المؤسسة، بوصفها رأس مال فكري والمصدر الجديد لحقوق الملكية في المؤسسة من جهة، وخارج المؤسسة، بوصف المعرفة في عملية توليدها وتقاسمها هي السلاح الاستراتيجي التنافسي الجديد من جهة أخرى. وإستراتيجية المعرفة هم الذين يعيدون تقييم أو بناء إستراتيجية المؤسسة.

- **مهنيو المعرفة:**

هم الذين يتعاملون مع المعرفة كموضوع، والمسؤولون عن المعرفة السببية ومعرفة (know-what). فهذه الفئة هي الخبيرة في أساليب الحصول عليها واستيعابها لمنهجية الفعالة لتوليدها أو جعلها قادرة على العمل في مجالات الاستعمال المختلفة، لذا فإنها تمثل القدرة الجوهرية القائمة على المعرفة وجوهر رأس المال الفكري للمؤسسة وقيمتها المتجددة المتمثلة في توليد وإنشاء المعرفة.

- **عمال المعرفة:**

هؤلاء يعملون في مجال المعرفة من أجل توفير عوامل الدعم والإسناد المهني للمعرفة، فهم يقومون بجمع المعلومات وتصنيفها وجدولتها وخزنها وإيصالها والاستجابة لكل الطلبات ذات العلاقة بالمواد المعرفية الخام. لذا فإنهم يمثلون الكفاءة التشغيلية التفصيلية بمهامهم، ورمز هذه المعرفة هو التوثيق والاتصال.

[1] بوشندوقة هدى، مرجع سابق، ص 14.

ثانيا: المصادر الخارجية

وهي المصادر التي تنبع من خارج المؤسسة وتزودها بالمعرفة، من أمثلتها نذكر ما يلي:

- الزبائن:

هم الحلقة الأكثر أهمية في سلسلة القيمة إلى الأمام من المؤسسة إلى السوق، إذ يعتبرون المصدر المتجدد للمعرفة. فالزبون يشكل مصدرا مهما للمعلومات ومن ثم للمعرفة التي يجب على مؤسسات الأعمال الأخذ بعين الاعتبار كونه يستطيع إعطاء المؤسسة التي يتعامل معها أكبر قدر من المعلومات والمعرفة عن العملية التي تجهل المؤسسة كل شيء عنها، ألا وهي الفائدة الحقيقية لمنتجاتها وخدماتها.

- الموردون:

وهم المصدر الأساسي الأكثر أهمية بالمعرفة المتعلقة بالسوق الصناعية والموارد ومواصفاتها وخدماتها، وأن العلاقة التفاعلية بالموردين يمكن أن تقدم مصدر للمعرفة العميقة عن الموارد وتأثيراتها على المنتجات والخدمات.

- المنافسون:

وهم المصدر الأكثر تأثيرا، فهم يسعون إلى جعل معرفتهم صعبة التقليد وذلك بجعل معرفتهم متجذرة في بيئة وثقافة المؤسسات المنافسة، إلا أن أعمال ومنتجات وخدمات المؤسسات المنافسة كلها تقدم فرصا حقيقية للتعلم منها، وأن الهندسة العكسية وبعض المنشورات الصادرة عنهم والمعارض التجارية وبعض تحركاتهم وتكتيكاتهم يمكن أن تكون مصدرا للمعرفة كذلك المتعاملين معهم من زبائن وعمال سابقين.

- الشركاء:

وهم المصدر الذي يوفر بطريقة جاهزة وسريعة ما تفتقد إليه المؤسسة من معرفة وخبرات، وهذا يتم بالتشارك وتحالف مؤسستين متكاملتين بشكل إيجابي، أي أن المؤسستين تحتاج أحداهما الأخرى ليس فقط بالموارد المادية وإنما في أصول المعرفة أيضا.

مما سبق يمكن القول إن مصادر المعرفة متنوعة بشكل رئيسي تصنف إلى مصادر داخلية تتمثل في خبرات المؤسسة وقدراتها على الاستفادة من تعلم الأفراد والجماعات، واستراتيجياتهم وتقنياتهم وتمثل البيئة الخارجية أيضا مصدرا للمعرفة والمتمثل في الزبائن والمنافسين والمشاركين. وتبين أنهم مصدر للمعرفة فهم من يصنع المعرفة باستثمارها من خلال وصفهم بصناع المعرفة.

المطلب الثالث: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة

لقد أصبح هاجس منظمات الأعمال التجديد والابتكار وأصبح العمل الأساسي للمسير يتمثل في مدى مهارته على إدارة المعرفة التي تقود إلى تعزيز الابتكار والإبداع الذي يشكل عنصرا فاعلا في إدارة المعرفة، فالقرار السليم يتطلب المعرفة السليمة في الإدارة السليمة.

الفرع الأول: تعريف إدارة المعرفة

اختلف الباحثون في تناول مفهوم إدارة المعرفة تبعا لاختلاف اختصاصاتهم وخلفياتهم العلمية والعملية، لكن مجملا وجد تعريف عام لها، حيث تعرف بـ: "مجموع العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي.[1]

الفرع الثاني: أهمية إدارة المعرفة

تنبع أهمية إدارة المعرفة مما يلي:[2]

- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية، كما تعمل على تحسين خدمات العملاء عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.

- زيادة العائد المادي عن طريق تسويق السلع والخدمات بفعالية أكثر بتطبيق المعرفة المتاحة واستخدامها في التحسين المستمر.

- تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.

- تحديد المعرفة المطلوبة وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها.

- تحفيز المنظمات على تجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئة غير المستقرة.

- تنشيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية، كما تعمل على تحسين خدمات العملاء عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.

---

[1] غسان قاسم داوود اللامي، **تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال: الاستخدامات والتطبيقات**، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 179.

[2] حمادي عبلة، **دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة - دراسة حالة مؤسسة ENAD SIDET سور الغزلان**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة اكلي محند أولحاج، البويرة، 2012، ص 11.

الفرع الثالث: أهداف إدارة المعرفة

لإدارة المعرفة أهداف عديدة ونخص بالذكر ما يلي:[1]

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمؤسسات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.

- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المؤسسة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.

- تعزز قدرة المؤسسة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة، وتحسينه.

- تعد إدارة المعرفة أداة المؤسسات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.

- 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.

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

- معرفة مفاتيح بناء المؤسسة وهي التي تعطي القيمة الجوهرية لها.

- تحسين مستوى المعرفة.

[1] فلاق محمد، **عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية**، الملتقى الدولي الرابع، الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف، الجزائر، 09 و10 نوفمبر، 2010، ص 08.

المطلب الرابع: مشاركة المعرفة

انطلاقا من كون المعرفة موردا يخضع لقانون تزايد الغلة أي يزداد بالاستخدام والمشاركة، وتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأفراد، الجماعات والمؤسسة تنمو وتتعاظم لدى كل منهم، فقد سعت المؤسسات إلى تشجيع التشارك في المعرفة والبحث عن أساليب واستراتيجيات لتوفير هيكل تنظيمي متكامل، مناخ تنظيمي داعم ومحفز نحو التشارك في المعرفة.

الفرع الأول: تعريف مشاركة المعرفة

لقد تعددت تعاريف المعرفة التشاركية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): مفاهيم مشاركة المعرفة

الرقم	الباحث	المفهوم
1	(بوخلوه، الطاهر، وخالد، 2020)	عملية تحويل ونقل المهارات والخبرات والمفاهيم من فرد إلى آخر في المؤسسة كما تعرف بأنها عملية تفاعلية بين الأفراد يتم من خلالها تبادل ونقل المعرفة سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
2	(محمد، 2021/2020)	عملية اتصالية يتم فيها مناقشة المعارف وتبادلها من خلال التفاعل المباشر بين الأفراد أو عن طريق الإنترنت بغرض رفع قيمة المعرفة الموجودة داخل المنظمة.
3	(الشويخي، خالد، 2018)	نقل المعرفة من المصدر إلى المستلم عبر وسيلة نقل ثم اكتساب هذه المعرفة من قبل المستلم مما ينجم على هذه العملية إما تغير سلوك أو تطوير معرفة جديدة.
4	(الصويعي، 2019)	هي عملية تبادل المعلومات والاقتراحات والمشاركة في الأفكار المهمة ذات العلاقة بين أعضاء الفريق بعضهم ببعض.
5	(دحماني، نفيسة، 2019)	هي عملية التبادل التي تكون بين طرفين أو أكثر والتي تسمح بإعادة تشكيل وخلق معارف جديدة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الأدبيات

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نقول بأن:

مشاركة المعرفة knowledge sharing هي العملية التي يتم من خلالها نقل المعرفة الصريحة والضمنية من طرف إلى آخر بهدف تحقيق أهداف المنظمة.

الفرع الثاني: مستويات وأهمية مشاركة المعرفة

1. مستويات مشاركة المعرفة:

يمكن التميز بين ثلاث مستويات لمشاركة المعرفة وهي:[1]

المستوى الفردي، والتي تعد مهمة جدا للمنظمة، ويتطلب من المنظمة هنا فهم فهما مناسبا لاحتياجات ورغبات أفرادها كي تتمكن من دعم مهامهم في مجال تطوير معارفهم ومشاركتها مع زملائهم.

والمستوى الجماعي الذي يدرس ويهتم بمشاركة المعرفة على مستوى الجماعات داخل المنظمة، وعلى مستوى المنظمة والتي تتطلع من خلاله المنظمة إلى مشاركة المعرفة في مجالات تحقق المنافع الاستراتيجية الحالية والمستقبلية التي تضمن لها الترابط بين الأفراد والجماعات والمنظمة.

ويشير Ackerman إلى ثلاث أنواع من مشاركة المعرفة وهي استرجاع المعرفة إذ يتم مشاركة المعرفة من المنظمة إلى الأفراد، أي انه أثناء عملية استرجاع المعرفة التنظيمية يتعلم الأفراد من المنظمة، وتبادل المعرفة أي مشاركة المعرفة من شخص إلى آخر بقصد تبادل المعرفة الفردية الموجودة، وأثناء عملية التبادل يتعلم الأفراد، وخلق المعرفة أي مشاركة المعرفة بين الأفراد بقصد توليد معرفة جديدة، وهي عملية التعلم الداخلي التي تنتج عنها تشكيلة جديدة من المعرفة التنظيمية.

2. أهمية مشاركة المعرفة:

تعتبر مشاركة المعرفة أحد أكثر نشاطات إدارة المعرفة أهمية، لأنه يضمن تميز المؤسسة ويدعم عملية الإبداع فيها مما يؤدي إلى توليد معرفة جديدة.

تبرز أهمية مشاركة المعرفة حسب GURTEEN فيما يلي:[2]

- خلق وتوليد معرفة جديدة يؤدي إلى اكتساب الميزة التنافسية.

- دوران المعرفة بين جميع الأفراد يضمن استمراريتها وبقائها في المؤسسة، وبالتالي عدم فقدانها في حالة تسرب بعض الكفاءات.

[1] عباس محمد حسين، **تأثير نظرية السلوك المخطط في الأداء التنظيمي عبر مشاركة المعرفة**، بحث استطلاعي لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية المأمون الجامعة، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 7، العدد 13، 2015، ص 362.

[2] عبد المالك بجيق، عبيدات سارة، **تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 2014، العدد، 6، ص 06.

في حين أشار (**ثروة عبد الحميد، وياسر المهدي**) أن هناك حاجة ماسة لتشارك المعرفة في المؤسسة الجامعية حيث يدعم قدرتها الإبداعية والتنافسية كما أن مشاركة المعرفة إضافة إلى أهميتها التنظيمية، لها أيضا أهمية على المستوى الفردي (الشخصي) لأعضاء هيئة التدريس، سواء على المستوى الاجتماعي، من حيث دعم الروابط والعلاقات الإنسانية بين الزملاء أو على المستوى المهني، من حيث تحقيق مفهوم التطور المهني ودعم التعلم المستمر. وتبرز أهمية مشاركة المعرفة على المستوين الفردي، والتنظيمي من خلال ما يلي:[1]

أ. الأهمية الفردية لمشاركة المعرفة:

- مساعدة الأفراد على أداء وظائفهم على نحو أكثر فعالية.

- مساعدة الأفراد على البقاء في وظائفهم، ودعم أواصر التعاون والتآزر بين الموظفين داخل المؤسسة.

- تعزز مشاركة المعرفة التنمية الشخصية والتقدم الوظيفي وتجلب المكافآت ومزيدا من التقدير الشخصي.

- دعم تحقيق الأهداف الفردية والجماعية من خلال مشاركة المعرفة، ودعم أواصر التعاون والتآزر بين الموظفين داخل المؤسسة.

ب. الأهمية التنظيمية لمشاركة المعرفة:

- يمكن المؤسسة من تحسين الكفاءة.

- تخفيض تكاليف التدريب والحد من المخاطر الناتجة من عدم التأكد.

ومما سبق يتضح أن مشاركة المعرفة مسألة مهمة للنجاح التنظيمي، وأن الحاجة إليها تعتبر مسألة أكثر إلحاحا في مؤسسات المعرفة المكثفة مثل الجامعة التي تم دراسة مشاركة المعرفة فيها.

المطلب الخامس: أبعاد مشاركة المعرفة

تعددت وتنوعت الأبعاد التي يستخدمها الباحثون لمشاركة المعرفة، إلا أنه بشكل عام تتجسد هذه الأبعاد في:

1. الاتجاهات الفردية: (Individual Attitudes) نزهة الفرد أو استعداده المسبق إلى تقويم موضوع ما بطريقة معينة، وتحدد طريقة السلوك وتفسرها، فالاتجاهات تنعكس في سلوك الفرد وفي أقواله وأفعاله وتفاعله مع الآخرين.[2]

---

[1] ثروة عبد الحميد عبد الحافظ، الهندي ياسر فتحي الهنداوي، **واقع ممارسة التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس**، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 2015، ص 16.

[2] **محمد. ق، تشاركية المعرفة ودورها في تحقيق التميز المؤسسي الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات**، 2018، ص 12.

2. الخبرة: (Expertise) يختزل ضمن مصطلح الخبرة مفهوم المعرفة أو المهارات أو القدرة على الملاحظة، وذلك بأسلوب فطري عفوي، ويكتسب الفرد الخبرة من خلال ممارسة نشاط أو عمل معين، وإن تكرار هذا العمل يؤدي إلى زيادة هذه الخبرة واكتسابها عمق أكبر.

فالخبرة هي: "معرفة أدائية أو معرفة خاصة تكتسب من خلال الممارسة أو عن طريق التجربة".[1]

3. نظام الحوافز: (Reward System) هو المؤثرات الخارجية التي تشجع الإنسان أو تحفزه لأداء أفضل وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار الحافز قوة خارجية يمكن استخدامها من قبل الإدارة في جذب الأفراد الأكفاء للعمل لديها.

4. الثقافة التنظيمية: (Organizational Culture) تعرف بأنها عبارة عن مجموعة من الاعتقادات والتوقعات والقيم التي يشترك بها أعضاء المنظمة.[2]

كما تعرف بأنها مجموعة مشتركة من المعتقدات والتوقعات والقيم والمعايير التي تؤثر على كيفية قيام الأفراد بالتوصل والتعاون في المنظمة لتحقيق الأهداف المنشودة.[3]

5. الهيكل التنظيمي: (Organizational Structure) يشكل الهيكل التنظيمي أو الخريطة التنظيمية الإطار العام للتسلسل الإداري للمؤسسة، فهو الشكل الذي يوضح مواقع الوظائف وارتباطاتها الإدارية والعلاقات بين الأفراد كما يوضح خطوط السلطة والمسؤولية داخل التنظيم.[4]

6. توقعات الفرد: (Individual Expectations) الأفراد قبل القيام بسلوك معين فانهم يقومون باتخاذ قرارات واعية وحسابات دقيقة حيث يقوم الأفراد ببذل الجهود من أجل إنجاز الأعمال التي تؤدي إلى العوائد التي يرغبون بها.[5]

7. الثقة: (Trust) الثقة بين الأفراد وفي المنظمات وفي المجتمع ككل يؤثر في طبيعة النشاط الاقتصادي وتصميم الهياكل التنظيمية للمنظمة ودرجة الازدهار الاقتصادي للمجتمع، فهي مكون أساسي في أي نشاط لمشاركة المعرفة.

---

[1] بن صالح بسمة، **آراء المتكونين حول مدى تأثير الخبرة المهنية لإطارات مؤسسة سونلغاز كمكونين على فعالية التكوين**، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، العلوم الاجتماعية. أم البواقي، الجزائر: كلية الآداب، واللغات، والعلوم الاجتماعية، والإنسانية، 2012/2011، ص 24.

[2] بلال خلف السكارنة، **أخلاقيات العمل**، الإصدار 10، الأردن، دار ميسرة للنشر والتوزيع، 2013، ص 54.

[3] رولا نايف المعايطة، **إدارة الموارد البشرية – دليل علمي**، الإصدار 01، عمان، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2013، ص 196.

[4] نعيم إبراهيم الظاهر، **أساسيات إدارة الأعمال ومبادئها**، الإصدار 01، إربد، الأردن، عالم الكتب الحديث، 2010.

[5] محمد. ق، مرجع سابق، ص 13.

المبحث الثاني: ضمان جودة التعليم العالي

يتناول هذا المبحث مفاهيم أساسية حول التعليم العالي وتعريف ضمان الجودة بوجه عام كما سيتطرق الى الجودة في مؤسسات التعليم العالي (تعريفها، متطلبات تطبيقها، خطوات تطبيقها) كما سيتطرق الى ضمان جودة التعليم العالي والغرض منه.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول التعليم العالي

يشهد قطاع التعليم العالي اهتماما كبيرا في معظم دول العالم وعلى كافة المستويات، كما حظيت عمليات الإصلاح في هذا القطاع المهم برعاية خاصة، وذلك لما له من أهمية كبيرة فيما يسهم فيه من دور أساسي في تطور المجتمع، والنهوض به نحو الأفضل.

الفرع الأول: مفهوم التعليم العالي

هو التعلم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من ثلث سنوات إلى خمس سنوات، وهو أخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي، فهو: "كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة.[1]

التعليم العالي هو: "صيغة متقدمة في التعامل مع العلم وفق معايير محددة ومعروفة، ومن خلال تحويل الجهد العلمي والمهارات الإنسانية في النظم والبحوث العلمية إلى نواتج مادية لكي تسهم في تحقيق الرفاهية المادية، وتوظيف التكنولوجيا، وتطويرها، وتحديثها.[2]

عرفت اليونيسكو التعليم العالي بأنه: "كل أنواع الدراسات والتكوين الموجه للبحث الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى المؤسسة الجامعية أو مؤسسة تعليمية أخرى، معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة".[3]

---

[1] نوال نمور، **كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي - دراسة حالة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة 2011 – 2012، ص: 14.

[2] جعفر عبد الله موسى إدريس وآخرون، **إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعلم العالي من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية**، دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة، مجلة أماراباك، المجلد 3، العدد 7، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، 2012، ص 14.

[3] UNISCO, Conférence mondial sur l'enseignement supérieur pour le 21 siècle, vision et action,5-9/10/1998, sur site : WWW.UNISCO.ORG.

وعرفه المشرع الجزائري بأنه: "كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكوينا تقنيا على مستوى عال من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة.

الفرع الثاني: أهداف التعليم العالي

أ. إعداد كفايات بشرية عالية المستوى في مختلف المجالات ويعد الهدف العام الأساسي للتعليم العالي، إذ يسهل التعليم العالي في إعداد أفراد ذوي كفاءات منخفضة يسهمون في قيادة التغيير في مختلف مجالات الحياة، وهذا يتطلب من مؤسسات التعليم العالي تبصر احتياجات المجتمع والحرص على الاهتمام بجودة التعليم فيها.

ب. تنمية شخصية الطالب بأبعادها المختلفة، وهذا يتطلب تنويع في النشاطات والفعاليات والمواقف التعليمية المختلفة لكي ينمو الطالب ويتطور في جميع أبعاد شخصيته الروحية والقيمية والمعرفية، واللغوية، والجسمية، والانفعالية.

ج. تطوير الالتزام بتحكيم العقل والأخذ بالمنهج العلمي وتطوير مقدرة الطالب في استخدام المنهج العلمي في الحصول على المعرفة واكتشاف الحقائق.

د. تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال تطوير الانفتاح على الخبرة الإنسانية.

ه. إعداد كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في حقول المعرفة المختلفة تلبي حاجات المجتمع.

و. رعاية النهج الديموقراطي وتعزيزه بما يضمن حرية العمل الأكاديمي وحق التعبير واحترام الرأي الآخر والعمل بروح الفريق وتحمل المسؤولية واستخدام التفكير العلمي الناقد.

ز. توفير البيئة الأكاديمية والبحثية والنفسية والاجتماعية الداعمة للإبداع والتميز والابتكار وصقل المواهب.

ح. تنمية الاهتمام بالتراث الوطني والثقافة القومية والثقافات العالمية والاعتناء بالثقافة العامة للدارسين.

ط. المساهمة في تنمية المعرفة في مجالات العلوم، والآداب، والفنون، وغيرها.

ي. تشجيع البحث العلمي ودعمه ورفع مستواه وبخاصة البحث العلمي التطبيقي الموجه لخدمة المجتمع وتنميته.

ك. بناء نواة علمية تقنية وطنية قادرة على تطوير البحث العلمي وإنتاج التكنولوجيا.

ل. توثيق التعاون العلمي والثقافي والتقني والفني في مجال التعليم العالي والبحث العلمي مع الدول والمنظمات الدولية والمؤسسات العربية والإسلامية والأجنبية وتوسيع ميادينه في الاتجاهات الحديثة والمتطورة.[1]

المطلب الثاني: ضمان الجودة

إن ضمان الجودة يمثل واحدة من المراحل المهمة في تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته وهذا ما تم التعرف عليه من خلال هذا المطلب.

تهدف جهود ضمان الجودة الى الارتقاء بالممارسات المهنية بما يضمن الاستفادة القصوى من الموار والمصادر وصولا إلى مخرجات عالية الجودة وهناك تعاريف كثيرة لضمان الجودة فهناك من يعرفها تعريفا عاما بأنه: "الإجراءات المنظمة في الإدارة والتنظيم لضمان الوصول الى مستوى معين من الجودة أو الارتقاء بمستوى الجودة، بما يعزز ثقة من يهمه الأمر مباشرة في نظام العمل وخرجاته".

كما يعرفه معهد علوم الاتصالات بوزارة التجارة الأمريكية تعريفا إجرائيا بأنها: "جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء".

يعتبر مبدأ ضمان الجودة لأي منتج بصرف النظر عن نوعيته، حتى لو كانت طبيعة العمل المقدم خدميا وليس إنتاجيا ويعد من أهم السبل التي كانت تساهم في سرعة واستمرار تقدم الاستثمار أو على الأقل تضمن عدم تقهقره أو تراجعه للخلف.[2]

ولمتابعة وتحقيق جوانب ضمان الجودة لابد من متابعة محوريين أساسيين بشكل كامل في أساس ضمان جودة أي منتج وهما:

1. متابعة عناصر الجودة للمواد: يعد هذا المحور الأهم والذي يقضي بمتابعة نوعية وجودة كل المواد سواء تلك التي تدخل ضمن عملية التصنيع أو المواد المنتجة نفسها.

2. متابعة عناصر الجودة للقائمين والعاملين: إما عن متابعة القائمين والعاملين فلا تقل أهمية عن أي عنصر آخر فمدى اهتمامهم والتزامهم بمواصفات المنتج ومطابقتها بكل ما هو مطلوب سينعكس بشكل تلقائي على جودة المنتج نفسه.

---

[1] شناف خديجة وآخرون، **معايير ضمان جودة التعليم العالي**، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد الخامس، 2016 ص: 03.

[2] محمود الوادي، ورعد الطائي، **ضمان الجودة: صياغة المنهج وتحليل الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية للارتفاع بمستوى أدائها**، دراسة مقدمة الى مؤتمر ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، من 21-2003/10/23، جامعة الزرقاء الأهلية، الزرقاء، الأردن، ص 31.

من هذا يمكن القول بأن ضمان الجودة امر ضروري لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالجودة وتحديد المسؤولية في التعليم الجامعي.

المطلب الثالث: ضمان جودة التعليم العالي وعملياته

يعد مفهوم ضمان الجودة في التعليم من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في عصرنا الحديث، إذ يحظى بأهمية كبيرة في المؤسسات التعليمية لما له من دور إيجابي في رفع المستوى العلمي في أي بلد وفي أي جامعة، وفي هذا المطلب تم التعرف على ذلك.

الفرع الأول: ضمان جودة التعليم العالي

ظهر مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي بوصفه للانتقادات المتصاعدة لتدني نوعية التعليم العالي وارتفاع كلفته وانتشار التعليم العالي الخاص والدفع بمؤسسات التعليم العالي نحو الاستقلال الذاتي فضلا عن المنافسة الحادة في سوق العمل والتنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للتوجه العالمي للعولمة وانتصرت لذلك الهيئات العالمية لضمان جودة التعليم العالي، والتي عملت على تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة البرامج في التعليم العالي وأصبح لزامًا على مؤسساته الأخذ بها وتحقيقها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها.

تعاني مؤسسات التعليم العالي العربية تحديات تتصل بتدني نوعية مخرجاتها وعدم مواءمتها لاحتياجات سوق العمل وخطط التنمية في معظم البلدان العربية على حد سواء، ويمكن تحديد الغرض من ضمان الجودة من منظور الجامعات في النقاط التالية:

أ. ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية.

ب. توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة، جهات الاستخدام في القطاعين العام والخاص وغيرهم من المعنيين حول أهداف البرامج الدراسية التي تقدمها الجامعة والتأكد من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية وأنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى.

ج. ضمان الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تلبي متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم الجامعي ومتطلبات المهن وكذلك حاجات الجامعة، والطلبة، والدولة، والمجتمع.

د. تعزيز ودعم ثقافة الدولة والمجتمع بالبرامج التي تقدمها الجامعة.

ه. الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها الجامعة للمجتمع حيث إن التقويم الخارجي والاعتماد يتطلبان تعديلا في الممارسات بما يلبي حاجة ومتطلبات التخصصات والمهن.

و. تعزيز سمعة البرامج المقيمة والمعتمدة لدى المجتمع الذي يثق بعملية التقويم الخارجي والاعتماد الأكاديمي وتوفير آلية لمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية.[1]

الفرع الثاني: عمليات ضمان الجودة في التعليم العالي

أ. ضمان الجودة الداخلية: قد وضعت الشبكة الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي، معايير وطرق لضمان الجودة الداخلية، والتي تتمثل في:

- **سياسة وعمليات ضمان الجودة:** إن وضع سياسات رسمية يساعد في تطوير ومراقبة فعالية وأنظمة ضمان الجودة. مما يوفر مرجعا لمؤسسة التعليم العالي وللمجتمع ككل حول أهدافها.

- **الموافقة، المراقبة والمراجعة الدورية للبرامج:** إن ثقة الطلبة والمستفيدين الآخرين، يمكن تحقيقها والمحافظة عليها من خلال نشاطات ضمان الجودة الفعالة، التي تضمن أن البرامج مصممة بشكل جيد ومراقبة بشكل دوري ومنتظم.

- **تقييم الطلبة:** إن عملية تقييم الطلبة من أهم عناصر التعليم العالي، فلنتائج التقييم أثر كبير على المستقبل المهني للطلبة. لهذا يجب أن تتم هذه العملية بطريقة مهنية وعادلة.

- **ضمان الجودة لأعضاء هيئة التدريس:** إن أعضاء هيئة التدريس الموارد الأهم والمتوفر لأغلب الطلبة، حيث من المهم أن يكون لهؤلاء المدرسين معرفة كاملة وفهم تام للموضوع الذي يدرسونه، المهارات والكفاءات والخبرة الضرورية، لنقل هذه المعرفة وضمان الاستيعاب بطريقة فعالة عند الطلبة.

- **الموارد التعليمية ودعم الطلبة:** يجب أن تضمن مؤسسات التعليم العالي أن الموارد المتوفرة لديها لخدمة الطلبة، لائقة وملائمة لكل برنامج معروض. بالإضافة إلى أعضاء هيئة التدريس.

- **نظام المعلومات:** على المؤسسات أن تضمن أنها: تجمع، تحلل وتستخدم البيانات والمعلومات حول فعالية إدارة برامجها. إن معرفة المؤسسة لذاتها هي نقطة البداية لضمان جودة فعالة، حيث من الضروري أن تكون للمؤسسات وسائل لجمع وتحليل المعلومات حول نشاطاتها.

- **الإعلام:** يفترض أن تنشر المؤسسات المعلومات وكل المستجدات، سواء كانت كمية أو نوعية حول: برامجها، تخصصاتها. لتكملة وظيفتها أمام المجتمع.

[1] وفاء عبد الفتاح ميلاد الدوكالي، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي - دراسة ميدانية على جامعة بنغازي، رسالة ماجستير بكلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، 2007، ص 52.

ب. ضمان الجودة الخارجية: فيما يلي معايير وطرق ضمان الجودة الخارجية:

- **استعمال عمليات ونتائج ضمان الجودة الداخلية:** تشمل عملية ضمان الجودة الخارجية نفس مجالات ضمان الجودة الداخلية، ولهذا يجب أن تكون عملية ضمان الجودة الداخلية مقيمة جيدا، لتحديد مدى مطابقتها أو تحقيقها للمعايير.

- **تطوير عمليات ضمان الجودة الخارجية:** أهداف عمليات ضمان الجودة، يجب أن تحدد قبل أن تطور، وذلك بهدف وضوح وشفافية العمليات وغاياتها.

وعمليات ضمان الجودة الخارجية يجب أن تصمم وتطور بتدخل المستفيدين الأساسيين في التعليم العالي، ومن ضمنهم مؤسسات التعليم العالي.

- **اتخاذ القرار:** إن القرارات التي تتخذها وكالات ضمان الجودة، لها تأثير كبير على المؤسسات والبرامج خاصة في عمليات التحسين والتطوير، سواء كانت إيجابية أم سلبية.

- **ملاءمة العمليات للأهداف والغايات:** أثبتت التجارب أن المراجعات الخارجية التي تساعد فقط على ضمان المصداقية، الاعتمادية، بل توفر أيضا أبعادا لضمان الجودة.

- **التقارير:** يجب أن تنشر التقارير بصورة واضحة ومقروءة. فلضمان أكبر استفادة ممكنة من عمليات ضمان الجودة الخارجية، من المهم أن تلتقي التقارير مع الاحتياجات المحددة للقارئ.

- **المتابعة:** تتضمن عملية ضمان الجودة، توصيات والتي تتطلب تحضير خطة عمل تكون محددة مسبقا. حيث إن عملية ضمان الجودة الخارجية لا تنتهي عند نشر التقارير، بل يجب أن تتضمن عمليات متابعة، لضمان أن التوصيات قد أخذت بعني الاعتبار، وأنه قد تم أخذ مبادرات لتطبيقها.

- **المراجعات الدورية:** ضمان الجودة الخارجي لمؤسسات التعليم العالي أو برامجها، يجب أن تتم بشكل دوري، وأن تكون هذه الفترة مصرحا بها (كما أنها لا يجبب أن تكون أكثر من الازم، حيث تحدد وفق احتياجات وأهداف المؤسسة.

- **نظام تحليل واسع:** وكالات ضمان الجودة، من المفترض أن تنتج من وقت لآخر، ملخصات وصفية للتقارير، تحليل النتائج، مراجعاتها، تقييماتها، حيث إن جميع وكالات الجودة الخارجية، تجمع ثروة من المعلومات حول برامج ومؤسسات التعليم العالي، هذا ما يوفر موارد لبناء تحليل شامل لنظام التعليم العالي.[1]

[1] نوال نمور، مرجع سابق، ص: 96 – 101.

المطلب الرابع: أبعاد نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي

عند التطرق إلى أبعاد جودة التعليم العالي فإن المنظمة التعليمية تسعى إلى التميز في تقديم خدماتها التعليمية إلى الطالب الجامعي وإلى سوق العمل، وهذا يتحقق بتوافر الأبعاد الآتية:

الفرع الأول: القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية

يعتمد نجاح تطبيق الجودة بدرجة كبيرة على التزام كامل من الإدارة، وأيضاً على إدراك الإدارة بضرورة توفير النوع المناسب من القيادة، ويجب أن تخضع عملية اختيار قادة إدارة الجودة لمقاييس دقيقة بالنسبة لنوعيات القيادة وأن تناط قيادة تنفيذ الجودة بشخص واعٍ تماما، وأن يكون لديه الشخصية والنشاط والرؤية الواضحة لعملية تحسين الجودة، فدون المثابرة والتصميم لا يستطيع قائد الجودة أن يخلق في الموظفين الإحساس المناسب بالجودة، وتحتاج قيادة برنامج الجودة أيضاً للسمات العامة التي ترتبط بالقيادة مثل الخبرة والمنافسة والاستقامة والثبات على المبدأ والثقة العالية، وأن تتوفر لديه مهارات الاتصال مع الناس والمرونة للتعامل مع النوعيات المختلفة ويجب أن تعتمد القيادة على معالجة الخلافات والصراعات واتخاذ القرار في الوقت المناسب.[1]

وعليه يتبين أن القيادة والجودة مفهومان مترابطان، وتشكل الجودة جزءا أساسيا من أنشطة المنظمة، لذا تعد القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية من العناصر المهمة لتطبيق الجودة في الجامعة، وذلك لدورها المهم في رسم المسارات الإستراتيجية لها، وتوجيه أعضاء الهيئة التدريسية العاملة فيه لتحقيق أهدافها، وتقوم القيادة بترسيخ القيم والمعتقدات وتعزيز السلوك الإيجابي، والتأثير في الآخرين باتجاه القبول وتبني ما يخطط لإنجازه، وكذلك القدرة على التوقع والتصور والتفكير بطريقة استراتيجية، والقدرة على مواجهة الأحداث بشكل أكثر مرونة، ومن ثم التحفيز وبناء فرق عمل من أجل تحريك عجلة الجامعة نحو تطبيق الجودة ولكي تكون القيادة أكثر فاعلية لبلوغ الأهداف لا بد أن يكون لها رؤية مستقبلية لأن الإنجازات الكبرى لا تأتي مصادفة.[2]

---

[1] المحاميد، ربا جزا جميل، **دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي**، دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير، كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2008، ص: 11.

[2] ماضي إسماعيل، سالم منصور، **دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي**، حالة دراسية للجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2010، ص: 19.

الفرع الثاني: السمعة الأكاديمية والمهنية

تعد السمعة واحدة من أهم المعايير المعتمدة في تقييم منظمات التعليم العالي، ولها دور حاسم في رؤية إيجابية للمنظمات التعليمية من قبل المستثمرين في ضوء الاهتمام الكبير في المستوى العام للتعليم العالي في عصرنا الحاضر، وأن للمنظمات التعليمية ذات السمعة الأكاديمية الحسنة قدرة قوية على جذب الطلبة المحتملين والمستثمرين على حد سواء.[1]

وللسمعة الأكاديمية دور مهم في إيجاد ميزة تنافسية وأحد المصادر الرئيسية لها، وأن العلاقة بين إدارة سمعة المنظمة والأداء له دور كبير في التأثير على أصحاب المصالح الذين يتعاملون مع المنظمة.[2]

وتكمن أهمية السمعة الأكاديمية في سمات الثقة والمصداقية والجدارة بالثقة والمسؤولية، وتؤدي إلى عملية أكثر فاعلية وتقليل فشل الخدمة وتقليل الضغط من منافسة الأسعار والأخطار على الأداء المالي، وتعطي السمعة الأكاديمية الحسنة ثقة عالية للزبائن والمستثمرين والمجهزين والعاملين في المنظمة، وتعطي فهما إيجابيا حول تقديم خدمات موثوقة في نظر الجمهور أمام المنظمات الأخرى.[3]

وعليه تمثل السمعة الأكاديمية الأرض الصلبة لمنظمات التعليم العالي، ومصدر ثمين وإيجابي للجهود المبدعة لتحقيق قيمة للمستفيدين، وهذا يتطلب المتابعة الدقيقة لاحتياجاتهم وترجمتها بالشكل السليم لتتوافق مع المعايير المحددة، كما عليها ممارسة مسؤوليتها تجاه المجتمع من خلال المتابعة الدورية والمستمرة لسمعتها والمحافظة على المؤشرات الإيجابية واعتمادها وفقا لمنظور استراتيجي، فضلا عن معالجة نقاط الضعف في العلاقة معه واعتماد الحلول الكفيلة باستبعاد المؤشرات السلبية.

الفرع الثالث: جوائز الجودة والتميز

يشهد التعليم العالي تنافساً شديداً بين مختلف مؤسساته التعليمية، وذلك بسبب التطور الحاصل في أساليب التدريس واستخدامات تقنيات المعلومات، وبما أن أعضاء هيئة التدريس يعدون أهم ركائز نجاح العملية التعليمية، وتحقيق رسالة الجامعة والعنصر الفاعل في تحقيق جودة البرامج التعليمية، خصصت أغلب الجامعات جوائز لرفع كفاءة أعضاء الهيئة التدريسية ونشر ثقافة التميز بينهم كجائزة عضو هيئة التدريس المتميز وجائزة التميز في التدريس الجامعي وجائزة التميز في الإشراف العلمي وجائزة التميز في خدمة الجامعة وجائزة التميز في خدمة المجتمع.

---

[1] SONTAITE M., KRISTENSEN T., Aesthetics Based Corporate Reputation Management in the Context of Higher Education, ISSN 1392-1142, Organizaciju Vadyba: Sisteminiai Tyrimai, p: 51.

[2] Davies Gary & Mian Takir, **The Reputation of The Leader and That of The Organization: Evidence from The Business of Politics**, Academy of Management Best Conference Paper, 2006, p: 01.

[3] Tanlamai, Annop, **Environmental Orientation**, Green Management Practices and Reputation Advantage, International Journal of Business Research, Vol.10, No.6, 2010, p: 37.

الفرع الرابع: جودة المرافق الأكاديمية

تتسم الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات الأخرى باللاملموسية، وحتى تحقق الجامعة أهدافها تحتاج إلى الاهتمام بالعناصر المادية التي تجسد الخدمة التعليمية كتصميم المبنى والقاعات الدراسية ونظافتها والمختبرات والأجهزة التقنية والمكتبات ومرافق الخدمات، والديكور، والإنارة، وجمالية الحدائق، وغيرها. إذ إن ذلك سيزود المستفيدين بتصور عن جودة الخدمة التي تقدمها الجامعة.

وتتعزز مظاهر الملموسية دوما من خلال العلاقة بين المنظمة والأطراف المختلفة والتي تتسم بكونها علاقة مباشرة، تظهر فيها الاعتبارات الحديثة والاتصالات الفاعلة في أحسن صورها، ليشعر الزبون بأن ما أعدته المنظمة من مقومات كفيلة في الاستجابة إلى جميع المتطلبات التي تفي بالحاجة المطلوبة.[1]

الفرع الخامس: جودة الخريجين

يعد الخريجون أهم أنواع المخرجات التي تسعى المؤسسات التعليمية الى الارتقاء بمستوياتها من خلال تزويدهم بالمعلومات والمعرفة المهنية التي تشكل البنية التحتية لجودة الخريجين.

ويرتبط المستوى النوعي للخريجين بقدرات الطلبة وفهمهم للأسس والمبادئ المهنية ووسائل تطبيقها في ميادين العمل، ويتزامن ذلك مع توسع المنظور الشامل وتنوع الأدوار، وكذلك توسع فكر الخريج ليصبح قائدا ذو منظور استراتيجي واهتمام شمولي بالعمليات والممارسات الإدارية لمنظمات الأعمال.[2]

ولما كان الطالب أحد عناصر مخرجات العملية التعليمية، ومن أجل ضمان الجودة في هذا العنصر يتطلب الأمر تفعيل العلاقة بينه وبين مؤسسات المجتمع قبل خروجه إلى سوق العمل، والتنسيق مع مختلف الجهات لتوفير فرص العمل له، والسعي الحثيث لتحسين مستواه باعتباره إنتاجا نهائيا يمكن من خلاله الحكم على جودة العملية التعليمية برمتها.[3]

المطلب الخامس: مشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي

تم في هذا المطلب التطرق إلى العوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة ومجالات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، وكذلك التطرق إلى علاقة مشاركة المعرفة بجودة الخدمة التعليمية بعرض نتائج تطبيق مجالات وعمليات مشاركة المعرفة عليها.

---

[1] الديوه جي، أبي سعيد، **النوعية في الخدمة المصرفية وفق اعتبارات التجارة الإلكترونية**، مجلة تنمية الرافدين، المجلد (28)، العدد (81)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص: 30.

[2] الطائي يوسف، وآخرون، **إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي - دراسة تطبيقية**، مجلة الإدارة والاقتصاد المجلد الأول، العدد (2)، جامعة الكوفة، 2005، ص: 192.

[3] الحاج فيصل عبد الله، وآخرون، **دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد**، عمان، الأردن، 2008، ص: 55.

الفرع الأول: مشاركة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

في هذا الفرع تم ذكر العوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بعد سرد مجالات تطبيقها.

أولاً: مجالات تطبيق مشاركة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

تعد مشاركة المعرفة أمرا ضروريا في الجامعات، لكونها تعتبر من البيئات مكثفة المعرفة التي تساهم بشكل فعال في بناء مجتمعات المعرفة، نظراً لطبيعة نشاطها ومواردها البشرية الفعالة المتمثلة في أعضاء هيئة التدريس، حيث تساهم في إيجاد معارف جديدة ومساهمات فكرية من خلال البحوث والأنشطة الجامعية، كما تقوم بإعداد موارد بشرية باختصاصات ومهارات ومستويات متنوعة مؤهلة للعمل، ليتم تسخيرها في خدمة وتطوير المجتمع.

وتتميز مشاركة المعرفة في الجامعات عن غيره من القطاعات الخاصة والتجارية بخاصيتين رئيستين هما:[1]

- تتمحور عملية مشاركة المعرفة في الجامعات حول الأفراد، وذلك بسبب طبيعة العمل في قطاع التعليم العالي الذي دائماً ما ينظر إليه بوصفه قطاعاً خدمياً، تنطوي معظم مدخلاته على عناصر غير ملموسة.
- تنتشر المعرفة في الجامعات انتشارا مضطردا ومدويا حيث يعمل المنتمون إلى قطاع التعليم العالي على بث المعرفة دون مقابل وبفخر واعتزاز.

كما يمكن تحديد مجالات مشاركة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وفقا لوظائفها الثلاث التي تم تحديدها في المؤتمر العالمي لمنظمة UNESCO المنعقد عام 1998 كما يلي:

1. مشاركة المعرفة في مجال التدريس:

يمثل التعليم أهم وظائف الجامعة لما له من دور في إعداد الأفراد، ويتطلب ذلك توافر عدة متطلبات منها إتاحة الفرص للتعليم والتعلم لدى جميع الطلاب، وتنمية قدراتهم بما يحقق زيادة في عائد العملية التعليمية، وفتح آفاق جديدة من المعرفة العلمية في مختلف الميول، والجمع بين المقررات النظرية والتطبيقية.

بالإضافة إلى أن عضو هيئة التدريس يعتبر المدخل الأساسي والمهم في العملية التعليمية، التي تتوقف على حجم هيئة التدريس وكفاءتها، حيث يعرف التدريس بأنه كل ما يقوم عضو هيئة التدريس من أنشطة وعمليات وإجراءات وسلوكيات تعليمية تتعلق بعملية التدريس داخل الفصل الدراسي أو خارجه، وتنعكس على سلوك طلابه، ويتضمن اختيار وانتقاء المادة

[1] فوزية بنت ظافر علي الشهري، **دور القيادة الأكاديمية في تنمية التشارك المعرفي كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد**، رسالة ماجستير، قسم الإدارة والإشراف التربوي، تخصص إدارة وإشراف تربوي، جامعة الملك خالد، السعودية، 2017، ص 30.

العلمية، وتنظيمها، وتحديد إجراءات وفنيات تطبيقها، ويتحقق ذلك من خلال عدة طرق تسهم في نقل المعرفة ومنها: طريقة المحاضرة، وطريقة المناقشة، وطريقة الحالة، ...[1]

وتظهر أهمية التدريس فيما يلي:[2]

- **نقل التراث الثقافي للناشئة:** أي نقل جل المعارف والخبرات والعادات والتقاليد والمعتقدات والفنون التي يكتسبها الإنسان كعضو في المجتمع.
- **تكوين الاتجاهات السلوكية المرغوبة:** أي استجابة الفرد إزاء المواقف المختلفة، سواء بالقبول أو الرفض، فالتدريس يساعد الطالب على اكتساب الاتجاهات المختلفة وكيفية التعامل مع مختلف القضايا العامة في المجتمع.
- **الإرشاد والتوجيه:** يعتبر من بين المهام الموكلة للمدرس، من خلال إرشاد وتوجيه الطلبة لاختيار المهن التي يرغبون بها والتي تناسبهم، وذلك بواسطة التدريس الفعال والناجح الذي يراعي ويهتم باستعدادات الفرد وقدراته.
- **الاهتمام بالصحة النفسية للطلاب:** مراعاة حصول الطالب على مقياس صحيح ومفيد، لكي يعرف كل طالب قدراته فلا يصاب بالإحباط عند الخروج إلى ميدان العمل.
- **غرس روح البحث العلمي:** على المدرس أن ينمي لدى طلابه روح البحث والاستقصاء العلمي عن طريق إجراء البحوث العلمية المختلفة، ومتابعة التطورات الحاصلة بشكل مستمر.

2. مشاركة المعرفة في مجال البحث العلمي:

يعد البحث العلمي أحد الأعمال الثلاثة التي يستند إليها التعليم الجامعي في مفهومه المعاصر، حيث تسعى الجامعة إلى تنمية المعرفة، وإنمائها، وتطويرها من خلال ما تقوم به من أنشطة البحث العلمي الذي يعتبر ركنا رئيسيا من أركان الجامعة، ولن تتحقق وظائف الجامعة دون فعالية البحث العلمي بها، لذا يجب أن تكون الجامعة لدى العاملين بها اتجاهات قوية نحو الاهتمام بالبحوث العلمية وتقدمها، كما يجب أن تحرص الجامعة على رسالتها في البحث العلمي، وتدريب المشتغلين به، بل ويجب أن تعتبر ذلك جزءا لا يتجزأ من أنشطتها العلمية، على أن توفر المناخ الجيد للباحثين والتنمية الذاتية والتدريب الذاتي لأعضاء هيئة التدريس.

---

[1] حلجاوي مريم، **واقع التعليم العالي والجامعي في الجزائر في إطار برنامج الإصلاح**، دراسة حالة تطبيق نظام ل. م. د في الملحقة الجامعية مغنية، مذكرة ماستر، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016، ص 32.

[2] باوية نبيلة، **تقدير المكانة الاجتماعية لمهنة الأستاذ الجامعي**، دراسة مقارنة بين فئات مختلفة من مدينة ورقلة، رسالة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2006، ص-ص 23-25.

ويعرف البحث العلمي بأنه: "جهد منظم للبحث في مشكلة معينة تحتاج إلى حل، فهو سلسلة من الخطوات التي تصمم بهدف إيجاد إجابات لمسائل معينة مهمة بالنسبة للمجتمع".[1] وبأنه: "استعمال التفكير البشري بأسلوب منظم لمعالجة المشكلات التي تتوافر لها حلول أو للكشف عن حقائق جديدة أو لتنقيح أو إعادة النظر في نتائج صار مسلما بها".[2] فهو بذلك يعد النشاط الذي يقوم على طريقة منهجية في تقصي حقائق الظواهر بغية تفسيرها وتحديد العلاقات بينها والتوقع بها، وإحداث إضافات أو تعديلات في مختلف ميادين المعرفة، مما يسهم في تطويرها لفائدة الإنسان وتمكينه من بناء حضارته. لذا فهو يستمد أهميته من كونه:[3]

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

لذا فإنه يمكن إجمال المستلزمات المطلوب توفيرها للنهوض بالبحث العلمي في:[4]

- الأفراد العلميون الباحثون، بحيث يعتبرون أول عناصر البحث وأول مقوماته ويتميزون بالصدق والدأب على العمل وعدم التسرع في الحصول على النتائج.
- المختبرات والأجهزة العلمية، إذ تعتبر من وسائل التعجيل للحصول على النتائج وأداة ناجحة للاختصار في الوقت والجهد.

---

[1] كمال الدين الدهراوي، **منهجية البحث العلمي في الإدارة والمحاسبة**، الطبعة 1، مكتبة العلوم المالية والإدارة والاقتصاد، الإسكندرية، 2010، ص 7.

[2] عبد المجيد قدي، **أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية**، ط1، دار الأبحاث للنشر والترجمة والتوزيع، الجزائر، 2009، ص-ص 11-14.

[3] توفيق صراع، مرجع سابق، ص 118-119.

[4] إبراهيم سمية، **إصلاح التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر**، قراءة تحليلية نقدية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2006، ص-ص 45-46.

- المكتبة العلمية، لأن الفرد العلمي يحتاج إلى أمهات الكتب التي تزخر بالمعرفة العلمية إلى جانب المجلات الدورية والمعاجم.
- وجود سياسة علمية والتي تمثل جملة من التوجيهات العامة والتدابير والترتيبات التنظيمية التي يستعين بها بلد ما لتحقيق تقدم علمي.
- توفير الجو العلمي المناسب للباحث من أجل الإنتاج العلمي المناسب من خلال توفير الطمأنينة والحرية له، وكذا تحفيزه على العمل واحتكاكه بأفكار الآخرين.
- التمويل المالي الكبير نتيجة تعدد هيئات ومؤسسات البحث العلمي.

3. مشاركة المعرفة في مجال خدمة المجتمع

تمثل خدمة المجتمع أحد أهم الأدوار التي تقوم بها الجامعة في مجتمع المعرفة، حيث تعمل باستمرار على تطبيق المعرفة، وتوظيفها لخدمة المجتمع وتطويره، ومن ثم تخرج الجامعة عن دورها التقليدي والعمل خارج أسوارها إلى المجتمع لتتفاعل معه، كما ترتبط بمتطلبات مجتمع المعرفة الجديد المتمثلة في التعلم، والإنتاج، والتقنيات، والمعرفة ومصادرها المتعددة. وقد عرفها كل من SHANNON وSHOEUFELD بأنها: "نشاط ونظام عكسي موجه إلى طلاب الجامعة، ويمكن عن طريق نشر المعرفة خارج جدران الجامعة وذلك بغرض إحداث تغييرات سلوكية وتنموية في البيئة المحيطة بالجامعة ووحدتها الإنتاجية والاجتماعية المختلفة".[1]

ومن هنا يتوقع من التعليم العالي أن يحقق في هذا المجال الأهمية التالية:[2]

- تلعب خدمة المجتمع دورا إيجابيا في إنجاح البرامج التعليمية والاجتماعية.
- تعمل خدمة المجتمع على إشباع الحاجات والرغبات وكذا حل المشكلات بطريقة عقلانية.
- تحقق التعاون والتكامل بين الوحدات المختلفة.
- توفر إحساس قوي بالانتماء والولاء للمجتمع.
- تمكن من تحقيق أهداف التعليم.
- تحقق الجودة في الأداء.
- تسهم الخدمة المجتمعية في تأكيد الذات وتطويرها، حيث يتعرض الأفراد خلال مشاركتهم لتطوير قدراتهم ومهاراتهم وكفاءاتهم والوصول بها إلى أقصى ما يمكن من الارتقاء، بحيث يكتسبون الثقة والمعلومات القيمة.

---

[1] SHANNON. T, SHOEUFELD. C, **University extension the center of Applied Research in education**, New york,1965, p 3.

[2] ضحى عبد العزيز الفايز، **واقع مساهمة جامعة شقراء في برامج خدمة المجتمع**، العدد 7، مجلة بحوث علمية، الرياض، السعودية، 2017، ص-ص 62-63.

ثانياً: العوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي

اختلفت الآراء حول العوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي، وتباينت بتباين وجهات نظر الباحثين، لذا فإن الجدول الموالي يورد بعض ما كتبه الباحثون في هذا المجال:

الجدول رقم (3): العوامل المؤثرة على تشارك المعرفة

الباحث	العوامل المؤثرة على تشارك المعرفة
Sharratt, Usoro, 2003.	الهيكل التنظيمي، البنية التحتية التقنية، الثقة، التقدم الوظيفي، الإحساس بالانتماء، القيم المتطابقة، نموذج البحث.
Ipe, 2003.	طبيعة المعرفة، دافعية التشارك، وجود فرص التشارك، ثقافة بيئة العمل.
Cheng. Ho & Lau, 2009.	عوامل تنظيمية (حافز، قيادة، ثقافة تنظيمية)، عوامل فردية (موقف فردي، توقع شخصي) عوامل تكنولوجية.
Tjakraatmadja, Martini, 2011.	العلاقة بين المصدر والمرسل، نوع المعرفة وكمانها اتجاه المعلم، قدرة المصدر على مشاركة المعرفة، المحيط الذي تحدث فيه أنشطة التشارك.
عبد الحافظ، المهدي، 2010.	عوامل تنظيمية (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، نظام الحوافز، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات)، عوامل شخصية (الاتجاهات الفردية، التوقعات الشخصية).

المصدر: فوزية بنت ظافر علي الشهري، مرجع سابق، ص 24.

وفيما يلي استعراض للعوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة:[1]

- **العوامل التنظيمية:** تنقسم العوامل التنظيمية إلى عوامل تتصل بالثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي والقيادة ونظام المكافآت والحوافز، وهي على النحو التالي:
  - **الثقافة التنظيمية:** يتطلب نشر ممارسة مشاركة المعرفة في المؤسسات وجود ثقافة تنظيمية تعاونية تشجع العاملين في المؤسسة على مشاركة معارفهم وتقاسم آراءهم وتساهم في توليد أفكار جديدة. فالمؤسسات ذات الثقافة التنظيمية التي يغلب عليها الصراعات يتم فيها مشاركة المعرفة بشكل ضعيف، بعكس المؤسسات التي تسودها ثقافة المعرفة والتي تكون نسبة الصراعات فيها منخفضة حيث يسود التعاون بين أفرادها مما يؤدي إلى زيادة نسبة مشاركة المعارف وإدارتها داخل المؤسسة.
  - **الهيكل التنظيمي:** يحدد الهيكل التنظيمي للمؤسسة نمط العلاقات الداخلية فيها، ويحدد موضع كل فرد بالنسبة لغيره من زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه، كما يحدد طريقة تشارك وتبادل المعارف والمعلومات فيما بينهم. لذا

[1] فوزية بنت ظافر علي الشهري، مرجع سابق، ص-ص 24-29.

فهو يلعب دوراً رئيسياً في نجاح وفشل مبادرات وتشارك المعرفة داخل المؤسسة، فالأفراد يبدون أكثر استعدادا لتشارك المعارف داخل المؤسسات المعتمدة على هياكل تنظيمية تتميز بالمرونة والاتصال الأفقي والعمل الجماعي، عكس الهيكل التنظيمي القائم على الأسس البيروقراطية والمركزية الشديدة، والمعتمد على الأوامر التقليدية والرقابة والاتصالات المحدودة لأنه يعوق فرص تشارك المعرفة وعرضها بين مختلف الأفراد داخل المؤسسة.

- **القيادة:** تعمل على غرس وتعزيز قيم تشارك المعرفة لدى أفراد المؤسسة، من خلال توضيح الهدف من تشارك المعارف، وتوفير الوقت الكافي لأعضاء الشيئة التدريس للتفاعل مع بعضهم وتطوير سياسات المكافآت ونظم تكنولوجيا المعلومات، من خلال فهم العناصر الأساسية للمشاركة مثل الثقة التنظيمية وفعالية التواصل وتطبيق المعرفة.
- **الحوافز والمكافآت:** تعد الحوافز عاملاً مؤثراً في نجاح عملية مشاركة المعرفة فهي تساعد على تطوير العمل وتساهم في إيجاد بيئة ملائمة للتشارك والإبداع.

- **العوامل الفردية:** يساهم امتلاك الفرد للصفات الشخصية المناسبة كالمرونة والوعي، وامتلاكه لمهارات التواصل وقدرته على تكوين علاقات اجتماعيّة، في تفاعله مع الآخرين، وارتفاع الالتزام التنظيمي للأفراد وارتباطهم عاطفياً بمؤسستهم وشعورهم بالتقدير والاحترام وإيمانهم بأن المعرفة التي يمتلكونهما سوف تخدم المؤسسة، وبالتالي زيادة تشارك المعرفة لديهم.
- **تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً حاسماً في أنشطة إدارة المعرفة بتقديمها لآليات يمكن من خلالها تسريع وتيرة توليد وتشارك المعرفة، وتعمل على تحسين الاتصال والتقارب التقني بين أفراد المؤسسة، مما يزيد من عدد المشاركين في عمليات تداول وتوليد المعرفة، وجعلهم جزء من القاعدة المعرفية للمؤسسة كما يذكر Hendriks أربع مجالات لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مشاركة المعرفة وهي:
  - تقلص تكنولوجيا المعلومات والاتصال عوائق مشاركة المعرفة (عوائق الزمان، عوائق المكان، العوائق الاجتماعية).
  - تسهل الوصول إلى المعرفة المخزنة في قواعد المعرفة.
  - تسهل الوصول إلى معارف الخبراء عن طريق الأنظمة الخبيرة.
  - تساعد على تحديد ما وراء المعرفة وتنظم المعرفة حسب مجالات المعرفة المطلوبة.

الفرع الثاني: مشاركة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية

في هذا الفرع تم التطرق إلى علاقة مشاركة المعرفة بجودة الخدمة التعليمية بعرض نتائج تطبيق مجالات وعمليات مشاركة المعرفة عليها.

أولاً: نتائج تطبيق مجالات مشاركة المعرفة على جودة الخدمة التعليمية.

يرى كلا من JOHNSON وKIDWELL LINDE أنه يمكن تصنيف الفوائد المتحققة من تطبيق مشاركة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي على جودة الخدمات التعليمية إلى ثلاث فئات أساسية هي:[1]

- **الفوائد المتحققة في مجال جودة التدريس:**
  - تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.
  - تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
  - تدعيم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة.
  - تحسين الخدمات الإدارية ذات العلاقة بعمليات التدريس والتعميم باستخدام التقنية.
  - تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء وتقييم الطلاب وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء.
  - سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة نتيجة لما توفره إدارة المعرفة من أساليب وممارسات للربط بين الأفراد.
- **الفوائد المتحققة في مجال جودة خدمات البحث العلمي:**
  - توفير الوقت الضائع المستغرق لدى الطلاب في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.
  - تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية للطلاب.
  - تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
  - تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.
  - تخفيض التكاليف الإدارية للبحث العلمي.

[1] أيمن ديوب، رامي العلي، **دور إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية**، دراسة تطبيقية على الجامعة العربية الخاصة، المجلد39، العدد 5، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، 2017، ص-ص 356-357.

- الفوائد المتحققة في مجال خدمة المجتمع:
  - تسريع عملية حل المشكلات سعيا وراء خدمة المجتمع وتطوره.
  - تحسين مستوى الخدمات للعاملين بالمؤسسات المختلفة في المجتمع.
  - ترشيد استخدام موارد المجتمع المحدودة والقابلة للنفاذ.

ثانيا: عمليات مشاركة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية.

1. عمليات مشاركة المعرفة.

تمر مشاركة المعرفة بين الأفراد، الجماعات والأقسام داخل المؤسسة بمجموعة من العمليات تتمثل في عملية نقل المعرفة، وتبادل المعرفة، وتحويل المعرفة من ضمنية إلى ظاهرية والعكس، ولتوضيح أكثر هذه العمليات نشرحها على النحو التالي:

أ. نقل المعرفة:

إن عملية نقل المعرفة داخل المؤسسة هي الخطوة الحاسمة نحو تحقيق عملية مشاركة المعرفة، لذا فإن ما يعوق هذه الأخيرة هو الاختلاف بين مرسل المعرفة ومستقبلها من حيث المعرفة المسبقة وتطابقها، وما قد يكون لديهم من مدركات وتفسيرات مختلفة لهذه المعرفة، فالمعرفة المتلقاة من المستقبل قد لا تتطابق وتتماثل مع تلك التي تم إرسالها من المرسل.[1]

عرفت عملية نقل المعرفة بأنها: "إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن الشكل لمناسب وبالتكلفة المناسبة".[2] كما تم تعريفها بأنها: "العملية التي تتضمن إرسال المعرفة من شخص إلى آخر، أو من مجموعة إلى مجموعة أخرى بهدف استيعاب المعرفة".[3] من ناحية أخرى ثم الإشارة إليها بأنها: "تعني كل نشاط يهدف إلى نقل فكرة، أو معلومة، أو معرفة، أو شيئا ما يملكه أحد الأفراد إلى آخر أو إلى مجموعة من الأفراد".[4] وبالتالي فإن عملية نقل المعرفة تعبر عن تبادلات ثنائية للمعرفة بين المرسل والمستقبل، حيث تماثل وتطابق اهتمامات مستقبل المعرفة، وبالتالي تسهم عملية نقل المعرفة بخلق وتطبيق المعرفة من خلال اتحاد المعرفة المنقولة مع المعرفة الموجودة لدى المستقبل، لهذا ركز البعض على التغييرات الناجمة عند المستقبل من خلال تأثير نقل المعرفة عليه وزيادة خبرته.

---

[1] داوود سليمان المحمد، **نقل المعرفة التنظيمية وأثره في أداء منظمات الأعمال**، حالة شركات القطاع العام الصناعي في سورية، أطروحة دكتوراه كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة حلب، سوريا، 2013، ص 40.

[2] هيثم علي حجازي، **إدارة المعرفة (مدخل نظري)**، ط 1، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 42.

[3] رفعت عبد الحليم الفاعوري، مرجع سابق، ص 119.

[4] سعد غالب ياسين، **إدارة المعرفة المفاهيم، النظم، التقنيات**، ط 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 108.

كما أن هناك خمسة أنواع رئيسية لنقل المعرفة يختلف كلا منها حسب الغرض والطريقة ولمنهج الذي تنفذ بموجبه، وهي كالتالي:[1]

- **النقل المتسلسل التراكمي:** تشير هذه الطريقة إلى نقل المعرفة بواسطة نفس الفريق الذي ينتقل بخبراته وتجاربه من موقع إلى موقع، أي أنه يمارس نفس المهام ويستخدم نفس خبرات وتجارب المعرفة، ولكنه ينتقل من مكان إلى آخر، فما أن ينتهي من مهامه في الموقع الأول إلا وينتقل بعدها إلى الموقع الثاني والثالث والرابع ويستمر بهذه الطريقة. وبالتالي يتم تولي المهام في ضوء نوعية المعرفة الذي يتميز ويتفرد بما نفس الفريق. ومن ميزات هذا النوع من نقل المعرفة السرعة والمهارة والإتقان في إنجاز لمهام. كما أن هذا النوع من نقل المعرفة كفيل بعدم وقوع الأخطاء أو تكراراها والني تكون في غالب الأحيان مكلفة لبعض إدارات المؤسسات، بهذا الأسلوب يمكن أن تكون معرفة صريحة أو معرفة ضمنية.

- **النقل القريب:** يتضمن نقل المعرفة وتطبيقاتها من الفريق الذي هو مرسل المعرفة إلى فريق أخر مستقبل للمعرفة يتعامل مع نفس المهمة وفي نفس الإطار، ولكن في مكان آخر، وتكون المعرفة المنقولة بهذه الطريقة هي نفس الخبرات بمعاييرها ومواصفاتها الموحدة التي يزود بها الفريق الأول الفريق الثاني. والمعرفة المنقولة بهذا الأسلوب هي المعرفة الصريحة.

- **النقل البعيد:** يعتمد هذا الأسلوب على نقل المعرفة الضمنية الموجودة في أذهان فريق خبراء يعتبر مرسل للمعرفة، ويتحرك الفريق بخبراته هذه لمساعدة فريق آخر يحاول قراءة وتفسير معلومات لها علاقة بخبرة معرفية، فالمعرفة المرسلة من الفريق الأول يتلقاها الفريق الثاني من خلال تكاملية مع معلوماته.

- **النقل الاستراتيجي:** يعتمد هذا النوع من النقل على درجة عالية من التداخل والتعقيد نظرا للتباين والاختلاف المكاني والزماني بين فريق المعرفة الأول أي مرسل المعرفة والفريق الثاني المستقبل لها.

- **نقل الخبير:** يشير هذا النوع إلى نقل المعرفة الضمنية المرتبطة بمهام تتكرر بشكل متباعد وهذا النوع من نقل المعرفة يقوم به عادة شخص واحد أي خبير واحد وليس فريق عمل.

ويمكن القول بأن المؤسسات لا تعتمد على نوع واحد من هذه الأنواع لتحقيق النجاح في نقل المعرفة، وإنما يمكن أن تلجأ إلى استخدام عدة أنواع أو حتى مزيج من نوعين للاستفادة من المعرفة، حيث يعتمد نجاح نقل المعرفة بشكل كبير على تراكم المهارات التي تسهل عملية النقل بين الأفراد أو المؤسسات، من جهة أخرى قد تكون هناك فجوة كبيرة بين المرسل والمستقبل فيما يتعلق بالتطور الفكري والاقتصادي بينهما مما يعوق عملية النقل.

[1] داوود سليمان المحمد، مرجع سابق، ص 58-59.

ب. تبادل المعرفة:

إن عملية التبادل تسهل نقل ومشاركة المعرفة، وقد تباينت تلك العوامل بحسب وجهات نظر الباحثين، وبحسب طبيعة المؤسسات المتباينة من حيث اختصاصاتها، وأحجامها، والبيئات التي تعمل فيها، كما أن تبادل المعرفة يحدث عندما يكون الفرد على استعداد للمساعدة وكذلك للتعلم من الآخرين في تطوير كفاءات جديدة، ونقلها ومشاركتها معهم.[1] ويضم تبادل المعرفة كل من الأفراد الذين يتيحون معارفهم لغيرهم وكذا الأفراد الذين يبحثون عن المعارف من غيرهم، أي هناك طرفين يتبادلان مع بعضهم البعض المعارف الضمنية والظاهرية.[2]

ج. تحويل المعرفة:

إضافة إلى كل من عمليتي النقل والتبادل المعرفي، يمكن كذلك تشارك المعرفة من خلال عملية تحويل المعرفة، حيث حدد كل من Nonaka وTakeuchi نموذجا يسمح بالانتقال من المعرفة الصريحة إلى الضمنية أو العكس، وفق الطرق الأربعة التالية:[3]

- **التنشئة (الإشراك):** والتي تتضمن التحويل من الضمنية إلى الضمنية، ويقصد بها عملية تقاسم الخبرات، ومن ثم إيجاد معرفة ضمنية، وعكن للفرد أن يكتسب المعرفة الضمنية مباشرة مع الفرد الآخر دون استخدام اللغة. وعادة ما يحدث ذلك من خلال الملاحظة، المحاكاة والتطبيق، ويتضمن هذا الإجراء وضع المعرفة الضمنية تحت تصرف كل فرد في المؤسسة.
- **التخريج:** من الضمنية إلى الصريحة، يتم تحويل المعرفة الضمنية وتجسيدها في معرفة صريحة يمكن تقاسمها مع الآخرين في المؤسسة، وذلك من خلال التعبير عن المعرفة الضمنية بواسطة اللغة، الرسومات، الكتابة... بعد ذلك يتم إدراكها وفهمها من خلال التحاور بين أعضاء فرق العمل، الحوارات، بحيث تأخذ شكل مفاهيم ونماذج تسهل من نقلها والاشتراك فيها.
- **الترابط (التجميع والتركيب):** وهو التحويل من المعرفة الصريحة إلى المعرفة الصريحة، هو عملية التنظيم المنهجي للمفاهيم بشكل يحولا إلى نظام معرتي ويضمن هذا الإجراء تحويل ودمج مجموعات مختلفة من المعرفة الظاهرة، ووضعها على شكل قواعد معلومات يمكن للجميع الوصول إليها، كما في المدارس والكليات.

---

[1] وسام ياسين محسن، **متطلبات المشاركة بالمعرفة لتعزيز رقابة جودة التدقيق في ديوان الرقابة المالية الاتحادي (بحث ميداني)**، المجلد21، العدد86، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، 2015، ص 153.

[2] حمقاني عنترة، **أثر التشارك المعرفي على أداء الأستاذ الجامعي**، دراسة حالة لعينة من أساتذة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، الجزائر، 2018، ص 12.

[3] نعمة عباس الخفاجي، صلاح الدين الهيتي، **تحليل أسس الإدارة العامة، منظور معاصر**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص137.

– **التذويب (الإدخال):** والتي تؤكد على التحويل من المعرفة الصريحة إلى المعرفة الضمنية، وهو عملية تجسيد المعرفة الظاهرة وتحويلها إلى معرفة ضمنية، ويرتبط بالتعلم عن طريق العمل وعندما يتم إدخال الخبرات المتصلة بالتطبيع الاجتماعي والإخراج والدمج ضمن قواعد المعرفة الضمنية للأفراد في صورة نماذج عقلية مشتركة تصبح أصولا قيمة. وبذلك يصبح لدى الأفراد معرفة ضمنية كجزء من سلوكهم وذاكرتهم، من خلال تكرار أداء المهمة، فتصبح المعرفة الصريحة مستوعبة مثل المعرفة الضمنية.

2. أثر عمليات مشاركة المعرفة في جودة الخدمة التعليمية

يعتبر كثير من الباحثين أن نقل المعرفة يمكن أن يساهم في تطوير معرفة المؤسسة وخلق معرفة جديدة، لكن ذلك يتطلب تطوير ثقافة نقل المعرفة وتعزيز العلاقة بين عملية نقل المعرفة وبين إستراتيجية العمل لدى المؤسسة. ولنجاح عملية نقل المعرفة لا بد من توفر الشروط التالية في أي عملية نقل وهي:[1]

- يجب أن تتوفر وسيلة لنقل المعرفة، قد يكون شخصا وقد يكون شيئا آخر.
- يجب أن تكون هذه الوسيلة مدركة تماما لهذه المعرفة وخفواها وقادرة أيضا على نقلها.
- يجب أن يتوفر الحافز لنقل المعرفة.
- يجب ألا تكون هناك عوائق تحول دون النقل المعرفي.

ومن هذا المنطلق، ليس بالضرورة أن تؤدي المعرفة بذاتها أو الاحتفاظ بالمعرفة إلى ميزة تنافسية، وإنما الاستعمال الفعال للمعرفة يعطي هذه النتيجة. فعلى سبيل المثال الدمج الفعال للمعرفة الجديدة والمعرفة الموجودة يؤدي إلى نتائج أفضل. على غرار مؤسسات التعليم العالي التي تسعى جاهدة إلى تطوير معارفها، فمن خلال نقل المعرفة داخل الجامعة، يزيد هذا من رأسمالها والذي بدوره يحسن الخدمة التعليمية، ويزيد من سرعة الاستجابة للتغيرات البيئية. أيضا إن انسياب المعرفة يساعد في نقل الحلول الفريدة من مؤسسة إلى أخرى مثل المؤتمرات الدولية، أو من قسم إلى آخر داخل المؤسسة من خلال تشارك المعارف بين أعضاء هيئة التدريس أو الأيام الدراسية والملتقيات، كما يساعد في التنسيق بين مختلف الوحدات المرتبطة مع بعضها، ويساعد في زيادة التعاون فيما بينها. وكنتيجة، إن تدفق المعرفة يساعد المدراء في الحصول على أكبر مجال من الحلول بسرعة وبفعالية أكبر.

بالإضافة إلى ما سبق، فإن كل من عمليتي التبادل وتحويل المعرفة تسمحان بتدفق المعارف بسهولة في جميع الاتجاهات والمستويات، وفي ذلك تأثير كبير في تحقيق السرعة في الإنجاز والاستغلال الأمثل لعنصر الوقت كأحد أهم عناصر العملية الخدمية ومنه تحقيق الجودة المطلوبة. إلا أن الأمر يتطلب من مؤسسات التعليم العالي تنفيذ بعض النشاطات من أجل فعالية العمليتين.

[1] ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، مرجع سابق، ص 197.

وتتمثل هذه النشاطات فيما يلي:

- إدارة اجتماعات غير رسمية، لأن الأجواء غير الرسمية تساعد على تخفيف حدة التوتر الذي يسود العلاقات الرسمية والتخلص من أي حالة من حالات الإرباك.
- سرد القصص من أجل شرح وتفسير المفاهيم الضمنية التي يمتلكها أعضاء هيئة التدريس.
- إدخال أنظمة المكافآت والتعويض في عملية تقييم الكفاءات، بهدف تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تحويل وتبادل المعرفة.
- استخدام البنية الشبكية لأنها تسمح بوجود فرصة متساوية أمام أعضاء هيئة التدريس كي يشركوا زملائهم فيما يمتلكونه من معرفة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تم في هذا المبحث ذكر أهم الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت متغيري الدراسة والمقارنة بينها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

عنوان الدراسة الأولى: فرحاني لويزة، خير الدين جمعة، دريدي أحلام، إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي - تجارب بعض الجامعات - مجلة الأصيل، العدد الرابع - ديسمبر 2018.

تهدف هذه الدراسة إلى بيان إدارة المعرفة كمتطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي باعتبار أن إدارة المعرفة والجودة هما مرتكز وأساس العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة متطلب أساسي وضروري لضمان جودة التعليم العالي باعتبارها مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقي بها من جهة، وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة أخرى .وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

من خلال دراسة إدارة المعرفة كمتطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي - تجارب بعض الجامعات نستنتج ما يلي:

- تساعد إدارة المعرفة على زيادة الإنتاج العلمي.

- تعتبر جودة التعليم مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقي بها من جهة، وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة أخرى.

- تسمح سياسات التعليم بإعداد وتأهيل الخريجين بتخصصات متنوعة تلبي احتياجات سوق العمل، وحسب ما تتطلبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- وجود العديد من متطلبات التحول لمجتمع المعرفة في الدور التعليمي، والدور البحثي، والدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي والتي تتطلب الالتزام والجدية والإرادة الحازمة والتعاون والمشاركة الفاعلة.

عنوان الدراسة الثانية: بشرى عزات البدوي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي - جامعة القدس - من وجهة نظر الأكاديميين، العدد 47، 2021.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة القدس من وجهة نظر الأكاديميين، لما لمفهوم إدارة المعرفة من أهمية، وتم إعداد هذا البحث حول إدارة المعرفة، لأنها أصبحت بحق مفهوما عصريا لإدارة المعلومات الشاملة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، بعينة (150) فردا، كعينة عشوائية بسيطة من الموظفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس للعام 2019/2020، تم تطوير استبانة كأداة للدراسة بالرجوع إلى الدراسات السابقة، وتم التحقق من صدقها وثباتها، ومن ثم تحليل البيانات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية SPSSبالأساليب المناسبة والتي منها: T-TEST وANOVA، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

يوجد دور إيجابي لعمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، وكذلك أن واقع إدارة المعرفة وواقع تحقيق جودة التعليم العالي في جامعة القدس من وجهة نظر الأكاديميين جاء بشكل متوسط، وأن المتغيرات المستقلة: (إنشاء المعرفة، تشارك المعرفة، تطبيق وتوليد المعرفة) مجتمعة يوجد لها تأثير إيجابي على المتغير التابع: (تحقيق جودة التعليم العالي في جامعة القدس)، وتبين أنه يوجد تأثري إيجابي لمتغير تشارك المعرفة، أي أنه كلما زاد مستوى إدارة المعرفة زاد ذلك من تحقيق جودة التعليم العالي في جامعة القدس من وجهة نظر الأكاديميين، وأن المتغيرات المستقلة: (الجنس، الرتبة العلمية، الكلية) مجتمعه يوجد لها تأثير على المتغير التابع: (تحقيق جودة التعليم العالي في جامعة القدس). وتبين وجود تأثير إيجابي لمتغير الرتبة العلمية، وتأثير سلبي لمتغير الكلية، أي أنه كلما زادت الرتبة العلمية واتجهنا نحو الكليات العلمية زاد ذلك من تحقيق جودة التعليم العالي في جامعة القدس من وجهة نظر الأكاديميين فيها، وهذا يعني أن إدارة المعرفة تساعد في تحقيق جودة التعليم العالي.

عنوان الدراسة الثالثة: حمادي عبلة، دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة - دراسة ميدانية في ENAD-SIDET، 2013.

حيث تكمن مشكلة البحث في دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة وواقع ذلك في المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة بسور الغزلان، وهدفت إلى تسليط الضوء على أبرز المفاهيم الإدارية المعاصرة في ظل اقتصاد قائم على المعرفة فإدارة المعرفة تسمح للمنظمة بالبحث والحصول على الموارد المعرفية وبناء كيان معرفي لها يعزز مكانتها في السوق كما تهدف إلى الوصول إلى أن عملية التعلم التنظيمي هي السبيل الوحيد لنجاح المنظمة في سلوكها الاستراتيجي وتحقيق ما ترمي إليه من أهداف جوهرية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على أسلوب المقابلة وتم التوصل إلى النتائج التالية:

نجاح إدارة المعرفة يتوقف على تبنى عملية تغيير في أساليب وطرق التحفيز، لخلق ثقافة المشاركة المعرفية وتعميمها في المؤسسة.

عنوان الدراسة الرابعة: عماد عبد اللطيف محمود عبد اللطيف، دور التشارك المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية بجامعة سوهاج)، مجلة كلية التربية، عدد يناير، الجزء الثالث، جامعة بني سويف، 2021.

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على دور التشارك المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للجامعة، والكشف عن معوقاته والتي تعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية النظرية أو عملية، عدد سنوات الخبرة، عدد المؤتمرات التي تمت المشاركة فيها، دولة التخرج) من وجهة نظر أعضاء التدريس بجامعة سوهاج.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في جمع البيانات والمعلومات عن الإطار النظري للتشارك المعرفي، وعلى المنهج الوصفي المسحي للوقوف على وجهة نظر عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس بالكليات النظرية والعملية بالجامعة، شملت كليات: التربية والآداب والعلوم والطب البشري بجامعة سوهاج على المعوقات التي تواجه تحقيق التشارك المعرفي وسبل علاجها.

ومن أهم ما توصلت له الدراسة: توافر الثقافة التنظيمية بالجامعة التي تدعم عملية التشارك المعرفي بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة سوهاج، مما يعني وجود بيئة مؤسسية خصية للتشارك المعرفي وتوفر سلوكيات التشارك المعرفي بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والتي تؤكد كفاءتهم وجدارتهم، ورغبتهم في التقدم والإنتاج ورفع مستوى الجامعة من خلال التشارك المعرفي، وكذلك توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجة مرتفعة، مما يعني أن خدمات الجامعة تميز بالنوعية والجودة، حيث أكدت عينة الدراسة انتهاج الجامعة لسياسة تنافسية بهدف تحقيق الميزة التنافسية، مما يحقق تصنيف متقدم لها محليا وعالميا.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

عنوان الدراسة الأولى:

EVEREST TURYAHIKAYO, The Influence of Knowledge Management on Internal Quality Assurance in Higher Education Institutions, Higher Education Research. Vol. 4, No. 6, 2019.

تكشف العديد من الدراسات أن إدارة المعرفة أمر حاسم في تمكين المؤسسات من اكتساب ميزة تنافسية والحفاظ عليها. ومع ذلك، يجب على المؤسسات الاستفادة من آليات ضمان الجودة الداخلية الخاصة بها كشرط أساسي لاكتساب ميزة على المنافسين والحفاظ عليها. بناءً على هذا الكشف، تم إعداد هذه لدراسة كيفية استخدام إدارة المعرفة لبناء إطار داخلي قوي لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي على أساس منظور نظري مؤسسي.

باستخدام مراجعة متعمقة للأدبيات، تم الكشف عن أن معرفة أصحاب المصلحة الخارجيين يجب أن تشكل جزءًا من المعرفة المستخدمة في تطوير سياسات ضمان الجودة. بالإضافة إلى ذلك، ستحدد مؤسسات التعليم العالي أيضًا مصادر المعرفة الداخلية التي تعزز تصميم آليات ضمان الجودة التي تلبي المواصفات المعيارية. علاوة على ذلك، فإن مؤسسات التعليم العالي التي تتبنى المحاكاة من خلال نسخ ودمج أفضل الممارسات من المؤسسات الأخرى من المرجح أن تحسن التدريس وتطور

الموظفين والجودة التربوية. يعمل هذه المنطق المؤسسي في مصلحة مؤسسات التعليم العالي من خلال توفير روابط مهمة بين إدارة المعرفة وضمان الجودة الداخلية.

عنوان الدراسة الثانية:

DIANNE P. FORD, YOLANDE E CHAN, Knowledge sharing in a multi-cultural setting: A case study, 2003.

هدفت إلى فحص العلاقات بين الفروقات الثقافية عبر الوضع الحضاري للشركات المستهدفة بالبحث وبين عملية نقل المعرفة المنظمة داخل فروع المنظمات في الدول الأخرى، طبقت الدراسة التي أجريت سنة 2003 في إحدى المؤسسات اليابانية التي تعمل في غرب الولايات المتحدة الأمريكية، واختار الباحثان منهج دراسة الحالة.

وخلصت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من القضايا ذات الأهمية لدى المديرين الذين يرغبون في تنفيذ عمليات التشارك المعرفي وفي إدارة المعرفة بشكل رسمي في فروع المؤسسة التي تتأثر بتعددية الثقافات نتيجة التوظيف متعدد الجنسيات. إن تعددية اللغات في المؤسسة وفروعها هو العائق الأساسي أمام عملية تدفق المعرفة وانتقالها. وإن أفضل الطرق لتخفيف النتائج السلبية الناجمة عن هذا العائق هو التركيز على مهارات الاستماع الفعال، والصبر، والفهم، ودعم المستخدمين في مجال تعلم لغات أخرى تؤثر في تدفق المعرفة وانتقالها.

وأوصت الدراسة بضرورة العمل على الحد من عوائق تدفق المعرفة بين المؤسسة الأم وبين فروعها ومستخدميها. كما أوصت الدراسة أن يصبح تدفق المعرفة وانتقالها داخل الفرع أكثر مثالية، فمن الضروري الحصول على دعم الإدارة وتأييدها من أجل تحقيق التشارك المعرفي على امتداد مختلف البنى والهياكل داخل المؤسسة. كما أن تطوير ثقافة مؤسسية قوية فاعلة تؤكد على أهمية التشارك المعرفي وتوضح فوائده وأهميته في توظيف وتنفيذ مبادرات إدارة المعرفة في المؤسسات.

عنوان الدراسة الثالثة:

ALTON YEOW-KUAN CHUA, WING LAM, Quality assurance in online education: The Universitas 21 Global approach, 2007.

هدفت الدراسة إلى وصف عمليات ضمان الجودة في إحدى وعشرين جامعة عالمية، وتوصلت الدراسة إلى أن عمليات ضمان الجودة في الجامعات عينة الدراسة تعمل على تحقيق رضا الطلبة واستقطاب المزيد منهم.

بالإضافة إلى أن تبني عمليات ضمان الجودة يسهل من التحاق الطلاب الدارسين في هذه الجامعات عبر ما يسمى بالتعلم الإلكتروني وإنجاز دراساتهم، وبالتالي نقل المعرفة التي تمتلكها هذه الجامعات.

عنوان الدراسة الرابعة:

Walter Balfe & Others, Quality in Education and Training, 2006.

هدفت الدراسة إلى التأكيد على أن ضمان جودة التعليم هو المفتاح الرئيسي لجعل أوروبا أكثر قدرة على المنافسة وأكثر جاذبية للاستثمار فضلا على أن جودة التعليم هي وسيلة لتحقيق التوازن بين التعليم المهني والتعليم العالي.

وبينت النتائج أن لعدة بلدان أوروبية فلسفة خاصة بالنسبة لمفهوم الجودة في التعليم، ففي هولندا مثلاً يكون الاعتماد على التقييم الذاتي والتقييم الخارجي مع المشاركة في صنع القرار، وفي إسبانيا، المشاركة في صنع القرار من أسفل إلى أعلى وكذا في ألمانيا النظام المزدوج والتحديث المستمر للوظائف في التعليم والتدريب الصناعي، وفي المملكة المتحدة الاعتماد على فريق العمل التقني لجودة التعليم في التدريب المهني من خلال تحديد المشكلة والتقييم الذاتي.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

تم في هذا المطلب عرض أهم أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وذكر نتائجها.

الفرع الأول: مقارنة الدراسات العربية

الجدول رقم (4): مقارنة الدراسات العربية

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية		نتائج الدراسة
	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	
فرحاني لويزة، خير الدين جمعة، دريدي أحلام، إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي	اعتماد المنهج الوصفي التحليلي.	تجارب بعض الجامعات	- تساعد إدارة المعرفة على زيادة الإنتاج العلمي. - تعتبر جودة التعليم مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية.
بشرى عزات البدوي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي.	اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان.	/	- وجود دور إيجابي لعمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي. - يوجد تأثير إيجابي لمتغير تشارك المعرفة. - كلما زاد مستوى إدارة المعرفة، زاد ذلك من تحقيق جودة التعليم العالي.
حمادي عبلة، دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة.	اعتماد المنهج الوصفي التحليلي.	اعتمدت هذه الدراسة على المقابلة، أما الدراسة الحالية اعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات.	نجاح المعرفة يتوقف على تبني عملية تغير في أساليب وطرق التحفيز لخلق ثقافة المشاركة وتعميمها في المؤسسة.

عماد عبد اللطيف محمود عبد اللطيف، دور التشارك المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية.	المنهج الوصفي والاستبيان.	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي.	توافر الثقافة التنظيمية بالجامعة التي تدعم عملية التشارك المعرفي بين أعضاء التدريس.

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: مقارنة الدراسات الأجنبية

الجدول رقم (5): مقارنة الدراسات الأجنبية

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية		نتائج الدراسة
	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	
EVEREST TURYAHIKAYO, The Influence of Knowledge Management on Internal Quality Assurance in Higher Education Institutions.	اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، ومراجعة الأدبيات.	الاعتماد على بوابة البحث ANDOR لتصفح 61 مقالا من أفضل المجلات العالمية في المجال.	- معرفة أصحاب المصلحة الخارجيين يجب أن تشكل جزءًا من المعرفة المستخدمة في تطوير سياسات ضمان الجودة.. - مؤسسات التعليم العالي التي تتبنى المحاكاة من خلال نسخ ودمج أفضل الممارسات من المؤسسات الأخرى من المرجح أن تحسن التدريس وتطور الموظفين والجودة التربوية.
DIANNE P. FORD, YOLANDE E CHAN, Knowledge sharing in a multi-cultural setting: A case study.	تدرس متغير مشاركة المعرفة.	اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة.	- تعددية اللغات في المؤسسة وفروعها تعد العائق الأساسي أمام عملية تدفق المعرفة وانتقالها. - أفضل الطرق لتخفيف النتائج السلبية الناجمة عن هذا العائق هو دعم المستخدمين في مجال تعلم لغات أخرى تؤثر في تدفق المعرفة وانتقالها.
ALTON YEOW-KUAN CHUA, WING LAM, Quality assurance in online education: The Universitas 21 Global approach.	المنهج الوصفي التحليلي.	دراسة متغير واحد من متغيرات الدراسة الحالية (ضمان جودة التعليم).	- عمليات ضمان الجودة في الجامعات عينة الدراسة تعمل على تحقيق رضا الطلبة واستقطاب المزيد منهم. - تبني عمليات ضمان الجودة يسهل من التحاق الطلاب الدارسين في هذه الجامعات عبر ما يسمى بالتعلم الإلكتروني وإنجاز دراساتهم.
Walter Balfe & Others, Quality in Education and Training.	منهج وصفي تحليلي.	اعتماد دراسة الحالة.	- لكل دولة أوروبية فلسفة خاصة بالنسبة لمفهوم الجودة في التعليم.

المصدر: من إعداد الطالبتين

خاتمة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل التطرق إلى الأدبيات النظرية لمشاركة المعرفة ومشتقاتها وضمان جودة التعليم العالي والعلاقة بينهما في الجامعة، ومختلف التفاصيل المتعلقة بهم.

كما اتضح من خلال هذا الفصل أن مشاركة المعرفة تلعب دورا هاما بالنسبة للمؤسسات التعليمية في ضمان الجودة، وهذا راجع للأهمية الكبيرة لتبني المعرفة في المؤسسات، وعليه سيتم في الفصل الموالي التطرق إلى واقع تطبيق مشاركة المعرفة وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – جامعة العربي التبسي.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية وتحليل النتائج

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية وتحليل النتائج

بعد تعرضنا في الجانب النظري إلى أهم المفاهيم والجوانب الملمة بموضوع مشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي تم التطرق في هذا الفصل إلى دراسة دور مشاركة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: تقديم عام لجامعة العربي التبسي وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- المبحث الثاني: منهجية الدراسة التطبيقية والأدوات المستعملة.

- المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: تقديم عام لجامعة العربي التبسي وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

يمكن من خلال هذا المبحث التعرف على نشأة جامعة العربي التبسي – تبسة وهيكلها التنظيمي، وكذلك التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

المطلب الأول: تقديم لجامعة العربي التبسي - تبسة

يمكن من خلال هذا المطلب التعرف على نشأة جامعة العربي التبسي - تبسة وتطورها وهيكلها التنظيمي وبعض المهام والأهداف التي تسعى الجامعة إلى تحقيقها.

الفرع الأول: نشأة وتطور جامعة تبسة

إن انتهاج الجزائر سياسة التنمية في الثمانينات دفعها إلى التوسع واللامركزية في جميع القطاعات الإستراتيجية ومنها التعليم العالي[1]

أنشأت جامعة تبسة سنة 1985-1986 على هيئة معاهد وطنية عالية متمثلة في:

- المعهد الوطني للتعليم العالي والمناجم
- المعهد الوطني للتعليم العالي لعلوم الأرض
- المعهد الوطني للتعليم العالي للهندسة المدنية

المعاهد الثلاث منها الوطنية كمعهد المناجم، والجهوية كمعهد علوم الأرض والهندسة المدنية وفي عام 1992 ارتقت إلى مركز جامعي. وفي هذه المرحلة تمت إضافة عدة تخصصات وشعب في العلوم السياسية والتقنية والبيداغوجية والعلوم الإنسانية وهذا للحاجة الماسة لاحتواء التدفق المتزايد للطلبة الجدد للتسجيل في مختلف الشعب.

في 12 أكتوبر 2008 تمت ترقية المركز الجامعي إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08/09 المؤرخ في 07 محرم 1430 الموافق ل 04 جانفي 2009. فأصبحت تضم (05) كليات:

- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

[1] جامعة تبسة من الموقع www.univ-tebessa.dz/ar/sitav/indexpag55، 06 أفريل 2022، الساعة: 12:36.

إضافة إلى الكليات التي توفر عدة ميادين تكوين، فمديرية الجامعة تضم ثلاث (03) نيابات مديرية وأمانة عامة للمديرية.

توفر الجامعة للطلبة الجدد جميعهم بمن فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك الموظفين الراغبين في تكوين وتحسين المستوى، عدة تخصصات في مختلف الميادين منها:

- الآداب واللغات (لغة أدب عربي، لغة فرنسية)
- العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية
- العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
- الحقوق والعلوم السياسية
- العلوم والتكنولوجيا (هندسة مدنية، هندسة كهربائية، هندسة ميكانيكية، هندسة منجميه، هندسة معمارية)
- العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة (رياضيات، إعلام آلي، فيزياء، كيمياء، علوم الطبيعة والحياة، علوم الأرض والكون).

وتقدم الجامعة تكوينا في:

- 51 شهادة ليسانس.
- 22 شهادة ماستر في 15 تخصص.
- ما يقارب 3000 شهادة تخرج كل سنة.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لجامعة تبسة

تضم جامعة تبسة ما يلي:

1- الأمانة العامة للجامعة: فهي تشمل: المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين، المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة، المديرية الفرعية للوسائل والصيانة والمديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.

وتتكفل الأمانة العامة للجامعة بـ: ضمان تسيير المسار المهني للجامعة مع احترام صلاحيات الكلية والقسم، تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها، وضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر ووحدات البحث، السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للجامعة، وضع الأنشطة الثقافية والرياضية للجامعة وترقيتها وضمان تسيير وحفظ الأرشيف والوثائق لمديرية الجامعة.

- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين.
- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة.
- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة.

- المديرية الفرعية للنشاطات العلمية والثقافية والرياضية.[1]

2- المصالح المشتركة في الجامعة: وتشتمل على: مركز التعليم المكثف للغات، مركز الطبع والسمعي البصري والبهو التكنولوجي ومركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد.

3- نيابات مديرية الجامعة:

* تتكفل نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات: بما يلي:

- متابعة الوسائل المتعلقة بسير التعليم والتداريب المنظمة من قبل الجامعة.
- السهر على احترام التنظيم الساري المفعول في مجال التسجيل وإعادة التسجيل ومراقبة المعارف وانتقال الطلبة.
- متابعة أنشطة التكوين عن بعد الذي تضمنه الجامعة وتطوير أنشطة التكوين المتواصل.

تشتمل مديرية الجامعة المصالح التالية: مصلحة التعليم والتداريب والتقييم، مصلحة الشهادات والمعادلات، مصلحة التكوين لما بعد التدرج والتأهيل الجامعي ومصلحة التكوين المتواصل.

* تتكفل نيابة مديرية الجامعة للتنشيط وترقية البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون: بما يلي:

متابعة أنشطة البحث لوحدات ومخابر البحث وإعداد الحصيلة بالتنسيق مع الكليات، القيام بكل نشاط من شأنه تثمين نتائج البحث، ترقية العلاقات الجامعية مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج الشراكة، المبادرة بكل نشاط من أجل ترقية التبادل ما بين الجامعات في مجالي التعلم والبحث، المبادرة بأعمال التنشيط والاتصال وضمان متابعة أنشطة البحث وتثمين نتائجها.

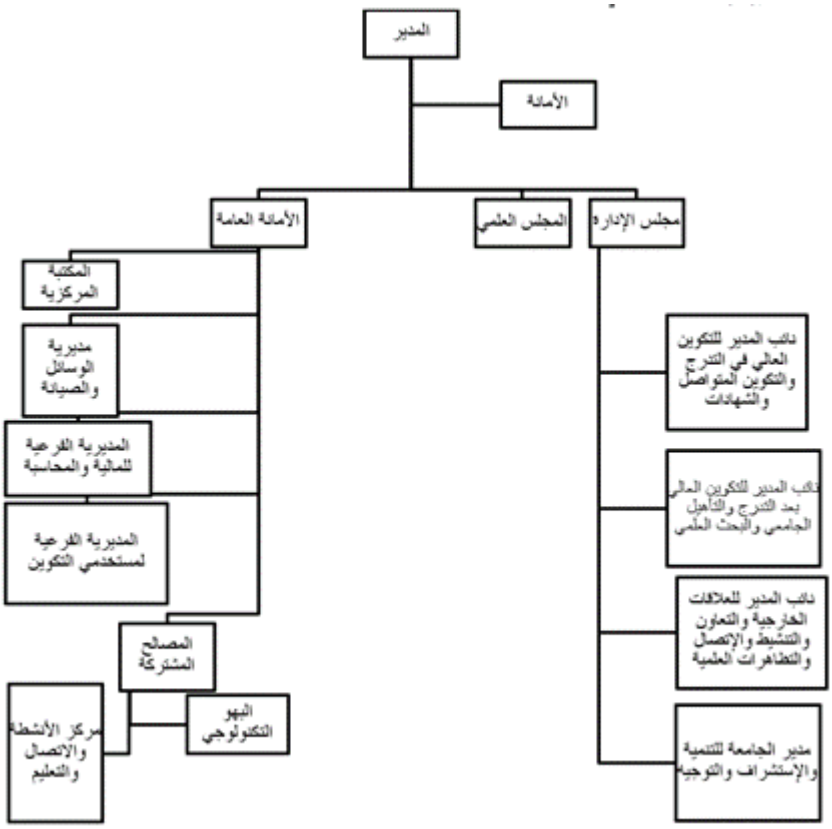
4- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتجديد: نجد فيها جميع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع مخططات التنمية للجامعة، القيام بكل دراسة استشرافية حول توقعات تطور التعداد الطلابي للجامعة واقتراح كل إجراء من أجل التكفل بهم لاسيما في مجال تطور التأطير البيداغوجي والإداري، مسك البطاقة الإحصائية للجامعة وتحيينها دوريا ومتابعة برامج البناء وضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالاتصال مع المصالح المعنية.[2]

تشمل نيابة مديرية الجامعة المصالح التالية: مصلحة الإحصاء والاستشراف، مصلحة الإعلام والتوجيه ومصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة.

[1] موقع جامعة العربي التبسي www.univ-tebessa.dz/ar/sitav/indexpag55 بتاريخ 06 أفريل على الساعة 01:30.

[2] موقع جامعة العربي التبسي www.univ-tebessa-tebessa.dz/ar/sitav/indexpag56 بتاريخ 06 أفريل 2022 على الساعة 12:48.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لجامعة تبسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف الأمين العام للجامعة.

الهيكل التنظيمي لجامعة تبسة كباقي الهياكل متسلسل من مدير الجامعة مرورا برئيس الديوان وأمانة المدير والأمانة العامة للجامعة ومختلف نيابات المديرية ويلاحظ أنه توجد مصلحة تخص استخدام التكنولوجيات الحديثة في الجامعة وهي مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد.

المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تمثل العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير أحد الفروع العلمية والمعرفية التي قامت عليها جامعة العربي التبسي – تبسة والتي تهدف إلى إعداد الإطارات المتخصصة التي يحتاج إليها المحيط الاقتصادي والاجتماعي بفضل ما توفره الكلية.

الفرع الأول: لمحة عامة عن كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09- 08 الصادر في 04 جانفي 2009 تم إنشاء جامعة تبسة وحدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة تبسة واختصاصاتها ومنها كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تتويجا للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها، على مدار سنوات متواصلة، إذ كانت النواة الأولى للكلية بعد إنشاء المركز الجامعي تبسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92-297 الصادر في 27 سبتمبر 1992 كفرع للتكوين في العلوم الاقتصادية والتجارية

ثم قسم بمعهد الحقوق والعلوم التجارية، إلى أن تم إعادة هيكلة المركز الجامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-272 الصادر في 16 أوت 2006 باعتماد تقسيم جديد للمصالح الإدارية وتوزيع الأقسام والمعاهد والذي بموجبه تم إنشاء معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

تتكون الكلية اليوم من 05 أقسام وهي:

- قسم التعليم الأساسي،
- قسم العلوم الاقتصادية،
- قسم العلوم التجارية،
- قسم علوم التسيير،
- قسم العلوم المالية والمحاسبية.

تضمن التكوين في 04 شعب و08 تخصصات في طور الليسانس و07 في طور الماستر أما التكوين فيما بعد التدرج فالكلية تضمن التكوين في الدكتوراه علوم وتنظيم التأهيل الجامعي ومنحه في 03 شعب وهي العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير وكذلك في 04 شعب للتكوين في دكتوراه الثالث بمجموع 15 تخصصا. كما تتوفر الكلية على مخبرين للبحث من شأنهما الدفع بحركية البحث العلمي ودعم التكوين في الدكتوراه على مستوى الكلية والجامعة، وتضم كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير 109 أستاذا دائمين.

تتوفر الكلية على عديد المرافق البيداغوجية تتمثل في:[1]

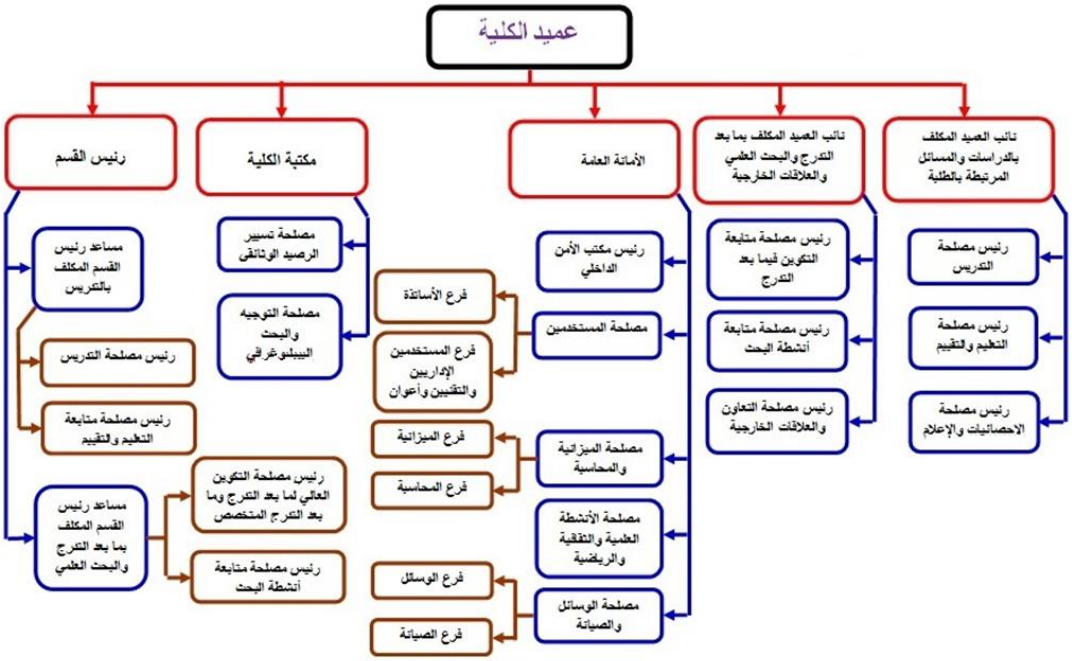
- مكتبة جامعية تحوي عددا مهما من الكتب والدراسات تغطي جميع تخصصات التكوين بالكلية،
- 06 مدرجات،
- 36 قاعة تدريس،
- 03 قاعات للأعمال التطبيقية،
- قاعة للنسخ والطبع،
- قاعة المقاولاتية.

[1] وثائق مستلمة من طرف الكلية.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

يعد الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير المسؤول عن تنظيم وتسيير وسائل ومهام الكلية وتمثل في الشكل الآتي:

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف الأمين العام للكلية.

ومن خلال الشكل رقم (02) يتم شرح الهيكل التنظيمي للكلية كالآتي:

1 - عميد الكلية: مسؤول عن سيرها وتولي تسيير وسائلها البشرية، والمالية، والمادية.

ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:

- هو الآمر بصرف اعتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة؛
- يعين مستخدمي الكلية الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم؛
- يتولى السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته؛
- يحضر اجتماعات مجلس الكلية؛
- يعد التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية.

2 - **أمانة العميد**: وهي المسؤولة عن المهام والانشغالات وتقديمها للعميد، ويساعد عميد الكلية في مهامه

أ. نائب العميد المكلف بالدراسات والشؤون المرتبطة بالطلبة

ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:

- ضمان سير ومتابعة تسجيلات طلبة التدرج؛
- متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ أو اقتراح على العميد لكل إجراء من أجل تحسينه؛
- مسك القائمة الاسمية والإحصائيات للطلبة؛
- جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره.

3 - الأمانة العامة للكلية

يتولى الأمين العام للكلية مجموعة من المهام وتمثل في الآتي:

- تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وضمان تنفيذه؛
- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية؛
- ضمان تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما؛
- ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة؛
- ضمان تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية؛

وتشمل الأمانة العامة للكلية التي يلحق بها مكتب الأمن الداخلي المصالح المتمثلة في الآتي:

- مصلحة المستخدمين.
- مصلحة الميزانية والمحاسبة؛
- مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية؛
- مصلحة الوسائل والصيانة.

4 -**مكتبة الكلية**: تتكفل مكتبة الكلية بما يلي:

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي؛
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب؛
- صيانة الرصيد الوثائقي والتحسين المستمر لعملية الجرد.

الفرع الثالث: أقسام وفروع الكلية

تتكون الكلية من خمس أقسام كالتالي:

- قسم التعليم الأساسي؛
- قسم العلوم الاقتصادية؛
- قسم العلوم التجارية؛
- قسم علوم التسيير؛
- قسم علوم المالية والمحاسبة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة التطبيقية والأدوات المستعملة

بعد تكوين صورة عن الجامعة والكلية، واستكمالا للدراسة لابد من إجراء استقصاء ميداني للتعرف على أراء عينة الدراسة (الأساتذة) حول موضوع البحث.

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

يهتم هذا المطلب بوصف مجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى إظهار الأدوات المستعملة لجمع المعلومات للجامعة محل الدراسة.

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة.

وبالنظر إلى أن مجتمع الدراسة هو أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير الذي بلغ عددهم سنة 2022 109 أستاذ دائم و34 مؤقتين، أما العينة الدراسية فهي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة، واعتمادا على جدول سكاران[1] لتحديد حجم العينة المناسب، فقد قدر حجمها بـ: 80 أستاذاً.

وبعد تحديد حجم العينة تم توزيع الاستبانة إلكترونيا وورقيا على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

[1] أنظر الملحق رقم: (2).

ثانيا: أدوات جمع البيانات

لدراسة موضوع البحث والوصول إلى النتائج المرجوة منه، تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات والمعلومات التي يتضمنها الجانب التطبيقي من الدراسة وتتمثل في:

الاستبانة: تقضي أهداف الدراسة وما نطرحه من تساؤلات ضرورة الاستعانة باستبانة موجهة إلى الأساتذة في الجامعة محل الدراسة. حيث تعتبر الاستبانة أداة من أدوات جمع البيانات التي تضم مجموعة من العبارات والآراء المحتملة، والمجيب عليها يضع إشارة على ما يتوافق ورأيه.

المطلب الثاني: نموذج الدراسة واعتدالية التوزيع الطبيعي

يتناول هذا المطلب التعريف بمتغيرات الدراسة ووضع نموذج يوضح تلك المتغيرات ومختلف الفرضيات، بالإضافة إلى توضيح الأدوات الإحصائية المستخدمة واختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للتعرف على طبيعة الاختبارات التي تم استعمالها في الدراسة.

أولا: نموذج الدراسة

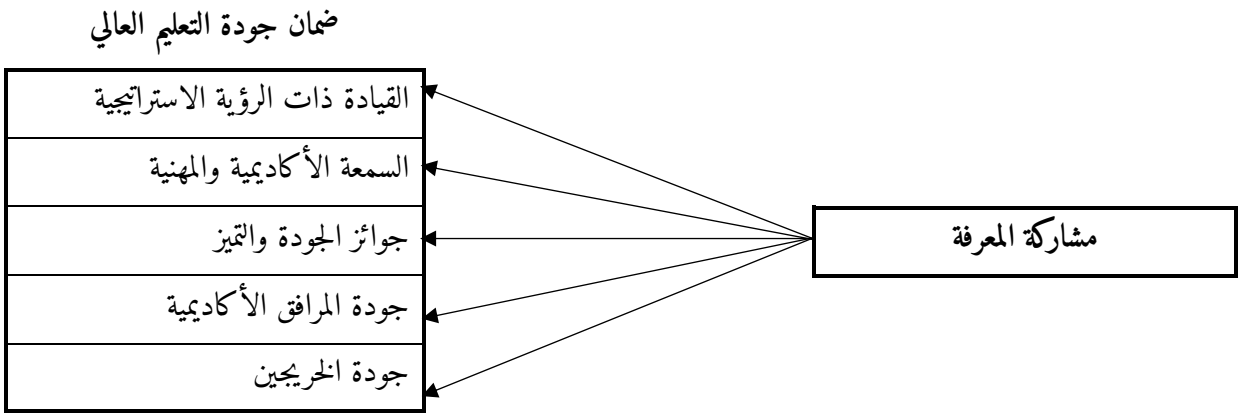
تهتم هذه الدراسة بالبحث عن أثر مشاركة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي، حيث تم تحديد المتغير التابع والمستقل كما يلي:

- **المتغير المستقل:** مشاركة المعرفة والتي تم التعبير عنها بـ X، وقد تم تقسيمها ضمنيا إلى (الاتجاهات الفردية، الخبرة، نظام الحوافز، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، توقعات الفرد والثقة).

- **المتغير التابع:** ضمان جودة التعليم العالي والذي تم التعبير عنه بـ Y والذي تم تقسيمه إلى (القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز، جودة المرافق الأكاديمية وجودة الخريجين).

ويمكن تمثيل متغيرات الدراسة في شكل يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة وتأثير الاختلافات في المتغيرات الشخصية على كل من مشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي.

الشكل رقم (03): نموذج الدراسة



المصدر: بالاعتماد على المعلومات الواردة في الفصل النظري.

ثانيا: الأدوات الإحصائية المستعملة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والذي يرمز له اختصارا بـ SPSS.

بعد ترميز وتفريغ البيانات باستخدام برنامج SPSS V28، تم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي: (3.68 ≤، مستوى تقييم مرتفع)، (من 3.67 إلى 2.34، مستوى تقييم متوسط)، (2.33 ≥، مستوى تقييم منخفض)، وذلك وفقاً للمعادلة التالية: (القيمة العليا – القيمة الدنيا) ÷ عدد المستويات، أي: (5 - 1) ÷ 3 = 1.33 وهذه القيمة هي طول الفئة، وبذلك يكون:

- **مستوى تقييم منخفض:** 1 + 1.33 = 2.33 ≤.
- **مستوى تقييم متوسط:** 2.34 + 1.33 = 3.67، أي من 2.34 إلى 3.67.
- **مستوى تقييم مرتفع:** من 3.68 إلى 5.

كما تم تحديد مستوى الدلالة الفرضي ب 0.05 الذي عنده تقبل أو ترفض الفرضية، حيث تقبل الفرضية العدمية إذا كان مستوى الدلالة المحسوب في البرنامج أكبر من مستوى الدلالة الفرضي 0.05، أما إذا كان مستوى الدلالة المحسوب أقل من الفرضي، ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة.

- حساب التكرارات والنسب المئوية بهدف التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي لمعرفة درجة موافقة أفراد العينة عن كل عبارات متغيرات الدراسة.

- الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة.

- اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، حيث يعبر على مدى صلاحية الاستبانة لاستخدامها من أجل جمع البيانات، فكلما زاد معامل ألفا كرونباخ عن 0.6 كانت الأداة أكثر ثباتا وتعتبر الاستبانة مقبولة، أما في الحالة العكسية يتم تعديل الأداة.

- معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وبالدرجة الكلية للمحور، وحسابه أيضا لمعرفة الارتباط بين مشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي. فإذا كانت إشارة معامل الارتباط سالبة فالعلاقة عكسية، أما إذا كانت موجبة فهي طردية، أما عن قوة العلاقة بين المتغيرين فيمكن الحكم عليها من حيث درجة قربها أو بعدها عن ± 1 حيث إن قيمة معامل الارتباط تتراوح بين (1-) و(1)، وكلما اقتربت من الصفر دل على ضعف العلاقة بين المتغيرين، بينما كلما اقتربت قيمته من 1 دل على ذلك على وجود علاقة قوية جدا بينهما.

- اختبار Kolmogorov-Smirnov لمعرفة اعتدالية وطبيعة التوزيع الذي تتبعه بيانات الدراسة.

- اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط Linear regression للتعرف على العلاقة بين المتغيرات وقياس التأثير المعنوي للمتغير المستقل في المتغير التابع.

- اختبار One way – ANOVA لتحليل التباين الأحادي لقياس معنوية الفروق في إجابات عينة الدراسة من أجل إظهار وجود الاختلافات في الإجابات حول متغيرات الدراسة باختلاف بياناتهم الشخصية.

وقد تم قياس متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرث الخماسي وتم منح درجة موافقة لكل عبارات المتغير المستقل والتابع كما يلي:

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

ثالثا: اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي

تم اختبار مدى اعتدالية التوزيع، حيث إن العينة المدروسة من المجتمع تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك قبل اختبار النموذج البحث ودراسة العلاقة بين متغيراته، بهدف التعرف أولا على طبيعة الاختبارات التي ستطبق في الدراسة. فإن كانت العينات تتبع التوزيع الطبيعي؛ لا بد من استخدام الاختبارات المعلمية، بينما إذا كانت تتبع توزيعا غير طبيعي؛ فمن الضروري تطبيق اختبارات غير معلمية.

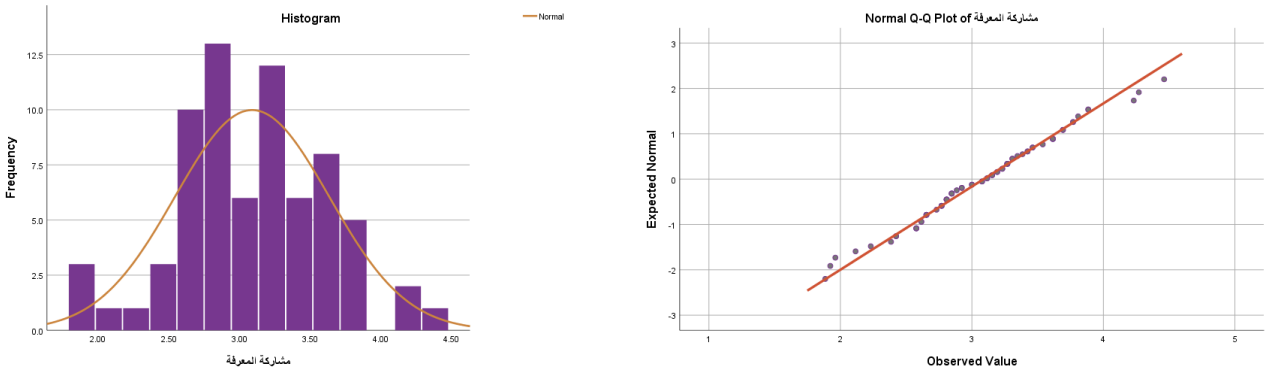
وعليه لا بد من توضيح ذلك:

الجدول رقم (06): نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov

المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة
مشاركة المعرفة	0.067	0.200*
ضمان جودة التعليم العالي	0.059	0.200*

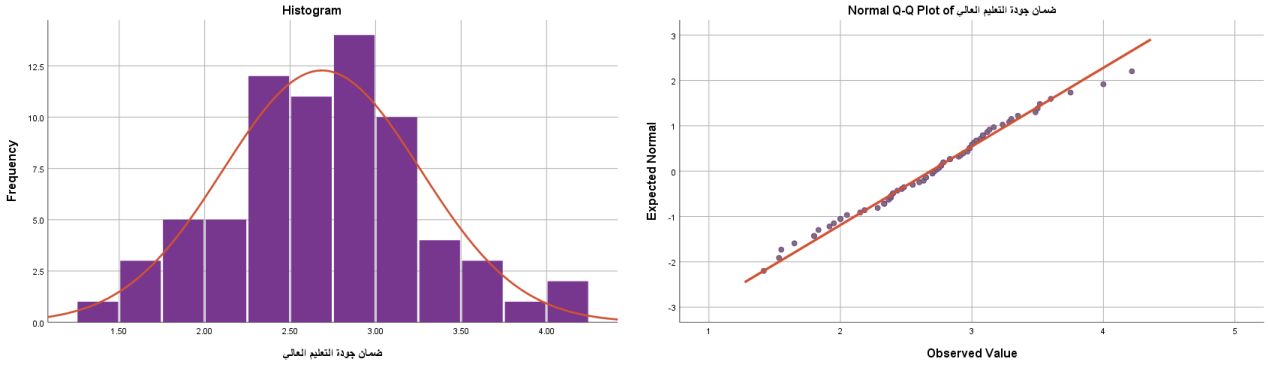
المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

الشكل رقم (04): اعتدالية توزيع بيانات محور مشاركة المعرفة



المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

الشكل رقم (05): اعتدالية توزيع بيانات محور ضمان جودة التعليم العالي



المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه والشكلين رقم (04) و(05) أن محوري الدراسة ذات مستوى دلالة أكبر من 5%، أي أن العينة تتسم بالاعتدال وتتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي لا بد من استخدام الاختبارات المعلمية لاختبار الفرضيات.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة أنها تعطي نفس النتيجة في حالة إعادة توزيعها أكثر من مرة في نفس الظروف والشروط.

1. **الصدق الظاهري:** تم التأكد من الصدق الظاهري لأداء الدراسة بعرض استمارة الاستبانة على مجموعة من الأساتذة لتحكيمها، وإبداء آرائهم حول مدى وضوح عباراتها ومدى ملائمة كل عبارة للبعد الذي تنتمي إليه والمحور ككل، ومدى تغطية العبارات لكل محور من محاور متغيرات الدراسة، واقتراح ما يرونه ضروريا في تعديل، حذف وإضافة عبارات أخرى.

2. **الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:** يتم التعرف على درجة الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، وأيضا بين محوري الدراسة والدرجة الكلية للاستبانة. حيث يمكن القول إن الاستبانة يتمتع بدرجة عالية من الصدق إذا كان معامل الارتباط قوياً ودالاً معنويا ويمكن تجزئته كما يلي:

علاقة ضعيفة	$0 \leq r < 0.3$
علاقة متوسطة	$0.3 \leq r < 0.7$
علاقة قوية	$0.7 \leq r < 1$

الجدول رقم (07): معاملات الارتباط بين أبعاد محور ضمان جودة التعليم العالي

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية	.809**	0.000
السمعة الأكاديمية والمهنية	.708**	0.000
جوائز الجودة والتميز	.652**	0.000
جودة المرافق الأكاديمية	.665**	0.000
جودة الخريجين	.792**	0.000
**دال عند مستوى 0.01 2-tailed		

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أن معامل ارتباط كل الأبعاد بإشارة موجبة وقيمة محصورة إما بين 0.3 و0.7 أو بين 0.7 و1، ومنه يمكن القول إن العلاقة طردية وإما متوسطة أو قوية وبمستوى معنوية 0.000 دال عند 0.01 وبالتالي دالة إحصائيا.

الجدول رقم (08): معاملات الارتباط بين محاور الدراسة والاستبانة

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
مشاركة المعرفة	.927**	0.000
ضمان جودة التعليم العالي	.935**	0.000
**دال عند مستوى 0.01 2-tailed		

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

تبين معاملات الارتباط بالجدول أعلاه أن العلاقة بين معاملات كل محور مع المحور الإجمالي لفقرات استبانة الدراسة هي علاقة طردية قوية، لأن معاملاتها قدرت بـ: 0.927 و0.935 وهي قريبة جدا من الواحد 1، كما أنها دالة إحصائيا؛ وبالتالي يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بالصدق والاتساق الداخلي وكذا الصدق الظاهري.

ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبانة، أنها تعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، وللتحقق من ذلك تم الاعتماد على طريقتين:

1. **طريقة Cronbach's Alpha:**

للتأكد من ثبات أداة الدراسة كان من الضروري إجراء اختبار **Cronbach's Alpha**، كما هو ممثل في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): نتيجة اختبار Cronbach's Alpha

	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
الاستبانة ككل	43	0.938	0.968
مشاركة المعرفة	26	0.905	0.951
ضمان جودة التعليم العالي	17	0.887	0.941

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (09) يتضح أن محوري الدراسة يتسمان بالثبات لأن قيمة α لهما بلغت 0.905 و0.887، كما أن قيمة α بالنسبة للاستبانة ككل بلغت 0.938 ما يعكس معدل ثبات قوي، وبالتالي يمكن القول إن هذا المقياس ثابت بالنسبة للمبحوثين، أي أنهم يفهمون بنوده بنفس الطريقة وكما قصدتها الطالبتين، ومنه يمكن اعتماده لكون نسبة تحقيق نفس النتائج لو أعيد تطبيقه مرة أخرى تقدر بـ: 93.8%.

2. طريقة التجزئة النصفية Guttman Split-Half:

تعتمد طريقة التجزئة النصفية على تجزئة الاختبار إلى نصفين متساويين، إما بطريقة عشوائية أو على أساس الأرقام الفردية والزوجية. ويتم حساب العلاقة بمدى الارتباط بين درجات هذين النصفين.

الجدول رقم (10): نتائج حساب معامل Guttman Split-Half لمحاور الدراسة

ألفا كرونباخ	**النصف الأول**	القيمة	.880
		عدد العبارات	22[a]
	النصف الثاني	القيمة	.908
		عدد العبارات	21[b]
	مجموع العبارات		43
Correlation Between Forms			.770
معامل Guttman Split-Half			.870
a. العبارات 1 – 22.			
b. العبارات 23 – 43.			

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه تبين أن معامل Guttman Split-Half لقياس ثبات الاستبانة جاء بقيمة عالية 87%، مما يدل على أن الأداة تتمتع بثبات مرتفع وهي صالحة لما وضعت لاختباره.

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

بعد وصف أداة الدراسة والتأكد من صلاحيتها للبحث، تم عرض البيانات الشخصية لأفراد العينة وكذلك تحليل نتائج إجاباتهم، كما تم اختبار فرضيات الدراسة والتوصل إلى قبولها أو رفضها، بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، للتوصل في الأخير إلى الحكم على طبيعة ودلالة العلاقة بين المتغير التابع والمستقل.

المطلب الأول: دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة

تم في هذا المطلب معالجة نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الشخصية بأنواعها، وكذا معالجة نتائج المحورين اللذان يعكسان المتغير التابع والمستقل، وذلك باستخدام مختلف الأدوات الإحصائية.

أولا: وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

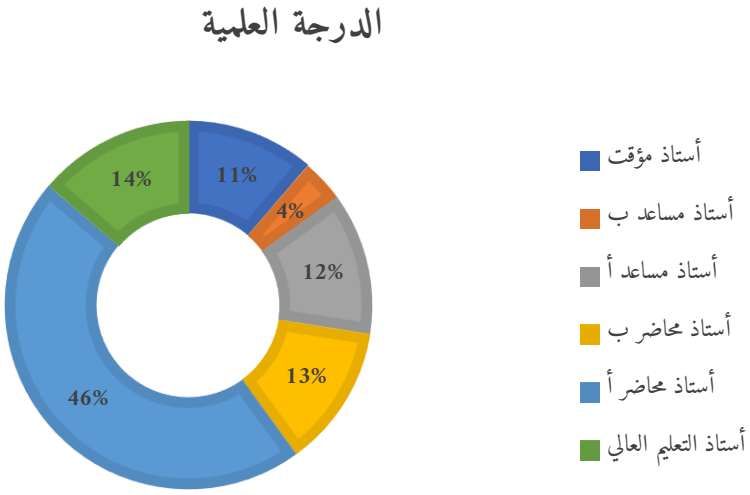
1. **الدرجة العلمية:**

الجدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة
أستاذ مؤقت	9	11.3
أستاذ مساعد ب	3	3.8
أستاذ مساعد أ	10	12.5
أستاذ محاضر ب	10	12.5
أستاذ محاضر أ	37	46.3
أستاذ التعليم العالي	11	13.8
المجموع	**80**	**100**

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

الشكل رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية



المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد العينة المدروسة من ذوي الدرجة العلمية أستاذ محاضر أ بنسبة 46.3%، ونسبة 13.8% من درجة أستاذ التعليم العالي، أما درجة أستاذ مساعد أ وأستاذ محاضر ب بنفس النسبة 12.5%، ونسبة 11.3% كانت للأساتذة المؤقتين، في حين أقل نسبة كانت لذوي درجة أستاذ مساعد ب وقدرت بـ 3.8%.

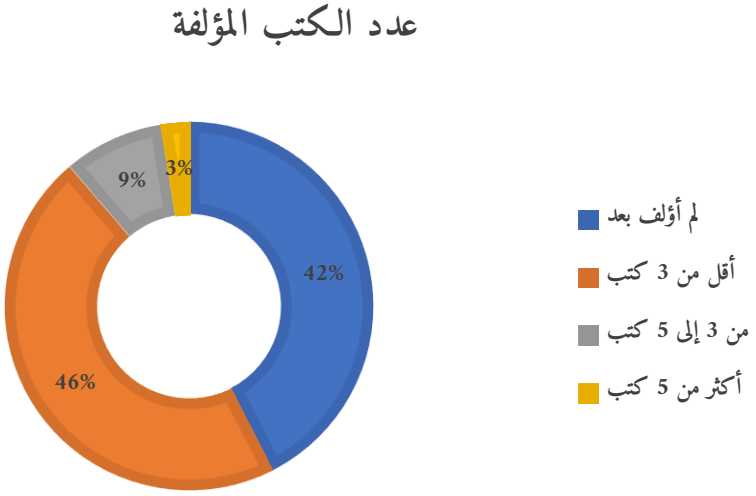
2. عدد الكتب المؤلفة:

الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد الكتب المؤلفة

عدد الكتب المؤلفة	التكرار	النسبة
لم أؤلف بعد	34	42.5
أقل من 3 كتب	37	46.3
من 3 إلى 5 كتب	7	8.8
أكثر من 5 كتب	2	2.5
المجموع	**80**	**100**

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

الشكل رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية



المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة ممن ألفوا أقل من 3 كتب بنسبة 46.3%، ثم نسبة 42.5% لمن لم يؤلفوا بعد، وبعدها نسبة 8.8% لمن ألفوا من 3 إلى 5 كتب، أما أفراد العينة الذين ألفوا أكثر من 5 كتب كانت نسبتهم 2.5%.

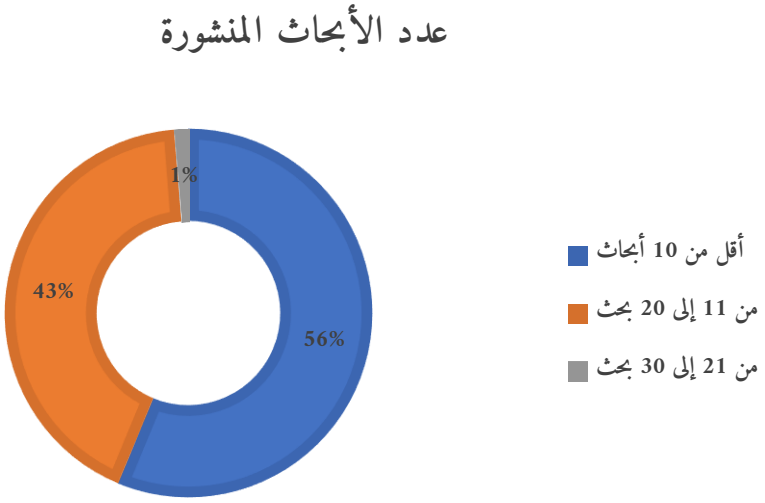
3. عدد الأبحاث المنشورة:

الجدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد الأبحاث المنشورة

عدد الأبحاث المنشورة	التكرار	النسبة
أقل من 10 أبحاث	45	56.3
من 11 إلى 20 بحث	34	42.5
من 21 إلى 30 بحث	1	1.3
المجموع	**80**	**100**

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

الشكل رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد الأبحاث المنشورة



المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة ممن أنجزوا أقل من 10 أبحاث بنسبة 56.3%، ثم نسبة 42.5% ممن أنجزوا من 11 إلى 20 بحث، أما أقل نسبة كانت لمن أنجزوا من 21 إلى 30 بحث، وقدرت بـ 1.3%.

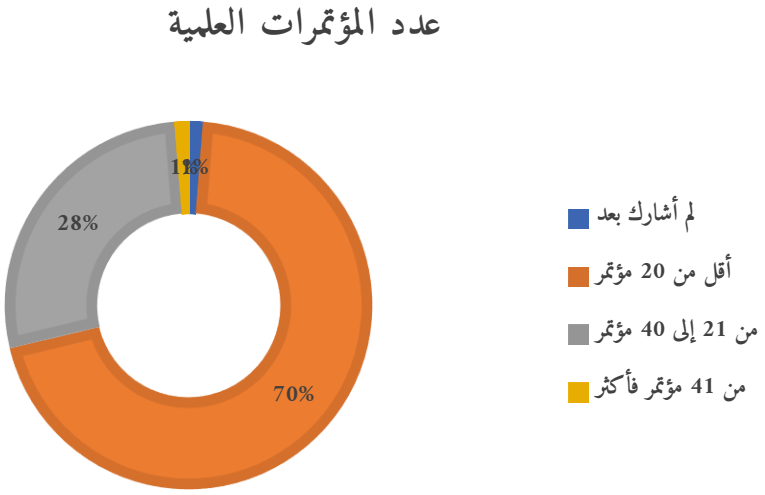
4. عدد المؤتمرات العلمية:

الجدول رقم (14): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد المؤتمرات العلمية

عدد المؤتمرات العلمية	التكرار	النسبة
لم أشارك بعد	1	1.3
أقل من 20 مؤتمر	56	70.0
من 21 إلى 40 مؤتمر	22	27.5
من 41 مؤتمر فأكثر	1	1.3
المجموع	**80**	**100**

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

الشكل رقم (09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤتمرات العلمية



المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة ممن شاركوا في أقل من 20 مؤتمر بنسبة 70%، وتأتي بعدها نسبة 27.5% ممن شاركوا عدد من المؤتمرات تراوح بين 21 إلى 40 مؤتمر، أما نفس النسبة كانت لمن لم يشاركوا بعد وأيضا لمن شاركوا في 41 مؤتمرا فأكثر، وقدرت بـ 1.3%.

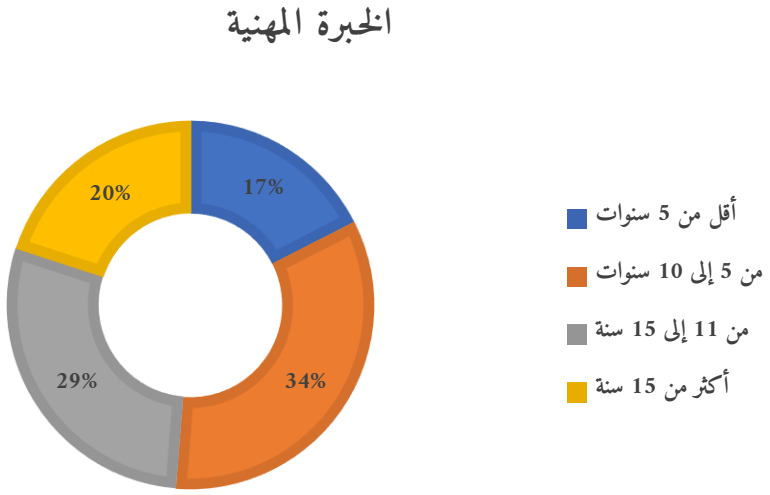
5. الخبرة المهنية:

الجدول رقم (15): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	14	17.5
من 5 إلى 10 سنوات	27	33.8
من 11 إلى 15 سنة	23	28.8
أكثر من 15 سنة	16	20.0
المجموع	**80**	**100**

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

الشكل رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرة مهنية من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 33.8%، ثم ما نسبته 28.8% يمتلكون خبرة مهنية من 11 إلى 15 سنة، في حين أن من يمتلكون خبرة مهنية أكثر من 15 سنة كانت نسبتهم 20%، وأخيرا الفئة التي تمتلك خبرة مهنية أقل من 5 سنوات كانت بنسبة 17.5%.

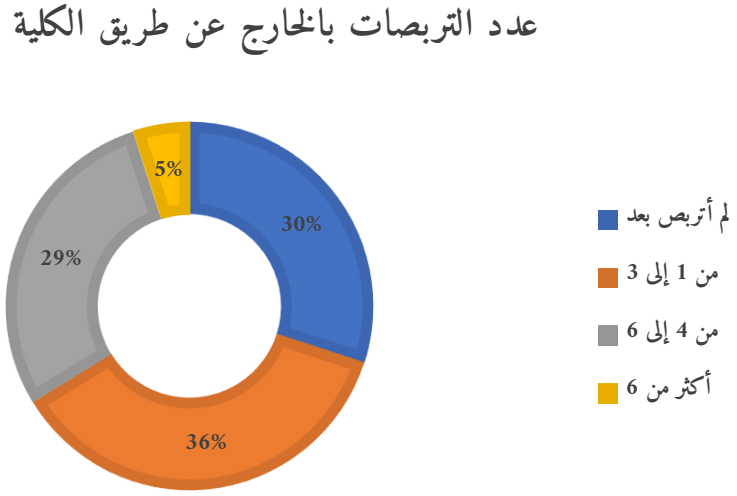
6. عدد التربصات بالخارج عن طريق الكلية:

الجدول رقم (16): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد التربصات بالخارج عن طريق الكلية

عدد التربصات بالخارج عن طريق الكلية	التكرار	النسبة
لم أتربص بعد	24	30.0
من 1 إلى 3	29	36.3
من 4 إلى 6	23	28.8
أكثر من 6	4	5.0
المجموع	**80**	**100**

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

الشكل رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد التربصات بالخارج عن طريق الكلية



المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة استفادوا من 1 إلى 3 تربص بالخارج عن طريق الكلية وكانت نسبتهم 36.6%، ونسبة 30% لم يستفيدوا بعد من تربصات بالخارج عن طريق الكلية، أما نسبة 28.8% استفادوا من 4 إلى 6 تربص ونسبة 5% فقط ممن استفادوا من أكثر من 6 تربصات.

ثانيا: دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة

1. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم محور مشاركة المعرفة:

يبين الجدول الموالي نتائج تقييم إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور مشاركة المعرفة.

الجدول رقم (17): نتائج تقييم إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور مشاركة المعرفة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
1. أتعاون مع باقي أساتذة الكلية في التعرف على الجديد في مجال تخصصنا.	3.72	0.929	5	مرتفع
2. أتشارك مع باقي أساتذة الكلية في وضع خطط للمقاييس المشتركة.	3.11	1.09	15	متوسط
3. أشارك في الندوات والمؤتمرات العلمية لتعزيز معارفي.	4.18	0.78	1	مرتفع
4. أستفيد من خبرات الزملاء الأكثر خبرة في حل مشاكل التدريس.	3.93	0.915	3	مرتفع
5. تعتبر الاجتماعات مصدرا مهما لاكتساب الخبرات.	3.54	1.08	7	متوسط
6. تؤثر الثقة على سلوك الشخص اتجاه مشاركة المعرفة.	3.96	0.801	2	مرتفع
7. يتم تدوين الخبرات والتجارب التي تمر بها الكلية وحفظها كأنظمة خبرة.	2.37	1.018	25	متوسط
8. تقدم الكلية علاوة تشجيعية للمتميزين والمبدعين.	1.99	0.964	26	منخفض
9. توفر الكلية البيئة الملائمة لتشارك المعرفة.	2.41	1.05	23	متوسط
10. تقدم الكلية الحوافز للكفاءات بعدالة.	2.37	1.072	24	متوسط
11.يتسم نظام الحوافز في الكلية بالوضوح.	2.65	1.043	19	متوسط
12. تساهم الكلية بتدعيم تشارك المعرفة بين الأساتذة.	2.55	1.106	21	متوسط
13. الثقافة السائدة في الكلية تشجع على تعزيز العمل الجماعي.	2.56	1.156	20	متوسط
14. تعد المناسبات الاجتماعية في الكلية فرصة لتشارك المعرفة.	2.86	1.112	18	متوسط
15. يسهل الهيكل التنظيمي للكلية من عملية التواصل بين الأساتذة عبر المستويات المختلفة.	3.18	1.032	10	متوسط
16. تساعد مرونة الهيكل التنظيمي للكلية في إنجاز الأعمال بسهولة.	2.9	1.058	17	متوسط
17. يوجد وصف وظيفي واضح للمهام التي يجب القيام بها.	3.15	1.064	11	متوسط
18. تعتبر الحوافز المتوقعة دافعا لتشارك المعرفة.	2.92	1.143	16	متوسط

19. تزداد المساهمة في المشاركة عند توقع مشاركة الآخرين لما يمتلكونه من معارف.	3.52	0.843	8	متوسط
20. أتوقع أن تقوم الكلية بتقديم علاوات تشجيعية للمتميزين والمبدعين.	2.41	1.103	22	متوسط
21. ترتبط مشاركتي للمعرفة بالفوائد المتوقعة من هذه المشاركة.	3.14	0.946	14	متوسط
22. تؤثر الثقة بيننا على سلوكي اتجاه مشاركة المعرفة.	3.73	0.755	4	مرتفع
23. أجد سهولة في فهم المعلومات التي يتم تشاركها.	3.66	0.844	6	متوسط
24. نتعامل مع بعضنا بروح الفريق.	3.15	1.023	12	متوسط
25. تسود الثقة المتبادلة في التعامل مع بعضنا.	3.21	1.027	9	متوسط
26. تتصف المعلومات التي تتم مشاركتها بالدقة.	3.15	0.92	13	متوسط
مشاركة المعرفة	**3.09**	**0.545**	/	متوسط

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة حول **محور مشاركة المعرفة** قدر بـ 3.09 ما يعكس مستوى تقييم متوسط لما جاء في عباراته، وبانحراف معياري 0.545 يدل على درجة تشتت ضعيفة.

2. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم محور ضمان جودة التعليم العالي:

يبين الجدول الموالي نتائج تقييم إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور ضمان جودة التعليم العالي.

الجدول رقم (18): نتائج تقييم إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور ضمان جودة التعليم العالي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
27.لإدارة الكلية رؤية واضحة ذات أهداف قابلة للتحقق.	2.58	0.966	10	متوسط
28.يمتلك الأساتذة روح المبادرة والعمل الجماعي.	3.08	1.025	4	متوسط
29.تقوم إدارة الكلية بالمشاركة الشخصية في قيادة عمليات التطوير والتحسين المستمر.	2.49	1.026	12	متوسط
30.تقوم إدارة الكلية بتنمية مفاهيم الابتكار والإبداع.	2.3	0.962	13	منخفض
القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية	**2.61**	**0.814**	/	**متوسط**
31.يتحلى أعضاء هيئة التدريس في الكلية بسمعة أكاديمية ومهنية كافية لإنجاز رسالة الكلية وأهدافها.	3.73	0.81	1	مرتفع
32.يساهم أعضاء هيئة التدريس في الكلية بتقديم مساهمات فكرية تتعلق بعملها.	3.48	0.939	2	متوسط
33.تركز إدارة الكلية على متطلبات البحث العلمي وتشجع الأساتذة على المشاركة في المؤتمرات وورش العمل العلمية.	2.82	1.112	9	متوسط
السمعة الأكاديمية والمهنية	**3.34**	**0.762**	/	**متوسط**
34.تخصص إدارة الكلية جوائز للأساتذة الذين ينجزون أبحاث علمية.	1.8	0.821	15	منخفض
35.تخصص إدارة الكلية جائزة للأستاذ الأكاديمي المثالي.	1.69	0.767	17	منخفض
36.تخصص إدارة الكلية جوائز علمية للباحثين المميزين.	1.72	0.897	16	منخفض
جوائز الجودة والتميز	**1.74**	**0.781**	/	**منخفض**
37.يتسم المظهر الخارجي والتصميم الداخلي للكلية بالتنظيم المتكامل.	3.04	1.048	6	متوسط
38.توفر إدارة الكلية قاعات دراسية واسعة ومناسبة.	3.07	1.087	5	متوسط
39.تلائم تجهيزات الجامعة وتقنياتها العملية التدريسية بشكل عام.	2.93	1.033	8	متوسط
جودة المرافق الأكاديمية	**3.01**	**0.87**	/	**متوسط**
40.ترى إدارة الكلية في المعدل العام للخريجين دليلا على جودة التعليم.	3.18	0.961	3	متوسط
41.ترى إدارة الكلية في توظيف خريجيها من قبل منظمات الأعمال المختلفة معيارا صادقا للحكم على جودة خريجيها.	2.94	1.094	7	متوسط

42.تستجيب إدارة الكلية لمقترحات الطلبة حول تطوير وتحسين خدماتها.	2.56	1.01	11	متوسط
43.تعمل إدارة الكلية على تدريب خريجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين.	2.2	0.995	14	منخفض
جودة الخريجين	**2.72**	**0.755**	/	**متوسط**
ضمان جودة التعليم العالي	**2.69**	**0.577**	/	**متوسط**

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة حول **بعد القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية** قدر بـ 2.61 ما يعكس مستوى تقييم متوسط لما جاء في عباراته، وبانحراف معياري 0.814.

كما تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين 2.3 و3.08، وجاءت العبارة رقم 28 بأعلى متوسط حسابي.

ويتضح أيضا من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة حول **بعد السمعة الأكاديمية والمهنية** قدر بـ 3.34 ما يعكس مستوى تقييم متوسط لما جاء في عباراته، وبانحراف معياري 0.762.

وتراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين 2.82 و3.73، وجاءت العبارة رقم 31 بأعلى متوسط حسابي.

كما يتضح أيضا من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة حول **بعد جوائز الجودة والتميز** قدر بـ 1.74 ما يعكس مستوى تقييم منخفض لما جاء في عباراته، وبانحراف معياري 1.74.

وتراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين 1.69 و1.8، وجاءت العبارة رقم 34 بأعلى متوسط حسابي.

كذلك يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة حول **بعد جودة المرافق الأكاديمية** قدر بـ 3.01 ما يعكس مستوى تقييم متوسط لما جاء في عباراته، وبانحراف معياري 0.87.

كما تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين 2.93 و3.04، وجاءت العبارة رقم 38 بأعلى متوسط حسابي.

يتضح أيضا من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة حول **بعد جودة الخريجين** قدر بـ 2.72 ما يعكس مستوى تقييم متوسط لما جاء في عباراته، وبانحراف معياري 0.755.

وتراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين 2.2 و3.18، وجاءت العبارة رقم 40 بأعلى متوسط حسابي.

ومن خلال المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة حول **محور ضمان جودة التعليم العالي** والذي يقدر بـ 2.69 وانحراف معياري 0.577؛ يمكن القول إن موافقتهم عما جاء في هذا المحور كانت متوسطة.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

أولا: اختبار الفرضية الأولى والفرضيات المتفرعة عنها

1. الفرضية رقم 1:

تنص الفرضية الرئيسة الأولى على أنه:

H_0 – لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

H_1 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

لاختبار الفرضية رقم 1 تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير المستقل (مشاركة المعرفة) مع متغير كمي آخر وهو المتغير التابع (ضمان جودة التعليم العالي)، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

جدول رقم (19): يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الرئيسة الأولى

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	12.503	1	12.503	79.891	.000
الخطأ	10.798	78	.156		
الإجمالي	23.301	79			
المتغير	**β**	**الخطأ المعياري**	**معامل β**	**قيمة t المحسوبة**	**مستوى الدلالة Sig**
الثابت	.292	.272		1.074	.287
مشاركة المعرفة	.775	.087	.733	8.938	.000

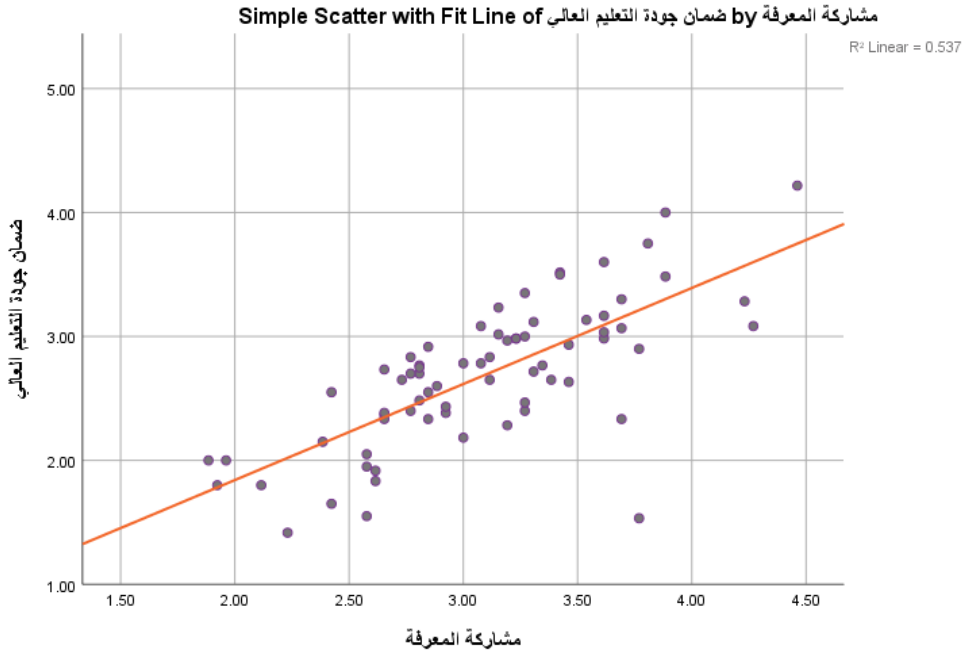
معامل الارتباط: 0.733 **معامل التحديد:** 0.537 **المتغير التابع:** ضمان جودة التعليم العالي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا إلى قيمة F المحسوبة والبالغة 79.891 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (مشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي) بقيمة 73.3% ما يدل على علاقة ارتباط طردية وقوية بينهما، كما يلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.537 وهذا يعني أن 53.7% من التباين الحاصل في ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة راجع إلى تأثير مشاركة المعرفة، والبقية ترجع لعوامل أخرى،

كما بلغت قيمة t المحسوبة 8.938 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، وبلغت قيمة معامل β 0.733.

الشكل رقم (12): نقاط الانتشار حول خط الانحدار بين المتغير التابع والمستقل



المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

من خلال الشكل أعلاه يلاحظ تجمع البيانات حول خط الانحدار، ويشير انتشارها إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط الانتشار، وعليه فإن نموذج الانحدار معنوي وذو دلالة إحصائية.

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، فإنه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05 = α.

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار التالية:

$$y = 0.292 + 0.775x$$

2. الفرضية رقم 1.1:

تنص الفرضية 1.1 على أنه:

H_0 – لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

H_1 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

لاختبار الفرضية 1.1 تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير المستقل (مشاركة المعرفة) مع متغير كمي آخر وهو المتغير التابع (القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية)، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

جدول رقم (20): يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	25.950	1	25.950	87.777	.000
الخطأ	20.399	78	.296		
الإجمالي	46.349	79			
المتغير	**β**	**الخطأ المعياري**	**معامل β**	**قيمة t المحسوبة**	**مستوى الدلالة Sig**
الثابت	-.836	.374		-2.237	.029
مشاركة المعرفة	1.116	.119	.748	9.369	.000

معامل الارتباط: 0.748 **معامل التحديد:** 0.560 **المتغير التابع:** القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا إلى قيمة F المحسوبة والبالغة 87.777 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (مشاركة المعرفة و القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية) بقيمة 74.8% ما يدل على علاقة ارتباط طردية وقوية بينهما، كما يلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.560 وهذا يعني أن 56% من التباين الحاصل في القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة راجع إلى تأثير مشاركة المعرفة، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة t المحسوبة 9.369 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، وبلغت قيمة معامل β 0.748.

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، فإنه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05 = α.

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار التالية:

$$y = -0.836 + 1.116x$$

3. الفرضية رقم 1.2:

تنص الفرضية 1.2 على أنه:

H_0 – لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على السمعة الأكاديمية والمهنية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

H_1 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على السمعة الأكاديمية والمهنية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

لاختبار الفرضية 1.2 تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير المستقل (مشاركة المعرفة) مع متغير كمي آخر وهو المتغير التابع (السمعة الأكاديمية والمهنية)، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

جدول رقم (21): يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	20.240	1	20.240	68.388	.000
الخطأ	20.421	78	.296		
الإجمالي	40.660	79			
المتغير	**β**	**الخطأ المعياري**	**معامل β**	**قيمة t المحسوبة**	**مستوى الدلالة Sig**
الثابت	.297	.374		.794	.430
مشاركة المعرفة	.986	.119	.706	8.270	.000

معامل الارتباط: 0.706 **معامل التحديد:** 0.498 **المتغير التابع:** السمعة الأكاديمية والمهنية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا إلى قيمة F المحسوبة والبالغة 68.388 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين

(مشاركة المعرفة و السمعة الأكاديمية والمهنية) بقيمة 70.6% ما يدل على علاقة ارتباط طردية وقوية بينهما، كما يلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.498 وهذا يعني أن 49.8% من التباين الحاصل في السمعة الأكاديمية والمهنية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة راجع إلى تأثير مشاركة المعرفة، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة t المحسوبة 8.270 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، وبلغت قيمة معامل β 0.706.

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، فإنه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على السمعة الأكاديمية والمهنية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05 = α.

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار التالية:

$$y = 0.297 + 0.986x$$

4. الفرضية رقم 1.3:

تنص الفرضية 1.3 على أنه:

H_0 – لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جوائز الجودة والتميز في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

H_1 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جوائز الجودة والتميز في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

لاختبار الفرضية 1.3 تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير المستقل (مشاركة المعرفة) مع متغير كمي آخر وهو المتغير التابع (جوائز الجودة والتميز)، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

جدول رقم (22): يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط لفرضية الفرعية الثالثة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	8.506	1	8.506	17.191	.000
الخطأ	34.142	78	.495		
الإجمالي	42.648	79			
المتغير	**β**	**الخطأ المعياري**	**معامل β**	**قيمة t المحسوبة**	**مستوى الدلالة Sig**
الثابت	-.237	.483		-.491	.625

مشاركة المعرفة	.639	.154	.447	4.146	.000

معامل الارتباط: 0.447 **معامل التحديد:** 0.199 **المتغير التابع:** جوائز الجودة والتميز

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا إلى قيمة F المحسوبة والبالغة 17.191 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (مشاركة المعرفة و جوائز الجودة والتميز) بقيمة 44.7% ما يدل على علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بينهما، كما يلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.199 وهذا يعني أن 19.9% من التباين الحاصل في جوائز الجودة والتميز في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة راجع إلى تأثير مشاركة المعرفة، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة t المحسوبة 8.270 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، وبلغت قيمة معامل β 0.447.

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، فإنه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جوائز الجودة والتميز في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05 = α.

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار التالية:

$$y = -0.237 + 0.639x$$

5. الفرضية رقم 1.4:

تنص الفرضية 1.4 على أنه:

H_0 – لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جودة المرافق الأكاديمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

H_1 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جودة المرافق الأكاديمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

لاختبار الفرضية 1.4 تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير المستقل (مشاركة المعرفة) مع متغير كمي آخر وهو المتغير التابع (جودة المرافق الأكاديمية)، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

جدول رقم (23): يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	4.195	1	4.195	5.932	.017
الخطأ	48.791	78	.707		
الإجمالي	52.986	79			
المتغير	**β**	**الخطأ المعياري**	**معامل β**	**قيمة t المحسوبة**	**مستوى الدلالة Sig**
الثابت	1.628	.578		2.816	.006
مشاركة المعرفة	.449	.184	.281	2.436	.017

معامل الارتباط: 0.281 **معامل التحديد:** 0.079 **المتغير التابع:** جودة المرافق الأكاديمية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا إلى قيمة F المحسوبة والبالغة 5.932 بقيمة احتمالية 0.017 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (مشاركة المعرفة و جودة المرافق الأكاديمية) بقيمة 28.1% ما يدل على علاقة ارتباط طردية وضعيفة بينهما، كما يلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.079 وهذا يعني أن 7.9% من التباين الحاصل في جودة المرافق الأكاديمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة راجع إلى تأثير مشاركة المعرفة، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة t المحسوبة 2.436 بقيمة احتمالية 0.017 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، وبلغت قيمة معامل β 0.281.

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.017 أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، فإنه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جودة المرافق الأكاديمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05 = α.

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار التالية:

$$y = 1.628 + 0.449x$$

6. الفرضية رقم 1.5:

تنص الفرضية 1.5 على أنه:

H_0 – لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جودة الخريجين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

H_1 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جودة الخريجين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

لاختبار الفرضية 1.5 تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير المستقل (مشاركة المعرفة) مع متغير كمي آخر وهو المتغير التابع (جودة الخريجين)، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

جدول رقم (24): يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط لفرضية الفرعية الخامسة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	9.746	1	9.746	22.268	.000
الخطأ	30.198	78	.438		
الإجمالي	39.944	79			
المتغير	**β**	**الخطأ المعياري**	**معامل β**	**قيمة t المحسوبة**	**مستوى الدلالة Sig**
الثابت	.608	.455		1.338	.185
مشاركة المعرفة	.684	.145	.494	4.719	.000

معامل الارتباط: 0.494 معامل التحديد: 0.244 المتغير التابع: جودة الخريجين

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا إلى قيمة F المحسوبة والبالغة 22.268 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (مشاركة المعرفة و جودة الخريجين) بقيمة 49.4% ما يدل على علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بينهما، كما يلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.244 وهذا يعني أن 24.4% من التباين الحاصل في جودة الخريجين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة راجع إلى تأثير مشاركة المعرفة، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة t المحسوبة 4.719 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، وبلغت قيمة معامل β 0.494.

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.017 أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α، فإنه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جودة الخريجين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05 = α.

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار التالية:

$$y = 0.608 + 0.684x$$

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية 2 على أنه:

H_0 – لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول محوري الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة حسب المتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05.

H1 - توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول محوري الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة حسب المتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05.

ولاختبار صحة الفرضية الفرعية رقم 2 تم استعمال اختبار One way ANOVA للفروق في إجابات العينة حسب المتغيرات الشخصية:

جدول رقم (25) يوضح نتائج اختبار One way ANOVA للفرضية الرئيسة الثانية وفرضياتها الفرعية

		المحور			
		مشاركة المعرفة		ضمان جودة التعليم العالي	
		قيمة F	Sig	قيمة F	Sig
تقع	الدرجة العلمية	.310	.905	.095	.993
	عدد الكتب المؤلفة	.148	.930	.799	.499
	عدد الأبحاث المنشورة	.142	.868	.496	.611
	عدد المؤتمرات العلمية	1.065	.370	2.015	.120
	الخبرة المهنية	.599	.618	.931	.430
	عدد التربصات بالخارج عن طريق الكلية	.554	.647	.391	.760

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه وبالنسبة لمحور مشاركة المعرفة أن قيم F للمتغيرات (الدرجة العلمية، عدد الكتب المؤلفة، عدد الأبحاث المنشورة، عدد المؤتمرات العلمية، الخبرة المهنية وعدد التربصات بالخارج عن طريق الكلية) بلغت على التوالي 0.310،

0.148، 0.142، 1.065، 0.599 و0.554 وبقيم احتمالية أكبر من 0.05 = α وبالتالي فهي غير دالة إحصائيا، مما يعني أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول محور مشاركة المعرفة بالنسبة لكل المتغيرات الشخصية.

كما يتضح من نفس الجدول أعلاه وبالنسبة لمحور ضمان جودة التعليم العالي أن قيم F للمتغيرات (الدرجة العلمية، عدد الكتب المؤلفة، عدد الأبحاث المنشورة، عدد المؤتمرات العلمية، الخبرة المهنية وعدد التربصات بالخارج عن طريق الكلية) بلغت على التوالي 0.095، 0.799، 0.496، 2.015، 0.931 و0.391 وبقيم احتمالية أكبر من 0.05 = α وبالتالي فهي غير دالة إحصائيا، مما يعني أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول محور ضمان جودة التعليم العالي بالنسبة لكل المتغيرات الشخصية.

وبما أن القيم الاحتمالية في المؤسسة محل الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 = α، فإن ذلك يعني تشابه إجابات كل أفراد العينة على اختلاف بياناتهم الشخصية (الدرجة العلمية، عدد الكتب المؤلفة، عدد الأبحاث المنشورة، عدد المؤتمرات العلمية، الخبرة المهنية وعدد التربصات بالخارج عن طريق الكلية) حول محوري مشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي.

وبالتالي يتم قبول الفرض العدمي والذي ينص على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول محوري الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة حسب المتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05.

خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل التطرق الى نشأة جامعة العربي التبسي ثم كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية من حيث نشأتها وهيكلها التنظيمي، ولقد اعتمدنا في جمع البيانات على الاستمارة التي قمنا بتصميمها وفق محورين أبعاد مشاركة المعرفة وضمان الجودة والتي تم توزيعها على عينة من الأساتذة بالمؤسسة محل الدراسة، حيث كان هدفنا منها هو الإجابة على إشكالية دراستنا بتطبيقها على الواقع بعد جمع البيانات قمنا بتحليلها باستخدام بعض الأساليب الإحصائية ببرنامج SPSS.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

تسعى المعرفة لخلق بيئة تنظيمية تركز بشكل أساسي على الإبداع الفكري والإنتاج المعرفي، الأمر الذي شكل ضغطا على مؤسسات التعليم العالي لتطور أساليبها الإدارية حتى تتمكن من مواكبة هذه التطورات وتسهم بشكل فاعل في بناء منظمات المعرفة وذلك من خلال اعتبار عملية مشاركة المعرفة قاعدة ارتكاز الرقي بمؤسسات التعليم العالي في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي التي تسعى لتضمين هذه المعرفة وتحسين قدراتها وتسهم في نشر أفضل الممارسات داخل المنظمة للقيام بوظيفة التقدم والازدهار.

ومن خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى معرفة أثر مشاركة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي في تبسة تم التوصل الى النتائج التالية:

1. **النتائج النظرية:**

- غرس ثقافة مشاركة المعرفة لدى الأفراد يعزز ارتباطهم ببيئة عملهم بشكل كبير، ويعزز شعورهم بالانتماء والولاء التنظيمي، مما يؤدي بالضرورة إلى تحقيق الجودة في المجال التعليمي.
- الجودة لا يتم تحقيقها إلا من خلال تهيئة البيئة التنظيمية لجميع العاملين وإشراكهم في عملية اتخاذ القرار، بناء فرق عمل ونقل المعارف بينهم، وهذا ما تدعو إليه مشاركة المعرفة.
- تعزز مشاركة المعرفة التنمية الشخصية والتقدم الوظيفي وتجلب المكافئات ومزيدا من التقدير الشخصي.
- إن أعضاء هيئة التدريس يعتبرون مدخلا أساسيا ومهما في العملية التعليمية، حيث يتم من خلالهم مشاركة المعرفة.

2. **النتائج التطبيقية:**

- يوجد تطبيق متوسط لمشاركة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي – تبسة، وهذا ما يظهره المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة.
- يوافق أفراد العينة بدرجة متوسطة حول ضمان جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي – تبسة، وهذا ما يظهره المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على السمعة الأكاديمية والمهنية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جوائز الجودة والتميز في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جودة المرافق الأكاديمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جودة الخريجين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة عند مستوى دلالة 0.05.
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول محوري الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة حسب المتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05.

3. توصيات الدراسة:

- تركيز كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على توفير فضاءات ومنصات تساعد على تشارك المعرفة بين الأطراف المعنية في الكلية.
- ضرورة اهتمام الكلية بالجانب التحفيزي للطلاب المتميزين.
- ضرورة تبني مشاركة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي لمؤسسات التعليم العالي.
- ضرورة توعية الموظفين بأهمية اكتساب المعرفة وتطويرها في مؤسسات التعليم العالي.
- عقد الدورات والمؤتمرات التي تهتم بمشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي.
- البحث في الأسباب التي تعيق تطبيق ضمان جودة التعليم العالي بما يتماشى مع أهداف المؤسسات التعليمية.
- محاولة التركيز أكثر لإدراكات أفراد المؤسسة لعملية مشاركة المعرفة لما تؤدي إلى نتائج معنوية في تحقيق الانسجام العالي لأعمال المؤسسة.
- ينبغي على عمادة الكلية إشاعة ثقافة الجودة في أنحاء الكلية وتعميق الإيمان بها من قبل كل الأفراد في الكلية.
- تحسين مهارات وخبرات الأساتذة في مجال تطبيق الجودة ومعايير الأيزو.
- تطبيق مفاهيم الجودة لأجل تطوير العملية التعليمية.
- الاستفادة من التجارب الناجحة في ضمان الجودة في الجامعات المحلية والعالمية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

1. إبراهيم سمية، **إصلاح التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر**، قراءة تحليلية نقدية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2006.
2. أيمن ديوب، رامي العلي، **دور إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية**، دراسة تطبيقية على الجامعة العربية الخاصة، المجلد39، العدد 5، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، 2017.
3. باوية نبيلة، **تقدير المكانة الاجتماعية لمهنة الأستاذ الجامعي**، دراسة مقارنة بين فئات مختلفة من مدينة ورقلة، رسالة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2006.
4. بلال خلف السكارنة، **أخلاقيات العمل**، الإصدار 10، الأردن، دار ميسرة للنشر والتوزيع، 2013.
5. بن صالح بسمة، **آراء المتكونين حول مدى تأثير الخبرة المهنية لإطارات مؤسسة سونلغاز كمكونين على فعالية التكوين**، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، العلوم الاجتماعية. أم البواقي، الجزائر: كلية الآداب، واللغات، والعلوم الاجتماعية، والإنسانية، 2012/2011.
6. بوشندوقة هدى، **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (الوحدة العملياتية بالبويرة)**، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2013.
7. توفيق صراع، **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013-2014.
8. ثروة عبد الحميد عبد الحافظ، الهندي ياسر فتحي الهنداوي، **واقع ممارسة التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس**، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 2015.
9. جعفر عبد الله موسى إدريس وآخرون، **إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعلم العالي من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية**، دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة، مجلة أماراباك، المجلد 3، العدد 7، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، 2012.
10. الحاج فيصل عبد الله، وآخرون، **دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد**، عمان، الأردن، 2008.
11. حلجاوي مريم، **واقع التعليم العالي والجامعي في الجزائر في إطار برنامج الإصلاح**، دراسة حالة تطبيق نظام ل. م. د في الملحقة الجامعية مغنية، مذكرة ماستر، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016.
12. حمادي عبلة، **دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة - دراسة حالة مؤسسة ENAD SIDET سور الغزلان**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة اكلي محند أولحاج، البويرة، 2012.

13. حمقاني عنترة، **أثر التشارك المعرفي على أداء الأستاذ الجامعي**، دراسة حالة لعينة من أساتذة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، الجزائر، 2018.
14. داوود سليمان المحمد، **نقل المعرفة التنظيمية وأثره في أداء منظمات الأعمال**، حالة شركات القطاع العام الصناعي في سورية، أطروحة دكتوراه كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة حلب، سوريا، 2013.
15. الديوه جي، أبي سعيد، **النوعية في الخدمة المصرفية وفق اعتبارات التجارة الإلكترونية**، مجلة تنمية الرافدين، المجلد (28)، العدد (81)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
16. ربحي مصطفى عليان، **إدارة المعرفة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
17. رولا نايف المعايطة، **إدارة الموارد البشرية – دليل علمي**، الإصدار 01، عمان، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2013.
18. سعد غالب ياسين، **إدارة المعرفة المفاهيم، النظم، التقنيات**، ط 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
19. شناف خديجة وآخرون، **معايير ضمان جودة التعليم العالي**، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد الخامس، 2016.
20. صلاح الدين الكبيسي، سعد زناد المحياوي، **إدارة المعرفة**، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2005.
21. ضال محمد الزطمة، **إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011.
22. ضحى عبد العزير الفايز، **واقع مساهمة جامعة شقراء في برامج خدمة المجتمع**، العدد 7، مجلة بحوث علمية، الرياض، السعودية، 2017.
23. الطائي يوسف، وآخرون، **إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي - دراسة تطبيقية**، مجلة الإدارة والاقتصاد المجلد الأول، العدد (2)، جامعة الكوفة، 2005.
24. عباس محمد حسين، **تأثير نظرية السلوك المخطط في الأداء التنظيمي عبر مشاركة المعرفة**، بحث استطلاعي لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية المأمون الجامعة، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 7، العدد 13، 2015.
25. عبد المالك جحيق، عبيدات سارة، **تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 6، 2014.
26. عبد المجيد قدي، **أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية**، ط1، دار الأبحاث للنشر والترجمة والتوزيع، الجزائر، 2009.
27. عقاب كمال، **إدارة المعرفة في المؤسسة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2009.

28. علي السلمي، **إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة**، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2002.
29. غسان قاسم داوود اللامي، **تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال: الاستخدامات والتطبيقات**، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
30. فلاق محمد، **عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية**، الملتقى الدولي الرابع، الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف، الجزائر، 09 و10 نوفمبر، 2010.
31. فوزية بنت ظافر علي الشهري، **دور القيادة الأكاديمية في تنمية التشارك المعرفي كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد**، رسالة ماجستير، قسم الإدارة والإشراف التربوي، تخصص إدارة وإشراف تربوي، جامعة الملك خالد، السعودية، 2017.
32. كمال الدين الدهراوي، **منهجية البحث العلمي في الإدارة والمحاسبة**، الطبعة 1، مكتبة العلوم المالية والإدارة والاقتصاد، الإسكندرية، 2010.
33. ليث عبد الله القهيوي، استراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
34. ماضي إسماعيل، سالم منصور، **دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي**، حالة دراسية للجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2010.
35. المحاميد، ربا جزا جميل، **دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي**، دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير، كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2008.
36. محمد. ق، **تشاركية المعرفة ودورها في تحقيق التميز المؤسسي الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات**، د. ن، د. ب، 2018.
37. محمود الوادي، ورعد الطائي، **ضمان الجودة: صياغة المنهج وتحليل الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية للارتفاع بمستوى أدائها**، دراسة مقدمة الى مؤتمر ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، من 21-2003/10/23، جامعة الزرقاء الأهلية، الزرقاء، الأردن.
38. نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، ط 2، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
39. نعمة عباس الخفاجي، صلاح الدين الهيتي، **تحليل أسس الإدارة العامة، منظور معاصر**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
40. نعيم إبراهيم الظاهر، **أساسيات إدارة الأعمال ومبادئها**، الإصدار 01، إربد، الأردن، عالم الكتب الحديث.
41. نوال نمور، **كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي - دراسة حالة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة 2011 – 2012.
42. هيثم علي حجازي، **إدارة المعرفة (مدخل نظري)**، ط 1، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

43. وسام ياسين محسن، **متطلبات المشاركة بالمعرفة لتعزيز رقابة جودة التدقيق في ديوان الرقابة المالية الاتحادي (بحث ميداني)**، المجلد21، العدد86، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، 2015.

44. وفاء عبد الفتاح ميلاد الدوكالي، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي - دراسة ميدانية على جامعة بنغازي، رسالة ماجستير بكلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، 2007.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Davies Gary & Mian Takir, **The Reputation of The Leader and That of The Organization: Evidence from The Business of Politics**, Academy of Management Best Conference Paper, 2006.
2. Newman Army, **Are you ready for knowledge management**, T&D, Vol 54, Issue 09, 2000.
3. SHANNON. T, SHOEUFELD. C, **University extension the center of Applied Research in education**, New york,1965.
4. SONTAITE M., KRISTENSEN T., Aesthetics Based Corporate Reputation Management in the Context of Higher Education, ISSN 1392-1142, Organizaciju Vadyba: Sisteminiai Tyrimai.
5. Tanlamai, Annop, **Environmental Orientation**, Green Management Practices and Reputation Advantage, International Journal of Business Research, Vol.10, No.6, 2010.
6. UNISCO, Conférence mondial sur l'enseignement supérieur pour le 21 siècle, vision et action,5-9/10/1998, sur site : WWW.UNISCO.ORG.

المواقع الإلكترونية:

1. موقع جامعة تبسة www.univ-tebessa.dz/ar/sitav/indexpag55، 06 أفريل 2022، الساعة: 12:36.
2. موقع جامعة العربي التبسي www.univ-tebessa.dz/ar/sitav/indexpag55 بتاريخ 06 أفريل على الساعة 01:30.
3. موقع جامعة العربي التبسي www.univ-tebessa-tebessa.dz/ar/sitav/indexpag56 بتاريخ 06 أفريل 2022 على الساعة 12:48.
4. وثائق مستلمة من طرف الكلية.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1): الاستبانة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي – تبسة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تخصص إدارة أعمال

الاستبانة

إلى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة العربي التبسي:

في إطار تقديم مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال، نضع بين أيديكم هذه الاستبانة حول: "**دور مشاركة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة العربي التبسي - تبسة**".

نشكركم سلفا على منحنا جزءاً من وقتكم وحسن تفهمكم.

الجزء الأول: بيانات شخصية

1. أستاذ مؤقت ☐ أستاذ مساعد ب ☐ أستاذ مساعد أ ☐ أستاذ محاضر ب ☐ أستاذ محاضر أ ☐ أستاذ التعليم العالي ☐

2. **عدد الكتب المؤلفة:** لم أؤلف ☐ أقل من **3** كتب ☐ من **3** إلى **5** كتب ☐ أكثر من **5** كتب ☐

3. **عدد الأبحاث المنشورة:** أقل من 10 أبحاث ☐ من 11 إلى 20 بحث ☐ من 21 إلى 30 بحث ☐ أكثر من 30 بحث ☐

4. **عدد المؤتمرات العلمية:** لم أشارك بعد ☐ أقل من **20** مؤتمر ☐ من **21** إلى **40** مؤتمر ☐ من **41** مؤتمر فأكثر ☐

5. **الخبرة المهنية:** أقل من **5** سنوات ☐ من **5** إلى **10** سنوات ☐ من **11** إلى 15 سنة ☐ أكثر من **15** سنة ☐

6. **عدد التربصات بالخارج عن طريق الكلية:** لم أتربص بعد ☐ **1** إلى **3** ☐ **4** إلى **6** ☐ أكثر من **6** ☐

الجزء الثاني: عبارات الدراسة

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الأول: مشاركة المعرفة					
1. أتعاون مع باقي أساتذة الكلية في التعرف على الجديد في مجال تخصصنا.					
2. أتشارك مع باقي أساتذة الكلية في وضع خطط للمقاييس المشتركة.					
3. أشارك في الندوات والمؤتمرات العلمية لتعزيز معارفي.					
4. أستفيد من خبرات الزملاء الأكثر خبرة في حل مشاكل التدريس.					
5. تعتبر الاجتماعات مصدرا مهما لاكتساب الخبرات.					
6. تؤثر الثقة على سلوك الشخص اتجاه مشاركة المعرفة.					
7. يتم تدوين الخبرات والتجارب التي تمر بها الكلية وحفظها كأنظمة خبرة.					
8. تقدم الكلية علاوة تشجيعية للمتميزين والمبدعين.					
9. توفر الكلية البيئة الملائمة لتشارك المعرفة.					
10. تقدم الكلية الحوافز للكفاءات بعدالة.					
11. يتسم نظام الحوافز في الكلية بالوضوح.					
12. تساهم الكلية بتدعيم تشارك المعرفة بين الأساتذة.					
13. الثقافة السائدة في الكلية تشجع على تعزيز العمل الجماعي.					
14. تعد المناسبات الاجتماعية في الكلية فرصة لتشارك المعرفة.					
15. يسهل الهيكل التنظيمي للكلية من عملية التواصل بين الأساتذة عبر المستويات المختلفة.					
16. تساعد مرونة الهيكل التنظيمي للكلية في إنجاز الأعمال بسهولة.					
17. يوجد وصف وظيفي واضح للمهام التي يجب القيام بها.					
18. تعتبر الحوافز المتوقعة دافعا لتشارك المعرفة.					
19. تزداد المساهمة في المشاركة عند توقع مشاركة الآخرين لما يمتلكونه من معارف.					
20. أتوقع أن تقوم الكلية بتقديم علاوات تشجيعية للمتميزين والمبدعين.					
21. ترتبط مشاركتي للمعرفة بالفوائد المتوقعة من هذه المشاركة.					
22. تؤثر الثقة بيننا على سلوكي اتجاه مشاركة المعرفة.					
23. أجد سهولة في فهم المعلومات التي يتم تشاركها.					
24. نتعامل مع بعضنا بروح الفريق.					
25. تسود الثقة المتبادلة في التعامل مع بعضنا.					
26. تتصف المعلومات التي تتم مشاركتها بالدقة.					

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المحور الثاني: ضمان جودة التعليم العالي

- القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية

27.لإدارة الكلية رؤية واضحة ذات أهداف قابلة للتحقق.					
28.يمتلك الأساتذة روح المبادرة والعمل الجماعي.					
29.تقوم إدارة الكلية بالمشاركة الشخصية في قيادة عمليات التطوير والتحسين المستمر.					
30.تقوم إدارة الكلية بتنمية مفاهيم الابتكار والإبداع.					

- السمعة الأكاديمية والمهنية

31.يتحلى أعضاء هيئة التدريس في الكلية بسمعة أكاديمية ومهنية كافية لإنجاز رسالة الكلية وأهدافها.					
32.يساهم أعضاء هيئة التدريس في الكلية بتقديم مساهمات فكرية تتعلق بعملها.					
33.تركز إدارة الكلية على متطلبات البحث العلمي وتشجع الأساتذة على المشاركة في المؤتمرات وورش العمل العلمية.					

- جوائز الجودة والتميز

34.تخصص إدارة الكلية جوائز للأساتذة الذين ينجزون أبحاث علمية.					
35.تخصص إدارة الكلية جائزة للأستاذ الأكاديمي المثالي.					
36.تخصص إدارة الكلية جوائز علمية للباحثين المميزين.					

- جودة المرافق الأكاديمية

37.يتسم المظهر الخارجي والتصميم الداخلي للكلية بالتنظيم المتكامل.					
38.توفر إدارة الكلية قاعات دراسية واسعة ومناسبة.					
39.تلائم تجهيزات الجامعة وتقنياتها العملية التدريسية بشكل عام.					

- جودة الخريجين

40.ترى إدارة الكلية في المعدل العام للخريجين دليلا على جودة التعليم.					
41.ترى إدارة الكلية في توظيف خريجيها من قبل منظمات الأعمال المختلفة معيارا صادقا للحكم على جودة خريجيها.					
42.تستجيب إدارة الكلية لمقترحات الطلبة حول تطوير وتحسين خدماتها.					
43.تعمل إدارة الكلية على تدريب خريجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين.					

الملحق رقم (2): جدول اختيار العينة

	Confidence = 95.0%				Confidence = 99.0%			
	Degree of Accuracy/Margin of Error				Degree of Accuracy/Margin of Error			
Population Size	**0.05**	**0.035**	**0.025**	**0.01**	**0.05**	**0.035**	**0.025**	**0.01**
10	10	10	10	10	10	10	10	10
20	19	20	20	20	19	20	20	20
30	28	29	29	30	29	29	30	30
50	44	47	48	50	47	48	49	50
75	63	69	72	74	67	71	73	75
100	80	89	94	99	87	93	96	99
150	108	126	137	148	122	135	142	149
200	132	160	177	196	154	174	186	198
250	152	190	215	244	182	211	229	246
300	169	217	251	291	207	246	270	295
400	196	265	318	384	250	309	348	391
500	217	306	377	475	285	365	421	485
600	234	340	432	565	315	416	490	579
700	248	370	481	653	341	462	554	672
800	260	396	526	739	363	503	615	763
900	269	419	568	823	382	541	672	854
1,000	278	440	606	906	399	575	727	943
1,200	291	474	674	1067	427	636	827	1119
1,500	306	515	759	1297	460	712	959	1376
2,000	322	563	869	1655	498	808	1141	1785
2,500	333	597	952	1984	524	879	1288	2173
3,500	346	641	1068	2565	558	977	1510	2890
5,000	357	678	1176	3288	586	1066	1734	3842
7,500	365	710	1275	4211	610	1147	1960	5165
10,000	370	727	1332	4899	622	1193	2098	6239
25,000	378	760	1448	6939	646	1285	2399	9972
50,000	381	772	1491	8056	655	1318	2520	12455
75,000	382	776	1506	8514	658	1330	2563	13583
100,000	383	778	1513	8762	659	1336	2585	14227
250,000	384	782	1527	9248	662	1347	2626	15555
500,000	384	783	1532	9423	663	1350	2640	16055
1,000,000	384	783	1534	9512	663	1352	2647	16317
2,500,000	384	784	1536	9567	663	1353	2651	16478
10,000,000	384	784	1536	9594	663	1354	2653	16560
100,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16584
264,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16586

Copyright, The Research Advisors (2006). All rights reserved.

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج SPSS

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
مشاركة المعرفة	.067	80	.200*	.989	80	.799
ضمان جودة التعليم العالي	.059	80	.200*	.990	80	.850

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	43

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.880
		N of Items	22[a]
	Part 2	Value	.908
		N of Items	21[b]
	Total N of Items		43
Correlation Between Forms			.770
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.870
	Unequal Length		.870
Guttman Split-Half Coefficient			.870

a. The items are: 1-22.

b. The items are: 23-43.

Correlations

		مشاركة المعرفة	ضمان جودة التعليم العالي	الاستبانة
مشاركة المعرفة	Pearson Correlation	1	.733**	.927**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80
ضمان جودة التعليم العالي	Pearson Correlation	.733**	1	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	80	80	80
الاستبانة	Pearson Correlation	.927**	.935**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733[a]	.537	.530	.39560

a. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.503	1	12.503	79.891	.000[b]
	Residual	10.798	79	.156		
	Total	23.301	80			

a. Dependent Variable: ضمان جودة التعليم العالي

b. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.292	.272		1.074	.287
	مشاركة المعرفة	.775	.087	.733	8.938	.000

a. Dependent Variable: ضمان جودة التعليم العالي

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748[a]	.560	.554	.54372

a. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.950	1	25.950	87.777	.000[b]
	Residual	20.399	79	.296		
	Total	46.349	80			

a. Dependent Variable: القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية

b. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.836	.374		-2.237	.029
	مشاركة المعرفة	1.116	.119	.748	9.369	.000

a. Dependent Variable: القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706[a]	.498	.490	.54401

a. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.240	1	20.240	68.388	.000[b]
	Residual	20.421	79	.296		
	Total	40.660	80			

a. Dependent Variable: السمعة الأكاديمية والمهنية

b. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.297	.374		.794	.430
	مشاركة المعرفة	.986	.119	.706	8.270	.000

a. Dependent Variable: السمعة الأكاديمية والمهنية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.447[a]	.199	.188	.70342

a. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.506	1	8.506	17.191	.000[b]
	Residual	34.142	79	.495		
	Total	42.648	80			

a. Dependent Variable: جوائز الجودة والتميز

b. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.237	.483		-.491	.625
	مشاركة المعرفة	.639	.154	.447	4.146	.000

a. Dependent Variable: جوائز الجودة والتميز

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.281[a]	.079	.066	.84090

a. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.195	1	4.195	5.932	.017[b]
	Residual	48.791	79	.707		
	Total	52.986	80			

a. Dependent Variable: جودة المرافق الأكاديمية

b. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.628	.578		2.816	.006
	مشاركة المعرفة	.449	.184	.281	2.436	.017

a. Dependent Variable: جودة المرافق الأكاديمية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.494[a]	.244	.233	.66155

a. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.746	1	9.746	22.268	.000[b]
	Residual	30.198	79	.438		
	Total	39.944	80			

a. Dependent Variable: جودة الخريجين

b. Predictors: (Constant), مشاركة المعرفة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.608	.455		1.338	.185
	مشاركة المعرفة	.684	.145	.494	4.719	.000

a. Dependent Variable: جودة الخريجين

ANOVA

		Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
مشاركة المعرفة	Between Groups	.485	.097	.310	.905
	Within Groups	20.340	.313		
	Total	20.825			
ضمان جودة التعليم العالي	Between Groups	.169	.034	.095	.993
	Within Groups	23.132	.356		
	Total	23.301			

ANOVA

		Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
مشاركة المعرفة	Between Groups	.137	.046	.148	.930
	Within Groups	20.687	.309		
	Total	20.825			

ضمان جودة التعليم العالي	Between Groups	.804	.268	.799	.499
	Within Groups	22.496	.336		
	Total	23.301			

ANOVA

		Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
مشاركة المعرفة	Between Groups	.087	.043	.142	.868
	Within Groups	20.738	.305		
	Total	20.825			
ضمان جودة التعليم العالي	Between Groups	.335	.167	.496	.611
	Within Groups	22.966	.338		
	Total	23.301			

ANOVA

		Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
مشاركة المعرفة	Between Groups	.948	.316	1.065	.370
	Within Groups	19.877	.297		
	Total	20.825			
ضمان جودة التعليم العالي	Between Groups	1.928	.643	2.015	.120
	Within Groups	21.372	.319		
	Total	23.301			

ANOVA

		Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
مشاركة المعرفة	Between Groups	.544	.181	.599	.618
	Within Groups	20.281	.303		
	Total	20.825			
ضمان جودة التعليم العالي	Between Groups	.933	.311	.931	.430
	Within Groups	22.368	.334		
	Total	23.301			

ANOVA

		Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
مشاركة المعرفة	Between Groups	.504	.168	.554	.647
	Within Groups	20.320	.303		
	Total	20.825			
ضمان جودة التعليم العالي	Between Groups	.401	.134	.391	.760
	Within Groups	22.899	.342		
	Total	23.301			

الملحق رقم (04): استمارة التحكيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي – تبسة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تخصص إدارة أعمال

استمارة تحكيم

إلى الأساتذة الذين تفضلوا بتحكيم الاستبانة الخاصة بمذكرة ماستر بعنوان:

"دور مشاركة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة العربي التبسي – تبسة".

اسم ولقب الأستاذ المحكم	الإمضاء
- أ.د. عمر جيشة	
- أ.د. مديحة بخوش	
- محمد العيفة	
- بوطورة فضيلة	

الطالبتين:

- جدع سهيلة
- كزيز أمينة

الأستاذ المشرف:

- د. العيفة محمد

الملحق رقم (05): اتفاقية التربص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي.تبسة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

الرقم: 125 /ق.ع.ت /ك.ع.إق.ت.ع.ت.ج.ت/2021/2022

إتفاقية التربص

المادة الأولى:

هذه الإتفاقية تضبط علاقات جامعة تبسة ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية ، والعلوم التجارية ، وعلوم التسيير

مع المؤسسة : كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و التسي-

مقرها في : تبسة .....

ممثلة من طرف : .....

الرتبة : .....

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم :

1-.....جدع نسرين.....

2:.....كزيز أميمة.....

3:.....

4:.....

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90المؤرخ في 1988/05/03 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية:

يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين.

التخصص: إدارة أعمال - ماستر -

المادة الثالثة :

التربص التطبيقي يجرى في :مصلحة .....

الفترة من : .....إلى :.....

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور مشاركة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، وذلك من خلال معالجة الإشكالية الأساسية حول أثر مشاركة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، فاتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري أما الجانب التطبيقي فتم الاعتماد على المنهج التحليلي باستخدام الاستبيان الذي تم توجيهه لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، وتم التوصل إلى وجود تطبيق متوسط وموافقة متوسطة على كل من عبارات مشاركة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي، وكذلك تم التوصل إلى وجود أثر لمشاركة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي بأبعاده الخمس.

الكلمات المفتاحية: مشاركة المعرفة، ضمان جودة التعليم العالي، التعليم العالي، ضمان الجودة.

Abstract

This study aimed to highlight the role of knowledge sharing in achieving quality assurance in higher education, by addressing the basic problem about the impact of knowledge sharing in achieving quality assurance in higher education.

For that, we followed the descriptive approach in the theoretical part, while the practical part was relied on the analytical approach using a questionnaire that was directed to the professors of the Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences.

It was found that there is an average application and medium approval for each of the terms of knowledge sharing and quality assurance of higher education, it was also found that there is an impact of knowledge sharing on ensuring the quality of higher education in its five dimensions.

Keywords: knowledge sharing, higher education quality assurance, higher education, quality assurance.