

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة-



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITE

جامعة العربي التبسي - تبسة .

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA .

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية
و علوم التسيير

الشعبة : إدارة الأعمال

التخصص : علوم التسيير

دور عمليات ادارة المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية
-دراسة ميدانية: كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير- جامعة
تبسة

مذكرة لنيل شهادة ماستر "ال.م.د"

دفعة : 2022

إشراف الدكتور:

حناشي توفيق

إعداد الطالبين:

• بخوش محمد

• جعفري هناء

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
محرز صالح	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
حناشي توفيق	أستاذ محاضر (أ)	مشرفا
مقران علجية	أستاذ مساعد (أ)	مناقشا

السنة الجامعية : 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَمَا كُنَّا بِمُعْجِزِينَ
عَنْهُ وَمَا كُنَّا بِمُعْجِزِينَ
عَنْهُ

سورة يوسف - الآية 76

وَمَا كُنَّا بِمُعْجِزِينَ
عَنْهُ وَمَا كُنَّا بِمُعْجِزِينَ
عَنْهُ

سورة الإسراء - الآية 85

شكراتنا

نتقدم بالشكر الجزيل إلى :

من وقف على المنابر و أعطى حصيلة فكره لينير دربنا الأستاذ " الدكتور المشرف علينا : " حناشي توفيق" الذي لن يذخر جهدا أو نصحا في سبيل انجاز هذه المذكرة في صورة واضحة و ممكنة كذلك إلى لجنة المناقشة :

❖ محرز صالح

❖ مقران علفية

إلى أساتذة العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و التسيير وكل من مدنا بالمادة العلمية من قريبا أو بعيدا لإنجاز هذا العمل .

محمد

هناء

فهرس الموضوعات

	إهداء
	الشكر
	قائمة لمحتويات
	قائمة الاشكال
	قائمة الجداول
أ-هـ	مقدمة
	الفصل الاول : الاطار النظري لادارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية
2	تمهيد
2	I - ماهية المعرفة
2	1- مفهوم المعرفة
4-3	2- هرمية المعرفة
4	3- عناصر المعرفة
5	4- انماط المعرفة
7	II - ماهية ادارة المعرفة
8	1- مفهوم ادارة المعرفة
9	2- ابعاد واسلوب ادارة المعرفة
10	3- متطلبات تطبيق ادارة المعرفة
11	4- استراتيجيات ادارة المعرفة
13-11	5- عمليات ادارة المعرفة
13	6- تحديات ادارة المعرفة
13	7- عوامل نجاح ادارة المعرفة
14	8- معوقات ادارة المعرفة
14	III- ماهية جودة الخدمات التعليمية
14	1- مفهوم الجودة
15	2- مفهوم الخدمة
16	3- ابعاد الخدمة
17	4- مفهوم جودة الخدمات التعليمية
18	5- ابعاد جودة الخدمات العلمية
19	6- الصعوبات التي تعترض قياس جودة الخدمة التعليمية
19	7- فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي
20-19	8- العلاقة بين عمليات اداة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية
21	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
23	تمهيد

فهرس الموضوعات

32	I- تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة
25-24	1- تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
28-25	2- الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
29	II- منهجية الدراسة
29	1- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
29	2- طرق جمع البيانات
31	3- الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وصدق وثبات الاستبانة
33	III- عرض وتحليل نتائج الدراسة
33	1- توزيع افراد العينة حسب خصائصهم الشخصية
34	2- نتائج تحليل متغيرات الدراسة
49	3- عرض تقييم متغيرات الدراسة
61-60	خاتمة
65-63	قائمة المراجع
71-67	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الصفحة
16	ابعاد جودة الخدمة	1
25	إحصائيات خاصة بمراجع المكتبة	2
27	حوصلة لعدد الأساتذة والطلبة المسجلين للسنة الجامعية	3
29	تحديد حجم عينة الدراسة	4
31	قيم المتوسط المرجح	5
32	معامل صدق المحور الاول	6
32	معامل صدق المحور الثاني	7
32	معامل الصدق الكلي	8
33	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	9
34	تبويب أفراد العينة حسب متغير السن	10
35	تبويب أفراد العينة حسب متغير الدرجة العلمية	11
36	تبويب أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	12
40-37	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الاساتذة على العبارات المكونة لمحور إدارة المعرفة	13
47-46	الانحرافات المعيارية والمتوسطات المرجحية لاستجابات الاساتذة لمحور الخدمات التعليمية	14
50	اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول إدارة المعرفة	15
50	اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني الخدمات التعليمية	16
51	اختبار ارتباط بيرسون بين المحور الاول والمحور الثاني	17
52	اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الاول والمحور الثاني	18
52	اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الثاني والمحور الثاني	19
52	اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الثالث والمحور الثاني	20
53	ارتباط بيرسون بين البعد الرابع والمحور الثاني	21

فهرس الجداول

53	اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الخامس والمحور الثاني	22
53	اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الخامس والمحور الثاني	23
56	تحليل التباين للانحدار	24
56	تقدير نموذج الانحدار باستخدام الانحدار البسيط	25
57	معامل التحديد الخاص بالنموذج	26

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
4	هرمية المعرفة	1
6	أنماط المعرفة الأكثر شيوعا	2
26	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	3
33	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	4
34	تبويب أفراد العينة حسب مغير السن	5
35	تبويب أفراد العينة حسب متغير الدرجة العلمية	6
36	يوضح تبويب أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	7
57	تقدير نموذج الانحدار باستخدام الانحدار البسيط	8

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
67	استمارة الاستبيان	1
72	نتائج برنامج الاحصائي spss	2
75	الاذن بالطبع	3

مقدمة

تواجه المنظمات الحديثة بجميع أنواعها موجة هائلة من التحولات والتغيرات السريعة التي تجتاح العالم اليوم، وأبرزها ثورة المعلومات والتكنولوجيا التي تقوم على المعرفة والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة، باعتبارها نتيجة التقدم الهائل في تكنولوجيا الكمبيوتر وشبكة الاتصالات العالمية، و نتيجة لهذه التغيرات أصبحت المعرفة مصدرا هاما وضروريا ، والجانب الأقوى والأكثر أهمية في نجاح المنظمة أو فشلها.

إن العنصر الأساسي لبقاء مؤسسات اليوم كأسلوب هادف وحديث للتكيف مع ضرورات العصر هي المعرفة. بالنظر إلى وفرة المواد الفكرية المتاحة، فإن المعرفة هي أهم مورد لبناء الثروة والتطور والابتكار. ان ادارة المعرفة هي عامل مهم في نجاح الفرد والمنظمة على المدى البعيد، لأن المعرفة قد حلت محل عوامل الإنتاج، والأصول غير الملموسة، فالمعرفة تجعل نجاح المؤسسات يكمن في قدرتها على تشخيص وتوليد وتخزين وتوزيع وتطبيقها بطريقة تضيف قيمة وتعطيها القوة على أن تجاري ما يحدث في بيئتها. حيث اصبحت الجامعة ملزمة بتحقيق النجاح والتميز و تقديم خدمات عالية الجودة المطلوبة من قبل العديد من الجهات الفاعلة التي تعمل معهم، سواء كانوا طلابًا أو إداريين أو أساتذة، مما استوجب عليها توفير الاحتياجات الأساسية لذلك، والتي يمكن أن تتحقق من خلال إدارة المعرفة ، والتي تعنى بتشخيص المعرفة وخلقها وتوظيفها حسب الحاجة.

1- الاشكالية: وفي ضوء ذلك تتمحور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

ما دور عمليات إدارة المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة تبسة-.

ومن خلال الاشكالية السابقة يمكن طرح الاسئلة الفرعية التالية :

- ما دور تشخيص المعرفة وتحديد اهدافها في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة تبسة ؟
- ما دور توليد المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة تبسة ؟
- ما دور تخزين المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة تبسة ؟
- ما دور توزيع المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة تبسة ؟
- ما دور تطبيق المعرفة وتنظيمها في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة تبسة ؟

- ما دور استرجاع المعرفة وإدامتها في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة تبسة ؟

2- الفرضيات

- الفرضية الفرعية :
- هناك علاقة ذو دلالة معنوية لتشخيص المعرفة وتحديد اهدافها في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة تبسة
- هناك علاقة ذو دلالة معنوية لتوليد المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة تبسة
- هناك علاقة ذو دلالة معنوية لتخزين المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة تبسة
- هناك علاقة ذو دلالة معنوية للتوزيع المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة تبسة
- هناك علاقة ذو دلالة معنوية لتطبيق المعرفة وتنظيمها في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة تبسة
- هناك علاقة ذو دلالة معنوية لاسترجاع المعرفة وإدامتها في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة تبسة

3. أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف على ادارة المعرفة كأسلوب اداري حديث يساعد المؤسسات على تحسين أدائها التنظيمي.
- الاطلاع على عمليات انتاج المعارف وتشاركتها داخل المؤسسة، وانعكاساتها على تطوير جودة الخدمات التعليمية.
- ج. مدى اهتمام المؤسسات الجزائرية بعمليات ادارة المعرفة وأثرها في تطوير جودة الخدمات التعليمية.

4. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على دور ادارة المعرفة بالمؤسسة التعليمية وابرار أهميتها في تحقيق النجاح والتميز.
- التعرف على الدور الذي تلعبه ادارة المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية.
- ابراز أهمية تطوير جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة.
- قياس الاثر المباشر لعمليات إدارة المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة.

5. منهج الدراسة:

من أجل تحقيق اهداف الدراسة والوصول للنتائج المنتظرة، ولمعالجة الاشكالية المطروحة تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للدراسة، للتعريف بمتغيري الدراسة وهما عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات العلمية وفي الجانب التطبيقي لتحليل نتائج الدراسة الإحصائية التي أجريت على عينة عشوائية من الأفراد العاملين في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

6. حدود الدراسة:

تمثلت حدود رد الدراسة فيما يلي:

أ. الحدود المكانية: جرت هاته الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة.

ب. الحدود الزمانية: تم جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي بداية من الفصل الثاني من العام الجامعي: 2021/2022.

7. الدراسات السابقة:

من أهم الدراسات التي لها صلة مباشرة بموضوع دراستنا ما يلي:

الدراسة الاولى: دراسة حيدر شاکر نوري، محمود حسن جمعة، دراسة في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية، العراق، 2015 .

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن علاقة الارتباط والأثر بين المعرفة وجودة الخدمة، اذ تمثلت مشكلة البحث بمدى دور المعرفة في جودة الخدمة المقدمة في شركة التأمين الوطنية . وقد استخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع (30) استمارة لعينة البحث، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، واستخدمت عدد من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات البحث . وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها:

- وجود علاقة ارتباط وأثر بين المعرفة ومتغيراتها (المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرة) وجودة الخدمة إجمالاً. وتوصل البحث الى مجموعة من التوصيات المناسبة

ب. الدراسة الثانية: زايكو اكرام، يوسفى حفصية، أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي دراسة ميدانية بجامعة احمد دراية ولاية أدرار، 2020.

هدفت هذه الدراسة الى اختبار أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي بجامعة أحمد دراية-أدرار، وقد تم الاستبيان لجمع البيانات شملت الدراسة عينة من 61 أستاذاً ، اعتماداً على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أهم النتائج في وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي بجامعة أحمد دراية أدرار -من وجهة نظر الأساتذة، وتم إثبات هذا من خلال الوصول إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات

إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي).

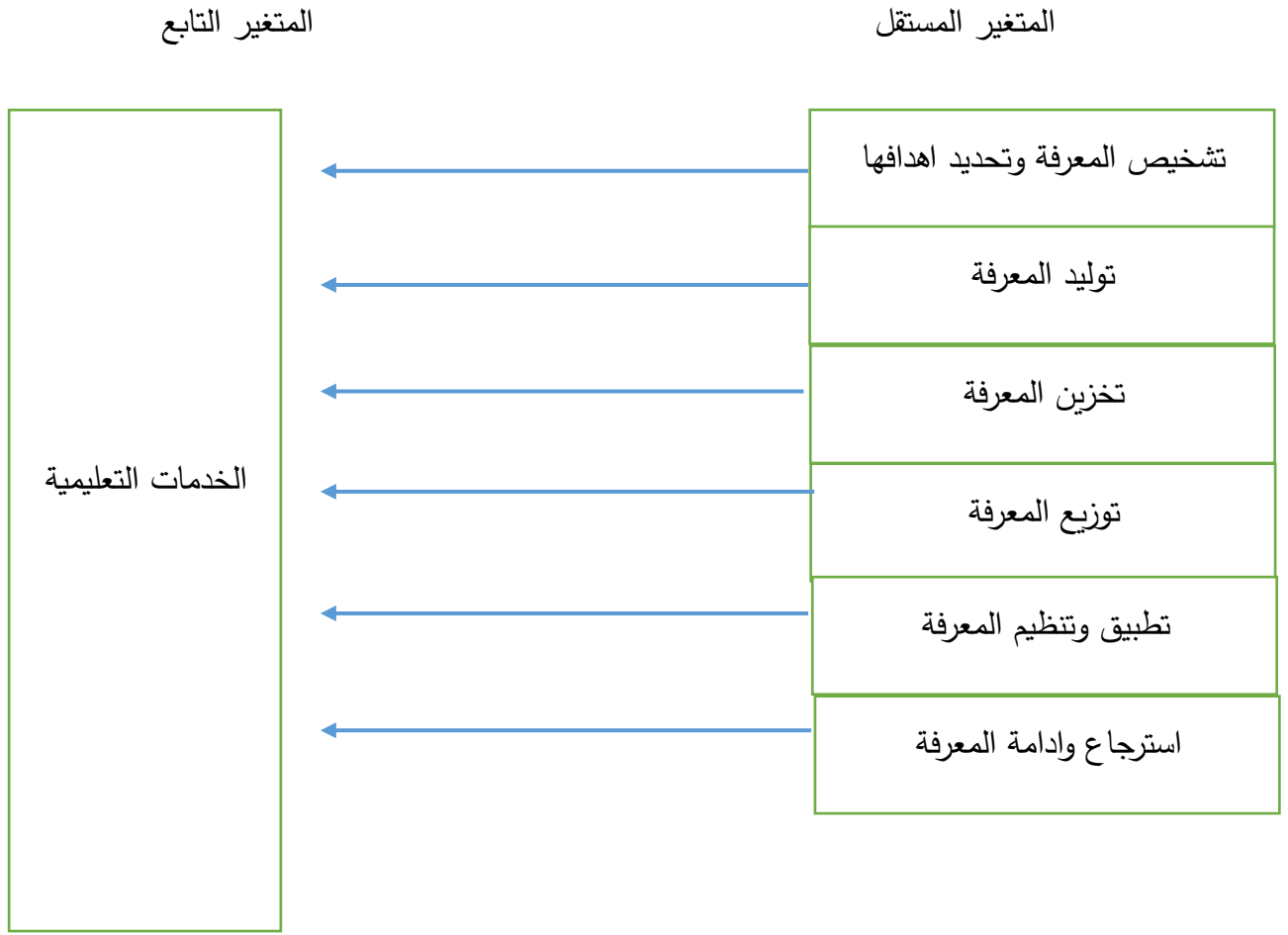
ج. الدراسة الثالثة: إكن لطفي ، تواتي إدريس ، حوشين كمال ، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة 02، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي وواقع ذلك بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة قسنطينة 02؛ وذلك من خلال مدي أهمية تخطيط، إنشاء، تخزين وتوزيع المعرفة بالكلية محل الدراسة وانعكاس ذلك على أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها، حيث طبقت الدراسة على عينة من الأساتذة، معتمدين في ذلك على أداة الاستبيان لمعرفة العلاقة السببية بين المتغيرين (إدارة المعرفة وجودة الخدمة)، من خلال اعتماد البرنامج الإحصائي spss v24، وقد خلصت الدراسة إلى وجود اثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة الخدمات وجميع أبعادها بالكلية محل الدراسة.

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات المذكورة كون أنها تهتم بعمليات إدارة المعرفة من تشخيص وتحديد أهداف المعرفة، توليد، وتخزين وتشارك وتطبيق واسترجاع وادامة المعرفة وقياس أثرها في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة، إذن فهي تختلف عن سابقتها من حيث الاهتمام بمكونات المتغير المستقل في حد ذاته (عمليات إدارة المعرفة) وأثرها في تطوير جودة الخدمات التعليمية، كما تختلف من حيث البعد المكاني والبعد الزمني.

8. هيكل الدراسة: للإلمام بموضوع الدراسة من جميع النواحي ارتأينا أن نقسم الدراسة إلى المحاور التالية:

الشكل رقم (01): أنموذج الافتراضي الدراسة



المصدر : من اعداد الطلبة

الفصل الأول : الاطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية

- I ماهية المعرفة
- II ماهية إدارة المعرفة
- III ماهية جودة الخدمات التعليمية

تعد مؤسسات التعليم العالي حجر الأساس الذي تُبنى عليه طموحات الأمة لمواكبة النمو ، وقد تطورت المعرفة إلى محرك للتقدم الاقتصادي والاجتماعي ، وإذا تم التعامل معها بشكل صحيح ، فهي سلاح فعال في اي منظمة ، بغض النظر عن شكلها أو نشاطها ونتيجة لذلك ، أصبحت إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليمية من الموضوعات الأساسية بين الأكاديميين ، لكونها من بين الأجزاء التأسيسية للنظام التعليمي ، فهي تحدد بشكل رئيسي نوعية الخدمة التعليمية المتقدمة ، وذلك بناء على ما يدركه الباحثون من هذه الجودة وما يمكن أن تحققه من تميز وميزة تنافسية.

و نظراً لأهمية إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية ، سنركز في هذا الفصل على المفاهيم المتعلقة بالموضوعين ، بدءاً بتعريف مفهوم المعرفة وأهميتها وأهدافها وعمليات تطبيق إدارة المعرفة ، وكذلك أبعاد إدارة المعرفة ، ومن ثم الانتقال إلى الخدمات التعليمية من ناحية التعريف والابعاد وفي الأخير سنلقي نظرة على بعض الدراسات السابقة التي نظرت في العاملين وعلاقتهما. ولتسهيل الدراسة قسمنا هذا الفصل إلى:

I- ماهية المعرفة

II- ماهية إدارة المعرفة

III- ماهية جودة الخدمات التعليمية

1. مفهوم المعرفة Knowledge Concept:

تعددت واختلفت التعريفات لمفهوم المعرفة إلا أن الأكثر شيوعاً هو ما يصف المعرفة بأنها: عبارة عن معلومات معالجة ومفهومة، يمكن الاستفادة منها في معالجة المشاكل واتخاذ القرارات والتعامل مع المواقف المختلفة والاستجابة لمتطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة. ولمزيد من التوضيح لمفهوم المعرفة تنطلق من التشريح اللغوي فهي من الأصل عرف، وفسرت المعرفة بإدراك الشيء بواسطة آثاره وخصائصه المحسوسة" ويقال فلان يعرف الله ولا يقال يعلم الله لما كانت معرفة البشر الله تعالى هو تدبر آثاره دون إدراك الذات الالهية:¹

وعرفها (لودن) بأنها الخبرة التي تستخدم في إنتاج السلع والخدمات²، وعرفها (بداركو) بأنها «الحكمة أو الخبرة الهندسية أو الخبرة التسويقية التي يمكن أن تعتبر عاملاً مهم في نجاح الشركات، وهذه الخبرة يمكن بيعها أو استخدامها في تطوير منتج أو خلق منتجات جديدة أو تغيير العمليات الإنتاجية أو أسلوب إدارة المنشآت³ وعرفها أيضاً نجم عبود نجم المعرفة هي الأصل الجديد وهي أحدث عوامل الإنتاج التي يعترف به كمورد أساسي لإنشاء الثروة في الاقتصاد ومصدر أساسي للميزة التنافسية في الإدارة⁴ اما (Drucker, 1993) فعرفها بأنها القدرة على ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة محددة أو إيجاد شيء محدد، وهذه القدرة لا تكون إلا عند البشر ذوي العقول والمهارات الفكرية.⁵

من خلال التعريف اعلاه يتبين ان المعرفة هي مجموعة من المعلومات والخبرات المتراكمة في العقل البشري وتعتبر عاملاً مهماً في نجاح الشركات لتحقيق أهدافها وهي الأصل الفكري ومورد أساسي لإنشاء الثروة الاقتصادية ومصدر تنافسي بين الشركات.

1.1.2. أهمية المعرفة

تبرز أهمية المعرفة المؤسسات الأعمال ليس في المعرفة في حد ذاتها، أما فيما تشكله من إضافة قيمة ليا وكذا في الدور الذي تؤديه في تحول المنظمة إلى الاقتصاد الحديدي المعتمد في المعرفة الذي بات يعرف (باقتصاد المعرفة) ويمكن تحديد أهمية المعرفة من خلال الأمثلة التالية لتأكيد حقيقة أن المعرفة هي العمود الفقري وحجر الأساس لأي مؤسسة⁶

- أسهمت المعرفة في مرونة المؤسسات من خلال دفعها لاعتماد أشكال التنسيق والتصميم والهيكلية وتكون أكثر مرونة
- أتاحت المعرفة المجال للمؤسسة للتركيز على أقسام أكثر إبداعاً وحفرت عمليات البحث والتطوير

1 أحمد محمد ، عثمان آدم، دور إدارة المعرفة والأصول الفكرية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2018، ص 28

2 ابوبكر الهوش، استراتيجية ادارة المعرفة، مصر ، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2016، ص 28 .

3 المرجع نفسه

4 سمية عامر بوران، ادارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة، مركز الكتاب الاكاديمي، الطبعة الاولى، 2016 ، ص 21 .

5 ليث عبد الله الفهيوبي ، إستراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية ، عمان ، الاردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2013، ص 15.

6 محمد فاتح محمود بشير المغربي، ادارة المعرفة، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، 2020، ص 13-14

- والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها.
- أسهمت المعرفة في تحويل المؤسسات إلى مجتمعات معرفة تحدث التغيير الجذري في المنظمة التكيف مع التغيير المتسارع في بيئة الأعمال ولتواجه التعقيد المتزايد فيها وتعد المعرفة الشعرية المصدر الأساسي للقبعة.
- يمكن المؤسسة أن تستفيد من المعرفة ذاتها كسلعة نهائية عبر بيعها والمتاجرة بها واستخدامها لتعديل منتج معين أو لإيجاد منتجات جديدة
- ترشد المعرفة الإدارية مديري المؤسسات إلى كيفية إدارة مؤسساتهم.

1.3. خصائص المعرفة

- نستطيع جمع أكبر عدد من مميزات المعرفة كونها غير مادية أو ملموسة فيما يلي:¹
- تلم المعرفة غير مادية وغير ملموسة، فهي حصيلة امتزاج خفي بين المعلومات والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على الحكم. تتعرض المعرفة للتغيير، أي أنها غير ثابتة وتتغير بتغير المعلومات وغير قابلة للنضوب (الزوال) أي أنها تتجدد وتزداد وتتراكم.
 - المعرفة هي نتاج العلم والتعلم والعمل والخبرة، كما أنها تراكمية، فالتوصل إلى معرفة معينة يمكن أن تقود إلى توليد معرفة جديدة وتستند إلى المعرفة السابقة والتي تمثل أساس توليد معرفة جديدة.
 - إن بائع المعرفة لا يخسرها، مقارنة بين سلعة مادية، كما أن المشتري لا يشتريها أكثر من مرة، حتى وإن تم استخدامها من قبله عدة مرات، وهي سريعة التغيير ما يجعل تكاليف تجديدها قد تكون مرتفعة.

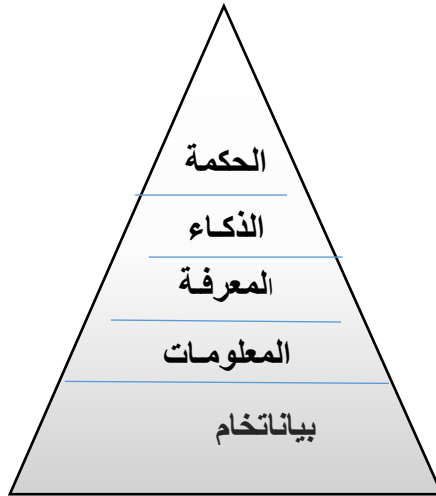
1.4. هرمية المعرفة

إن البيانات عند الباحثين ما هي إلا رموز أو كلات أو حقائق بسيطة متفرقة لم يجر تفسيرها، وهي بحد ذاتها وبصورتها البسيطة تكون قليلة الفائدة، وإن المعلومات هي مجموعة من البيانات ذات معنى يمكن الاستفادة منها، وأن المعرفة ما هي إلا تجميع للمعلومات ذات المعنى ووضعها في نص للوصول إلى فهم يمكن الاستنتاج منه. ولقد وضع هؤلاء الباحثون ديفنورتوسفيبي وكل من سبك وسبيقكرفت الترتيب الهرمي للمعرفة وفق الشكل التالي:²

¹ عائشة شتاتحة ، الأولوية التي يحتلها رأس المال البشري في ظل اقتصاد المعرفة ، عمان ،الأردن ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،2019، ص 18 .

² ابويكر الهوش، مرجع سبق ذكره ، ص 33-34.

الشكل رقم (1): هرمية المعرفة



المصدر :د. ابوبكر الهوش، استراتيجية ادارة المعرفة، مصر ، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2016، ص 34 .
ولتأكيد الفرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة، يمكن بيانه وتصوره من خلال ما يسمى بهرم المعرفة، حيث تم ترتيبها على شكل هرم تبدأ قاعدته بالبيانات، التي تنتج المعلومات، وهي بدورها تنتج المعرفة، ثم تنتج الحكمة من المعرفة كما في الشكل السابق:

2. عناصر المعرفة : Factor of Knowledge

إن المعرفة نتاج لعناصر متعددة أهمها:¹

- **البيانات Data**: وهي مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة، إذ يتم إبرازها وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة
- **المعلومات Information** : وهي بيانات تعطي صفة المصادقية وتقدم لغرض محدد ويتم تطويرها وقد ترقى إلى المعرفة وتأخذ أشكالاً متعددة منها الصوري والكتابي أو المحادثة .
- **القدرات Distinctive** : إذ تحتاج المعرفة إلى قدرات لصنع معلومات من البيانات التي تم الحصول عليها لإمكانية استخدامها والاستفادة منها .
- **الاتجاهات Direction**: وهي التي تدفع الأفراد نحو الرغبة في التفكير والتحليل والتصرف، لذا فهي تحفز الأفراد وتدفعهم للإبداع .

3. أنماط المعرفة:

قدم الباحثون مجموعة من أوراق العمل والبحوث والكتب للتعرف على أنواع المعرفة وكانت أكثر الإشارات للمعرفة الضمنية ثم الواضحة، وفي ما يلي توضيح لأكثر أنماط المعرفة:²

¹ حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة ديالى ، بحث منشور في مجلة الإدارة والاقتصاد ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية، العدد 97 ، المجلد 36 ، 2013 ، ص 21 .

² بحيري شيما، بن قسبية بريكة، اثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين اداء الموارد البشرية،شهادة لنيل الماستر،جامعة المسيلة،كلية العلوم الاقتصادية،تخصص ادارة الاعمال،2020-2021، ص 9-10.

أ- المعرفة الضمنية **Tacit Knowledge**: المعرفة الضمنية تحتوي على معانٍ داخلية ونماذج ذهنية وخبرات وتبصر وشعور حدسي، وهي نوعان: الأول تقني يعود إلى عمق معرفة - كيف أي المعرفة التكنولوجية في الخبرة، والثاني له بعد إدراكي يحتوي على مخطط ذهني ونماذج ذهنية ومعتقدات وإدراكات تقود الأفراد في أفعالهم وسلوكياتهم اليومية، ولعل تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة واضحة هو الذي يصنع الملموس.

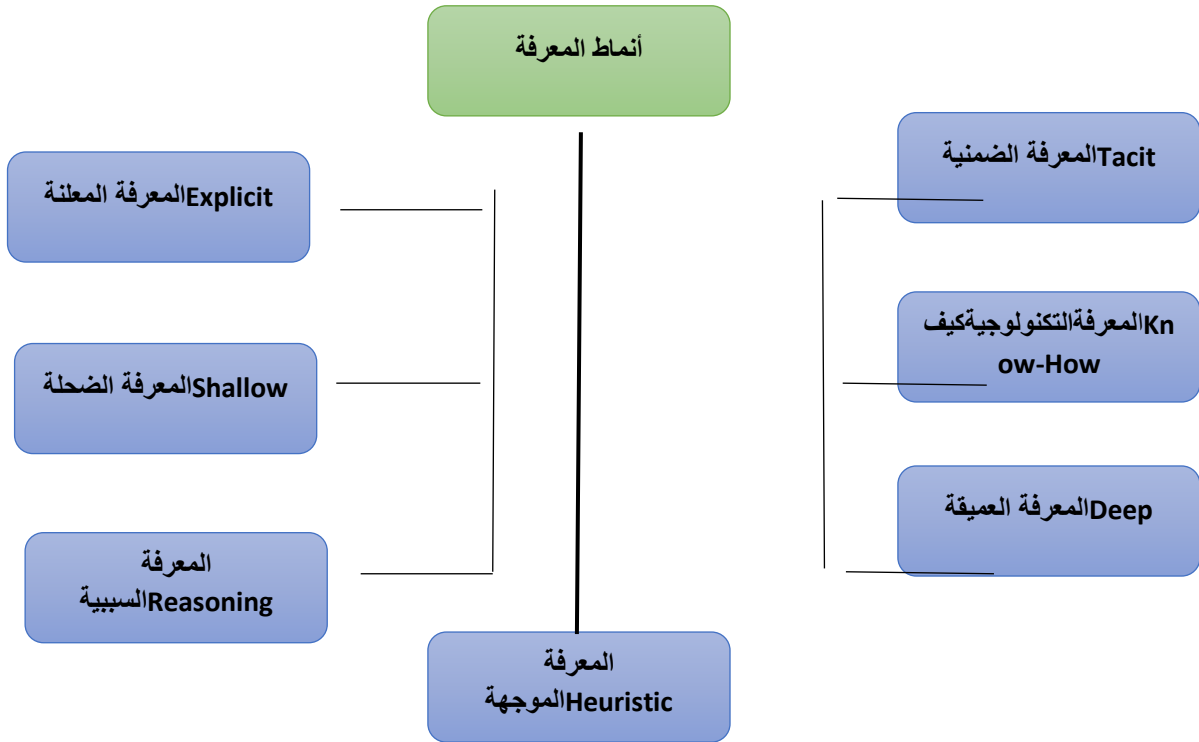
ب. المعرفة الواضحة **Explicit Knowledge**: وهي المعرفة التي يعبر عنها من خلال الحقائق والتعبيرات والرسومات والتصورات ويمكن توثيقها في الورقة أو في الشكل الإلكتروني ويمكن تدويرها، وتسهل المعرفة استمرارية نقل معرفة - كيف، وتخدم الذاكرة التنظيمية وتؤكد اتساق نقلها، كما تؤكد على الممارسات والأساليب الإدارية المتبعة.

ج. المعرفة التكنولوجية **Know-How**: أي معرفة - كيف وهي جزء من المعرفة الضمنية وتعتبر عن البراعة والخبرة والمهارة في العمل.

د. المعرفة الضحلة والمعرفة العميقة: المعرفة الضحلة وتعني الفهم القليل لمؤشرات مساحات المشكلة، ومثال على ذلك، أن يتقدم شخص ما بطلب الحصول على قرض من البنك، وموظف البنك هنا يعتمد في اتخاذ قرار الموافقة من عدمه على راتبه وموجوداته، وبناء على مدى توفر قدر كافٍ من المعلومات يعطيه القرض أو لا يوافق على ذلك، أما المعرفة العميقة فهي التي تتطلب التحليل العميق للموقف المالي للشخص المقترض مثل مؤهله العلمي، معدلات الائتمان المسموح بها، طريقة الدفع، الخ.

هـ. المعرفة السببية والمعرفة الموجهة (الإرشادية) **Heuristic**: المعرفة السببية هي التي تتم بناء على ربط المفاهيم مع بعضها البعض باستخدام طرق الاستنتاج والاستقراء، أما المعرفة الموجهة (المجربة)، فهي المعرفة التي تبنى على أساس عدد سنوات الخبرة في مجال عمل ما، فتصبح دليلاً ومرشداً للسلوك نتيجة للتعلم،

الشكل رقم (02) يوضح أنماط المعرفة الأكثر شيوعا



المصدر: بحيري شيماء، بن قسمية بريكة، اثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، شهادة لنيل الماجستير، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة الأعمال، 2020-2021، ص 10.

II. ماهية إدارة المعرفة

في هذا المطلب سيتم تناول نشأة إدارة المعرفة ومفهومها وأهميتها وأهدافها والعوامل المؤثرة فيها. نشأة وتطور إدارة المعرفة:

تعتبر إدارة المعرفة قديمة وجديدة في نفس الوقت، فقد اهتم الفلاسفة بالكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين، ولكن الاهتمام بعلاقة المعرفة بهيكلية أماكن العمل هي جديدة نسبيا، ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة، ولكن معظمهم كان خلال السنوات القليلة الماضية، ومنذ مطلع التسعينات من القرن المنصرم، في عام 1980 وفي المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي أشار إدوارد فراينوم إلى عبارته الشهيرة Knowledge Power قوة المعرفة، ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه هندسة المعرفة ومع ولادته استحدثت سيرة وظيفية جديدة هي مهندس المعرفة، وفي عام 1997 ظهر حقل آخر، نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو إدارة المعرفة وقد تبع هذا التطور تغيير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع من بينهم: تغيير عنوان مجلة إعادة الأعمال ومعالجة المعرفة وفي النصف

الأخير من التسعينات أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الساخنة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في علم الإدارة.

وقد دفعت أحداث الحادي عشر من أيلول 2001 العديد من المؤسسات إلى إعادة تقييم عملياتها وأعمالها، وقد أصبح لزاما على هذه المؤسسات أن تعيد التفكير في وضع الخطط لمواجهة إمكانية وقوع خسارة جماعية في رأس المال الفكري الذي تمتلكه، فهذه المؤسسات لا يمكن أن تقوم بتنفيذ خططها وبرامجها ومشاريعها بدون وجود الأفراد المتمكنين والشبكات وغير ذلك، وكما يقول Coaches (2003): "أن أحداث 11 أيلول 2001 أكدت أهمية توظيف إدارة المعرفة أو ما يعرف بإدارة ذاكرة المؤسسة من أجل استمرار المؤسسات وبقائها"، ومع الازدياد في الاهتمام بإدارة المعرفة ازداد الإنفاق على هذا الحقل خلال السنوات الأخيرة، حيث أنه قطاع سوقي أخذ بالنمو بسرعة كبيرة. لقد أكد الباحثون في مجال المعرفة أن الاهتمام بإدارة المعرفة مر بثلاث عصور وهي كما يلي:

أ. عصر التنوير: في هذا العصر كان البحث عن المعرفة من أجل التنوير والوصول إلى الحكمة.

ب. العصر الصناعي: وفي هذا العصر كان البحث عن المعرفة لغرض تطبيقها.

ج. عصر المعرفة: وهو عصرنا الحالي، وفيه يسود الاتجاه المتمثل في التعرف على المعرفة وفهمها والتعامل معها على أنها ظاهرة مستقلة تحتاج إلى معالجة متعمقة وإدارة حكيمة، الأمر الذي أدى إلى ظهور إدارة المعرفة كتخصص وحقل دراسي مستقل.¹

1. مفهوم إدارة المعرفة:

إن اهتمام مختلف المنظمات في السنوات الأخيرة بالرأسمال الفكري، أكسب المعرفة قيمة حقيقية تفوقت هما عن مختلف الأصول المادية التي تمتلكها هذه المنظمات، فأصبحت تعتبرها الثروة التي تقود بها نحو التجديد والإبداع لتكسبها القدرة على مواجهة المنافسة الشديدة، والتغيرات المتسارعة في البيئة المحيطة بها.²

فادارة المعرفة: هي تخطيط المعرفة وتنظيمها ومراقبتها وتنسيقها وتوليئها والأمور المتعلقة برأس المال الفكري والعمليات والقدرات، والإمكانات الشخصية والتنظيمية كافة التحقيق كبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في الميزة التنافسية التي تسعى إليها المنظمة بالإضافة إلى العمل على إدامة المعرفة، واستقلالها ونشرها واستثمارها، وتوفير التسهيلات لها من أفراد المعرفة و الحاسبات والشبكات³. وهي كذلك مجموعة من العمليات التي تتم داخل المنظمة، حيث تساعد على إيجاد المعرفة، وتوليئها، واستخدامها، وتنظيمها، ثم المقدره على نشرها وهي التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستثمار المعرفة ضمن مؤسسة ما.⁴

من خلال التعريفات يتضح:

¹أدرشيما، بن قسمة بريكة، اثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، 2020، ص 11.

²بركاني مامة، بوشنافة الصادق، واقع إدارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 9، العدد 2، 2021، ص 499.

³جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة والمعلومات، عمان، دار كنوز المعرفة، 2013، ص 36.

⁴مدحت محمد ابو النصر، ادارة المعرفة والإدارة بالمعرفة، مصر، المجلة العربية للمعلومات وامن المعلومات، العدد 4، 2014، ص 85.

- ان ادارة المعرفة هي الجهة المسؤولة عن جلب وتنظيم وتطبيق الافكار والمعارف داخل المنظمة
- مشاركة المعارف بين الافراد بأدوات واساليب متطورة بطريقة فعالة من اجل الارتقاء بالمنظمة الى الافضل .

1.2. أهمية إدارة المعرفة

تأتي أهمية إدارة المعرفة من دورها فيما يلي:¹

- 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 المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر، بتطبيق المعرفة المتاحة، واستخدامها في التحسين المستمر، وابتكار منتجات وخدمات جديدة.
- تبنى فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية، فإدارة المعرفة أداة لتحفيز المنظمات على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات فتوقعاتهم.
- تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- أداة لاستثمار رأس المال الفكري للمنظمة، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة
- تحديد المعرفة المطلوبة المتوافر منها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها.
- تحفيز المنظمات على تجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- دعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة، بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
- إتاحة الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين هذه المنظمات من تبنى المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.
- تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.

2.2. أهداف إدارة المعرفة:

يتزايد الاهتمام بإدارة المعرفة في المؤسسات، استجابة للمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية لتلك المؤسسات، ومحاولة لإدخال التغيير في اتجاه تحقيق نوع من التكيف مع هذه المتغيرات وقد بين (Anambah et al،2005:67) أهداف إدارة المعرفة بالاتي:²

¹ عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، عمان ، دار المعزز للنشر والتوزيع، 2015، ص 28-29.

² صلاح عبد القادر النعيمي، عامر فدعوس عذيب، دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الإبداعي، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، المجلد 22، العدد 89،

2016، ص5.

- خلق البيئة التنظيمية لتشجيع كل فرد على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين، وتحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها، وإعادة استعمال المعرفة وتعظيمها.
- بناء إمكانيات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال الذكاء البشري، وتحول المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة).

3. أبعاد وأساليب إدارة المعرفة :

تتمثل أبعاد إدارة المعرفة في ثلاثة أبعاد أساسية، هي:¹

أ. البعد التكنولوجي Technologique Dimension

ومن أمثلة هذا البعد محركات البحث، ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي، وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري، والتكنولوجيات المتميزة، والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية، ولذلك فإن المؤسسة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة .

ب. البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة Organisationnel & Logistical Dimension

هذا البعد يعبر عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، ويتعلق بتجديد الطرائق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية

ج. البعد الاجتماعي Social Dimension

هذا البعد يركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد، وبناء جماعات من صناعات المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناعات المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة .

4. متطلبات تطبيق إدارة المعرفة:

تعتبر إدارة المعرفة أحد عناصر النماذج الاهتمام بالحركة التجارية في عصرنا الحاضر، وهناك أعداد متزايدة بشكل سريع من المشاريع تتجه إلى تطبيق إدارة المعرفة، لحصولهم على منافع مؤكدة. ولإدراكهم لأهمية هذه الإدارة الحيوية، فإن الأعمال التجارية تنظر إلى إدارة المعرفة كأحد عوامل النجاح المهمة في المجتمعات المعاصرة الفعالة التي لا حدود لها. وعلى ضوء ذلك، ينبغي على المجتمعات والمؤسسات معرفة وإدراك العناصر الهامة التي تتطلب لتطبيق إدارة المعرفة.

من ناحية أخرى قال Haxel استخدام المعرفة بشكل مبني على أسس سليمة ومنظم هو أحد العوامل الرئيسية التي تحدد نجاح العمل التجاري. والهدف من ذلك هو المشارك إدراك متطلبات تطبيق إدارة المعرفة يؤدي خلق بيئة ثقافية متجانسة تعطي الثقة لهؤلاء الناس المشاركين بالمعلومات وتزيد من تحسين أدائهم.

¹ ايناس أبو بكر الهوش، إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، دار حميثرا للنشر والترجمة ، 2018، ص 56.

أما Finneran قدر الخبراء بأن 90 % من نجاح إدارة المعرفة تتضمن اكتساب المعرفة والتشجيع على المشاركة بها بالمعرفة واستعمالها بشكل سريع وكفاءة أكثر من المنافسين.

هناك عدة متطلبات تساعد المؤسسات على نجاح تطبيق إدارة المعرفة منها على سبيل المثال:¹

- دعم الإدارة العليا لمشروع تطبيق إدارة المعرفة والتزامها المستمر.
- شجيع الموظفين على المشاركة في التدريب والتعليم سواء في داخل المؤسسة أو من خارجها
- توفير بنية تحتية لنظم المعلومات وللمعرفة من أجهزة وموارد بشرية.
- الحث على دوام استمرارية التعليم وكسب الخبرات.
- توفير قنوات متعددة لسهولة انتقال المعرفة.
- جعل خطوط الاتصال مفتوحة بشكل دائم لإمكانية الحصول بسهولة على المعلومات
- خلق معرفة جديدة ونشرها والمشاركة بها.
- توفير مخازن المعرفة الإلكترونية.
- دعم الثقافة لخلق الثقافة التي تساند الابتكار
- انشاء المسئول الرئيسي للمعرفة (CKO Chief knowledge officier)
- تعزيز ودعم عمليات المعرفة (خلق، نشر، المشاركة بالمعرفة).
- تقويض الموظفين. (إعطائهم الثقة بالنفس)
- تحديث الكتابة (تحديث البيانات والمعلومات بشكل مستمر)
- قيود المنظمة) يجب عدم وجود قيود سلبية على الموظفين حتى لا تقودهم إلى الإحباط)
- تخصيص ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع إدارة المعرفة.

5. استراتيجيات ادارة المعرفة

يمكن تحديد أهم استراتيجيات ادارة المعرفة بالاتي:²

- **استراتيجية الاستكشاف:** وبموجبها ينبغي على المنظمة ان تكون اما مكتشفة المكتسبة للمعرفة.
- **استراتيجية الاستغلال:** وبموجب هذه الاستراتيجية تتعدى فيها موارد وقابليات المعرفة متطلبات الموقع التنافسي، وهذا يقدم فرصة لاستغلال تلك المعرفة
- **استراتيجية الدمج:** وبمقتضاها يتم مزج استراتيجية الاستكشاف - الاستغلال مع والتوجهات نحو مصادر المعرفة ليقدم صورة اكثر اكتمالا لاستراتيجية ادارة المعرفة.

عمليات إدارة المعرفة :

¹ سنقوة سمية، عمليات ادارة المعرفة ودورها في تحقيق التعلم التنظيمي ، شهادة لنيل الماستر ، جامعة قسنطينة ، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص ادارة الاعمال ، 2013-2014 ، ص 42-43 .

² عادل مجيد عيدان العادلي ، الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية، عمان ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، 2015 ، ص 98.

ووفق نموذج منظمة (Fraunhofer IPK ، 2000) والذي اعتمده (Heisig ، 2000:114) &Vorbeck) في دراستهما المسحية حول الشركات الأوروبية، فإن إدارة المعرفة تضم تسع عمليات جوهرية، وهي:¹

➤ تشخيص المعرفة: (Knowledge Diagnoses)

تعد عملية التشخيص من أهم التحديات التي تواجه مؤسسات الأعمال، لأن النجاح في مشروع إدارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص، إذ يذكر أن منظمة (AMS) الأمريكية قد واجهت تحدي رئيسي عندما بدأت بتطبيق برامج إدارة المعرفة وهو كيفية تشخيص المعرفة الداخلية لها، فعملية التشخيص أمر حتمي، لأن الهدف منها هو معرفة المؤسسة، وتحديد الأشخاص الحاملين لها، ومواقعهم. اكتشاف

➤ تحديد أهداف المعرفة (Objectives Setting)

تهدف إدارة المعرفة إلى خلق الوضوح حول كل مجال من مجالات عمل الشركة، والمشكلات وعمليات الشركة، وتسهيل الإبداع، والتوجه نحو الزبون، وتسهيل عمليات التخطيط والتنبؤ .

➤ توليد المعرفة: (Knowledge Gene rating)

إن توليد المعرفة هو جهد بشري، ويضم العمليات التالية: الأسر (Capturions)، والشراء (Byng) ، والابتكار (Créatine)، والاكتشاف (Discovering) والامتصاص (Absorbions) والاكْتساب أو الاستحواذ، (Acquirent)

➤ تخزين المعرفة: (Knowledge Shaving)

بات خزن المعرفة والاحتفاظ بها أمر مهم جداً، لاسيما للمؤسسات التي تواجه خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو آخر أو التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل، والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير المؤثرة معهم، أما المؤقتة فتبقى مخزونة في قواعدها، وعملية خزن المعرفة تضم العمليات التالية: الاحتفاظ (Keeling) ، والإدامة (Maintenance) ، والبحث (Search)، والوصول (Access)، والاسترجاع (Retrieval) والمكان (Warehousing)

➤ توزيع المعرفة: (Knowledge Distributing)

تنمو المعرفة وتتعاظم بوصفها موجوداً بزيادة الاستخدام والمشاركة، ويتبادل الأفكار

¹ أحمد الشباب ، عنان أبو حمور ، مفاهيم إدارية معاصرة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014، ص 71-74.

والخبرات والمهارات بين الأشخاص، لذا تسعى المنظمات إلى تشجيع المشاركة وتوزيع المعرفة والتي تشمل: التوزيع والنشر: (Distribution)، والمشاركة (Sharing)، والتدفق (Flow)، والنقل (Transfer)، والتحرك (Moving) .

➤ تطبيق المعرفة: (Knowledge Applying)

إن تطبيق المعرفة يسمح بعمليات التعلم الفردي والجماعي، والتي تؤدي إلى ابتكار معرفة جديدة، ومن هنا جاءت تسمية عمليات إدارة المعرفة بالحلقة المغلقة"، وتشمل هذه الخطوة العمليات التالية: الإستعمال (Use)، وإعادة الإستعمال (Reuse)، والاستفادة (Utilization)

➤ تنظيم المعرفة: (Knowledge Organizing)

إن تنظيم المعرفة عملية في غاية الأهمية، فالأشخاص الذي يستعيدون معرفة غير منظمة غالباً لا يتحقق لهم الوضوح الكافي، مما يؤدي إلى ضعف مساهماتهم في القدرات الإبداعية للمؤسسة، وتشمل هذه الخطوة العمليات التالية: تصنيف المعرفة (Classifying)، وفهرسة أو تبويب (Indexing) والرسم (Mapping) .

➤ استرجاع المعرفة: (Knowledge Retrieval)

إن استرجاع المعرفة عملية ليست سهلة، فهي تعتمد على فاعلية المؤسسة في تنظيم وتبويب تلك المعرفة، وإن الهدف من إدارة المعرفة يكمن في السعي لوضع المعرفة المشتركة للمؤسسة تحت تصرف الموظف في موقع عمله، وبالتالي فإن استرجاع المعرفة واستعمالها يضمن أفضل الممارسات في دعم القرارات وحل المشكلات وأتمته العمل، وتتحقق عملية الاسترجاع عبر استخدام الذكاء الصناعي والتحليل الإحصائي، ومن الأساليب الإحصائية أسلوب العناقيد (Clusters) الذي يرتب البيانات بالطرق التي يريد المستخدمون رؤيتها بها، وهي تشبه طريقة ترتيب المحال التجارية للسلع بحيث تتواجد المعرفة المتشابهة مع بعضها .

➤ إدامة المعرفة: (Knowledge Maintaining)

يشير معنى الإدامة إلى جاهزية المعرفة أي جعلها جاهزة للاستخدام في كل وقت، من خلال المراجعة والإدامة المستمرين، وتشمل هذه الخطوة العمليات التالية: التقطيع (Pruning)، والنمو (Growing)، والتغذية (Nourishing).

6. تحديات إدارة المعرفة: (Knowledge Managements Challenges) :

تكمن أبرز التحديات في إدارة المعرفة ب: انتشار وتكاثر البيانات والمعلومات والمعرفة، والإشراف على الموارد البشرية، ونمو التعقيد بين العناصر والعلاقات والثقافة التنظيمية، ودمج التكنولوجيا بالمعرفة،

وانفجار الابتكار والإشراف عليه، وانتشار مصادر التعليم والإشراف عليها. وتعاني المنظمات من تحديد خاصية مشكلات المشاركة بالمعرفة من حيث:¹

✚ أزمة المعرفة المتوقعة: إن تجهيز المهارة والخبرة الخصوصية، تسبب في أزمة متوقعة، حيث إنها تقيد العمليات التي تشترك بعملية التجهيز.

✚ نسيان أو فقدان ذاكرة المؤسسة: قد تفشل المنظمات بالاحتفاظ بالمعرفة المكتسبة ودروس الماضي وكذلك مغادرة الأشخاص الذين يمتلكون المعرفة، بحيث لا يبق تسجيل قابل للاسترجاع.

✚ إهدار المصادر: تهدر المنظمات مواردها من خلال عدم معرفتها لما تملك من مصادر المعرفة، وكذلك فشلها بتمويل المبادرات الجديدة.

✚ المصطلحات المستخدمة: يجب أن تكون صحيحة ومتماثلة في جميع الإدارات والأقسام لضمان فهم المعرفة بشكل جيد.

✚ المشاركة وإعادة الاستخدام: يجب على المنظمات تقاسم المعرفة وإعادة استخدامها في التطبيقات المختلفة.

✚ إمكانية المنظمة: تقييم قدرة المنظمة في خلق وإبداع المعرفة وتعريفها وعرضها واستخدامها والعمليات الأخرى المتعلقة بها.

7. عوامل نجاح إدارة المعرفة:

حدد (Davenport) مجموعة من العوامل التي يمكن أن تقود النجاح إدارة المعرفة في المؤسسات وهي:²

- التركيز على قيم المؤسسة وأهميتها وضمان الدعم المالي وتوفير قاعدة تقنية وتنظيمية يمكن البناء عليها.
- تبني غاية واضحة ولغة مفهومة لدفع المستخدم للمعرفة للاستفادة القصوى من النظام المعرفي.
- ضمان تعدد القنوات المعرفية لتسهيل عملية نقل المعرفة كون الأفراد(العاملين) لهم طرق مختلفة.
- لتنفيذ الأعمال والتعبير عن أنفسهم.
- تبني طرق تحفيزية كالمكافآت والتميز، لدفع العاملين للمساهمة في إنشاء واستخدام المعرفة المتوفرة.
- ضمان دعم الإدارة العليا التام، وهذه مسألة أساسية لتوفير الموارد اللازمة وتحديد أنواع المعرفة ذات الأهمية لنجاح المؤسسة.

¹ أحمد الشباب ، عنان أبو حمور، مفاهيم إدارية معاصر، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014/03/01، ص 176.

² دحيري الشيماء بن قسمية بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 18-19 .

- وجود هيكل معرفي قياسي مرن قادر على مواكبة طريقة إنجاز الأعمال بالمؤسسة، وتبني ثقافة الصداقة المعرفية التي تقوم على دعم الاستخدام المتبادل للمعرفة.
- تبني عملية تغيير في أساليب وطرق التحفيز لإنشاء ثقافة المشاركة المعرفية وإشاعتها في المؤسسة.

8. معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات :

ترتبط إدارة المعرفة بالعنصر البشري في المؤسسة حيث يعتبر عنصر محوري في تنفيذ هذه الاستراتيجية، حيث يواجه تنقية استراتيجية إدارة المعرفة عدة صعوبات ومشاكل تحد من نجاح تطبيقها، وفيما يلي ستحدد أهم هاته المعوقات ¹:

- ✚ سيطرة الثقافة التي تكبح التشارك في المعرفة
- ✚ عدم دعم الإدارة العليا لإدارة المعرفة
- ✚ الافتقار إلى التكامل بين أنشطة المؤسسة المرتبطة بإدارة المعرفة وبتعزيز التعلم التنظيمي
- ✚ الإدراك الغير كافي الدور إدارة المعرفة وفوائدها
- ✚ الافتقار لفهم مبادرة إدارة المعرفة بشكل صحيح بسبب الاتصال الغير فعال والغير كفاء

III. ماهية جودة الخدمات التعليمية :

1. مفهوم الجودة:

الاتجاه الحالي والحديث لتعريف الجودة هو " المفهوم التكاملي للجودة " الذي يجمع أو يربط بين " جودة المطابقة" وجودة التصميم " و "جودة الاداء" للتأثير المتبادل فيما بينها الذي ينعكس في محصلته النهائية على ما يستعمله العميل (المستهلك او المستعمل) و الذي يترتب عليه موقف العميل الايجابي او السلبي . فقد عرف J.MJuan و زميله الجودة انها : مدى ملائمة المنتج للاستعمال و يعرفها قاموس Oxford : انها درجة التميز و الافضلية ².

من خلال ماسبق اعلاه يتبين أن الجودة هي تلبية احتياجات الجماهير بطريقة تتوافق مع توقعاتهم، ورضاهم التام عن المنتج او الخدمة المقدمة لهم . اي ان المنتج يصلهم بالشكل الصحيح ودون عيوب وفي فترة قصيرة وأداء إحراقي.

1.2. أهمية الجودة :

¹ خميس نفيسة، مجدوب جابرة ، صديقي أمينة ، واقع ممارسة عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، المجلد 3 العدد 02 ، 2019 ، ص52.

² سيد حياة ، حداد بختة ، نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، جامعة زيان عاشور بالجلفة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 6، العدد1، ص 4 .

- للجودة أهمية كبيرة سواء على مستوى المؤسسة أو بالنسبة للزبائن، إذ أنها تمثل أحد العوامل الأساسية المحددة الحجم الطلب على منتجات المؤسسة ويمكن تناول هذه الأهمية كما يلي:¹
- **سمعة المؤسسة:** تستمد المؤسسة شهرتها ومكانتها في السوق من جودة المنتجات التي تقدمها للزبون والخدمات المرافقة لذلك، فإذا أرادت المؤسسة أن تكون لها سمعة جيدة في السوق فما عليها إلا القيام بالتحسين في منتجاتها.
 - **المسؤولية القانونية للجودة:** إن عدم احترام المؤسسات للمواصفات المطلوبة من قبل الدولة أو الجهات الوصية أو المستهلك في المنتجات تؤدي إلى تبعات قانونية وقضائية لما لها من تأثير سلبي على الحياة الاقتصادية والصحية للأفراد والجماعات، ولذا فإن أي مؤسسة صناعية، تجارية أو خدمية تكون مسؤولة قانونيا عن كل ضرر يصيب الزبون جراء استعماله لمنتجات غير مطابقة للمواصفات.
 - **المنافسة العالمية:** تكتسب الجودة أهمية بالغة عند وجود شركات منافسة خاصة من الطراز العالمي كالمؤسسات متعددة الجنسيات والتي تتميز منتجاتها بالجودة والسعر المقبول لدى الزبون، ولهذا على المؤسسات الوطنية تبني مفاهيم إدارية تركز على الجودة في المنتجات المقدمة والخدمات المرتبطة بهما إذا أرادت أن تستمر في نشاطاتها في ظل منافسة عالمية لا ترحم.
 - **حماية الزبون :** إن تطبيق الجودة في مختلف الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة ووضع مواصفات محددة ومعروفة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري خاصة تقليد المنتجات وتعزيز الثقة في منتجات المؤسسة.
 - **التكاليف وحصة السوق:** تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يساعد على اكتشاف الأخطاء والعيوب وتجنب تكاليف إضافية والتقليل من الوقت المخصص لعملية الإنتاج، وبالتالي تخفيض التكلفة النهائية للمنتج وتحقيق هامش ربح معتبر.
- 2. مفهوم الخدمة:**

لقد تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم الخدمة نظرا لتعدد الزوايا التي ينظر إليها فيعرفها فيليب كوتلر Kotler بأنها كل تصرف أو أداء يمكن أن يقدمها طرف إلى طرف آخر، وتكون هذه الخدمة أساسا غير ملموسة ولا ينتج عن انتقالها أي ملكية خاصة على الإطلاق، حيث إنتاج هذه الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون وتعرف أيضا بأنها كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها، وتقدم قيمة مضافة (كالراحة، التسلية، الأمن... الخ)²

¹ محمد خثير، حكيم بن جروة، العلاقة بين المتغيرات الأساسية لنظام إدارة الجودة باستخدام طريقة الجداول التقاطعية، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، العدد 4، المجلد 5، 2019، ص 137-138 .

² حسان بوزيان، مهدي شباركة، الابتكار في الخدمة وأثره على الإحفاظ بالزبون، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، العدد 7، المجلد 2، 2018، ص 468 .

▪ مما سبق اعلاه فالخدمة قد تكون منتجا ماديا اولاً، من طرف الى طرف اخر من اجل تحقيق الارباح.

3. ابعاد جودة الخدمة :

يوضح الجدول رقم أبعاد الجودة الخاصة بالخدمة بما ينسجم مع طبيعة الخدمة المتمثل في عدم الملموسية وغيرها من الخصائص التي تتميز بها عن السلع المادية.¹

الجدول رقم (1): ابعاد جودة الخدمة

أبعاد جودة الخدمة	التوضيح لمعنى كل بعد
Time زمن التسليم	مدى اكتمال كافة جوانب الخدمة. تقديم الخدمة. ومدى الدقة في الالتزام بالموعد المحدد مسبقاً للتسليم.
Completeness الإتمام	- مدى اكتمال كافة جوانب الخدمة.
Consistence التناسق	- مدى التماثل في الخدمة المسلمة لكل عميل
Accuracy الدقة	- مدى إنجاز الخدمة بصورة صحيحة من أول مرة.
Courtesy الكياسة	مدى ترحيب العاملين بكل عميل وللجميع دون تمييز .
Convenience سهولة المنال	- مدى يسر الحصول على الخدمة.
Responsiveness الاستجابة	مدى قيام العاملين على تقديم الخدمة بالتفاعل سريعاً مع ما هو غير متوقع أو خاص لدى العميل .
Tangibles الملموسية	مدى توفر شواهد مادية للخدمة.
Competence الأهلية	مدى توفر المهارات والمعارف والمعدات لتقديم الخدمة.
Security الأمان	- مدى خلو تقديم الخدمة من الأخطار .

المصدر : رعد الطائي ، عيسى قداه، ادارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2020 ، ص 38 .

4. مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

تعد الجودة استراتيجية وميزة تنافسية معا وسبب بقاء واستمرار المنظمات، فهي تمثل إحدى الاستراتيجيات التنافسية التي تستخدمها المنظمات للمحافظة على استمرارها وبقائها في خضم التنافس بين

1 رعد الطائي، عيسى قداه ، ادارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2020، ص 38 .

المنظمات، كما وان مصطلح الجودة ليس ابتكار العصر الحالي بل له جذوره التاريخية، وكلمة الجودة لها العديد من المعاني فمنهم من يعدها التفوق او التميز وهناك من يرى انها خلو الخدمة أو المنتج من العيوب¹ ويمكن تعريف جودة الخدمة التعليمية بأنها "تطابق معايير الجودة المقررة مع توقعات (المستفيد) الطالب، أو تقديم خدمات تعليمية تفوق توقعاته"، أي هي مجموعة مواصفات الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة وهي المحدد الرئيسي لرضا الطالب أو عدم رضاه² عرف (Sefer Ada et al، 2017: 2056) جودة الخدمات التعليمية: بأنها مجموعة من المواصفات والمعايير التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى الخدمة المقدمة، من خلال كل فرد من العاملين بالمنظمة التعليمية وفي كافة جوانب العمل التعليمي والتربوي،³ حين عرف (عبد الرازق، ٢٠١٦، ٢٣) جودة الخدمات التعليمية: بأنها القدرة على التغيير الايجابي المعارف وسلوكيات الطالب باستمرار واطافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الشخصي وبالتالي فإن الجودة تشير الى عملية تحويلية ترقى بالطالب عن طريق تنمية قدراته الفكرية الى مرتبة اعلى تسمح له بالنظرة النقدية لنفسه وخبراته،⁴

مما سبق اعلاه يتضح أن جودة الخدمات التعليمية هي:

- الرفع من مستوى الخدمة المقدمة للطالب وتقديم تغيير ايجابي لمعارف وسلوكياته واطافة قيم جديدة الى معارفهم ونموهم الذاتي من اجل تحقيق اهدافه.

4.2. أبعاد جودة الخدمات التعليمية :

تشير الدراسات إلى ان هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى باراورمان وزملائه حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير (servqual) وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والادراكات، حيث حددوا في البداية عشر أبعاد لقياس جودة الخدمة وهي: الاعتمادية، الأمان، سهولة الوصول، فهم المستهلك، الاتصال، الأشياء الملموسة، الجدارة، سرعة الأداء، التأهيل، اللباقة.

وفي دراسة لاحقة تمكنوا من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد احتوت على اثنتين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد وهذه الابعاد وهي:⁵

¹ حامد كريم الحدراوي، كرار صالح سهيل، بعض عوامل البيئة وأثرها على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد7، العدد2، 2015، ص 56.

² قاسم احمد حنظل، هبة ربيع شران، دور المناة التنظيمية في تعزيز جودة الخدمات التعليمية، مجلة اقتصاديات الاعمال، المجلد الاول، العدد2، 2021، ص 417 .

³ زايدي علي ، عبد الخالق المنزوع، دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، مجلة جامعة البيضاء، المجلد الثاني، العدد 2، 2020، ص 135.

⁴ المرجع نفسه

⁵ حميدي زقاي، صوار يوسف، قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة ، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، العدد 2 ، 2016، ص 117 ..

- العناصر المادية الملموسة **Tangibles**: تتضمن هذه العناصر أربعة متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العامل لمنظمة.
- الاعتمادية **Reliability** : تتضمن خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملاءها، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة لعملائها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.
- سرعة الاستجابة **Responsiveness** : ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.
- الثقة و الأمان **Assurance**: يحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وإمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.
- التعاطف **Empathy**: ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجاتهم، وملاءمة ساعات عمل المنظمة لتتناسب جميع العملاء وحرص المنظمة على العلياء، والدراية الكافية باحتياجاتهم.

وقد تعرض هذا المقياس للعديد من الانتقادات ترتب عنها تقديم عدة دراسات، من أهمها دراسات (Taylor and Cronin, 1992) والتي نتج عنها مقياس جديد سمي مقياس الأداء الفعلي أو ما يسمى اختصاراً بمقياس (servperf) الذي يعد أسلوباً معدياً من المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لمقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة : العناصر الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف .

5. الصعوبات التي تعترض قياس جودة الخدمة التعليمية:

هناك مجموعة من الصعوبات نذكر منها ¹:

- أ- لم ينل موضوع معايير جودة الخدمة التعليمية، الاهتمام الكافي من قبل الباحثين، في المنظمات الخدمية عامة، والجامعات خاصة، وبالتالي لا توجد مؤشرات دقيقة متفق عليها لقياس الجودة، وتكمن الصعوبة خاصة في معرفة نوعية مخرجات الجامعة باعتبارها غير ملموسة.

¹حسن عبد السلام ، علي عمران، دور الميثاق الاخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية، مجلة اقتصاد الاعمال والتجارة، المجلد 2، العدد 4، 2017، ص 28 .

ب- تتميز مخرجات النظام الجامعي من خريجين ومنتوج علمي، بالتعدد والتنوع وعدم التجانس، وهذا يفرض الاعتماد على أعداد كبيرة من المؤشرات والخصائص في قياس الجودة، مما يعني الحاجة للكثير من الوقت والجهد اللذان يتطلبان عملية القياس.

ت- من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها مخرجات الجامعة للمجتمع لأن أعداد كبيرة من تلك المخرجات تبقى دون الاستفادة منها، كحالات عدم التعيين، كما أن فوائد تلك المخرجات لا تأتي مباشرة ولكنها تحتاج لفترات طويلة حتى نعرف مردودها

6. فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي تتضمن ما يلي:¹

- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار و وضوح المسؤوليات.
- الارتقاء بمستوي الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تنعكس على جوانب شخصيتهم.
- زيادة الكفاءة التعليمية و رفع مستوي الأداء لجميع الاكاديميين و الإداريين.
- الوفاء بمتطلبات الطلاب و المجتمع و البحث العلمي و الوصول إلي رضاهم.
- توفير من الجو و التفاهم و العلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين.
- تمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة و التعامل معها من و خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا.
- رفع مستوي الوعي لدي المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
- الترابط و التكامل بين جميع الاكاديميين و الإداريين في الجامعة و العمل بروح الفريق الواحد.
- توفير بيئة عملية مميزة لأعضاء الهيئة التعليمية وللطلاب تطبيق خطط دراسية دائمة التحديث بما ينسجم مع المستجدات العلمية العالمية .
- توفير كافة المستلزمات البشرية والمادية والتنظيمية لضمان حسن سير العملية التعليمية .
- تنمية المهارات التطبيقية للطلبة.
- التشجيع المادي والمعنوي للطلبة المتميزين دراسياً.

7. العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية:

هناك علاقة وثيقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية لكون المتغيرين أحدهما يستند على الآخر، وبعبارة أوضح فإن ادارة المعرفة تحتاج إلى الجودة والجودة تحتاج الى المعرفة، وتظهر هذه العلاقة من خلال النقاط التالية :²

- تساعد عمليات إدارة المعرفة المؤسسات التعليمية على تحسن جودة خدماتها، والتعرف على أدائها.

¹ بياض مصطفى، فردي حماد، تقييم جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي تندوف من وجهة نظر مقدمي الخدمة، مجلة حوليات جامعة بشار في

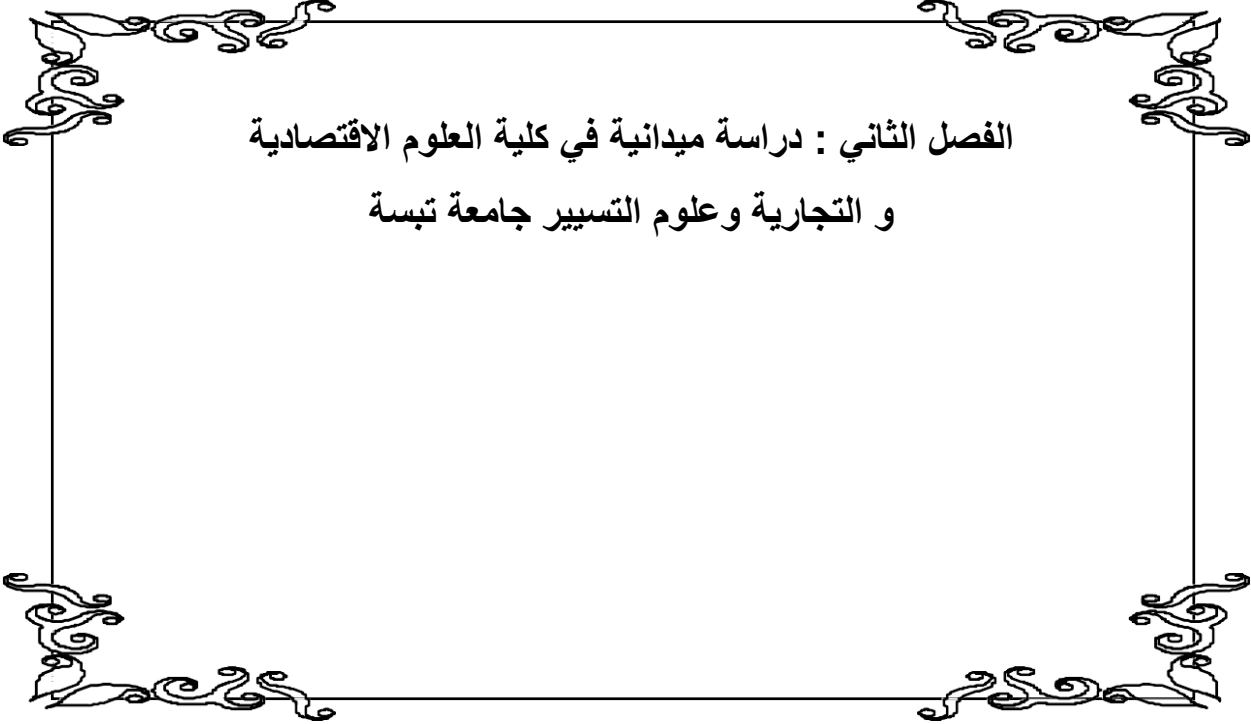
العلوم الاقتصادية، المجلد 3، العدد 1.

² حميدي زقان، رماس محمد أمين، ادارة المعرفة ودورها في ترقية جودة الخدمات التعليمية، مجلة الباحث، المجلد 21، العدد1، ص 337 .

- تساعد عمليات إدارة المعرفة المؤسسات التعليمية على زيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات
- تساعد الموظفين في صنع القرار المتعلق بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل المناسبة.
- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب .
- تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية .

خلاصة

اتضح من الفصل الأول نظرياً أن إدارة المعرفة تلعب دوراً مهماً للمؤسسات التعليمية في تحقيق جودة خدمات التعليم العالي ويرجع ذلك إلى الأهمية الكبيرة والدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي كما تم توضيح مفهوم كل من إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية، وإبراز أهم الأهداف الرئيسية التي تساعد الطالب الاستاذ في قياس وتقييم جودة الخدمات التعليمية (المستثمر)، وتساعد المؤسسة التعليمية على تحقيق التميز عن المؤسسات الأخرى من خلال تحقيق أهدافها وتحسين وتطوير جودتها وجودة مخرجاتها وذلك بتطوير الأسس والجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة. كما يتيح تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي الاستمرارية والحفاظ على جودة خدمات التعليم العالي وتطويرها من خلال العمل على معرفة احتياجاتهم ورغباتهم، وتقديم خدمات تفوق ما يتوقعون الحصول عليه، ومنحهم الثقة من خلال أخذ آرائهم وطلباتهم و التعامل معهم.



الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية
و التجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

تمهيد:

بهدف إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على الجانب التطبيقي سنحاول في هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير وبوضوح هيئة التدريس الخاصة بالكلية بهدف التعرف على واقع إدارة المعرفة فيها وكذلك واقع جودة الخدمات التعليمية، ومدى تأثير عمليات إدارة المعرفة في فعالية وتطوير جودة الخدمات التعليمية وعليه سنتحدث في هذا الفصل عن:

- تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
- منهجية الدراسة.
- عرض وتحليل نتائج الدراسة.

1. تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة

1. تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تعد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جزء لا يتجزأ من جامعة تبسة، ولا زالت لا تتمتع بالاستقلالية المالية التي تسمح لها بوضع الاستراتيجيات والبرامج المستقلة الخاصة بتنمية وتحفيز مواردها البشرية.

- نشأة وتطور كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جاءت نشأة قسم العلوم التجارية عام 1995 لكن سرعان ما توسع القسم وأصبح معهد العلوم التجارية عام 2006، ووفقا للمرسوم التنفيذي رقم 08-09 المؤرخ ب 4 فيفري 2009 الذي أنهى وجود المعاهد وهذا ما أدى إلى إنشاء كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

توفر الكلية حاليا تكوينا لطلبة التدرج ضمن الميدان رقم (206) للعلوم الاقتصادية والعلوم

التجارية وعلوم التسيير وفق خمسة أقسام هي:

قسم التعليم الأساسي: الذي يشمل طلاب السنة الأولى علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية: ويشمل ثلاث تخصصات في الليسانس متمثلة في:

- اقتصاد نقدي وبنكي

- اقتصاد كمي

- اقتصاد وتسيير المؤسسات

وتخصصين ضمن الماستر هما:

- اقتصاد نقدي وبنكي

- اقتصاد كمي

- قسم علوم التسيير : ويشمل تخصصين في الليسانس هما:

- إدارة أعمال

- إدارة مالية

ويشمل تخصص واحد في الماستر هو

- إدارة عموم التجارية: ويشمل تخصص واحد في الليسانس هو:

- تسويق

وتخصصين في الماستر هما:

- تسويق خدمي

- تسويق مصرفي

- قسم المالية والمحاسبة: ويشمل تخصص واحد في الليسانس

- محاسبة ومراجعة

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة

وتخصص واحد في الماستر وهو :

- مالية المؤسسة

كما فتحت الكلية باب التسجيلات في ما بعد التدرج للدكتوراه كلاسيك حيث بلغ عدد المسجلين سنة 06) طلبة، كما تم فتح التأهيل الجامعي على مستوى قسم العلوم الاقتصادية. بلغ عدد المسجلين في مرحلة التدرج خلال العام الجامعي 2016/2017: 3088 طالب يسهر على تكوينهم مئة وثلاثة 103 أساتذة دائمين، حوالي 50 أستاذ مؤقت، 03 أساتذة منتدبين وأستاذ واحد مشارك من مختلف الرتب العلمية والتخصصات.¹

إضافة إلى وجود مكتبة على مستوى الكلية تضم عدة مراجع حسب الجدول الموالي:

جدول رقم (2) : إحصائيات خاصة بمراجع المكتبة

16283	عربية	كل	قاعة المطالعة الخارجية
3153	فرنسية	التخصصات	
2275	عربية	علوم اقتصادية	قاعة المطالعة الداخلية
290	فرنسية		
5452	عربية	علوم تجارية	
210	فرنسية		
3538	عربية	علوم التسيير	
469	فرنسية		
131		المجلات	قاعة
95		القواميس	المذكرات والقواميس
196		الموسوعات	
474			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معلومات من طرف إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة تبسة -

1.2. الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

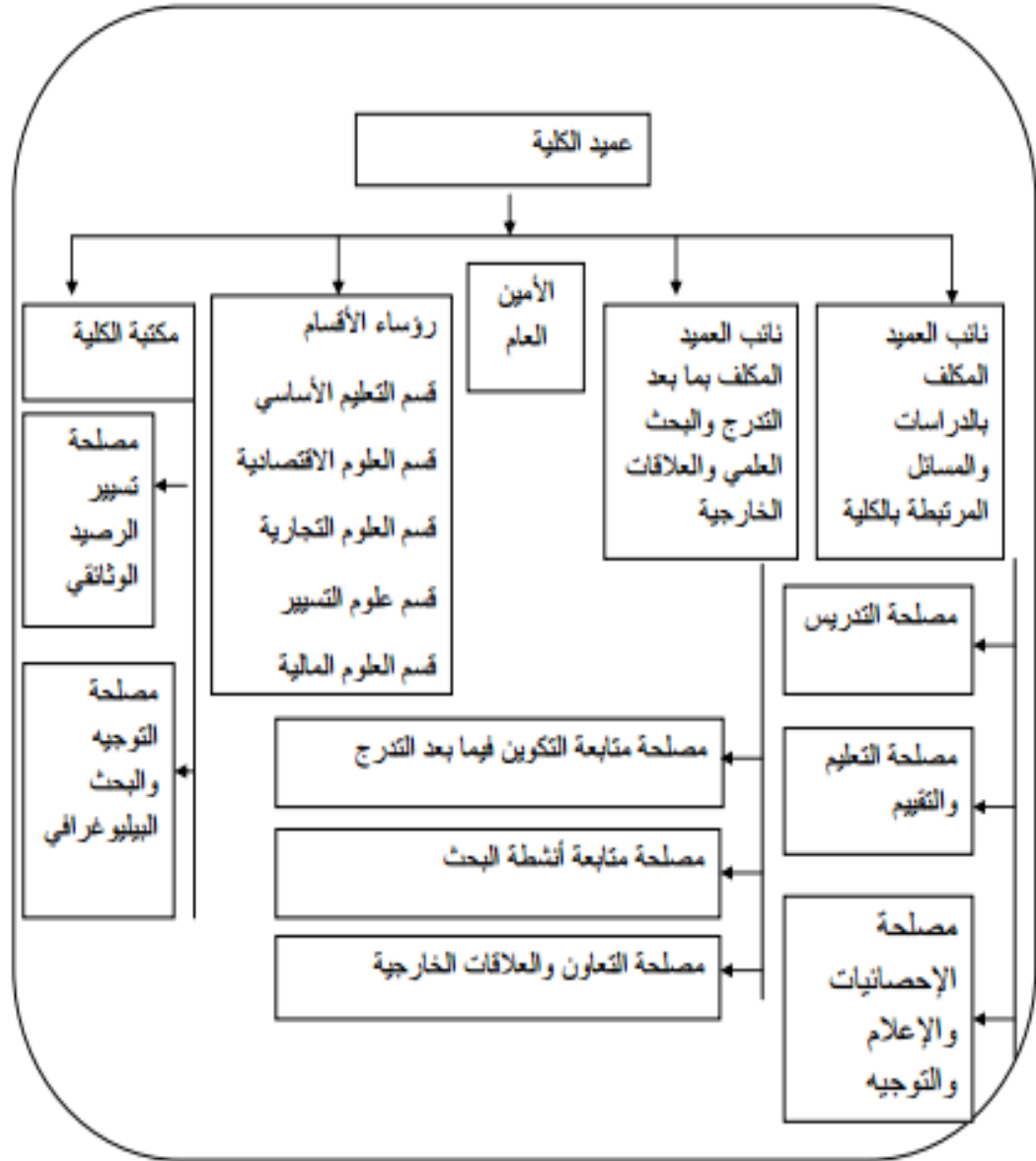
وجداول حوصلة لعدد الأساتذة والطلبة المسجلين للسنة الجامعية.

أولاً: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

لكل مؤسسة مهما كان حجمها أو نوعها هيكل تنظيمي خاص بها، الذي يحدد المهام والمسؤوليات داخلها، وكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير كغيرها من المؤسسات تتميز بوجود هيكل تنظيمي يحدد مختلف المهام والمسؤوليات الوظيفية ليسهل بذلك عمليات الرقابة والمتابعة للوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة، والمخطط الموالي يبين الهيكل التنظيمي للكلية.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلم التجارية وعلوم التسيير



المصدر: من إعداد الباحثين، بناء على معلومات مقدمة من طرف إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلم التجارية التسيير - جامعة تبسة -

ثانيا : جدول رقم (2) حوصلة لعدد الأساتذة والطلبة المسجلين للسنة الجامعية:

2017/2018

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

عدد الطلبة المسجلين بالتخرج حسب الأرقام										
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	الأقسام والتخصصات	عدد المسجلين بطور الليسانس	عدد الطلبة المسجلين بالماستر			عدد الأساتذة الدائمين حسب الرتبة	عدد الأساتذة الدائمين حسب الرتبة			
			السنة الثانية علوم اقتصادية	السنة الثالثة: اقتصاد نقدي وبنكي	السنة الثالثة: اقتصاد كمي		السنة الثالثة: اقتصاد وتسيير مؤسسات	أولى	ثانية	مساعد
	قسم التعليم الأساسي	815	/	أولى	ثانية	أستاذ محاضر (أ)	20	إجمالي عدد الأساتذة المؤقتين للمناسي الأول والثاني		
		135	/	مستر	مستر					
	قسم العلوم الاقتصادية	السنة الثالثة: اقتصاد نقدي وبنكي	83	112	128	مستر اقتصاد نقدي وبنكي	14			
		السنة الثالثة: اقتصاد كمي	38	24	31	مستر اقتصاد كمي				
		السنة الثالثة: اقتصاد وتسيير مؤسسات	35	/	/	أستاذ مساعد (أ)				
		قسم العلوم	97	71	68	تسويق				

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة

					مصرفي		علوم تجارية	التجارية
	10	أستاذ مساعد (ب)	69	72	تسويق الخدمات	57	السنة الثالثة: تسويق	
			47	89	ماستر مالية المؤسسة	100	السنة الثانية: علوم المالية والمحاسبة	قسم العلوم المالية والمحاسبة
91	104	المجموع الكلي	/	/	/	110	السنة الثالثة: محاسبة ومراجعة	
			/	/	/	120	السنة الثانية علوم التسيير	قسم علوم التسيير
			/	/	/	44	السنة الثالثة: إدارة مالية	
			142	164	ماستر إدارة أعمال	112	السنة الثالثة إدارة أعمال	
		37	مجموع المسجلين بطور الماستر			1017	مجموع المسجلين بطور الماستر	مجموع المسجلين بطور الليسانس
								1746

المصدر: من إعداد الباحثين، بناء معلومات مأخوذة من إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة تبسة -

II- منهجية الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى مصادر جمع بيانات الدراسة، ومجتمع و عينة البحث، بالإضافة إلى أساليب التحليل الإحصائي، وكذا إلى مدى ثبات و صدق الاستبانة للوقوف على العلاقة و الأثر بين إدارة المعرفة وأداء الموارد البشرية

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

حيث ستقوم في هذا المطلب بالتعرف على مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة

نظرا لأن موضوع إدارة المعرفة من أهم المواضيع الحديثة التي اهتم بها الباحثون وما مدى تأثيرها على جودة الخدمات التعليمية، فقد تم اختيار هيئة التدريس كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية جامعة- تبسة- والتي يمثل عدد الأساتذة بها 100 أستاذ، ومحاولة معرفة ما إذا كانت الكلية تمتلك إدارة المعرفة وتعمل على تطوير جودة الخدمات التعليمية .

1.2. عينة الدراسة

تم تحديد حجم العينة بطريقة قصدية غير عشوائية إذ تمثل 87% من المجتمع المدروس حيث أن هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة 120 أستاذ وشملت الدراسة 33 أستاذ تم استرجاع 30 استمارة والجدول التالي يوضح تداول الاستمارة:

جدول رقم (04): تحديد حجم عينة الدراسة

عند الاستبيانات	العدد	النسبة%
الموزعة	33	100%
المرفوضة	03	13%
الصالحة التحليل	30	87%

2. طرق جمع البيانات

سيتم في هذا المطلب عرض كل من المصادر التي تم جمع البيانات من خلالها والتعرف على أداة الدراسة

1.2 مصادر جمع بيانات الدراسة:

بهدف تمكن الباحث من تغطية الإطار النظري للدراسة و وضع الفرضيات و تحديد المتغيرات و طرق قياسها، يجد نفسه في مرحلة تحديد مصادر الحصول عن البيانات اللازمة للبحث،ويمكن تقسيم مصادر الحصول على البيانات إلى نوعين هما :

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

- **المصادر الأولية:** هي البيانات التي يقوم الباحث بجمعها لأول مرة من الميدان، باستخدام أدوات و وسائل البحث الميداني المعروفة و الممثلة في الملاحظة و المقابلة و الاستبيان، و تعد هاته الأخيرة من الأدوات الأكثر استخداما لجمع البيانات، من حيث قدرة المستجوبين من عرض مواقفهم بموضوعية و حرية. و قد تم الحصول عليها من خلال تصميم إستبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع البحث، ومن ثم تفرغها، باستخدام الاختبارات و تحليلها باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

- **المصادر الثانوية:** قمنا بمراجعة الكتب و المجلات والدوريات الورقية والإلكترونية، والرسائل الجامعية والمقالات و أوراق البحث المقدمة في الملتقيات و المؤتمرات العلمية المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث، و الهدف من اللجوء إلى المصادر الثانوية هو التعرف على الأسس و الطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات ذات الصلة بموضوع البحث.

2.2. أداة الدراسة:

بعد استقراء العديد من الدراسات السابقة، تم تصميم استبانة خاصة من النوع المقفل كأداة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الإستبانة من قسمين:

- **القسم الأول:** وهو يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وهي: الجنس، السن، الرتبة، سنوات الخبرة)

- **القسم الثاني:** ويحتوي على محورين:

المحور الأول: ويتمثل في متغير ادارة المعرفة ويتضمن على 6 أبعاد وهي: (تشخيص المعرفة وتحديد اهدافها، توليد المعرفة، تخزين المعرفة المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة وتنظيمها، استرجاع المعرفة وادامتها)

المحور الثاني: ويتمثل في المتغير التابع الخدمات التعليمية " وتتضمن 5 ابعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة الموثوقة، لتعاطف) وقد تم الاعتماد على مقياس للإجابة يتراوح من 1 إلى 5 حسب سلم ليكرت الخماسي

- موافق بشدة :5 درجات.

- موافق : 4درجات.

- محايد: 3 درجات

- . غير موافق :2 درجة.

- غير موافق بشدة : 1 درجة

بعد ذلك يتم حساب المتوسط الحسابي ثم يحدد الاتجاه حسب قيم المتوسط كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم (05) : قيم المتوسط المرجح

قيم المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت	درجة التقدير
11.80 - 1]	لا أوافق بشدة	منخفضة جدا
12.60 - 1.80]	لا أوافق	منخفضة
13.40 - 2.60]	محايد	متوسطة
14.20 - 3.40]	موافق	مرتفعة
15 - 4.20]	موافق بشدة	مرتفعة جدا

المصدر من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يتم الحصول على المستويات في الجدول رقم 06 من خلال حساب طول الفترة وهي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5 حيث تمثل 4 عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة، من 2 إلى 3 مسافة، من 3 إلى 4 مسافة، من 4 إلى مسافة)، و تمثل عددا للاختبارات، وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة ويساوي 0.8.

3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات و صدق وثبات الاستبانة.

1.3. لأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

للإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته، تم استخدام برنامج الحجم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من خلال الاعتماد على المقاييس الآتية المبينة فيما يلي:

- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث، حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية اختبار التوزيع الطبيعي ل كولموغروف سميرنوف وشايبيرويك

- معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين المستقل (إدارة المعرفة) والتابع (جودة الخدمات التعليمية).

- تحليل التباين للانحدار: لاختبار مدى ملائمة النموذج المقترح لتمثيل العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة. تحليل الانحدار البسيط: وذلك لاختبار أثر المتغير المستقل المتعلقة بالنموذج المتبني

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة

- معامل الثبات ألفا كرونباخ: وذلك لقياس ثبات أداة البحث.

2.3. صدق وثبات الاستبانة

صدق أداة البحث Validity : (يقصد بصدق الأداة قدرة الإستبانة على قياس المتغيرات التي

صممت لقياسها، وللتحقق من صدق الإستبانة المستخدمة في البحث تعتمد على ما يلي:

أ. صدق المحتوى أو الصدق الظاهر:

للتحقق من صدق محتوى أداة البحث، وللتأكد من أنها تخدم أهدافه، تم عرض الاستبانة على هيئة من المحكمين الأكاديميين - الأساتذة الجامعيين - المختصين في مجال العلوم الاقتصادية و التسيير من جامعة تبسة لدراسة الاستبانة، وإبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة العبارة للمحتوى، وطلب منهم أيضا النظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات، وشموليتها، و محتوى عباراتها، أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة، وتم القيام بدراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم، و أجرينا تعديلات على ضوء توصيات وآراء هيئة التحكيم لتصبح أكثر تحقيقا لأهداف البحث وقد اعتبر أن الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري، وصدق محتوى الأداة.

ب معامل الصدق والثبات ألفا كرونباخ:

بعد إفراغ الاستمارات في برنامج spss تم حساب معامل الصدق الكلي لأداة البحث والذي وصف خصائص عينة الدراسة من خلال الجزء تناول الباحثين خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر،، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة)

- معامل الصدق والثبات ألفا كرونباخ:

الجدول رقم (08):معامل الصدق الكلي	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.899	49

الجدول رقم (07): معامل صدق المحور الثاني	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	25

الجدول رقم (06):معامل صدق المحور الاول	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.906	24

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

بعد إفراغ الاستمارات في برنامج spss تم حساب معامل الصدق الكلي لأداة البحث والذي بلغ (0.900)وهو معامل مرتفع، ومناسب لأغراض هذا البحث، كما نلاحظ أيضا أن جميع معاملات الصدق

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

لمحاور البحث وأبعادها كبيرة ومناسبة لأهداف هذا البحث كلها أكبر من (0,85)، وبهذا يمكننا القول أن جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه، فبلغ المعامل (0.900) بالنسبة لمحور إدارة المعرفة، و(0.904) بالنسبة جودة الخدمات التعليمية .

III- عرض وتحليل نتائج الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما توصل إليه من أدوات الدراسة، إذ هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسه - حيث يحتوي على ثلاث مطالب.

❖ توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الشخصية:

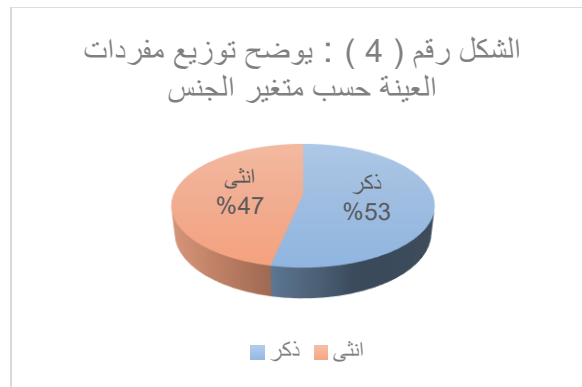
سيتم تحليل عينة البحث المعتمدة من حيث متغير الجنس، العمر، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة. تضمنت الإستبانة مجموعة من الخصائص التي تم دراستها وإسقاطها على عينة البحث والتي تتمثل في الجنس، العمر، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة والتحليل مبين من خلال الجداول التالية:

اولا .حسب متغير الجنس :

الجدول رقم (09) :يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس:

الجنس	العدد	التكرار
ذكر	16	53.3
انثى	14	46.7
Total	30	100.0

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

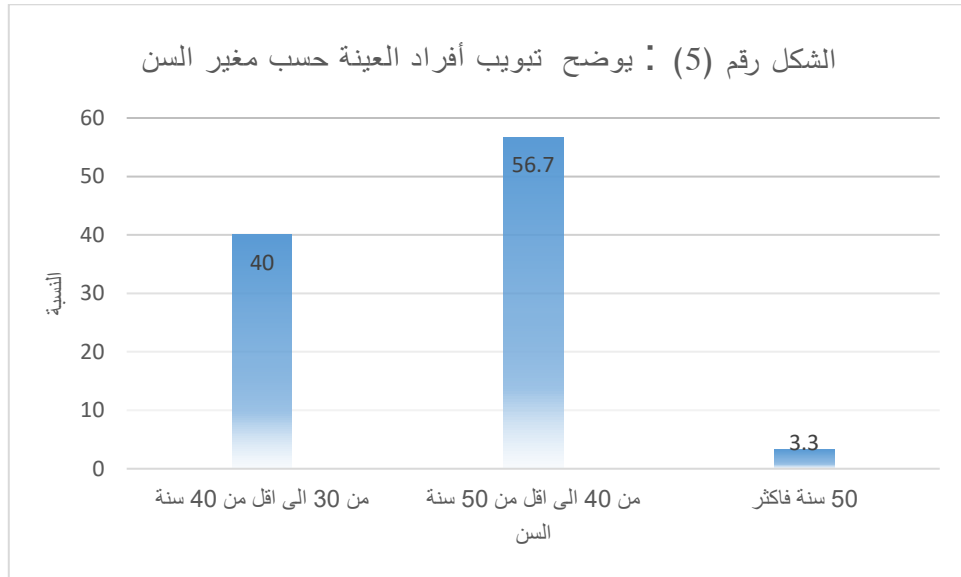
يتضح من خلال الجدول رقم (8) والشكل رقم(3): أن نسبة المبحوثين موزعة بالتساوي تقريبا بين الذكور والإناث وهذا باعتبار العينة قصدية غير عشوائية حيث حاولنا خلق نوع من التكافؤ بين الجنسين لإلغاء كل الاعتبارات المتعلقة بنوع الجنس وحتى تكون الدراسة أكثر دقة

ثانيا: حسب متغير السن

الجدول رقم (10): يوضح تبويب أفراد العينة حسب مغير السن

النسبة	التكرار	السن
40.0	12	من 30 الى اقل من 40 سنة
56.7	17	من 40 الى اقل من 50 سنة
3.3	1	50سنة فاكثر
100.0	30	Total

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يتضح من الشكل رقم (04): أن أغلبية أفراد العينة لتتجاوز أعمارهم بين 40 و 50 سنة بنسبة تفوق 50% هو ما يدل على أن أغلبية الأساتذة في كلية من فئة الشباب.

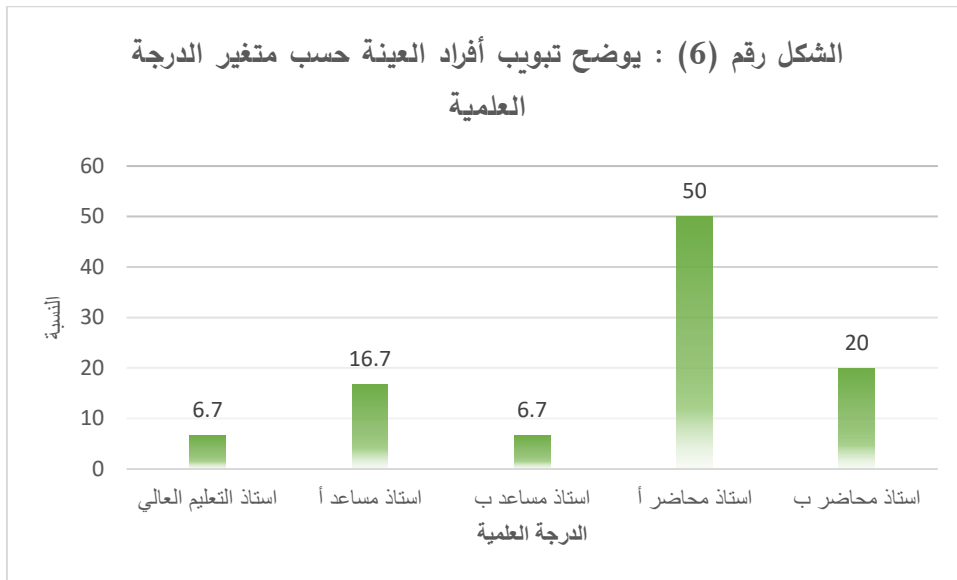
ثالثا: حسب متغير الدرجة العلمية

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

الجدول رقم (11) : يوضح تبويب أفراد العينة حسب متغير الدرجة العلمية

النسبة	التكرار	الدرجة العلمية
6.7	2	استاذ التعليم العالي
16.7	5	استاذ مساعد أ
6.7	2	استاذ مساعد ب
50.0	15	استاذ محاضر أ
20.0	6	استاذ محاضر ب
100.0	30	Total

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ أن اغلب أفراد عينة الدراسة من رتبة أستاذ محاضر (أ) بنسبة 50 %

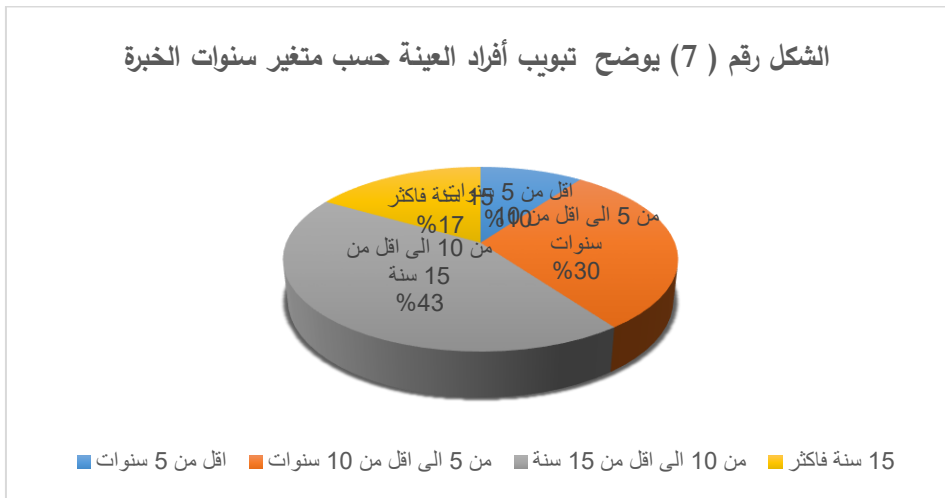
رابعاً: حسب متغير سنوات الخبرة

الجدول رقم (12) يوضح تبويب أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	
10.0	3	اقل من 5 سنوات
30.0	9	من 5 الى اقل من 10 سنوات
43.3	13	من 10 الى اقل من 15 سنة
16.7	5	15 سنة فاكثر
100.0	30	Total

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

الشكل رقم (7) يوضح تبويب أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

رابعاً : تبويب أفراد العينة حسب سنوات الخبرة :الجدول (11) والشكل (6) يظهران توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة، وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، يلاحظ أن عدد الأفراد ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات قدر بـ03 أفراد بنسبة 10%، في حين كان عدد الأفراد ذوي الخبر بين 5 و10 سنوات 9 أفراد، أي بنسبة 30%، بينما عدد الأفراد ذوي المستوى خبرة أكثر من 10 وأقل من 15 سنة فقد قدر عددهم بـ 13 فرداً، أي بنسبة 43.3%، أما الافراد الاكثر من 15

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

سنة قدر ب 5 فرد وبنسبة 16.7 % وهي الفئة من العاملين التي تكون الأكثر ترجيحاً لإدارة المعرفة في تقديرنا.

❖ نتائج تحليل متغيرات الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض وتحليل البيانات الأساسية، والتي تمثل إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج SSPS

اولا : تحليل إجابات أفراد العينة نحو محور إدارة المعرفة

يوضح الجدول الموالي توزيع إجابات الأفراد نحو محور واقع إدارة المعرفة في المؤسسة، وكذلك التوزيع النسبي والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم (13): المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الاساتذة على العبارات المكونة لمحور إدارة المعرفة

النتيجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	عبارات المحور الأول (إدارة المعرفة)	رقم العبارة
منخفض	22	1.00801	2.5333		7	6	13	4	تكرار	توفر الجامعة المعدات اللازمة لإكتشاف المعرفة	1
					23.3	20	43.3	13.3	نسبة (%)		
متوسط	12	0.91287	2.8333		9	8	12	1	تكرار	للجامعة القدرة على اكتشاف العاملين الذين يديرون المعرفة	2
					30	26.7	40	3.3	نسبة (%)		
متوسط	12	0.87428	2.8333		8	10	11	1	تكرار	تستقطب الجامعة المختصين في مجال المعرفة لإدارة أنشطتها	3
					26.7	33.3	36.7	3.3	نسبة (%)		
متوسط	18	0.80230	2.6667		5	11	13	1	تكرار	تعمل الجامعة على تصميم خريطة	4
					16.7	36.7	43.3		نسبة (%)		

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

									للموجودات المعرفية لديها		
متوسط	6	1.06350	3.2000		18	2	8	2	تكرار	5	
					60	6.7	26.7	6.7	نسبة (%)		
متوسط	3	0.95893	3.3333		19	3	7	1	تكرار	6	
					63.3	10	23.3	3.3	نسبة (%)		
متوسط	8	0.96431	3.0333		13	6	10	1	تكرار	7	
					43.3	20	33.3	3.3	نسبة (%)		
متوسط	20	1.03335	2.6333		6	7	13	3	تكرار	8	
					20	23.3	43.3	10	نسبة (%)		
متوسط	10	1.06620	2.9667		14	3	11	2	تكرار	9	
					46.7	10	36.7	6.7	نسبة (%)		
متوسط	8	1.15917	3.0333		1	13	6	6	4	تكرار	10
					3.3	43.3	20	20	13.3	نسبة (%)	
منخفض	23	1.04221	2.5000		7	6	12	5	تكرار	11	
					23.3	20	40	16.7	نسبة (%)		

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

										معرفي متميز	
	17				9	6	12	3	تكرار	يتم الحصول على المعرفة المخزنة من أماكنها المختلفة بسهولة.	12
متوسط		1.02217	2.7000		30	20	40		نسبة (%)		
	7				10	13	4	2		تشجع الجامعة العاملين على التواصل مع بعضهم لتبادل الخبرات والآراء.	13
متوسط		0.93710	3.1333		33.3	43.3	13.3	6.7			
	2				1	19	7	3	1	تتشر الجامعة المستجدات والقرارات من خلال الندوات والمحاضرات وكذلك مواقع التواصل الاجتماعي	14
مرتفع		0.81931	3.4667		3.3	63.3	23.3	10	نسبة (%)		
	3					14	12	4	تكرار	تحرص إدارة الجامعة على نشر المعرفة وتوزيعها داخل أقسامها	15
متوسط		0.71116	3.3333		46.7	40	13.3		نسبة (%)		
	1					19	5	4	1	تساعد شبكات الاتصال والتواصل على نقل وتبادل المعارف بين إدارة الجامعة ومستخدميها	16
متوسط		0.90019	3.5000		63.3	16.7	13.3	3.3	نسبة (%)		
	16				1	5	14	9	2	توفر الجامعة مستلزمات تطبيق المعارف	17
متوسط		0.82768	2.7333		3.3	16.7	46.7	30	نسبة (%)		

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

										والأفكار الجديدة		
متوسط	14	0.92476	2.8000		8	10	10	2	تكرار	تقوم الجامعة بتطبيق المبادرات والبرامج الجديدة	18	
					26.7	33.3	33.3	6.7	نسبة (%)			
متوسط	5	0.89763	3.2333		14	11	3	2	تكرار	يساهم تنظيم المعرفة في تطوير المعارف المتولدة حديثا.	19	
					46.7	36.7	10	6.7	نسبة (%)			
متوسط	11	1.00801	2.5333		5	11	10	3	تكرار	تولي الجامعة أهمية بالغة للتنظيم المعرفي من خلال تثقيف العاملين عليها	20	
					16.7	36.7	33.3	10	نسبة (%)			
متوسط	24	0.92476	2.2000		1	1	7	15	6	تكرار	يجري التحديث المستمر علماالمعارف المخزونة	21
					3.33	3.3	23.3	50	20	نسبة (%)		
متوسط	18	0.84418	2.6667		1	5	12	11	2	تكرار	وجود نظام دائم لصيانة موجوداتالمعرفة والمحافظة عليها	22
					3.3	16.7	40	36.7	6.7	نسبة (%)		
متوسط	15	0.93526	2.7667			8	9	11	2	تكرار	وجود تعليمات واضحة لاسترجاعالمعرفة المخزونة لدى الجامعة	23
						26.7	30	36.7	6.7	نسبة (%)		
متوسط	11	1.04166	2.8667			12	4	12	2		تهتم الجامعة بتطوير معارف مواردها.	24
						40	13.3	40	6.7			
متوسط		0.53368	2.8958								نتيجة محور ادارة المعرفة	

من اعداد الباحثان: بالاعتماد على مخرجات SPSS

وتظهر قراءة التكرارات والمتوسطات الحسابية لكل سؤال على حدا كما يلي:

البند الأول:

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

حصلت العبارة واحد على درجة منخفضة، حيث حلت العبارة على الرتبة الثالثة والعشرون والتي تنص على توفر الجامعة المعدات اللازمة لإكتشاف المعرفة، بمتوسط حسابي **2.5333** والتي تدل على أن الجامعة غير مجهزة بالمعدات اللازمة لاكتشاف المعرفة .

البند الثاني والثالث

حصلت العبارة الثانية والثالثة على درجة متوسط، حيث حلت العبارة على الرتبة الثاني عشر والتي تنص على أن يتوفر لدى أعضاء هيئة التدريس معرفة بالمهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم بأفضل وجه وتستقطب الجامعة المختصين في مجال المعرفة لإدارة أنشطتها، بمتوسط حسابي **2.8333** وهو ما يدل على أن هيئة التدريس تتوفر لها معرفة متوسطة لأداء مهامهم ب والتي تنص على استخدام إدارة الكلية لأساليب متنوعة لتحويل المعلومات إلى معرفة وتوزيعها على الأساتذة بمتوسط حسابي **2.93** وهذا ما يدل على أن إدارة الكلية قليلة الاستخدام للأساليب المتنوعة لتحويل المعلومات إلى معرفة وتوزيعها على الأساتذة.

البند الرابع حصلت العبارة الرابعة على درجة متوسطة، حيث احتلت العبارة المرتبة الثامنة عشر والتي تنص على تعمل الجامعة على تصميم خريطة للموجودات المعرفية لديها بمتوسط حسابي **2.6667** وهذا ما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس لا يقومون بتصميم خريطة للموجودات المعرفية لديهم

- البند الخامس

حصلت العبارة الخامسة على درجة متوسطة، حيث احتلت العبارة على المرتبة السادسة والتي تنص على إستعمال شبكة الانترنت في الوصول إلى المعرفة بالكلية بمتوسط حسابي **3.2000**، وهذا ما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس يدركون مدى مساهمة شبكة الانترنت في الوصول الى المعرفة .

البند السادس

حصلت العبارة السادسة على درجة محايد متوسطة، حيث احتلت العبارة على المرتبة الثالثة والتي تنص على مدى الاعتماد على خبرات ومهارات من المصادر الداخلية للمعرفة بمتوسط حسابي **3.3333**، وهذا ما يدل على أن هيئة التدريس قد يتم الاعتماد على خبرات ومهارات من المصادر الداخلية للمعرف.

البند السابع

حصلت العبارة السابعة على درجة موافقة متوسطة، حيث احتلت العبارة على المرتبة الثامنة والتي تنص على توفر الجامعة تسهيلات مادية ومعنوية للباحثين بمتوسط حسابي **3.0333**، وهذا ما يدل على توفر تسهيلات مادية ومعنوية للباحثين .

البند الثامن

حصلت العبارة الثامنة على درجة موافقة متوسطة، حيث احتلت المرتبة العشرون والتي تنص على تشجيع الجامعة على ابتكار المعرفة من خلال نظام الحوافز والمكافآت. بمتوسط حسابي **2.6333**، وهذا ما يدل على ان ابتكار المعرفة من خلال نضام الحوافز والمكافآت متوسط نوعا ما .

البند التاسع

حصلت العبارة التاسعة على درجة موافقة متوسطة، حيث احتلت العبارة على المرتبة العاشرة والتي تنص على توفر الجامعة أنظمة معلوماتية تستعمل في جمع وتخزين المعلومات والمعارف بمتوسط حسابي **2.9667**، وهذا ما يدل على أن جمع وتخزين المعلومات والمعارف متوسط .

البند العاشر

حصلت العبارة العاشرة على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على المرتبة الثامنة والتي تنص على امتلاك الجامعة قواعد بيانات مزودة بمعلومات حول المستجدات المعرفية بمتوسط حسابي **3.0333**، وهذا ما يدل على ان الجامعة مزودة بمعلومات حول المستجدات المعرفية .

البند الحادي عشر

حصلت العبارة الحادي عشر على درجة متوسط، حيث احتلت العبارة على المرتبة الثالثة والعشرون والتي تنص على مدى اهتمام الجامعة بالأفراد ذوي الخبرة والذين يكتسبون مخزون معرفي متميز بمتوسط حسابي **2.5000**، وهذا ما يدل على أن الكلية لاثهتم بالأفراد ذو الخبرة والذين يكسبون مخزون معرفي متميز .

- البند الثاني عشر

حصلت العبارة الثانية عشر على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على المرتبة السابعة عشر والتي تنص عليتم الحصول على المعرفة المخزنة من أماكنها المختلفة بسهولة. بمتوسط حسابي **2.7000**، والذي يدل على انا ان ادارة المعرفة لاتشجع في الحصول عل المعرفة من اماكن مختلفة.

- البند الثالث عشر

حصلت العبارة الثالثة عشر على درجة موافقة متوسطة، حيث احتلت العبارة على المرتبة السابعة والتي تنص عليتشجع الجامعة العاملين على التواصل مع بعضهم لتبادل الخبرات والآراء. بمتوسط حسابي **3.1333**، وهذا ما يدل على ان الجامعة تشجع العاملين على التواصل مع بعضهم لتبادل الخبرات والآراء .

حصلت العبارة الرابعة عشر

على درجة موافقة متوسطة، حيث احتلت المرتبة الثانية والتي تنص على تنشر الجامعة المستجدات والقرارات من خلال الندوات والمحاضرات وكذلك مواقع التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

3.4667، وهذا ما يدل على ان الجامعة تقوم بعمل جيد من خلال نشر المستندات فيما يخص الدراسة عبر الندوات والمحاضرات وكذلك مواقع التواصل الاجتماعي.

البند الخامس عشر

حصلت العبارة الخامسة عشر على درجة موافقة متوسطة، حيث احتلت العبارة على المرتبة الثالثة والتي تنص على حرص إدارة الجامعة على نشر المعرفة وتوزيعها داخل أقسامها بمتوسط حسابي 3.3333، وهذا ما يدل على حرص ادارة الجامعة على نشر المعرفة وتوزيعها.

البند السادس عشر

حصلت العبارة العاشرة على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على المرتبة الاولى والتي تنص على أن مدى مساعدة شبكات الاتصال والتواصل على نقل وتبادل المعارف بين إدارة الجامعة ومستخدميها بمتوسط حسابي 3.5000، وهذا ما يدل على أن هناك نقل وتبادل للمعارف بين ادارة الجامعة.

- البند السابع عشر

حصلت العبارة الحادي عشر على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على المرتبة السادسة عشر والتي تنص على توفر الجامعة مستلزمات تطبيق المعارف والأفكار الجديدة بمتوسط حسابي 2.7333، وهذا ما يدل على أن الجامعة لاتراعي توفر المستلزمات لتطبيق المعارف والافكار الجديدة .

البند الثامن عشر

حصلت العبارة الثانية عشر على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على المرتبة الرابعة عشر والتي تنص على أن الجامعة تقوم بتطبيق المبادرات والبرامج الجديدة بمتوسط حسابي 2.8000، والذي يدل على أن الكلية لا تقوم بتطبيق المبادرات والبرامج الجديدة .

البند التاسع عشر

حصلت العبارة التاسعة عشر على درجة متوسطة، حيث احتلت العبارة على المرتبة الخامسة والتي تنص على مدى مساهمة تنظيم المعرفة في تطوير المعارف المتولدة حديثا. بمتوسط حسابي 3.2333، وهذا ما يدل على اعتماد الكلية في تنظيم المعارف الحديثة .

البند العشرون

حصلت العبارة عشرون على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على المرتبة الحدي عشر والتي تنص على ان الجامعة اأهمية بالغة للتنظيم المعرفي من خلال تثقيف العاملين عليها بمتوسط حسابي 2.5333، وهذا ما يدل على ان الجامعة لاتفكر في تنظيم المعرفة من خلال تثقيف العاملين عليها.

البند الواحد والعشرون

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

حصلت العبارة الواحد والعشرون على درجة غير متوسطة، حيث احتلت العبارة على المرتبة الرابعة والعشرون والتي تنص على انه يجري التحديث المستمر للمعارف المخزونة بمتوسط حسابي 2.2000، وهذا ما يدل أن لايجري تحديث مستمر للمعارف المخزنة .

البند الثاني والعشرون

البند السادس عشر حصلت العبارة السادسة عشر على درجة موافق، حيث احتلت العبارة على المرتبة الثامنة عشر والتي تنص على وجود نظام دائم لصيانة موجودات المعرفة والمحافظة عليها بمتوسط حسابي 2.6667، وهذا ما يدل على عدم وجود نظام دائم لصيانة موجودات المعرفة

البند الثالث والعشرون

- البند الثالث والعشرون

حصلت العبارة السابعة عشر على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على المرتبة الخامسة عشر والتي تنص على وجود تعليمات واضحة لاسترجاع المعرفة المخزونة لدى الجامعة بمتوسط حسابي 2.7667، وهذا ما يدل على أن الكلية ليست لديها تعليمات لاسترجاع المعرفة المخزنة .

البند الرابع والعشرون

حصلت العبارة الرابعة والعشرون على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على المرتبة الحادي عشر والتي تنص على مدى اهتمام الجامعة بتطوير معارف مواردها. بمتوسط حسابي 3.5000، وهذا ما يدل على أن عدم اهتمام الجامعة بتطوير معارف مواردها.

❖ تحليل إجابات أفراد العينة نحو محور الخدمات التعليمية

الجدول رقم (14): يمثل الانحرافات المعيارية والمتوسطات المرجحية لاستجابات الاساتذة لمحور الخدمات التعليمية

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

مرتفع	0.64130	3.5667	نتيجة بعد سرعة الاستجابة Responsiveness							
مرتفع	0.92476	3.8000	5	19	1	5		تكرار	تلتزم الإدارة بعودتها للاساتذة.	40
			16.7	63.3	3.3	16.7		نسبة (%)		
مرتفع	0.89763	3.7667	4	19	4	2	1	تكرار	أشعر بالأمان أثناء تواجدي بالكلية.	41
			13.3	63.3	13.3	6.7	3.3	نسبة (%)		
مرتفع	0.83666	3.7000	5	13	10	2		تكرار	يحافظ الموظفون على سرية بيانات الاساتذة	42
			16.7	43.3	33.3	6.7		نسبة (%)		
مرتفع	0.80516	3.8000	5	16	7	2		تكرار	سلوك الموظفين يعزز الثقة و الأمان لدالاساتذة	43
			16.7	53.3	23.3	6.7		نسبة (%)		
مرتفع	0.58329	4.0667	6	20	4			تكرار	يتم تقييم أعمال الاساتذة بموضوعية و بدون محاباة	44
			20	66.7	13.3			نسبة (%)		
مرتفع	0.65755	3.8267	نتيجة بعد الثقة و الأمان Assurance							
مرتفع	0.77608	3.8667	6	15	8	1		تكرار	تتعاطف الإدارة مع الاساتذة و تسعى لحل مشاكلهم.	45
			20	50	26.7	3.3		نسبة (%)		
مرتفع	0.69149	3.7333	3	17	9	1		تكرار	تهتم الإدارة بإعداد جداول توقيت في مصلحة الاستاذ.	46
			10	56.7	30	3.3		نسبة (%)		
مرتفع	0.80872	3.6333	4	13	11	2		تكرار	أوقات الامتحانات مناسبة لظروف الاستاذ	47
			13.3	43.3	36.7	6.7		نسبة (%)		
مرتفع	0.71840	4.0333	7	18	4	1		تكرار	تضع الإدارة مصلحة الاستاذ ضمن أولوياتها..	48
			23.3	60	13.3	3.3		نسبة (%)		
مرتفع	0.66868	3.9667	5	20	4	1		تكرار	يأخذ الإدارة بعين الاعتبار ظروف الاستاذ	49
			16.7	66.7	13.3	3.3		نسبة (%)		
مرتفع	0.6544	3.8467	نتيجة بعد التعاطف Empathy							
مرتفع	0.51964	3.5533	نتيجة المحور التابع (الخدمات التعليمية)							

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على مخرجات spss

• **تقييم جودة الخدمة التعليمية العامة من ناحية بعد الملموسية**

نلاحظ من الجدول رقم (13): أن اتجاهات أفراد العينة نحو الفقرات (25-26-) كانت ضمن المجال 1.80 الى 2.60 أي درجة منخفضة والفقرتين (28-29) كانت ضمن المجال 2.61 الى 3.40 أي درجة متوسطة والفقرة 27 كانت ضمن المجال 4.41 الى 4.20 أي درجة مرتفعة ومنه نلاحظ ان متوسط أفراد عينة الدراسة يرون أن الكلية تلتزم بتطبيق بعد الملموسية من ناحية الخدمات المقدمة من طرفها كما نجد أن اعلى متوسط حسابي هو (3.5667) كأعلى درجة بالنسبة للفقرة الثالثة وأضعف متوسط حسابي (2.3000) يمثل الفقرة (2) تتوفر الكلية على كل المرافق الهامة مثل دورات المياه، و المياه الصالحة للشرب بالشكل الكافي. ويبرر ذلك قيمة المتوسط الحسابي الكلي (2.8467) أي درجة متوسطة وأيضا يدل عليه تدني الانحراف المعياري المساوي (0.4967).

• **تقييم جودة الخدمة التعليمية العامة المقدمة من ناحية بعد الاعتمادية**

نلاحظ من الجدول رقم (13): أن اتجاهات افراد العينة نحو الفقرات (30-31-32-33-34) كانت ضمن المجال 3.41 الى 4.20 أي درجة مرتفعة وهذا يدل أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن الكلية تلتزم بتطبيق بعد الاعتمادية بشكل مرتفع من ناحية الخدمات التعليمية من طرف الكلية كما نجد أن أعلى متوسط (3.83) كأعلى درجة بالنسبة للفقرات التي يحتويها بعد الاعتمادية والتي تمنح الدرجة المرتفعة نوعا ما في تقديم الأستاذ الخدمة التعليمية بشكل صحيح. و اضعف متوسط (3.4667) يمثل الفقرة الثامنة حول الحرص على حل مشاكل الاساتذة المختلفة وتفسر هذه النتائج الاهتمام الكافي في أغلب جوانب بعد الاعتمادية من طرف موظفي وعمال الكلية لهذا الجانب وما يبرر ذلك المتوسط الحسابي الكلي لبعدها الاعتمادية (3.6800) أي درجة مرتفعة وتدني الانحراف المعياري المساوي ل(0.67793).

• **تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من ناحية بعد الاستجابة:**

نلاحظ من الجدول رقم (13): أن اتجاهات أفراد العينة نحو الفقرات (35-36-37-38-39) كانت ضمن المجال 3.41 الى 4.20 أي جميع الفقرات درجة مرتفعة وهذا يشير أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن الكلية ل تلتزم بتطبيق بعد الاستجابة بشكل عالي من ناحية الخدمات المقدمة من طرف الكلية كما نجد أن أعلى متوسط (3.6667) كأعلى درجة بالنسبة للفقرة التي يحتويها بعد الاستجابة والتي تمنح الدرجة المرتفعة مما يدل على ان هناك استعداد دائم من طرف الإدارة للتعاون مع الاساتذة لحل مشكلاتهم المحتملة. وأضعف متوسط (3.4000) يمثل الفقرة السابعة والثلاثون حول سرعة الجامعة في تقديم الخدمات النتائج بأن الجامعة تعطي اهتماما كافيا لهذا الجانب حيث

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

بلغت قيمة المتوسط الحسابي الكلي لبعد الاستجابة (3.5667) درجة متوسطة وانحراف معياري يساوي (0.65755).

• تقييم جودة الخدمة التعليمية العامة المقدمة من ناحية بعد الأمان

إن الملاحظ من الجدول رقم (13) أن اتجاهات أفراد العينة نحو الفقرتين (40-41-42-43-44) كانت ضمن المجال 3.41 الى 4.20 لجميع الفقرات أي درجة مرتفعة وهذا يدل أن غالبية أفراد العينة يرون أن الكلية تلتزم بتطبيق بعد الأمان بشكل عالي من ناحية الخدمات المقدمة من طرف الكلية كما نجد أن أعلى متوسط حسابي (4.0667) كأعلى درجة بالنسبة للفقرة التي يحتويها بعد الأمان والتي تمنح الدرجة المرتفعة على انه يتم تقييم أعمال الاساتذة بموضوعية و بدون محاباة وأضعف متوسط (3.7000) يمثل الفقرة اثنين واربعون حول يحافظ الموظفون على سرية بيانات الاساتذة وتفسر هذه النتائج الاهتمام الكافي من طرف ادارة والموظفين للكلية لهذا الجانب ويبرر ذلك المتوسط الحسابي الكلي لبعد الأمان (3.8267) أي درجة مرتفعة كما يدل عليه تدني الانحراف المعياري المساوي ل(0.65755).

• تقييم جودة الخدمة التعليمية العامة المقدمة من ناحية بعد التعاطف

إن الملاحظ من الجدول رقم (13): أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو الفقرات (45-46-47-48-49) كانت ضمن المجال 3.41 الى 4.20 أي درجة مرتفعة وهذا يدل أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن الكلية تلتزم بالقدر الكافي بتطبيق بعد التعاطف بشكل عالي من ناحية الخدمات التعليمية المقدمة من طرفها كما نجد أن أعلى متوسط (4.0333) كأعلى درجة بالنسبة للفقرة الثامنة والاربعون حول تضع الإدارة مصلحة الاستاذ ضمن أولوياتها. وأضعف متوسط (3.6333) يمثل الفقرة (47) حول أوقات الامتحانات مناسبة لظروف الاستاذ وتفسر هذه النتائج الاهتمام الكبير من طرف اساتذة الكية لهذا الجانب ويبرر ذلك قيمة المتوسط الحسابي الكلي لبعد التعاطف (3.8467) أي درجة مرتفعة كما يدل عليه تدني الانحراف المعياري المساوي ل(0.6544).

3- عرض تقييم متغيرات الدراسة

❖ اختبار التوزيع الطبيعي: اختبار كولمجروف - سمرنوف :

قبل البدء في عملية تحليل البيانات وجب التأكد من شرط التوزيع الطبيعي لهذه الأخيرة لان كل الاختبارات المعلمية تشترط التوزيع الطبيعي للبيانات يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي فإذا كانت القيمة الاحتمالية . sig أقل من أو تساوى مستوى الدلالة الذي يحدده الباحث عادة 5%، فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والعكس صحيح، و يوضح الجدول الموالي نتائج ذلك الاختبار حيث أن باستخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro-Wilk تبين أن القيمة الاحتمالية sig كانت أكبر من مستوى الدلالة أو

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

المعنوية 0.05- «، وهذا ما يدل على أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار المحورين:

الجدول رقم 15: اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول إدارة المعرفة						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	القيمة الاحصائية المحسوبة	درجة الحرية	Sig.	القيمة الاحصائية المحسوبة	درجة الحرية	Sig.
المحور 1	.137	30	.155	.958	30	.267
a. Lilliefors Significance Correction						

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

الجدول رقم 16: اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني الخدمات التعليمية						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	القيمة الاحصائية المحسوبة	درجة الحرية	Sig.	القيمة الاحصائية المحسوبة	درجة الحرية	Sig.
المحور 2	.174	30	.020	.954	30	.217
a. Lilliefors Significance Correction						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة

ثانيا : تحليل النتائج مناقشة الفرضيات

سيتم من خلال هذا الفرع تحليل إجابات هيئة التدريس بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة وذلك المعرفة مدى صدق الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة حيث اعتمدنا في اختيار الفرضيات

على أسلوب إحصائي والمتمثل في معامل ارتباط بيرسون وأسلوب قياس والمتمثل في الانحدار البسيط وذلك لزيادة دقة النتائج والتأكد من مستوى صدقها

الطريقة الاولى : طريقة معاملا ارتباط بيرسون

▪ **الفرضية الرئيسية:** وجود علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى الثقة 5% بين متغيري إدارة

المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية

• اختبار الارتباط بين إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية

الجدول رقم 17 : اختبار ارتباط بيرسون بين المحور الاول والمحور الاول			
		المحور الثاني	المحور الاول
المحور الثاني	ارتباط بيرسون	1	.144
	Sig. الاحتمال		.448
	N حجم العينة	30	30
المحور الاول	ارتباط بيرسون	.144	1
	Sig. الاحتمال	.448	
	N حجم العينة	30	30

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.448

من خلال الجدول رقم (20) الذي يظهر معامل ارتباط بيرسون الخاص بمتغيرات الدراسة حيث نجد أن معامل الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة و الخدمات التعليمية قد بلغ 0.144 بصفة طردية تكاد تكون ضعيفة جدا، كما أن قيمة مستوى المعنوية Sig أكبر من 0.05 ($0.448 < 0.05$) على هذا الاساس نقبل الفرضية الصفرية H 0 ونرفض الفرضية البديلة H 1 التي تفترض انه توجد علاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير -جامعة تبسة-.

▪ **الفرضية الفرعية**

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

- الفرضية الاولى
- الفرضية الثانية
- الفرضية الثالثة
- الفرضية الرابعة
- الفرضية الخامسة
- الفرضية السادسة

اختبار الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة وأبعاد جودة الخدمات التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الموثوقية) في الكلية، كل على حدا باستخدام معامل ارتباط

بيرسون:

الجدول رقم (18) : : اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الاول والمحور الثاني			
بعد 1	المحور الثاني		
1	.163	ارتباط بيرسون	البعد 1
	.389	Sig. الاحتمال	
30	30	Nحجم العينة	
.163	1	ارتباط بيرسون	المحور 2
.389		Sig. الاحتمال	
30	30	Nحجم العينة	
الجدول رقم 19 : اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الثاني والمحور الثاني			
بعد 2	المحور الثاني		
1	.001	ارتباط بيرسون	البعد 2
	.996	Sig. الاحتمال	
30	30	Nحجم العينة	
.001	1	ارتباط بيرسون	المحور 2
.996		Sig. الاحتمال	
30	30	Nحجم العينة	
الجدول رقم 20 : اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الثالث والمحور الثاني			
بعد 3	المحور الثاني		
1	-.012-	ارتباط بيرسون	البعد 3
	.949	Sig. الاحتمال	
30	30	Nحجم العينة	
-.012-	1	ارتباط بيرسون	المحور 2
.949		Sig. الاحتمال	

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

30	30	Nحجم العينة	
الجدول رقم 21 : ارتباط بيرسون بين البعد الرابع والمحور الثاني			
بعد4	المحور الثاني		
1	.393*	ارتباط بيرسون	البعد 4
	.032	Sig.الاحتمال	
30	30	Nحجم العينة	
.393*	1	ارتباط بيرسون	المحور2
.032		Sig.الاحتمال	
30	30	Nحجم العينة	
Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).احتمالية عند مستوى معنوية0.05			
الجدول رقم 22:اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الخامس والمحور الثاني			
بعد5	المحور الثاني		
1	.154	ارتباط بيرسون	البعد5
	.417	Sig.الاحتمال	
30	30	Nحجم العينة	
.154	1	ارتباط بيرسون	المحور2
.417		Sig.الاحتمال	
30	30	Nحجم العينة	
الجدول رقم 23 :اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الخامس والمحور الثاني			
بعد6	المحور الثاني		
1	.035	ارتباط بيرسون	بعد6
	.855	Sig.الاحتمال	
30	30	Nحجم العينة	
.035	1	ارتباط بيرسون	المحور الثاني
.855		Sig.الاحتمال	
30	30	Nحجم العينة	

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

❖ نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 أن : مستوى المعنوية: Sig=0.389

إتخاذ القرار: بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) اكبر من مستوى الدلالة 0.05 = « فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

النتيجة: لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين تشخيص المعرفة وتحديد اهدافها وجودة الخدمات التعليمية .

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

التفسير : هناك علاقة طردية ضعيفة جدا بين تشخيص المعرفة وجودة الخدمات التعليمية حيث كلما زاد عمليات اداة المعرفة رادت ملموسية لدى الكلية.
الدلالة العملية: بما أن قيمة $r = 0.163^*$ فإن هذا يعني أن هناك تأثير ضعيفة جدا لادارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية.

❖ **نلاحظ من خلال الجدول رقم 18 أن: مستوى المعنوية: Sig=0.996**

إتخاذ القرار : بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) اكبر من مستوى الدلالة $0.05 =$ « فإننا نقبل الفرض الصفري و نرفض الفرض البديل.

النتيجة: لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة و جودة الخدمات التعليمية.
التفسير : هناك علاقة طردية ضعيفة جدا بين عملية توليد المعرفة وجودة الخدمات التعليمية، حيث كلما زادت عملية توليد المعرفة رادت جودة الخدمات لدى الكلية .
الدلالة العملية: بما أن قيمة $r = 0.001$ فإن هذا يعني أن هناك تأثير ضعيفة جدا لادارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية.

❖ **نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 أن: مستوى المعنوية: Sig=0.949**

إتخاذ القرار : بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة $0.05 =$ « فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

النتيجة: لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وبعد الاستجابة .
التفسير : هناك علاقة عكسية ضعيفة جدا بين عملية تخزين المعرفة وجودة الخدمات التعليمية ، حيث كلما نقصت تخزين المعرفة نقصتجودة الخدمات التعليمية لدى الكلية.
الدلالة العملية: بما أن قيمة $r = -0.012$ فإن هذا يعني أن هناك تأثير ضعيفة جدا بين ادارة المرفة و جودة الخدمات التعليمية .

❖ **نلاحظ من خلال الجدول رقم 20 أن: مستوى المعنوية: Sig=0.032**

إتخاذ القرار : بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) اقل من مستوى الدلالة $0.05 =$ « فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل.

النتيجة: توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة وجودة الخدمات التعليمية .
التفسير : هناك علاقة طردية ضعيفة بين توزيع المعرفة وجودة الخدمات العلمية، حيث كلما زادة اداة المعرفة نقصت الثقة والامان لدى الكلية.
الدلالة العملية: بما أن قيمة $r = 0.393$ فإن هذا يعني أن هناك تأثير ضعيف بين لادارة المعرفة على وجودة الخدمات التعليمية.

❖ **نلاحظ من خلال الجدول رقم 21 أن: مستوى المعنوية: Sig=0.417**

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

إتخاذ القرار : بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة $0.05 =$ « فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

النتيجة: لاتوجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين (تطبيق المعرفة وتنظيمها) وجودة الخدمات التعليمية.

التفسير : هناك علاقة طردية ضعيفة جدا بين (تطبيق المعرفة وتنظيمها) وجودة الخدمات التعليمية، حيث كلما زادة تطبيق المعرفة زادت التعاطف لدى الكلية.

الدلالة العملية: بما أن قيمة $r = 0.154$ فإن هذا يعني أن هناك تأثير ضعيف جدا لتطبيق المعرفة على جودة الخدمات التعليمية.

❖ نلاحظ من خلال الجدول رقم 22 أن: مستوى المعنوية: $Sig=0.035$

إتخاذ القرار : بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) اقل من مستوى الدلالة $0.05 =$ « فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل.

النتيجة: توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين (استرجاع المعرفة وادامتها) وجودة الخدمات التعليمية.

التفسير : هناك علاقة طردية ضعيفة جدا بين (استرجاع المعرفة وادامتها) على جودة الخدمات التعليمية، حيث كلما زادة تطبيق المعرفة زادت التعاطف لدى الكلية.

الدلالة العملية: بما أن قيمة $r = 0.855$ فإن هذا يعني أن هناك تأثير قوي لاسترجاع المعرفة وادامتها على جودة الخدمات التعليمية

1.3 الطريقة الثانية: اختيار الفرضية الرئيسية بطريقة الانحدار البسيط

1-تكوين نموذج الدراسة:

من خلال المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة والمشار إليها في الاستبيان اتضح أن الاتجاه العام لنموذج الدراسة لا يمثل علاقة خطية وذلك بناء على تحليل التباين لاختيار ANOVA المدرج في الجدول الموالي

الجدول رقم (24) : تحليل التباين للانحدار ^a ANOVA						
	Model	مربعات البواقي	Dfدرجة الحرية	Mean Square	الاحصائية المحسوبة	Sig.
1	Regression	.130	1	.130	.593	.448 ^b
	Residual	6.153	28	.220		
	Total	6.283	29			
a. Dependent Variable: الخدمات التعليمية						
b. Predictors: (Constant) ادارة المعرفة ل						

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة

من خلال الجدول رقم(23): يمكن استنتاج ما يلي

قيمة فيشر المحسوبة $f=0.593$ القيم الاحتمالية الخاصة بها $Sig=0.448^b$ وبالتالي نرفض الفرض البديل القائل بأن عمليات إدارة المعرفة تؤثر على الخدمات التعليمية ونقبل الفرضية الصفرية. كما يمكن استنتاج أن العلاقة خطية بين المتغير التابع والمتغير المستقل

الجدول رقم(25): تقدير نموذج الانحدار باستخدام الانحدار البسيط						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	إحصائية ستودنت	القيمة الاحتمالية
1	(Constant)	3.238	.480		6.745	.000
	المحور الثابت					
	المحور الاول	.126	.163	.144	.770	.448

a. Dependent Variable: 2 المتغير التابع: المحور

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

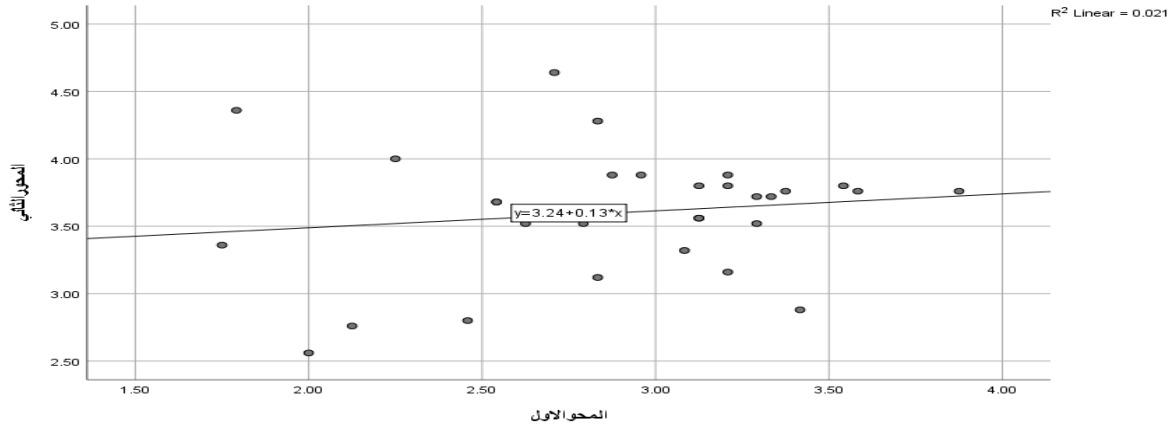
المعادلة الخطية للنموذج :

$$Y=2.39+ 0.42 * X$$

معنوية المعلمات من خلال الجدول الأول يتضح أن المعلمتين (معلمة الثابت والمعلمة المرتبطة بالمتغير المستقل) معنويتان عند مستوى الدلالة 5% وهذا لأن قيمة الاحتمال الخاصة بالمعلمتين على التوالي تساوي إلى : 0.000 و 0.448 وبالتالي نرفض الفرض البديل لإحصائية ستودنت القائل بان المعلمتين معنويتان وان إدارة المعرفة تساهم بشكل أساسي في تطوير جودة الخدمات التعليمية

الشكل رقم (8): يوضح تقدير نموذج الانحدار باستخدام الانحدار البسيط

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة



المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم: (26) معامل التحديد الخاص بالنموذج				
Mo del	معام R الارتباط	معام ² R التحديد	معامل التحديد المصحح	الانحراف المعياري للاخطاء التقديرية
1	.144 ^a	.021	-.014-	.46877
المحور الاول. Predictors: (Constant),				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss من خلال الجدول رقم 19: يمكن التأكد من وجود علاقة عكسية ضعيفة جدا بين المتغيرين بالإضافة إلى أن معامل التحديد $R^2=0.021$ أي أن المتغير المستقل يساهم في تفسير المتغير التابع عند مستوى معنوية 5% بنسبة تقارب 2.1%. ومن خلال كل ما سبق يمكن الجزم بعدم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع وهو تطوير جودة الخدمات التعليمية والمتغير المستقل وعمليات ادارة المعرفة وهو ما يؤكد نتائج العلاقة الارتباطية لبيرسون

خلاصة

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة تيسة

من خلال ماسبق يمكن القول أن هذا الفصل قد تم التطرق فيه إلى التعريف بالمؤسسة والإطار المنهجي لها في كيفية إنجاز الاستبيان والتي تم توزيعه على هيئة التدريس الخاصة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، والتي تحتوي على محورين هما إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية ، حيث كان الهدف من خلال الدراسة هو الإجابة على إشكالية الدراسة: ما دور مساهمة عمليات إدارة المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية ،وبعد استرجاعها قمنا بتفريغ وتحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختيار ألفاكرونباخ ومعامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط .

ثم قمنا بعرض وتحليل وتصور نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات وتم الوصول في النهاية إلى رفض الفرضية الرئيسية وقبول فرضية واحدة من بين الفرضيات الفرعية.

خاتمة

تتطلب بيئة التعليم العالي إدارة فعالة وتقدما كبيرا ووعيا ساميا ووفرة من التركيز والفهم واستيعاب التغييرات المعقدة، فمؤسسة التعليم العالي تتطلب القدرة على توليد المهارات ومعارف جديدة، وإدراك المعنى، والتكيف مع التغييرات الدولية، وإعادة النظر الى مفهوم التعليم و كذلك تثمين المعرفة لأحداث تكاثف في الانماط و الطرائق التعليمية.

في ضوء التطورات الأخيرة، يجب أن يكون لمؤسسات التعليم العالي رؤية طويلة المدى من أجل البقاء والاستمرار ومقدرة عالية على مواجهة هذه التغيرات، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال دمج المفاهيم المتطورة والتركيز على جودة الخدمة التعليمية، من أجل تحقيق أهدافها وأهداف المجتمع، وكذلك مواكبة المؤسسات التعليمية الأخرى، وتعتبر إدارة المعرفة من بين الأساليب التي من خلالها يمكن التأثير على جودة الخدمة التعليمية، وهذا ما حاولنا إثباته من خلال دراستنا هاته التي قمنا من خلالها بالتطرق إلى مفهوم إدارة المعرفة كمدخل أساسي من مداخل الإدارة الحديثة وتأثيره على جودة خدمات التعليمية، أين قدمناها من خلال جزئين: جزء نظري تناولنا فيه مختلف المفاهيم الأساسية حول المتغيرين، مروراً ببعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، بينما خص الجزء التطبيقي دراسة تحليلية لآراء أساتذة جامعيين حول تأثير إدارة المعرفة على جودة خدمات التعليمية في الجامعة محل الدراسة.

اولا: النتائج

يمكن تقسيم نتائج الدراسة إلى قسمين من النتائج: نتائج خاصة بالجانب النظري ونتائج خاصة بالجانب الميداني

1- نتائج الجانب النظري :

- المعرفة هي المورد الأساسي في بناء الثروات، وتحقيق التميز، والابتكار، وكذلك طريقة هادفة وحديثة للتكيف مع متطلبات البيئة، في ظل الحقائق الفكرية التي تصاعدت فيها العديد من المفاهيم الفكرية .
- يتطلب نجاح مبادرات إدارة المعرفة توفر شروط وظروف معينة في المؤسسة، حيث اعتبرت تكنولوجيا المعلومات، الثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي بمثابة محددات تقيس نجاح المؤسسة.
- صار تبني مفهوم جودة الخدمة مطلب أساسي لدى منظمات التعليم العالي من أجل مواكبة التطور السريع والنهوض بخدماتها للارتقاء بها في ظل التنافس العالمي بين منظمات التعليم العالي، وتلبية حاجات ورغبات كل من الأساتذة والطلبة.

2- نتائج الجانب التطبيقي:

تشمل إدارة المعرفة على مجموعة من العمليات التي بدورها لم تساهم بشكل كبير في تقديم الخدمة، وذلك حسب أفراد عينة الدراسة. بالنسبة للفرضيات الدراسة فقد كانت النتائج :

خاتمة :

- عدم وجود علاقة اثر ذات دلالة إحصائية لعمليات ادارة المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة وذلك حسب أفراد عينة الدراسة.
- اضافة نتائج الفرضيات الفرعية**
- عدم وجود علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين تشخيص المعرفة وتحديد اهدافها في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة .
- عدم وجود علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين توليد المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة .
- عدم وجود علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة .
- وجود علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين توزيع المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة .
- عدم وجود علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة وتنظيمها في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة .
- عدم وجود علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين استرجاع المعرفة و ادامتها في تطوير جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة .
- **ثانيا : توصيات الجانب التطبيقي**
- تفعيل دور عمداء الكليات ورؤساء الأقسام في الكلية وإعطائهم دورا أكبر في مجال تطوير أعضاء هيئة التدريس ومنحهم صلاحيات لتحسين جودة خدمات التعليمية.
- خلق جو يشجع على الإبداع والابتكار في مجال المعرفة، وتأسيس بيئة تقوم على إدارتها .
- تشجيع البحث العلمي ومخابر البحث من خلال تحريك فرق البحث على إنتاج المعرفة وتطبيقها والاستفادة منها في حل المشكلات.
- توفير بيئة مناسبة للعمل وفق معايير إدارة المعرفة، من وسائل مبتكرة وتجهيزات مادية وهيكلية مناسبة.



قائمة المصادر

والمراجع

المراجع باللغة العربية :

اولا :الكتب

- ابوبكر الهوش ، استراتيجية ادارة المعرفة ، مصر، القاهرة ، مجموعة النيل العربية ، 2016 .
- أحمد الشياب ، عنان أبو حمور، مفاهيم إدارية معاصرة ، الأكاديميون للنشر والتوزيع ، 2014 .
- أحمد محمد عثمان أدم ، دور إدارة المعرفة والاصول الفكرية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2018.
- ايناس أبو بكر الهوش ، إدارة المعرفة و إمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي ، دار حميثرا للنشر والترجمة ، 2018.
- جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة والمعلومات ، عمان ، دار كنوز المعرفة، 2013.
- رعدالطائي ، عيسى قداه ، ادارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2020 ، ص 38.
- سمية عامر بوران، ادارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة، مركز الكتاب الاكاديمي، الطبعة الاولى، 2016
- عادل مجيد عيدان العادلي الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية ، عمان ، دار غيداء للنشر والتوزيع 2015 .
- عائشة شتاتحة ، الأولوية التي يحتلها رأس المال البشري في ظل اقتصاد المعرفة ، عمان ، الأردن دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، 2019.
- عبد الله حسن مسلم، ادارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، عمان ، دار المعتز للنشر والتوزيع، 2015 .
- ليث عبد الله الفهيوبي ، استراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية ، عمان ، الأردن ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2013.
- محمد فاتح محمود بشير المغربي ، ادارة المعرفة الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي ، 2020.

ثانيا :مذكرات ورسائل جامعية

- بحيري شيماء ، بن قسمية بريكة ، اثر عمليات ادارة المعرفة في تحسين اداء الموارد البشرية ، شهادة لنيل الماستر، جامعة المسيلة ، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص ادارة الاعمال ، 2020-2021 .

قائمة المصادر والمراجع

- سنقوقة سمية ، عمليات ادارة المعرفة ودورها في تحقيق التعلم التنظيمي ، شهادة لنيل الماستر ، جامعة قسنطينة ، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص ادارة الاعمال ، 2013-2014 .

ثالثا: مجلات

- حميدي زقاي ، صوار يوسف ، قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا لطلبة ، مجلة نور للدراسات الاقتصادية ، العدد 02، سنة 2016 .
- بركاني مامة ، بوشناقة الصادق ، واقع ادارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية ، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 9، العدد 2، 2021 ،
- حامد كريم الحدراوي ، كرار صالح سهيل، بعض عوامل البيئة وأثرها على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية ، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك ، المجلد (7) ، العدد (2) السنة 2015 .
- حسان بوزيان ، مهدي شباركة ، الابتكار في الخدمة وأثره على الإحتفاظ بالزبون ، مجلة اقتصاديات المال والاعمال ، العدد 7، المجلد 2 ، 2018.
- حسن عبد السلام علي عمران ، دور الميثاق الاخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية ، مجلة اقتصاد الاعمال والتجارة، المجلد 2 ، العدد 4 ، 2017 .
- خميس نفيسة ، مجدوب جابرة ، صديقي أمينة ، واقع ممارسة عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال ، لمجلد الثالث ، العدد،02،2019.
- زايدي علي عبد الخالق المنزوع ، دور الدكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، مجلة جامعة البيضاء، المجلد الثاني، العدد الثاني، 2020.
- سيد حياة د. حداد بختة ، نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، جامعة زيان عاشور بالجلفة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 6، العدد 1.
- صلاح عبد القادر النعيمي، عامر فدعوس عذيب ، دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الإبداعي، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية المجلد 22، العدد 89، 2016،
- قاسم احمد حنظل، هبة ربيع شران، دور المناعة التنظيمية في تعزيز جودة الخدمات التعليمية، مجلة اقتصاديات الاعمال ، المجلد الاول، العدد2، 2021،
- حيدر شاکر نوري ، محمود حسن جمعة ، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة ديالى، بحث منشور في مجلة الادارة والاقتصاد ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد (97) السنة (36) ، السنة 2013.

قائمة المصادر والمراجع

- محمد خثير، حكيم بن جروة ، العلاقة بين المتغيرات الاساسية لنظام ادارة الجودة باستخدام طريقة الجداول التقاطعية ، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية ، العدد 4، المجلد 5، 2019،138 .
- مدحت محمد ابو النصر، إدارة المعرفة والادارة بالمعرفة، مصر ، المجلة العربية للمعلومات وامن المعلومات، العدد 4، 2014 .



ملحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

استمارة الاستبيان



السادة الأفاضل:

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي صمم من أجل الحصول على بعض المعلومات والبيانات التي تخدم موضوع مذكرتنا أو بحثنا الذي نحن بصدد إنجازه تحت عنوان "دور عمليات إدارة المعرفة في تطوير جودة الخدمات التعليمية" دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير " وذلك إستكمالاً للحصول على شهادة الماستر في إدارة الأعمال.

نأمل منكم التكرم والاطلاع على محاور الاستبيان المرفق وقراءة كل العبارات التي يتضمنها بدقة، ووضع علامة (X) في المكان المناسب والذي يعبر عن رأيكم، وأحيطكم علماً بأن جميع الإجابات ستكون موضع الإهتمام والسرية التامة ولن تستخدم لغير أغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا خالص الشكر والإمتنان والتقدير.

الطالبة:

بخوش محمد

جعفري هناء

الأستاذ المشرف: حناشي توفيق

السنة الجامعية: 2022/2021

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1/ الجنس:

أنثى ذكر

2/ السن:

أقل من 30 إلى 40 سنة أقل من 30 سنة
من 40 إلى أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر

3/ الدرجة العلمية:

أستاذ التعليم العالي أستاذ مساعد (أ) أستاذ مساعد (ب)

أستاذ محاضر (أ) أستاذ محاضر (ب)

5/ سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: يتعلق بموضوع الدراسة ومحاورها

المحور الأول: يتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة ادارة المعرفة بأبعادها (عملية تشخيص المعرفة وتحديد أهدافها ،عملية توليد المعرفة ، عملية تخزين المعرفة ، عملية توزيع المعرفة ، عملية توزيع المعرفة ، عملية تطبيق المعرفة وتنظيمها ، عملية إسترجاع المعرفة وإدامتها).

العمليات	العبارات	بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
عملية تشخيص وتحديد أهدافها	1	توفر الجامعة المعدات اللازمة لإكتشاف المعرفة					
	2	للجامعة القدرة على اكتشاف العاملين الذين يديرون المعرفة					
	3	تستقطب الجامعة المختصين في مجال المعرفة لإدارة أنشطتها					
	4	تعمل الجامعة على تصميم خريطة للموجودات المعرفية لديها					
عملية توليد المعرفة	5	يتم إستعمال شبكة الانترنت في الوصول إلى المعرفة					
	6	يتم الاعتماد على خبرات ومهارات من المصادر الداخلية					
	7	توفر الجامعة تسهيلات مادية و معنوية للباحثين					
	8						
عملية تخزين المعرفة	9	توفر الجامعة أنظمة معلوماتية تستعمل في جمع وتخزين المعلومات والمعارف					

					تمتلك الجامعة قواعد بيانات مزودة بمعلومات حول المستجدات المعرفية	10	
					تهتم الجامعة بالأفراد ذوي الخبرة والذين يكتسبون مخزون معرفي متميز	11	
					يتم الحصول على المعرفة المخزنة من أماكنها المختلفة بسهولة.	12	
					تشجع الجامعة العاملين على التواصل مع بعضهم لتبادل الخبرات والآراء.	13	عملية توزيع المعرفة
					تنشر الجامعة المستجدات والقرارات من خلال الندوات والمحاضرات وكذلك مواقع التواصل الاجتماعي	14	
					تحرص إدارة الجامعة على نشر المعرفة وتوزيعها داخل أقسامها	15	
					تساعد شبكات الاتصال والتواصل على نقل وتبادل المعارف بين إدارة الجامعة ومستخدميها	16	
					توفر الجامعة مستلزمات تطبيق المعارف والأفكار الجديدة	17	عملية تطبيق المعرفة وتنظيمها
					تقوم الجامعة بتطبيق المبادرات والبرامج الجديدة	18	
						19	
					تولي الجامعة أهمية بالغة للتنظيم المعرفي من خلال تثقيف العاملين عليها	20	عملية إسترجع
					تستخدم الجامعة طرق الذكاء الاصطناعي والتحليل	21	

					الاحصائي في استرجاع المعرفة	
					تعتمد الجامعة في تحقيق أهدافها في ضوء الأهداف المعرفية.	22
					تختار الجامعة المعرفة ذات العلاقة بكفاءة استخداماتها .	23
					تهتم الجامعة بتطوير معارف مواردها.	24

المحور الثاني : يتمثل المتغير التابع في هذه الدراسة الخدمات التعليمية بأبعادها (الملموسية،الإعتمادية،الإستجابة،الموثوقية، التعاطف).

موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	العمليات
					تتمتع مباني و منشآت الكلية بالنظافة	1
					تتوفر الكلية على كل المرافق الهامة مثل دورات المياه، و المياه الصالحة للشرب بالشكل الكافي.	2
					تقع الكلية بموقع يتسم بالهدوء مما يناسب الدراسة.	3
					تتوفر وسائل نقل كافية من و إلى الكلية.	4
					تتوفر الكلية على قاعات مجهزة بأجهزة الحاسوب بالعدد الكافي.	5
					الموظف ونفي المصالح المختلفة يتمتعون بالكفاءة وهم على دراية بكل القوانين واللوائح المنظمة للعمل.	6
					يتعامل الموظفون بلباقة ، مع الطلبة.	7
					تحرص إدارة الكلية على توفير الظروف المناسبة للدراسة وسير الامتحانات.	8
					يتمتع الأساتذة بالانضباط واحترام الوقت.	9
					يقدم الأستاذ الخدمة التعليمية بشكل صحيح.	10
					تحرص إدارة الكلية على حل المشكلات التي تواجه الأساتذة في حينها ودون تأخير.	11
					يقدم الموظفون الخدمات للأساتذة بسرعة ودقة.	12
					يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار.	13
					هناك استعداد دائم من طرف الإدارة للتعاون مع الطلبة لحل مشكلاتهم المحتملة.	14

					تلتزم الإدارة بوعودها للطلبة.	15	الموثوقية
					أشعر بالأمان أثناء تواجدني بالكلية.	16	
					يحافظ الموظفون على سرية بيانات الأساتذة.	17	
					سلوك الموظفين يعزز الثقة والأمان لدى الأساتذة	18	
					أثق بكل ما يقدمه الأساتذة من معلومات	19	
					يتم تقييم أعمال الأساتذة بموضوعية وبدون محاباة.	20	التعاطف
					تتعاطف الإدارة مع الطلبة وتسعى لحل مشاكلهم.	21	
					تهتم الإدارة بإعداد جداول توقيت في مصلحة الطالب.	22	
					أوقات الامتحانات مناسبة لظروف الأساتذة.	23	
					تضع الإدارة مصلحة الأستاذ ضمن أولوياتها.	24	
					يأخذ الأساتذة بعين الاعتبار ظروف الأساتذة.	25	

Correlations			
		المحور الثاني	المحور الاول
المحور الثاني	Pearson Correlation	1	.144
	Sig. (2-tailed)		.448
	N	30	30
المحور الاول	Pearson Correlation	.144	1
	Sig. (2-tailed)	.448	
	N	30	30

Correlations			
		1بعد	المحور الثاني
1بعد	Pearson Correlation	1	.163
	Sig. (2-tailed)		.389
	N	30	30
المحور الثاني	Pearson Correlation	.163	1
	Sig. (2-tailed)	.389	
	N	30	30

Correlations			
		2بعد	المحور الثاني
2بعد	Pearson Correlation	1	.001
	Sig. (2-tailed)		.996
	N	30	30
المحور الثاني	Pearson Correlation	.001	1
	Sig. (2-tailed)	.996	
	N	30	30

Correlations			
		3بعد	المحور الثاني
3بعد	Pearson Correlation	1	-.012-
	Sig. (2-tailed)		.949
	N	30	30
المحور الثاني	Pearson Correlation	-.012-	1
	Sig. (2-tailed)	.949	
	N	30	30

Correlations			
		4بعد	المحور الثاني
4بعد	Pearson Correlation	1	.393*
	Sig. (2-tailed)		.032
	N	30	30
المحور الثاني	Pearson Correlation	.393*	1
	Sig. (2-tailed)	.032	
	N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations			
		5بعد	المحور الثاني
5بعد	Pearson Correlation	1	.154
	Sig. (2-tailed)		.417
	N	30	30
المحور الثاني	Pearson Correlation	.154	1
	Sig. (2-tailed)	.417	
	N	30	30

Correlations			
		6بعد	المحور الثاني
6بعد	Pearson Correlation	1	.035
	Sig. (2-tailed)		.855
	N	30	30
المحور الثاني	Pearson Correlation	.035	1
	Sig. (2-tailed)	.855	
	N	30	30

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.144 ^a	.021	-.014-	.46877

a. Predictors: (Constant), المحور الاول

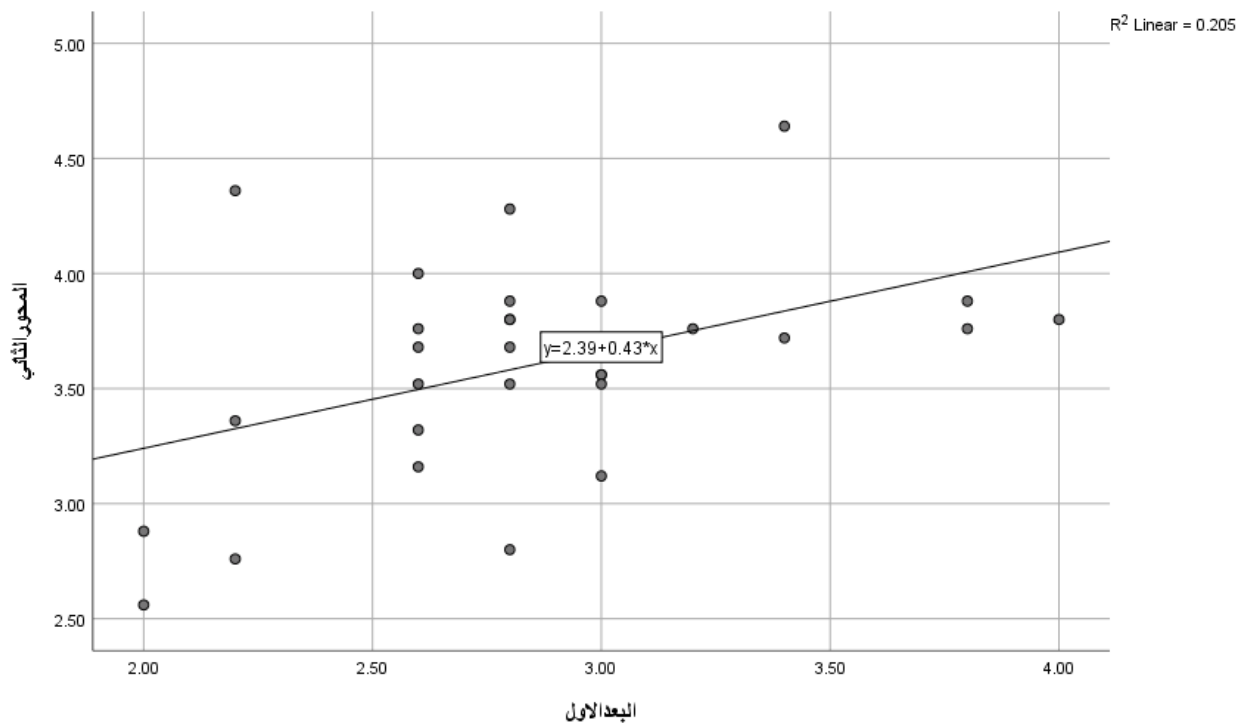
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.130	1	.130	.593	.448 ^b
	Residual	6.153	28	.220		
	Total	6.283	29			

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant), المحور الاول

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.238	.480		6.745	.000
	المحور الاول	.126	.163	.144	.770	.448

a. Dependent Variable: المحور الثاني





كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
رئاسة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

إذن بالطبع لمذكرة التخرج / تقرير التربص

أنا المتضي أسفله الأستاذ: صافي زفين

المشرف على مذكرة التخرج/تقرير التربص للسنة الجامعية: 2021/2022

ماستر للطلبة الآتية اسمائهم

1. صوفي زفين 2. صافي زفين

عنوان المذكرة: دراسات وإجراءات إدارة الميزانية تخصص إدارة الأعمال
في سطوتهم جودة الخدمات التعليمية
للمسائل للطلبة الآتية اسمائهم

1. 2. 3.

4. 5.

عنوان تقرير التربص: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
و العلوم التجارية وعلوم التسيير
أوافق على طبع المذكرة/تقرير التربص

اتضاء الأستاذ

اللقب والاسم

صافي زفين

تاريخ الإضاء

2021/05/30

يجب على الطالب تقديم هذا الإذن مع المذكرة أو تقرير التربص أثناء التسليم

ختم الإدارة



الملخص:

تعد إدارة المعرفة أحد متطلبات النجاح و الريادة لمؤسسات التعليم العالي ، وهذا ما حاولنا إثباته من خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى معرفة أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية ، فاتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فاعتمدنا فيه على المنهج التحليلي باستخدام الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة 30 أستاذًا لاختبار فرضيات الدراسة باستخدام الانحدار البسيط ، اعتمادًا على برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) ، وتمثلت أهم النتائج في عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة خدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية جامعة تبسة - من وجهة نظر الأساتذة، وتم إثبات هذا من خلال الوصول إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة وتحديد أهدافها ، توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة وتنظيمها ، إسترجاع المعرفة و ادامتها) على جودة خدمات التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، جودة الخدمات التعليمية .

Summary: Knowledge management is one of the requirements for success and leadership for higher education organizations, and this is what we tried to prove through this study, which aimed to know the impact of knowledge management processes on the quality of higher education services. The analytical approach using the questionnaire that was distributed to a sample of 30 professors to test the hypotheses of the study using multiple regression, depending on the statistical package (SPSS) program). The professors' point of view, and this was proven by reaching the absence of a statistically significant impact of knowledge management processes (diagnosing knowledge and determining its objectives, knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution, knowledge application and organization, knowledge retrieval and sustainability) on the quality of higher education services .Keywords: knowledge, knowledge management, quality of educational services.