

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة سعيدة دكتور مولاي طاهر
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية, تسيير و علوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بغنوان:

دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي
دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
بجامعة سعيدة

تحت إشراف الأستاذ :

➤ د. يزيد قادة

من إعداد الطالبتين :

➤ قدراري وفاء

➤ قدراري سناء

نوقشت و أجازت علنا بتاريخ :

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور:	طلحة عبد القادر	أستاذ محاضر أ	/ رئيسا /
الدكتور:	يزيد قادة	أستاذ التعليم العالي	/ مشرفا /
الدكتور:	مسكين الحاج	أستاذ محاضر أ	/ مناقشا /

السنة الجامعية : 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

الشيء جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح و يتحصل عليه و الأجل أن يذكر من كان السبب في ذلك ولو بقليل اهدي ثمرة عملي لنجمتي الغالية التي تضيء حياتنا بسندها و صبرها ،إلى روح تنبض بالحب و العطاء اللامحدود ،أهديك كل الامتنان و الاعتراف ،إلى التي الجنة تحت أقدامها أُمي الحبيبة أطال الله في عمرها .

إلى من أشعل مصباح دربي وأطفأ ظلمة جهلي وكان خير مرشد إلي نحو العلم والمعرفة ،إلى من ضحى من أجل أن ينير دربي وطريقي إلى من زرع فينا الثقة أبي العزيز الغالي أطال الله في عمره

إلى من عشت معهم وترعرعت بينهم جمال و إيمان ،أختي ليلي ،علاء ،مخطار و رانية

و إلى الدكتور العزيز " يزيد قادة " الذي أشرف على توجيهنا في إعداد هذه المذكرة و الدكتور طلحة عبد القادر الذي لم يبخل علينا من علمه ، وإلى كل من علمي حرف في حياتي الدراسية و كل من جمعني بهم الدراسة ،وإلى كل من ساهم في هذا العامل من قريب أو بعيد.

وفاء - سناء

الشكر و العرفان

الحمد لله تعالى الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة و أعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا في انجاز هذا العمل و كان فضله علينا عظيما

نتقدم بالشكر والعرفان للأستاذ القدير الدكتور "يزيد قادة " أطال الله في عمره لقبوله الإشراف على هذه الدراسة و اهدي شكرنا للدكتور "طلحة عبد القادر "الذي ساعدنا من خلال إرشاداته و توجيهاته . كما نتقدم بالشكر والعرفان إلى أساتذتنا الأفاضل في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين ساهموا بتوجيهاتهم ونصائحهم ،وإلى كل من مد لنا يد العون ،كما نتقدم بالشكر إلى الأساتذة المناقشين الذين تفضلوا بمناقشة هذه الرسالة وبذل الوقت والجهد في التدقيق والإثراء .

وفاء - سناء

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي، باعتبار أن إدارة المعرفة من أهم متطلبات النجاح والتقدم.

ولكي تحقق الدراسة أهدافها قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة ، وذلك بتوجيه استبيان إلى الأساتذة بمختلف رتبهم الوظيفية يتضمن جملة من العبارات تتمحور حول إدارة المعرفة وأبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي ،وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي ،وأن إدارة المعرفة فسرت ما نسبته 53.7 % من التغير الحاصل في جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

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

Abstract :

This study aims to try to find out the role of knowledge management in improving the quality of service in higher education, as knowledge management is one of the most important requirements for success and progress. In order to achieve its objectives, we conducted an applied study at the level of the Faculty of Economics, Commerce and Management Sciences at the University of Dr. Molay Taher Saida by means of a questionnaire to professors at their various levels of employment, which includes a series of words centred on knowledge management and the dimensions of the quality of service in higher education. The results of the study found that there was statistically significant effect of knowledge management on the quality of service in higher education, and that the quality of service in higher education explained 56% of the change in knowledge management in the faculty under study.

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

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الإهداء	
الشكر و العرفان	
الملخص	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
قائمة الملاحق	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي	
تمهيد	1
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة	2
المطلب الأول: نشأة مفهوم إدارة المعرفة	2
المطلب الثاني: أهمية و أهداف إدارة المعرفة	4
المطلب الثالث : مداخل إدارة المعرفة	5
المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة خدمات التعليم العالي	10
المطلب الأول: مفهوم خدمات التعليم العالي	10
المطلب الثاني: مفهوم وأبعاد جودة خدمات التعليم العالي	11
المطلب الثالث :آليات تحسين جودة خدمات التعليم العالي	17
المبحث الثالث : العلاقة بين إدارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	24
المطلب الأول : طبيعة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية	24
المطلب الثاني : دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية	25
المطلب الثالث : فوائد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي على جودة الخدمات التعليمية :	25
خلاصة :	27

28	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
29	تمهيد
30	المبحث الأول : دراسات باللغة العربية
34	المبحث الثاني : دراسات باللغة الأجنبية
37	المبحث الثالث : دراسة مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
39	خلاصة :
40	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
41	تمهيد
42	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية
42	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
42	المطلب الثاني: أداة الدراسة
43	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.....
44	المبحث الثاني : وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية.....
44	المطلب الاول: وصف وتحليل نتائج
48	المطلب الثاني: تحليل وتفسير محاور الدراسة
62	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
76	خلاصة :
78	الخاتمة
82	قائمة المراجع:
87	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد عينة الدراسة	43
02	درجات مقياس ليكارت الخماسي	45
03	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	45
04	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	46
05	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة	47
06	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	48
07	نتائج اختبار ألفا كلوم باخ لقياس ثبات الاستبيان	50
08	اتجاهات إجابات أفراد العينة الدراسة حول عبارات تشخيص المعرفة	51
09	اتجاهات إجابات أفراد العينة الدراسة حول عبارات توليد و اكتساب المعرفة	52
10	اتجاهات إجابات أفراد العينة الدراسة حول عبارات تخزين المعرفة	53
11	اتجاهات إجابات أفراد العينة الدراسة حول عبارات توزيع المعرفة	54
12	اتجاهات إجابات أفراد العينة الدراسة حول عبارات تطبيق المعرفة	55
13	اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات إدارة المعرفة	56
14	اتجاهات إجابات أفراد العينة الدراسة حول عبارات جودة العملية التعليمية	57
15	اتجاهات إجابات أفراد العينة الدراسة حول عبارات الخدمات الإدارية	58
16	اتجاهات إجابات أفراد العينة الدراسة حول عبارات المرافق الأكاديمية	59
17	اتجاهات إجابات أفراد العينة الدراسة حول عبارات خدمات الدعم	60

61	اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة في التعليم العالي	18
62	معاملات الارتباط بين أبعاد الدراسة	19
63	نتائج اختبار T-test الأحادي لعينة درجات الإجابة عن تطبيق إدارة المعرفة بالكلية	20
64	نتائج اختبار T-test الأحادي لعينة درجات الإجابة على جودة الخدمة في التعليم العالي	21
65	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين إدارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	22
65	نموذج تحليل التباين ANOVA بين إدارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	23
66	المعاملات الخاصة لمعادلة الانحدار البسيط	24
67	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين تشخيص المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	25
67	نتائج تحليل التباين ANOVA بين تشخيص المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	26
68	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين توليد و اكتساب المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	27
68	نتائج تحليل التباين ANOVA بين توليد و اكتساب المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	28
69	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين تخزين المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	29
70	نتائج تحليل التباين ANOVA بين تخزين المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	30

70	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين توزيع المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	31
71	نتائج تحليل التباين ANOVA بين توزيع المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	32
72	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين تطبيق المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	33
72	نتائج تحليل التباين ANOVA بين تطبيق المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي	34
73	نتائج اختبار T-test للعينات المستقلة بين جودة الخدمة في التعليم العالي و الجنس	35
73	نتائج اختبار T-test للعينات المستقلة بين جودة الخدمة في التعليم العالي و المؤهل العلمي	36
74	نموذج تحليل تباين الأحادي ANOVA بين جودة الخدمة في التعليم العالي و الرتبة	37
75	نموذج تحليل تباين الأحادي ANOVA بين جودة الخدمة في التعليم العالي و خبرة المهنية	38

قائمة الأشكال :

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
01	نموذج الدراسة	ج
02	المداخل الأساسية لإدارة المعرفة	06
03	عمليات إدارة المعرفة	09
04	أعمدة بيانية توضح الجنس	46
05	أعمدة بيانية توضح المؤهل العلمي	47
06	أعمدة بيانية توضح الرتبة	48
07	أعمدة بيانية توضح الخبرة المهنية	49

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملاحق	الرقم
92-90	استمارة الاستبيان	01
104 -94	مخرجات SPSS	02

مقدمة

يشهد عالمنا الان تغيرات كبيرة في مختلف جوانب الحياة التكنولوجية والاجتماعية والاقتصادية، والجوانب الإدارية، أدى إلى ظهور ثورة علمية هائلة أحدثت قفزات نوعية أنتجت لنا كما كبيراً من المعارف والمعلومات الجديدة، وبرزت عدة ظواهر ومصطلحات حديثة مثل : العولمة والمنافسة والخصخصة، وثورة المعلومات، وارتفاع قيمة الملكية الفكرية...، مما أرغم منظمات العمل على تحسين منتجاتها وخدماتها لمواجهة مختلف التحديات من خلال البحث عن الوسائل والأساليب الإدارية المناسبة لمواكبة متطلبات التغير السريع حتى تتمكن من تحقيق البقاء، والاستمرارية، وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وتلبية مختلف الاحتياجات المتجددة في المنظمة لان العالم اليوم يشهد سباقاً نحو المعرفة العلمية في مختلف مناحي الحياة.

ولقد أصبحت المعرفة مفتاح التفوق والنجاح، وهي معيار التفرقة بين المجتمعات المتقدمة والمتخلفة. هذا الواقع ينطبق أيضاً على جميع المنظمات التي تسعى للتفوق وإثبات وجودها. ومن هنا ،أصبح البحث العلمي محط اهتمام الجميع ،فهو الركيزة الأساسية التي تمكّن من الوصول إلى هذه المعرفة وتطويرها.

وتعتبر الجامعة الحاضنة الأساسية للمورد البشري والمؤسسة الأكثر إنتاجاً وإثراء للمعرفة ،فعلى مستواها يتم إعداد الكفاءات البشرية ،وصناعة الأجيال وتنشئتها علمياً وفكرياً وثقافياً وسياسياً واجتماعياً وروحياً ،فهي تعمل على زيادة رصيد المعرفة ،والاستفادة من ثمار البحث العلمي ،والإنتاج الفكري وتنمية الثروة البشرية ورفع كفاءتها الإنتاجية ومستواها الحضاري والاجتماعي.

فالجامعات إذا أصبحت ملزمة بتحقيق النجاح والتفوق وتقديم خدمات بالجودة التي يطلبها مختلف الفاعلين الذين تتعامل معهم، سواء كانوا طلبة، إداريين، أو هيئة تدريس، وحتى مختلف أصحاب المصلحة. هذا الواقع أجبر الجامعات على ضرورة توفير المتطلبات اللازمة لتشخيص المعرفة ،توليد واكتساب المعرفة وتخزينها ،توزيعها وتطبيقها بطريقة سليمة وفعالة تمكنها من الاستفادة منها بطريقة كفؤة وفعالة في كل نشاطاتها وعملياتها وهذا ما ينعكس بالإيجاب على تحسين جودة خدماتها.

والجامعات الجزائرية كغيرها من الجامعات العالمية أصبحت تولي اهتماماً واسعاً للمورد البشري والذي هو أساس المعرفة من أجل المساهمة بشكل فعال في تشخيص وتوليد المعرفة وتوزيعها بالشكل الذي يمكن جميع الأطراف من الاستفادة منها بالشكل المناسب أثناء عملية التطبيق و الذي سوف ينعكس إيجابياً على طبيعة وجودة الخدمات المقدمة من قبل الجامعات لمختلف الأطراف المستفيدة منها.

من هنا جاءت هذه الدراسة للكشف عن واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعة من خلال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيده وأثرها على جودة الخدمة في التعليم العالي.



1- إشكالية الدراسة:

من خلال العرض السابق والإلمام أكثر بالموضوع قمنا بصباغة و طرح الإشكالية التالية:

ما دور إدارة المعرفة بمختلف عملياتها على تحسين جودة خدمات التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة ؟

من خلال الإشكالية الرئيسية للدراسة يمكننا صياغة الأسئلة الفرعية التالية :

- ماذا نقصد بإدارة المعرفة و ما هي أهم عملياتها ؟
- ما المقصود بجودة الخدمة في التعليم العالي و فيما تتمثل أبعادها ؟
- هل هناك اثر لإدارة المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي في الكلية محل الدراسة ؟

2- فرضيات الدراسة:

لإجابة على الإشكالية السابقة و تحقيق أهداف الدراسة قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى: تطبق الكلية محل الدراسة إدارة المعرفة بمختلف عملياتها.

الفرضية الثانية : تلتزم الكلية محل الدراسة أبعاد الجودة الخدمة في التعليم العالي.

الفرضية الثالثة: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بمختلف عملياتها على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

ومن هذه الفرضية قمنا بصياغة الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد و اكتساب المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.



الفرضية الفرعية الرابعة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الخامسة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

3- أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

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

4- أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية دراستنا من أهمية متغيراتها، وكذا العلاقة بين هذه المتغيرات (إدارة المعرفة ، جودة خدمات التعليم العالي) والتي نوضحها كما يلي:
- المعرفة تعتبر المحرك للإنتاجية والنمو والتنمية، وهي السمة البارزة في المرحلة الحالية والقادمة من الحضارة الإنسانية أي من يمتلك المعرفة سيتحكم في مصادر الريادة.
 - المعرفة هي مورد يمكن للمنظمات أن تستخدمه لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة وصعبة التقليد.
 - الإهمال في إدارة المعرفة يعد مشكلة شائعة في العديد من المنظمات الجزائرية.
 - التعليم العالي يعتبر ركيزة أساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية.
 - جودة خدمات التعليم العالي هي ركيزة أساسية لتحسين التصنيف العالمي للمؤسسات التعليمية.

5-أسباب اختيار الموضوع :

أسباب موضوعية :

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

أسباب ذاتية :

- الرغبة الذاتية و الميل الشخصي في تحليل و دراسة الموضوع إدارة المعرفة و دورها في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي.
- صلة الموضوع بالتخصص الذي ندرسه.

6-حدود الدراسة :

تم انجاز هذا البحث ضمن حدود و الأبعاد التالية :

الحدود البشرية: شملت الدراسة عينة من 70 أستاذًا بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة سعيدة.

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة.

الحدود الزمنية : الفترة التي شملت المجال الدراسي للبحث من نوفمبر 2023 إلى ماي 2024.

7-منهج الدراسة :

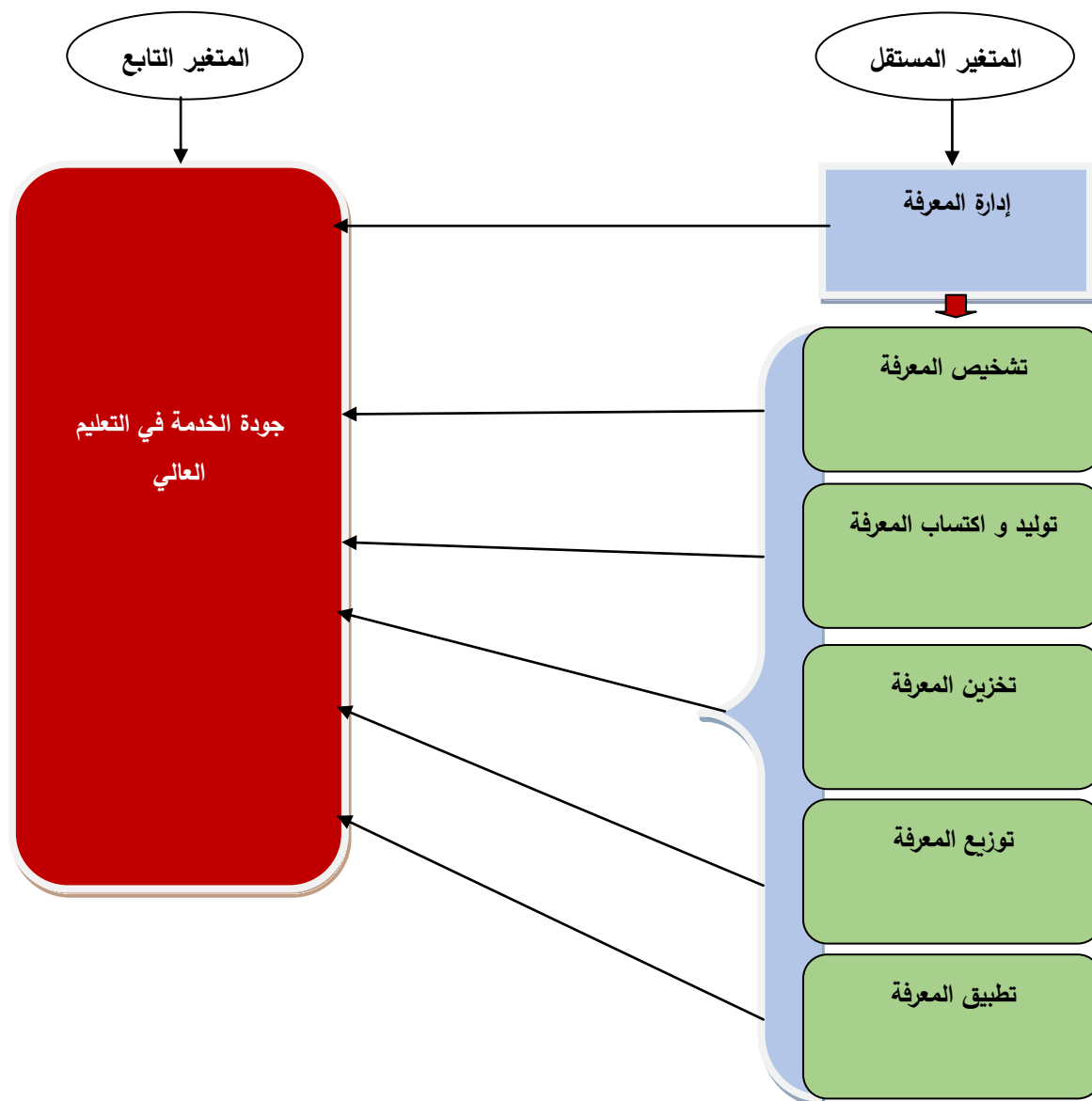
تم الاعتماد على المنهج الوصفي و ذلك لنتناسبه مع الجانب النظري للموضوع ،بحيث يساهم في التعرف على الظاهرة المدروسة ،ووضعها في إطارها الصحيح ،وتفسير جميع الظروف المحيطة بها ،أما المنهج التجريبي فكان من خلال إجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة من أجل معرفة مدى تطبيق الكلية محل الدراسة لعمليات إدارة المعرفة وأثر ذلك على جودة خدمات التعليم العالي ،من خلال توزيع استبيانات على الأساتذة.

8-متغيرات الدراسة :

-المتغير المستقل : إدارة المعرفة بمختلف عملياتها.

-المتغير التابع : جودة الخدمة في التعليم العالي.

الشكل رقم (01) : نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

للإجابة عن إشكالية الموضوع واختبار الفرضيات ،اقتضت الضرورة تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث فصول
 الفصل الأول متعلق بالجانب النظري ،والفصل الثاني متعلق بالدراسات السابقة و الفصل الثالث متعلق بالجانب
 التطبيقي .

الفصل الأول: تحت عنوان " الإطار النظري لكل من إدارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي " يتضمن ثلاث مباحث ،المبحث الأول يتعلق ب: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة , المبحث الثاني تحت عنوان : ماهية جودة خدمات التعليم العالي , المبحث الثالث : العلاقة بين إدارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي.

الفصل الثاني:يتعلق بالدراسات السابقة و قسمت إلى دراسات باللغة العربية و الأجنبية.

الفصل الثالث : فقد تضمن الدراسة الميدانية حيث قسم إلى مبحثين ،استعرضنا في المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية اما المبحث الثاني : وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية.

الفصل الأول:

الإطار النظري لإدارة
المعرفة وجودة الخدمة
في التعليم العالي

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

تمهيد:

تعتبر إدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي من أهم المواضيع التي تجذب اهتمام الباحثين، حيث تعتبر من العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المنظومة التعليمية وهي تحدد نوعية و جودة التعليم المقدم وإمكانية المنافسة والاستجابة للتطورات والمستجدات التي يفرضها العالم الخارجي.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى أهم المحاور المرتبطة بإدارة المعرفة وجودة خدمة في التعليم العالي.

وقد قسمنا هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة .

المبحث الثاني: ماهية جودة خدمات التعليم العالي.

المبحث الثالث : العلاقة بين إدارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي.

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة.

يعد مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة نسبياً التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة، إذ نجد العديد من المنظمات العالمية، والحكومات في الدول تولي أهمية كبيرة للمعرفة وتستثمر فيها وتديرها باعتبارها الثروة الحقيقية.

المطلب الأول: نشأة مفهوم إدارة المعرفة.

يعتبر مصطلح إدارة المعرفة واسع المضمون وشامل المعنى، ومن دواعي الإحاطة بهذا المضمون سنتطرق في هذا المطلب إلى الخلفية التاريخية لإدارة المعرفة، مع التفصيل في مفهوم إدارة المعرفة من وجهات نظر مختلفة.

1- نشأة إدارة المعرفة :

مرة إدارة المعرفة بمجموعة من المراحل نوجزها كما يلي: (حجازي، 2014، الصفحات 62 - 66)

المرحلة الأولى: اليقظة والنشوء (1995_1998)

بدأت تتحدد معالم إدارة المعرفة في هذه المرحلة، إذ أخذت تعقد حولها المؤتمرات، وشهدت نهاية هذه المرحلة صدور موجة من الكتب الجديدة التي تتحدث عن إدارة المعرفة، وعلى أرض الواقع كانت هناك أعداد محدودة من المنظمات قد وضعت برامج رسمية لتنفيذها في إحدى دوائرها، وقد ساد هذا الأمر في المنظمات الصناعية، التي تعتمد بشكل واسع على المعرفة، مثل شركات النفط، والتكنولوجيا المتقدمة.

المرحلة الثانية: النمو والتقسيم والدمج (1999_2000)

في هذه المرحلة أخذت إدارة المعرفة بالانتشار المتزايد عبر الوحدات الوظيفية، فقد كان يتم دمج إدارة المعرفة مع كل شيء إدارة المعرفة والمخاطر، إدارة المعرفة والتسويق، إدارة المعرفة والإبداع... الخ، وقد تم الاعتراف بها في هذه المرحلة على أنها أحد الفروع الأكاديمية، مما حفز بجعلها مساقاً دراسياً على مستوى درجة الماجستير، ومع ذلك فإن إدارة المعرفة كانت موضع خلاف بين كونها مبادرة هامة على مستوى عال وبين أنها مجرد مشروع.

المرحلة الثالثة: إعادة التقييم وإعادة التحديد (2001_2005)

في هذه المرحلة شرعت العديد من المنظمات بالعمل على تنفيذ برامج لإدارة المعرفة للمرة الأولى بشكل رسمي، وشهدت هذه المرحلة تساؤلات متزايدة حول جوهر إدارة المعرفة، وبرغم ذلك فقد عملت إدارة المعرفة على أن

تؤسس لمبادرات أخرى مثل : الإبداع والابتكار، وإدارة علاقات الزبائن ، وبشكل عام فإن العديد من المنظمات التي كانت تقدم حلولاً لإدارة المعرفة قد أعادت تسمية منتجاتها بأسماء أخرى مثل إدارة المحتوى ، أو بوابة المعرفة ، أو مشروع حلول المعلومات.

المرحلة الرابعة: البحث عن هوية جديدة (2006_اليوم)

مع التطور والنضج الحاصلين في مجال تكنولوجيا إدارة المحتوى عملت تكنولوجيا المعلومات على أن تصبح حلول إدارة المعرفة أكثر شيوعاً. وفي هذه المرحلة أصبح هناك اهتمام متجدد بالجانب الإنساني لإدارة المعرفة ، وذلك بمساعدة تكنولوجيا التواصل الاجتماعي.

2- مفهوم إدارة المعرفة :

نستطيع القول أنه من الصعب إيجاد تعريف واحد لإدارة المعرفة، ذلك لاختلاف الآراء وتطور بيئة الأعمال، ومع ذلك فقد عرفت إدارة المعرفة (knowledge management) بأنها:

تشير إلى الإستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية ، من خلال قيامها بعمليات شفافة تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة تجميع واستخدام المعرفة ، بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الفردية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرار: (العلي و الآخرون، 2006 ، صفحة 26)

وقد عرفت أيضاً على أنها: "عملية تراكم وابتكار المعرفة بكفاءة. وإدارة قاعدة المؤسسة لتخزينها ، والاستفادة من مشاركتها بغرض تطبيقها بفعالية. (خليفة، 13 - 14 ديسمبر 2011 ، صفحة 11)

وقد عرفها آخرون بأنها : "عملية يتم بموجبها تجميع و استخدام الخبرات المتراكمة من أي مكان في الأعمال، سواء كان في الوثائق أو قواعد البيانات أو في عقول العاملين ، لإضافة القيمة المشتركة من خلال الابتكار والتطبيق وتكامل المعرفة في طرق غير مسبقة. " (العلي و الآخرون، 2006 ، صفحة 27)

كما تم تعريف إدارة المعرفة بأنها: "نظام وثيق يساعد على نشر المعرفة سواء على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال المؤسسة بهدف رفع مستوى إدارة العمل، وهي تتطلع إلى الحصول على المعلومات المناسبة في السياق الصحيح وفي الوقت المناسب. " (الظاهر، 2009، صفحة 78)

وبالنظر إلى الأنشطة التي تحتويها إدارة المعرفة فقد عرفت على أنها: "المصطلح العام لمتغيرات متعددة، يعتمد بعضها على البعض، وتتضمن خلق، وتقييم، وتخطيط، ونقل، وتخزين، وتوزيع، وتقاسم المعرفة.

(خبراء، 2014، الصفحات 114 - 115)

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

- من خلال التعريفات السابقة يتم استنتاج أن: إدارة المعرفة تمثل عملية استثمار المعارف المتراكمة لخلق القدرة ابتكاريه داخل المنظمة.

المطلب الثاني: أهمية و أهداف إدارة المعرفة.

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

1-أهمية إدارة المعرفة : (الكبيسي، 2005، الصفحات 43 - 44)

تتمثل أهمية إدارة المعرفة فيما يلي :

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع من جودتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة اتجاه تحقيق أهدافها.
- تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة، وتحسينه.
- تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.
- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق المعرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.
- تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.
- تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
- تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.

2-أهداف إدارة المعرفة : (الظاهر، 2009، صفحة 92)

تتمثل أهداف إدارة المعرفة فيما يلي :

- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

- وضع بيانات و أدلة خاصة بالأعمال ذات العلاقة بمجتمع المعرفة.
- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدقق الأفكار بحرية.
- تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات.
- تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقاتها بمشيلاتها.
- تكوين مسار موحد للمعرفة.
- إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة من وأثناء الممارسة اليومية.
- الاعتراف وحماية المعرفة في المؤسسة.
- تحديد المعارف والكفاءات في المؤسسة التي توجد خارج جدرانها.
- اعتراف جماعات تقاسم الممارسات بنجاح المؤسسة وتشجيعها.

المطلب الثالث : مداخل إدارة المعرفة

ومن خلال تعريف إدارة المعرفة يمكن ملاحظة أن هناك ثلاثة مداخل لإدارة المعرفة في المنظمة وهي:

المدخل 1 : مدخل الرافعة : (حلموس، 2017، صفحة 64)

وهو المدخل القياسي الذي يقوم على أساس المعرفة المرمزة القياسية حيث يساوي بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات تحت تأثير الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات.

مدخل 2: مدخل التوليفة :

يعمل هذا المدخل على توظيف المعرفة المتاحة في بعدها الصريح والضمني من أجل إيجاد توليفات و خدمات واستشارات جديدة في مجالها الحالي أو المجالات الأخرى ،ويعد هذا المدخل الحالة الوسيطة بين إدارة المعرفة كإدارة قائمة على التوثيق وقواعد ومستودعات البيانات وفق مدخل الرافعة وبين إدارة المعرفة القائمة على الأفراد ومبادراتهم لإنشاء المعرفة الجديدة وفق المدخل الابتكاري ،وبالتالي يعد مدخل التوليفة هو الأقرب إلى مدخل التحسين ،و ذلك بإدخال التعديلات الجزئية الصغيرة في رصيد المعرفة للاستجابة المحسوبة لبعض الحاجات التي تتسم بالقدر العالي من القياسية و القدر المحدود من التنوع. وفق هذا المدخل يتم توظيف المعرفة الصريحة في المؤسسة في استخدامات غير الذي استخدمت فيها سابقا ، أو استخدامها في مجالات خارج صناعتها ،إذ أن هذا المدخل يركز على نفس المعرفة ،إلا أنه يعدل فيها بهدف استخدامها من جديد ،أو تكييفها من أجل استخدامها في مجالات أخرى.

فهو يعمل على نقل المعرفة الحالية إلى مجال آخر خارج المؤسسة أو استخدام المعرفة المستخلصة من مصادر خارجية وتوظيفها داخل المؤسسة أو الاستجابة لحاجات شريحة جديدة من الزبائن.

مدخل 3 : المدخل الابتكاري : (حلموس، 2017، صفحة 65)

يقوم هذا المدخل على إنشاء المعرفة، وفي هذا المدخل إدارة المعرفة هي أكبر من تكنولوجيا المعلومات فهي حسب حلزونية المعرفة لـ (Nonaka) تعتبر أكثر من آلة معالجة المعلومات وفق آليات مادية وروتينيات العمليات المعرفية، فهي نشاط لبناء وإنشاء المعرفة الجديدة، فالمعرفة ليست عالمية بل هي شخصية فردية بدرجة عالية، وليست سهلة التقاسم مع الآخرين .

الشكل (02) : المداخل الأساسية لإدارة المعرفة



المصدر : توفيق صراع. إدارة المعرفة و دورها في تحقيق جودة التعليم العالي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص
تسيير الموارد البشرية جامعة الجزائر 2 2014 صفحة 27

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

المطلب الثالث: عمليات إدارة المعرفة : (عقاب، 2009، صفحة 56)

و تتمثل عمليات إدارة المعرفة فيما يلي :

1- تشخيص المعرفة : (العزام، 2021، صفحة 35)

يقصد بتشخيص المعرفة تحديد نوعية المعرفة المطلوبة التي تريدها المنظمة وتحديد مصادرها وطرق الحصول عليها ويعد التشخيص من الأمور المهمة في برنامج إدارة المعرفة لان الهدف منها يتمثل في اكتشاف معرفة المنظمة وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم ،وكذلك تحدد مكان هذه المعرفة في قواعد البيانات والمعلومات.

2- اكتساب المعرفة :

بعد عملية تشخيص المعرفة تأتي عملية اكتساب المعرفة التي تحتاجها المؤسسة ،فتقوم هذه الأخيرة باستخلاص المعرفة الضمنية المعرفة الموجودة عند الخبراء،والصريحة المعرفة الموجودة في الوسائط الرقمية والمادية ،وفي كلتا الحالتين لا يمكن استخلاص المعرفة الضمنية من مصادرها الإنسانية ولا المعرفة الصريحة من مصادرها الرمزية بصورة كاملة وبصفة مؤكدة لأسباب كثيرة منها استحالة تمثيل كل المعرفة ووجود قيود ومحددات تعيق تنفيذ عملية استخلاص المعرفة .

3- توليد المعرفة: :

بعد عملية الاكتساب تجد المؤسسة نفسها مضطرة إلى توليد المعرفة وذلك باستمرار من أجل تدعيم مكانتها التنافسية. نجد أن توليد المعرفة عند الكثير من المؤسسات هو ابتكار وتوليد أفكار جديدة أي خلق معرفة جديدة. ويجب الإشارة إلى أن عملية توليد المعرفة يجب ألا تقتصر على أقسام البحث والتطوير فقط بل يجب أن تمتد إلى كل مجالات العمل والخبرة بالمؤسسة فالكل مسئول عن عملية التوليد وهذا ما يؤكد (نونكا) و(تاكوتشي): "إن الأفراد فقط هم الذين يولدون المعرفة ،أي أن المؤسسة لا تستطيع توليد المعرفة بدون الأفراد ولذلك يجب عليها توفير البيئة المناسبة التي تحفز وتدعم نشاطات توليد المعرفة التي يقوم بها الأفراد.

4- تخزين المعرفة:

تشير عملية تخزين المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمؤسسات تواجه خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر. فهؤلاء الأفراد يأخذون معهم معرفتهم الضمنية غير الموثقة، أما المعرفة الموثقة فتبقى مخزنة لدى المؤسسة. ومن هنا بات تخزين المعرفة والاحتفاظ بها مهما جدا خاصة بالنسبة للمؤسسات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل ،والتي تعتمد على التوظيف بصيغة

العقود المؤقتة والاستشارية، لأن إهمال هذه العملية يعني ضياع خبرات المؤسسة إزاء ما تعرضت له من مواقف أو ضياع ما يسمى بذاكرتها التنظيمية. لأن هذه الأخيرة تعتبر نقطة الارتكاز لأي خبرات أو أفكار جديدة وعملية التخزين تكون بمرعاة إمكانية إجراء الإدامة والبحث والاسترجاع للمعرفة المخزنة، فهي تعتبر جسراً بين عملية اكتساب وتوليد المعرفة وعملية استرجاعها.

ويكون التخزين في أوساط ملائمة تعتمد على أسس تكنولوجية، وكذلك بطرق وأساليب تصنيف وتخزين حديثة يمكن من خلالها تنظيم المعرفة تحت تصنيفات ملائمة من أجل تسهيل عملية الاسترجاع.

5- مشاركة المعرفة :

جميع عمليات إدارة المعرفة في منتهى الأهمية، والمشاركة بالمعرفة من أهمها، فلا بد من المشاركة بالمعرفة لكي تتجح المؤسسة في إدارة المعرفة.

تعتبر إتاحة المشاركة بالمعرفة أو وضعها في إطار نظام وإجراءات تسمح بتوزيعها على كافة المهتمين بها أمراً حيوياً للمؤسسة التي تمتلك هذه المعرفة، حيث يؤدي ذلك إلى استفادة كل من له علاقة بها أو بأي جزء منها ومن ثم تتحقق المصلحة العامة .

ويكون ذلك من خلال استغلال وتسخير كافة الوسائل والأساليب الملائمة للمشاركة بالمعرفة الصريحة والضمنية، فما لم تقوم المؤسسة بتوزيع المعرفة بشكل كفاء فلن تولد عائداً مقابل التكلفة، وأنه إذا كان من السهل المشاركة بالمعرفة الصريحة من خلال استخدام الأدوات الإلكترونية والإنترنت فإن المؤسسات مازالت تتطلع إلى المشاركة بالمعرفة الضمنية الموجودة في عقول الأفراد، وهو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة بحيث يتفق معظم المؤيدين لإدارة المعرفة على أنه لا بد من التركيز على الجوانب الاجتماعية للمشاركة بالمعرفة، مثل الاجتماعات وجها لوجه، وغرف الحوار، وبناء الثقة من خلال الاتصال الشخصي. وكذلك عن طريق التدريب وتقنيات تقديم.

6- تطبيق المعرفة:

وذلك باستعمال المعرفة والاستفادة منها، فجميع الأنشطة والعمليات السابقة لجمع وإنتاج ونشر المعرفة لا يمكن أن يكتب لها النجاح إذا لم تتوج بالتطبيق العملي للمعرفة في الأنشطة والممارسات اليومية من قبل الأفراد في المؤسسة.

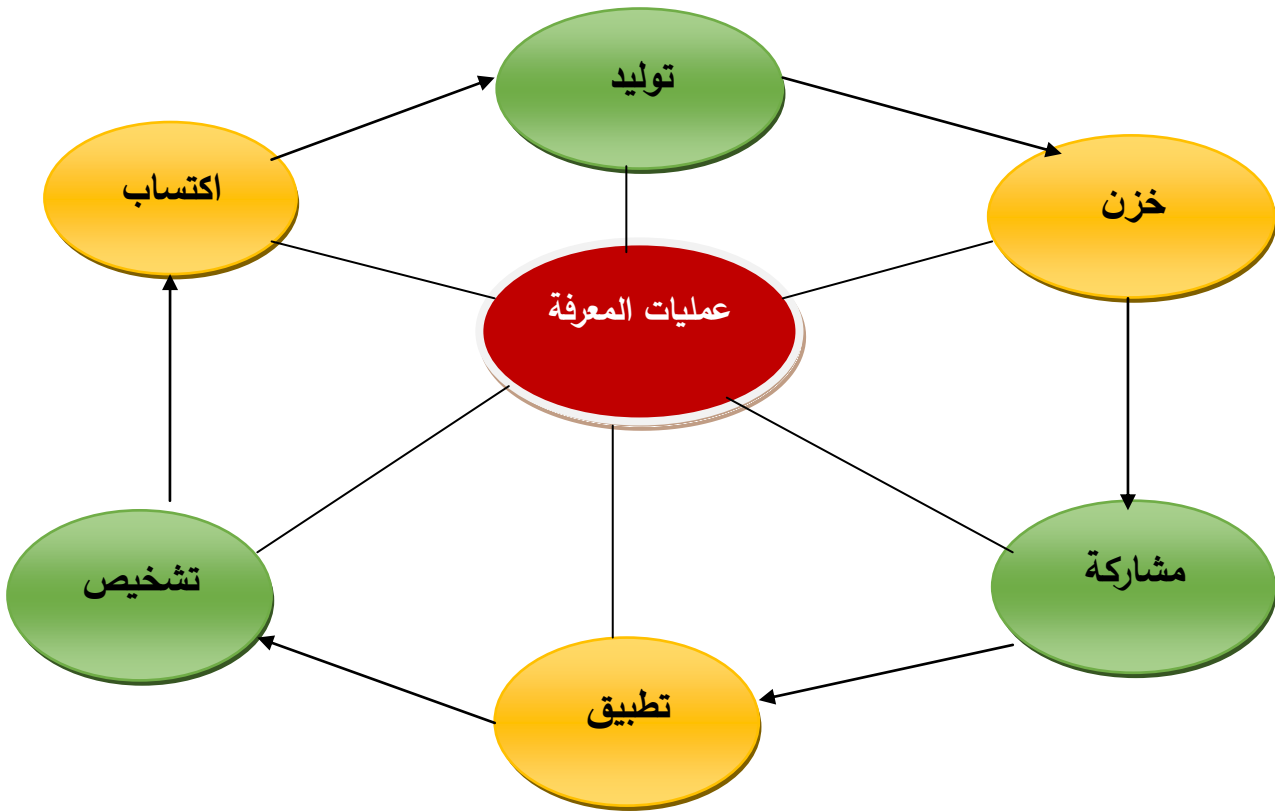
تبدو العملية الأخيرة تطبيق المعرفة بداية لحركة جديدة للمعرفة، فهي في الواقع ليست نهاية المطاف وإنما مهد لولادة معرفة جديدة. إنها آخر عملية من عمليات إدارة المعرفة تفترض استخدام المعرفة وتطبيقها، وليست

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

المؤسسات التي تمتلك أفضل معرفة من تضمن الميزة التنافسية، بل تلك التي تستخدم وتطبق المعرفة على أحسن وجه، ولتوفير هذه الميزة يجب تطبيق المعرفة في كامل الأنشطة.

إن المعرفة تأتي من العمل والتعلم ، و التعلم يأتي من التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها لذلك يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول، وباعتبار أنه لا يوجد عمل بدون أخطاء ،فما على المؤسسة إلا أن تستوعب ذلك، لأن الوحيد الذي لا يخطئ هو من لا يعمل، وبذلك فإن عليها تقديم الاحترام والإعجاب لمن يطبق المعرفة و ليس الخوف والعقاب ،إن تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة نفسها ،ولن تقود عمليات التوليد والتخزين والمشاركة إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تفعل عملية تطبيق المعرفة ،لذلك فالمعرفة قوة إذا طبقت.

الشكل رقم (03): عمليات إدارة المعرفة



المصدر : كمال عقاب إدارة المعرفة في المؤسسة مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. تخصص إدارة أعمال جامعة الجزائر
2009 صفحة 56

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة خدمات التعليم العالي.

يعد مفهوم الجودة في التعليم من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في عصرنا الحديث، إذ أنها تحظى بأهمية كبيرة في المؤسسات التعليمية مما لها من دور ايجابي في رفع المستوى العلمي، وفي هذا المبحث سوف نتعرف على عدة مفاهيم كالخدمة و جودة الخدمات في التعليم العالي وأبعادها وآلياتها.

المطلب الأول: مفهوم خدمات التعليم العالي.

قبل التطرق لمفهوم خدمة التعليم العالي لا بد أولاً من توضيح المصطلحات التي تشكل هذا المفهوم.

1-تعريف الخدمة :

عرفها Kotler بأنها : " كل نشاط أو اجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف اخر ،يكون أساسا غير ملموسا ، و لا ينتج عنه تملك لأي شيء ،و قد يرتبط تقديمه بمنتج مادي"(عزام و الاخرون، 2008، صفحة 259)

عرفها Stanton على أنها: "النشاطات الغير الملموسة والتي تحقق منفعة للعميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية. (الطائي و عباس، 2009، صفحة 33)

ومن التعريف السابق يمكننا القول أن الخدمة هي نشاط غير ملموس يقوم على قيام طرف بتقديم منافع لطرف آخر دون توليد أي حقوق ملكية.

2-تعريف التعليم العالي:

عرفته منظمة اليونسكو بأنه: "كل أنواع الدراسات والتكوين أو التكوين الموجه للبحث، التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى منظمة جامعية أو منظمات تعليمية أخرى معترف بها كمنظمات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة". (صراع، 2014، صفحة 67)

أما القانون الجزائري فعرفه على أنه: كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكوين تقني على مستوى عال من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة. (الجريدة، 1999، صفحة 2)

ومما سبق يمكن القول إن التعليم العالي هو نظام تعليمي تقدمه المؤسسات التعليمية المختلفة العاملة على مستوى التعليم بعد التعليم الثانوي سواء كانت جامعات أو كليات أو معاهد أو الإمكانات المادية و البشرية.

وتعتمد الجامعات وغيرها على برامج وأنشطة تقدمها لطلاب لنشر المعرفة وتوفير كافة الموارد المادية والبشرية اللازمة لذلك.

3- الخدمة التعليم العالي :

يعرف بأنه مجموعة المنافع التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي ،التي تستقطب المخرجات المميزة في التعليم الثانوي ،وتختص في تهميتهم وتطوير معارفهم ومهاراتهم المسيرة بمختلف التغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها ،وبالتالي تلبية حاجات ورغبات الأطراف المستفيدة من خدماتها وتحقيق رضاهم. (رقاد، 2014، صفحة 24)

ويعرفها البعض بأنها: "مجموعة المنافع التي تقدمها الجامعة وينتج عنها إشباع احتياجات ورغبات المستفيد (الطالب، المجتمع، الحكومة، وغيرها) عند تلقي الخدمة المتمثلة في اكتساب المعرفة".

وبالتالي يساعد الجامعة على تحقيق أهدافها. (الحكيم و الاخرون، 2009، صفحة 188)

وبحسب التعريفات السابقة ،فإن الخدمة التعليم العالي هي عبارة عن أنشطة أو المنافع التي تقدمها مؤسسات تعليم العالي من اجل تنمية و تطوير معارف ومهارات الطلاب وتلبية احتياجات ورغبات متلقي الخدمة.

المطلب الثاني: مفهوم وأبعاد جودة خدمات التعليم العالي.

تزايد اهتمام مختلف الدول بمفهوم الجودة في التعليم العالي، حيث أصبح التحول نحو جودة الخدمات يشكل جزءاً أساسياً من مشاريع الإصلاح التي تنفذها الجامعات لتحسين مستويات الأداء.

1-تعريف الجودة:

الجمعية لضبط الجودة تعرف الجودة بأنها "مجموعة من المزايا والخصائص التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة، القادرة على تلبية احتياجات المستهلكين ". (الدراكة، 2006، صفحة 16)

أيضاً ،يمكن تعريف الجودة بأنها "مجموعة الصفات والخصائص المتعلقة بالمنتج (سلعة أو خدمة)، والتي تؤثر بشكل مباشر في قدرته على تلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية ". (الرؤوف و محمد، دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة الخدمة التعليم العالي دراسة ميدانية على جامعة فلسطينية بمحافظة غزة، 2015، صفحة 73)

أما المنظمة الدولية للتقييس (ISO) فعرفت على أنها : "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً ". (زندان، 2010، صفحة 118)

بناءً على التعاريف السابقة، يمكننا القول بأن للجودة مجموعة من الخصائص التي تضمن تلبية حاجات ورغبات المستهلكين.

2-تعريف جودة خدمات التعليم العالي:

هناك عدة تعاريف لجودة خدمات التعليم العالي نذكر منها: (حواس، 2016، صفحة 229)

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

عبد الرزاق يعرف جودة خدمات التعليم العالي بأنها : "مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية جوهر التعليم وحالاتها بما في ذلك جميع الجوانب المتعلقة بالمدخلات والعمليات والمخرجات على المدى القريب والبعيد، بالإضافة إلى التغذية الراجعة، والتفاعلات المتواصلة التي تساهم في تحقيق الأهداف المنشودة بشكل مناسب لهدف المحدد.

يرى كل من Martin و Stella أن هناك مفهومين لجودة خدمة التعليم العالي هما: (رقاد، 2014، صفحة 24)

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

في حين يرى بعض الباحثين أن جودة خدمات التعليم العالي عبارة عن "عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات، بهدف تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم وتطوير مستوى الطلاب في جميع الجوانب العقلية والجسدية والنفسية والاجتماعية والثقافية، وهذا لا يمكن تحقيقه إلا من خلال إتقان الأعمال وإدارتها بشكل جيد". (حواس، 2016، صفحة 26)

- وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن جودة خدمات التعليم العالي تتمثل في وجود مجموعة من الخصائص والصفات في الخدمة التعليمية، تجعلها قادرة على تحقيق أهداف التعليم العالي بشكل شامل، بالإضافة إلى تحقيق أهداف جهات التوظيف والمجتمع بشكل عام.

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

أبعاد جودة خدمات التعليم العالي : (رقاد، 2014، صفحة 39)

تسعى المنظمة التعليمية لتحقيق التميز في خدماتها التعليمية إلى المستفيد الطالب الجامعي وسوق العمل، ويتحقق هذا التميز فقط من خلال مستوى متميز من الجودة، والتي تتمثل أبعادها في:

1- الاعتمادية :

ونعني بها ،قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه ،بدرجة عالية من الدقة والإتقان (عدم حدوث الأخطاء) ،وفي مجال الخدمة التعليمية ،فإنه ينبغي على القائمين في مؤسسة التعليم العالي توفير خدمات بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الإتقان وفي المواعيد المحددة.

2- الكفاءة:

وتعني امتلاك مقدمي الخدمات للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة. ويمكن المؤسسة التعليم العالي كمؤسسة تعليمية تحقيق هذا البعد من خلال الحرص على توفير الخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعل مؤسسة التعليم العالي قادرة على تقديم خدماتها بمستوى مرتفع من الجودة ،كما ينبغي أن توفر أعضاء هيئة تدريس يمتلكون تأهيلا عاليا ،ومعرفة العلمية الكافية ،مهارات البحث العلمي والقيم الأخلاقية التي تتواءم مع أهداف المؤسسة التعليمية ورسالتها المجتمعية من أجل تطوير المعرفة النظرية والتطبيقية للطلاب في مجال اختصاصه وإعداده إعدادا جيدا .

3- الاستجابة :

وتشير إلى رغبة واستعداد مقدمي الخدمات الخدمة ومساعدة الزبائن ،مهما كانت الظروف ،ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية ،نذكر : التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي ،الأمر الذي يتطلب من مؤسسة التعليم العالي أن تمتلك المرونة الكافية للاستجابة لها، وذلك من خلال توفير عدد كاف من الكوادر الأكاديمية والإدارية وجميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف .

4- الأمان :

ونعني به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة. ويستخدم هذا المؤشر، للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وفي من يقدمها ،وحتى توفر مؤسسة التعليم العالي الخدمة التعليمية للطلاب في جو آمن يخلو من المخاطر،فإنه ينبغي عليها أن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسة التعليم العالي ،تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات هذا بالإضافة إلى

اعتماد برنامج صحي متكامل يوفر للطلبة أطباء وصيديات وسيارات إسعاف مع توفير تأمين صحي وخدمات بريد. (رقاد، 2014، الصفحات 40 - 41)

5- المصادقية:

ويقصد بها مدى قدرة المؤسسة التعليمية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطلاب قبل وأثناء التحاقه بها، ويتضح ذلك جليا وبصورة خاصة في المحاولات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي الخاصة لاستقطاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول ما يمتلكه أعضاء هيئة التدريس من معارف وخبرات ومهارات، وما تتميز به مؤسسة التعليم العالي من إمكانيات وتسهيلات مادية وبرامج تعليمية رائدة، وتبرز مصادقية مؤسسة التعليم العالي هنا في تحقيق ما وعدت به في إعلاناتها وفي عودها للطلبة أثناء زيارتهم لها . (رقاد، 2014، صفحة 41)

6- إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة:

إمكانية وسهولة الحصول على خدمة : والمقصود بها، سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون كتقصير فترة انتظار الحصول على الخدمة وتوفير عدد كافٍ من منافذ الحصول عليها. ويمكن تحقيق هذا البعد في مجال التعليم العالي، من خلال اختيار الموقع المناسب للجامعة بحيث يمكن وصول الطلبة إليها ببسر، كما تحاول مؤسسة التعليم العالي أن تراعي مجموعة من العوامل في اختيارها للموقع كالهواء وتوفير المساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلاً، هذا بالإضافة إلى توفير الحافلات إلى المناطق المختلفة والسكنات الداخلية للطلبة.

وتلجأ بعض مؤسسات التعليم العالي إلى عدم تركيز كل كلياتها في مكان واحد وتوزيعها في عدة أماكن بهدف عدم الضغط على منطقة جغرافية واحدة ولتحقيق أهداف أخرى تتعلق بالتنمية الاجتماعية .

7- الاتصال:

ويقضي هذا المؤشر تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها. ويعد تحقيق عملية الاتصال بين مؤسسة التعليم العالي والطلاب من أهم الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة خدمة التعليم العالي، فالإتصال يتيح لعضو هيئة التدريس مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطلاب حاجاته، مشكلاته ومقترحاته، ويتيح للطلاب إيصال أفكاره وآرائه وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية وكل ما يتعلق بالمدخلات من برامج ومناهج. وحتى تكون عملية الاتصال قادرة على تحقيق أهداف مؤسسة التعليم العالي فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب وعضو هيئة التدريس مهارات الاتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل. (رقاد، 2014، صفحة 42)

8- معرفة وتفهم الزبون :

والمقصود بها ،بذل الجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن ومعرفة احتياجاتهم الخاصة ،وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم. ولتحقيق هذا البعد في مجال التعليم العالي ،ينبغي التركيز على فهم الطالب وإدراك حاجاته وحاجات سوق العمل من خلال القيام بدراسات دورية للطلبة ولسوق العمل ،كما يجب الاستماع إلى شكاوي الطالب ومشكلاته والعمل على إيجاد حلول لها ،هذا بالإضافة إلى دراسة وتحليل آراء ومشكلات ومقترحات الخريجين. (رقاد، 2014، صفحة 42)

9- الملموسية :

تحتاج مؤسسة التعليم العالي في تقديم خدماتها إلى مجموعة من المستلزمات المادية التي تجسد هذه الخدمة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة وتتمثل أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة مباشرة في القاعات الدراسية المدرجات المختبرات العلمية مختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتوبة وغيرها. أما عن أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة غير مباشرة ،فتتمثل في : النوادي الصحية والرياضية الحدائق مواقف السيارات وغيرها. (رقاد، 2014، صفحة 43)

10- اللباقة :

ونعني بها، تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة والاحترام، واللفظ في التعامل كالاستقبال الطيب مع التحية والابتسامة مع الزبائن. وفي مؤسسة التعليم العالي ،ينبغي أن يسود جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يضمن لكل من عضو هيئة التدريس والطالب والإداري مكانته واحترامه وفي حالة حدوث أي تجاوزات لا تتسجم مع الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية فإن أنظمة مؤسسة التعليم العالي وتعليماتها تعالج ذلك بما يكفل استمرارية الأداء الجيد في هذا المجال.

و قد توصل Parasuraman في دراسة استطلاعية أجراها على العديد من المنظمات الخدمية في الولايات المتحدة الأمريكية في محاولة لوضع مقياس الجودة الخدمة يتسم بالصدق والثبات وقد تمكن من التوصل إلى خمسة أبعاد أساسية لجودة الخدمة وهي الأبعاد الخاصة بمقياس Servqual ، وذلك بعد إدخال التعديلات المناسبة عليه ليتناسب مع الخدمة التعليمية ،والأبعاد هي: (منصوري، سبتمبر 2018، صفحة 551)

1- الجوانب المادية الملموسة:

وتشمل جاذبية المبنى مظهر الموظفين التصميم والتنظيم الداخلي للمبنى ،التوسع في إنشاء الأقسام التي تحتاجها المنظمة التعليمية ،حداثة الأجهزة التي تساعد الموظفين على سرعة تقديم الخدمة الخ.

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

2- الاستجابة :

وتشمل رغبة الموظفين في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة فورية ،السرعة في تقديم الخدمة التعليمية المطلوبة ،إخبار الزبون عن وقت تقديم الخدمة التعليمية والانتهاء منها،وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمام الإدارة الخ.

3- الاعتمادية :

وتشمل الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في المواعيد المحددة، الدقة وعدم الخطأ في حل مشاكل الطلبة، التزام الإدارة بالوعود المقدمة..... الخ.

4- الأمان :

ويشمل الشعور بالأمان في التعامل مع الزبائن ، استمرارية متابعة الحالات التي بها مشاكل سرية المعلومات الخاصة بالزبائن الطلبة ،تبادل العامل الثقة داخل المنظمة الخدمية.

5- التعاطف :

ويشمل مراعاة ظروف الزبائن الداخليين، التعرف على احتياجات الزبائن..... الخ.

- مقياس (HiEdQUAL):(Annamdevula, · January 2012)

طور كل من (Annamdevula 2012) أداة (HiEdQUAL) أو (Higher Education Quality) لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي الهندية كبديل عن المقياس العام (ServPerf)، من خلال الاعتماد على الدراسات النوعية و الكمية و التركيز على الطالب كونه محور العملية التعليمية وكشفت النتائج أن المقياس النهائي تكون من (27) فقرة تم تجميعها في العوامل الخمسة التالية:

1. محتوى التدريس والدورة التدريبية(Teaching and Course content): ويشمل العناصر المتعلقة بالعملية التعليمية كجودة المناهج والبرامج التعليمية وقدرتهم على تنمية معارف الطالب، مدى تقيد الأساتذة بالمناهج الدراسية، وسهولة التواصل بين الطالب والإدارة.

2. الخدمات الإدارية (Administrative Services):وتتعلق بعدة عناصر مثل: كفاءة العمل الإداري في الجامعة، احترام الوقت، طريقة تعامل الموظفين الإداريين...الخ.

3. المرافق الأكاديمية (Academic Facilities):وتتعلق بمدى توافر مختلف المرافق التعليمية كالمختبرات و قاعات المؤتمرات وتوفر الموارد المكتبية المناسبة.

4. البنية التحتية للحرم الجامعي (Campus Infrastructure): وتتعلق بمدى توافر المراكز الصحية المناسبة، الإقامة، ماكينة صراف آلي، مكاتب البريد.

5. خدمات الدعم (Support Services): وتتعلق بمجموعة من العناصر المساعدة كتوفر المرافق الرياضية و الفضاءات الترفيهية للطلبة.

المطلب الثالث: آليات تحسين جودة خدمات التعليم العالي .(الرزاقي و رزيقي، جودة خدمات التعليم العالي المفهوم و الاليات و التحسين، 2019، صفحة 254)

تتعدد آليات تحسين جودة خدمات التعليم العالي إلا أنها في مضمونها تحقق أهداف موحدة وهي الارتقاء بمستوى الجودة في الجامعات وبرامجها ونظمها الإدارية والأكاديمية بما تخدم أهداف المجتمع المحلي والعالمي وتطلعاته المختلفة، كما يشترط في هذه الآليات الترابط والتفاعل والانسجام والتكامل مع بعضها البعض حتى تحقق رؤية ورسالة الجامعة وأهدافها وتوجهاتها المستقبلية.

1- الاعتماد :

يعتبر الاعتماد من وسائل تحسين الجودة في الجامعات، ويعرف بأنه نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها.

ويختلف مفهوم الاعتماد من دولة إلى أخرى ولكن يمكن حصر عدة نقاط التقاء بين المفاهيم فهو عبارة عن عملية تقييم مستمرة للمؤسسات التعليمية والبرامج بشكل كلي أو جزئي والتعرف على درجة تحقيق المؤسسات والبرامج الأكاديمية للمعايير التي تضعها هيئات الاعتماد وبصفة دورية.

يتمحور عمل هيئات الاعتماد في التأكد من أن الجامعة التي تطلب الاعتماد قادرة على تحقيق الشروط العامة التالية:

- توافر رسالة مؤسسة يليق بمستواها المؤسسة تعليم عالي، وأن تكون لديها أهداف تعليمية تتفق مع رسالتها.
- امتلاك المصادر والموارد المناسبة لتحقيق الرسالة والأهداف التعليمية.
- توافر نظام توثيق أعمال الطلبة المتصلة بالأهداف التعليمية بما يبين أن المؤسسة تحقق أهدافها.
- بيان مقدرتها على أنها ستستمر في تحقيق رسالتها وأهدافها.

تتنوع معايير الاعتماد التي تعتمد عليها هيئات منح الاعتماد من بلد لآخر وذلك لعدة اعتبارات منها النظم القائمة واختلاف الرؤى والمناهج والآليات ،ورغم ذلك فقد اتفق العلماء على تحديد سبعة معايير أساسية تستخدمها كل هيئات الاعتماد كما يذكرها لورانس وجرين وهي:

- وضوح وشمول وانسجام أهداف الجامعة وخضوعها للفحص والتقييم المستمر. توافر بنية إدارية وأكاديمية فعالة في مراقبة وفحص أهداف الجامعة وبرامجها بما يضمن تحقيق الجودة.
- تكافؤ تحصيل الطلبة مع المستوى العام للدرجة الممنوحة وتوافر الآلية التي يتم التأكد بها من استيفاء الطلبة لمتطلبات الدرجة.
- توافر المصادر البشرية والمادية والمالية الكافية لإنجاز الأهداف.
- وجود الشواهد على قدرة الجامعة على الاستمرار في إنجاز الأهداف وعدم وجود ما يدل على التراجع.
- وجود الدلائل على أن حاجات الطلبة واهتماماتهم وطموحاتهم قد أخذت بالاعتبار في برامج الجامعة وأن الخدمات المقدمة مرتبطة بشكل وثيق باحتياجات الطلبة وأهداف الجامعة.
- تقديم الدليل على نزاهة الجامعة واستقامتها من خلال وضوح أهدافها وقواعدها ونظمها والمراقبة والتقييم المستمر لسلوك الجامعة وممارستها.

ينقسم الاعتماد إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

1- الاعتماد المؤسسي :

ويعتبر تأهيلا أوليا للجامعات، فهو عبارة عن عملية تقويم كل جزء من أجزاء الجامعة باعتبارها وحدات متكاملة، وهي تعتبر أهم خطوة ضرورية للتأكد من أن الجامعة قد حققت واستوفت جميع الشروط والمعايير في كل التجهيزات الإدارية والبشرية والخدمات المختلفة.

2- الاعتماد البرامجي :

ويمنح هذا النوع للبرامج الأكاديمية حيث يتم التركيز على انسجام البرنامج مع احتياجات المجتمع وارتباطه بهدف الجامعة ،وهذا النوع لا يتم إلا بعد منح الاعتماد المؤسسي للجامعة ككل ولا يمنح إلا بعد مرور سنة على الأقل من تخرج أول دفعة فهذا النوع من الاعتماد بمثابة الاعتراف بالكفاءة الأكاديمية للبرامج الدراسية تمنحه هيئات علمية متخصصة تقرر بأن البرنامج يحقق معايير الجودة التي تعتمدها هذه الهيئات.

3- الاعتماد المهني التخصصي:

ويعني هذا النوع من الاعتماد الاعتراف بجودة وأهلية الخريجين الممارسة المهنة في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات مهنية متخصصة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، ويمنح هذا الاعتماد للشهادات

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

الأكاديمية المتخصصة مثل العلوم الطبية والمحاماة.

تتم عملية الاعتماد على مراحل، وهي كما يلي:

(أ) - تقوم الجامعة الراغبة في الاعتماد بدراسة شاملة عن أوضاعها الحالية حسب متطلبات الجهة المانحة للاعتماد وتدعيم هذه الدراسة بتقرير يشمل كافة المعلومات الخاصة برسالة الجامعة وبرامجها ونشاطاتها الأكاديمية والإدارية، إضافة إلى كافة الوثائق الضرورية التي تثبت مصداقيتها.

(ب) - تقديم طلب إلى هيئة الاعتماد يعبر عن رغبتها في الحصول على الاعتماد.

(ج) - تزويد هيئة الاعتماد بصورة من تقرير الدراسة الذاتية للجامعة والوثائق اللازمة لاتخاذ قرار الاعتماد.

(د) تكليف فريق من الهيئة بتقويم الدراسة الذاتية ودراسة الوثائق واتخاذ قرار بشأن صلاحية الجامعة للاعتماد.

(هـ) - تقوم هيئة الاعتماد بتشكيل لجنة متخصصة مكونة من خبراء خارجيين للقيام بزيارة ميدانية للتأكد مما ورد في الدراسة الذاتية المقدمة، وإجراء المقابلات مع الأساتذة والإداريين والطلبة، وعادة ما تتكون هذه اللجنة من الخبراء التربويين ذوي الاختصاصات والخبرة؛ وتعد هذه اللجنة تقريرها ثم ترفعه إلى هيئة الاعتماد.

(و) - تقوم هيئة الاعتماد بدراسة كافة التقارير والملاحظات المقدمة لها من قبل الجامعة والخلاصة النهائية للزيارة الميدانية للجنة الخبراء ثم تتخذ قرارها على ضوء مدى التزام الجامعة بالمعايير المطلوبة، ويكون القرار إما

- منح الاعتماد دون شروط - منح الاعتماد ولكن بشروط - رفض الاعتماد.

وعادة ما يتم منح الاعتماد لفترة تتراوح بين 5 و 10 سنوات على أن يتم سحبه إذا حدثت أي مخالفة للقوانين المعمول بها، ويجوز للجامعة استئناف طلب الاعتماد فيما بعد وفق شروط معينة

نظام ضمان الجودة: (الرزاق و رزيقي، جودة خدمات التعليم العالي المفهوم و الآليات و التحسين، 2019، صفحة 257)

حضي مفهوم ضمان الجودة باهتمام كثير من القائمين على تطوير التعليم، حيث تزايد التأكيد على إمكانية تحسين جودة الخدمات من خلالها والنظر إليها على أنها نظام يمكن تطبيقه في الجامعات. عرف جوران نظام ضمان الجودة حسب المواصفة القياسية ISO8402 أنه كل الأفعال المخططة والنظامية الضرورية لإعطاء الثقة بأن المنتجات قد حققت الرضا لحاجات معينة وهذه الأفعال تقوم بمسح مستمر لمدى مناسبة وفعالية برنامج ضبط الجودة.

إن نظام ضمان الجودة يهدف إلى الارتقاء بالممارسات المهنية بما يضمن الاستفادة القصوى من الموارد والمصادر وصولاً إلى مخرجات عالية الجودة، فهو نظام يعتمد أساساً على منع وقوع الأخطاء وضمان الأداء الجيد من أول مرة، ويعتبر بذلك نظاماً يستند على المدخل الوقائي وذلك ما يجعله أكثر شمولية ودقة من ضبط الجودة.

حرص المهتمون بمجال جودة خدمات التعليم العالي على بلورة نظام الجودة ليتلاءم مع طبيعة مؤسسات التعليم العالي وخدماتها المقدمة، فقد ذكر (Tait) بأن ضمان الجودة القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي، وهذا الأمر يستدعي أن تندمج آلياتها في نشاطات المؤسسة التعليمية، وأن هدف ضمان الجودة دائماً تقادي وقوع الأخطاء ومنع الفشل، ومن الأمثلة التي قدمها على إجراءات ضمان الجودة - تطوير المقررات الدراسية - إجراء مراجعات دورية للبرامج الأكاديمية - وضع حوافز وضغوط على أعضاء هيئة التدريس كي يواظبوا على تطوير كفاءاتهم المهنية.

وتظهر حاجة الجامعات إلى تطبيق نظام ضمان الجودة بشكل كبير متمثلة بضرورة ما يلي :

- أن ضمان الجودة أحد أدوات الإدارة الجامعية.
- مهنة التدريس تتطلب تقييم نظامي مستمر للخدمة التعليمية التي تقدمها عضو هيئة التدريس للطلبة وتأثير هذه الخدمة عليهم.

إن نظام ضمان الجودة يهتم بجودة كافة عناصر نظام التعليم الجامعي من توفير الأنظمة والموارد البشرية والمالية والمعلومات المناسبة (المدخلات) واستغلالها بشكل أمثل للمحافظة على معايير الجودة الموضوعة وتحقيق أعلى المستويات في المخرجات مع الاهتمام بالتقييم المستمر لتحقيق رضا الطالب وسوق العمل والمجتمع.

إن الغرض من تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي هو رفع مستوى تعليم الطالب من خلال تحقيق الجودة داخل الجامعات وزيادة قدرتها خارجياً للاستجابة مع حاجيات المجتمع المتغيرة، ويمكن إيجاز ما تهدف إليه عمليات ضمان الجودة في التعليم العالي كما يلي :

- طمأنة المجتمع والمؤسسات الخارجية بجودة مخرجات الجامعة وإظهارها بالصورة التي تتلاءم مع توقعاتهم فيما يتعلق بجودة الأداء.
- الوصول إلى قناعة التغيير نحو الجودة والرغبة في إتقان العمل والكيفية الصحيحة لأداء الأعمال.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف.
- تصميم معايير لضمان الجودة ومتابعة وقياس جودة الأداء.

إن تطبيق نظام الجودة في الجامعات يتطلب الاهتمام بمجموعة من المحاور الأساسية الآتية:

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

- تخطيط جودة التعليم.
- الرقابة على جودة التعليم ،مع التركيز على تقويم الأداء الكلي للجامعة وتقويم العملية التعليمية وتقويم أداء أعضاء الكادر التدريسي ،والتدقيق المستمر لجودة الخدمة التعليمية.
- التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي للجامعة.
- الإجراءات والموارد والعمليات اللازمة لتحقيق ضمان جودة التعليم.
- تحسين وتطوير جودة التعليم بالتركيز على المنهج الدراسي.
- التوثيق للبيانات والمعلومات.
- ضمان جودة المدخلات وجودة التصميم وجودة المخرجات.
- الاهتمام بتكاليف الجودة
- التدريب.

ولكي تتمكن الجامعة من التطبيق الأمثل لنظام وضمان الجودة يجب أن تتبع المراحل التالية:

1- مرحلة التقييم الذاتي : وتعتبر الخطوة الأولى في عملية ضمان الجودة وتتم عن طريق عملاء الجامعة الداخليين الإدارة أعضاء الهيئة التدريسي - الطلبة المعرفة واقع الأداء ،ويمكن من خلال البيانات والمؤشرات التي يتوصل إليها التقييم الذاتي من وضع إستراتيجية لتحسين وتطوير الأداء لتوجيه رغبة جميع الأفراد نحو الجودة ،وتعتمد الجامعة في هذه المرحلة على عدد من المبادئ :

- الإجراءات والتنظيمات المستندة على سجلات الاعتماد والقيام باعتماد البرامج الأكاديمية المقدمة للطلبة.
- عملية التنظيم حيث أن تنظيم عملية تقييم الجودة يحتاج إلى وجود هيكلية إدارية تعمل على استخلاص وكتابة التقارير بالعمليات.
- التقييم باستخدام مؤشرات الأداء

2- مرحلة التقييم الخارجي : أو ما يطلق عليها بالمحاسبة الخارجية وتكون بواسطة الخبراء حيث أنها تقدم إطاراً متوازناً يعالج العيوب التي قد تنتج من عمليات التقييم الداخلي والتي تتصف بالذاتية.

إدارة الجودة الشاملة: (الرزاق و رزيقي، جودة خدمات التعليم العالي المفهوم و الآليات و التحسين، 2019، صفحة 259)

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة ،وبات ينظر إليها على أنها فلسفة إدارية عصرية ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة والموجهة ،التي تقوم على العمل السليم وبنحو واضح وصحيح منذ البداية مع الاعتماد على تقويم العمل في معرفة مدى التحسين في الأداء. تعددت مفاهيم الجودة

الشاملة بتعدد الباحثين واختلاف وجهات نظرهم ،وهو ما يؤكد ديمينغ الملقب بأبي ثورة إدارة الجودة الشاملة حين دعي عام 1994 لتقديم مفهوم لها فأجاب بأنه لا يعرف ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة ،وسوف نذكر أهم التعاريف من خلال ما يلي:

يعرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها القيام بالعمل وبشكل صحيح من أول مرة مع ضرورة الاعتماد على آراء المستفيدين من السلع والخدمات في مدى التحسين المستمر .

يعرفها كروسبي 1979 بأنها: المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي خطط لها مسبقا ،كما أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد في منع وتجنب حدوث المشكلات من خلال التشجيع المستمر على السلوكيات الجيدة ،والاستخدام الأمثل لأساليب التحكم الذي يحول دون حدوث المشكلات وتجعل منها أمرا ممكنا .

- أما في مجال التعليم العالي:

يعرفها Kearans بأنها " ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمات التعليمية إلى مواصفات ومعايير محددة تكون أساسا للتحسين والتطوير المستمر للنظام التعليمي بمدخلاته وعملياته ومخرجاته ،بما يتلاءم مع احتياجات المجتمع وسوق العمل بما يشمله من متغيرات مستمرة .

ويعرفها بلقاسم زايري بأكثر شمولية أنها " مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التعليم الجامعي بأبعاده المختلفة مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة وبعيدة وتغذية عكسية وكذا التفاعلات التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المناسبة لبلد ما من خلال إستراتيجية إدارية للجامعة كنظام مؤسساتي يسعى إلى تحقيق الفعالية والكفاءة للتكيف مع المتغيرات العالمية الراهنة.

يعتبر تطبيق نظام الجودة الشاملة تغييرا وتطويرا في ثقافة الجامعة ككل يستدعي ذلك استعدادا نفسيا وتنظيميا مسبقا والتزاما كاملا في كافة المستويات الإدارية إذا ما أرادت تحقيق الجودة في أدائها الإداري والأكاديمي والوصول إلى التميز والنمو المحلي والعالمي ،ويتطلب التطبيق الأمثل المراحل التالية:

(أ) مرحلة الإعداد والتهيئة :

(1) - قناعة الإدارة العليا في الجامعة بالتغيير نحو الجودة الشاملة وقدرتها على نقل هذه القناعة إلى المستفيدين الداخليين والخارجيين وتقديم الدعم الكافي لجهود هذا التغيير .

(2) - وجود قيادة فاعلة ذات رؤية مؤثرة ومقنعة ومسلحة بخبرة إدارية وأكاديمية تعمل على أخذ زمام التغيير نحو الجودة الشاملة والعمل بروح التعاون من خلال : إيجاد كيانات تنظيمية تقوم بتنفيذ وتحقيق الجودة الشاملة وفق المنهج الملائم للجامعة وتقوم بالمتابعة وضمان الجودة والمحافظة عليها ،وأن ترتبط جميع الأقسام والإدارات بنظم متطورة للمتابعة وتقييم الأداء والرقابة على مستويات الجودة في جميع مرافق الجامعة.

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

تحديد المسؤوليات والمهام واليات العمل الخاصة بالعاملين.

(3) -وجود رؤية واضحة وخطة إستراتيجية للعمل والتحول نحو الجودة، ويتم ذلك من خلال:

- تحديد وتعريف المفاهيم الخاصة بالجودة بكل وضوح.
- تحديد عملاء الجامعة الداخليين والخارجيين.
- تحديد نموذج العمل الأساسي لتطبيق الجودة والخاص بالجامعة مع متابعة التطبيق.

(4) -وضع منهجية خطوة بخطوة لتنفيذ الجودة الشاملة في الجامعة تكون واضحة ومفهومة عند كل العاملين.

(ب) - مرحلة التنفيذ في ضوء الخطة الإستراتيجية الموضوعية :

(1) - تحديد مخرجات الجامعة والتعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدين منها.

(2) -تحديد المجالات الرئيسية في التعليم العالي والتي ينبغي أن تركز عليها الجودة الشاملة

تحديدا دقيقا (معايير جودة خدمات التعليم العالي المذكورة سابقا).

(3) - رصد الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة وتوفيرها للتنفيذ.

(4) - إعادة هيكلة البني والنظم والإجراءات في الجامعة مع ما يتناسب ويسهل إجراءات و عمليات تحسين وتطوير الجودة الشاملة.

(5) -تشكيل مجالس الجودة وفرق العمل داخل الأقسام والإدارات وبدء العمل من خلالها.

(6) -تطوير نظم المكافآت والحوافز الفردية لتشجيع العاملين لتطبيق نظام الجودة و استمرار يته وخلق جو من الثقة والانتماء للجامعة بأهمية الدور الموكل إليهم.

(7) -العمل على تطبيق الجودة بالجامعة من خلال كليات أو أقسام معينة تجريبية بصورة مبدئية.

(ج) - مرحلة التقييم والمراجعة

(1) -مراجعة ومتابعة الكليات أو الأقسام التي تم تطبيق الجودة فيها بصورة تجريبية والتحقق من نتائجها وفق المعايير والمواصفات المحددة.

(2) -عرض نتائجها وتحديد الصعوبات التي تعترضها وتذليلها وتحديد نقاط الضعف وتصحيح الانحراف.

(3) - الاستفادة من المقارنة المرجعية بالمستويات المحلية والدولية.

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

د) - مرحلة التعميم أو التحول الكلي نحو الجودة :

وتشمل هذه المرحلة البدء في تطبيق نظم الجودة بالجامعة ككل ومنح الوقت والجهد الكافيين لتطبيق الجودة الشاملة.

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات يضمن لها التحسين المستمر لجودة خدماتها المقدمة، ويحقق لها فوائد كثيرة أخرى، يمكن إجمال أهمها في:

- إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات والذي يمكنها من تصحيح المناهج الدراسية ومراجعتها وتطويرها.
- المساعدة في تركيز جهود الجامعة على إتباع الاحتياجات الحقيقية للمجتمع وسوق العمل.
- إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات والتي تؤدي إلى مزيد من الضبط والنظام فيها.
- الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة.
- تجاوز الآثار الناجمة عن غياب التنافسية في الأسواق العالمية للخريجين.
- السيطرة على المشكلات التي تواجه العمليات الإدارية والحد من تأثيرها.

المبحث الثالث : العلاقة بين إدارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي

و تشمل العلاقة بين ادارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي في ما يلي :

المطلب الأول : طبيعة 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 إدارة المعرفة تحتاج إلى الجودة والجودة تحتاج الى المعرفة ،وتظهر هذه العلاقة من خلال النقاط التالية : (الزقان و رماس، 2021، صفحة 337)

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

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي

المطلب الثاني : دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية. (حنونة و رافت، 2011، صفحة 11)

تعد إدارة المعرفة سمة التطور الإداري في الوقت الحاضر بكونها تحت الأفراد في المنظمة على طرح أفكارهم ومعرفتهم لمعالجة مشكلاتها وتعزيز مكانتها ،حيث إن جمع معرفة العاملين يعتمد على عدة عمليات أهمها تشخيص المعرفة ،وتوليد المعرفة ،ومن ثم تخزينها وتنظيمها ونقلها والتشارك فيها وتطبيقها وإعادة تقييم نتائجها الايجابية والسلبية على حد سواء ، أما بالنسبة لجودة التعليم فهي مدخل فاعل لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقى بها عالمياً من جهة ،وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة أخرى ،وهذا ما يتطلب توفير جملة من العناصر أهمها :التخطيط والتزام المؤسساتي وتوفير بيئة جامعية مناسبة ،وسماع شكاوي الطلبة ،ودعم الخدمات المقدمة ،وتثقيف الطالب ،وتقييم الطالب لمعرفة قدرته على الأداء أثناء دارسته وبعد تخريجه بشكل الذي خطط له ،وفي ضوء ذلك ومن خلال دراسة محوري الدراسة بشكل متأنى تبين لنا ان هناك علاقة وثيقة بين نقل المعرفة باعتبارها إحدى عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية لكون المتغيرين احدهما يستند على الآخر وكذلك فان المعرفة تحتاج الى الجودة والجودة تحتاج إلى المعرفة ،وكذلك فإن نقل المعرفة تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائياً إلى الرفع من مستوى خريجي الجامعة ،وبالتالي تحسين جودة الخدمة التعليمية.

المطلب الثالث : فوائد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي على جودة الخدمات التعليمية : (ديوب و رامي، 2017، صفحة 356)

وفقاً لـ (Nodine & Pertride) فان استخدام طرق وأساليب إدارة المعرفة في التعليم يحقق للمؤسسات التعليمية العديد من الفوائد منها :التشجيع والتحفيز لظهور مستوى عال من الذكاء على السطح ،وزيادة فعالية تلك المؤسسات من خلال زيادة مستوى المعرفة المتعلقة بكيفية إدارة مؤسسات التعليم ،والرفع من مستوى عمليات تقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية من خلال وجود نظام الإدارة المعلومات.

ويرى كلاً من (Johnson & Kidwell linde) أنه يمكن تصنيف الفوائد المتحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعلم العالي على جودة الخدمات التعليمية إلى ثلاث فئات أساسية هي : الفوائد المتحققة لنشاط البحث العلمي الذي يقوم به الطلاب والمدرسين ،والفوائد المتحققة لنشاط التأكد من جودة المناهج والبرامج ، والفوائد المتحققة في مجال جودة خدمات البحث العلمي المقدمة للطلاب والمدرسين:

- توفير الوقت الضائع المستغرق لدى الطلاب في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات، وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.
- تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية للطلاب.

- تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوع والمتداخلة.
- تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي
- تخفيض التكاليف الإدارية للبحث العلمي.

الفوائد المتحققة في مجال جودة التدريس وجودة المناهج وتطويرها:

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

الفوائد المتحققة في مجال الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين :

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل خدمات المكتبات والمعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلاب إضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالجامعة داخلياً وخارجياً عبر الخدمات الالكترونية المقدمة للطلاب عبر موقع الجامعة الالكتروني.
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من الجامعة وغيرهم كالمقومين الخارجيين لخدمات الجامعة.
- تحسين كفاءة وفعالية جهود الإشراف الطلابي وذلك من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزئة حالياً بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل موظفي قسم القبول والتسجيل وموظفي شئون الطلاب وغيرهم.
- تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائياً إلى الرفع من مستوى خريجي الجامعة.

خلاصة :

تعد إدارة المعرفة من الأفكار الحديثة ذات الأثر الهام والفعال في نجاح المنظمة حيث تلعب دوراً حيوياً في تعزيز جودة خدمات التعليم العالي و يعود ذلك إلى دور إدارة المعرفة الفاعل وأهميتها البالغة في هذه المؤسسات.

تم توضيح مفهوم إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي ،مع ابعاد و آليات جودة الخدمات التعليمية كما يُساعد تطبيق إدارة المعرفة في تعزيز التميز والتطوير المستمر للمؤسسات التعليمية ،وتحقيق توقعات واحتياجات الأساتذة و الطلاب بشكل فعال و إدارة المعرفة تُمكن المؤسسات التعليمية من الاستمرارية وتطوير خدماتها لتلبية متطلبات الجودة وتحسين تجربة التعلم للطلاب.

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

تمهيد

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة في مجال عمليات إدارة المعرفة، وجودة الخدمة في التعليم العالي للوقوف على أهم النتائج التي توصلت إليها، والتعرف على أدواتها والأساليب والإجراءات المتبعة التي تبنتها، وبالرغم من وجود العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات هذه الدراسة في البيئات العربية والأجنبية، إل أنه قلما وجدت دراسات تتناول الموضوعات مجتمعة، وتم التقسيم إلى دراسات عربية وأجنبية، وبيان أوجه الاختلاف والتشابه.

المبحث الأول : دراسات باللغة العربية.

دراسة إسماعيل سالم منصور ماضي (2010)، بعنوان "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي" (الماضي، 2010)

والتي هدفت إلى بيان دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الإسلامية بالاعتماد على خصائص الهيئة التدريسية والبنية التحتية لإدارة المعرفة في الجامعات الإسلامية بغزة فلسطين وقد تم استخدام المنهج الوصفي لوصف متغيرات الظاهرة قيد الدراسة و المنهج التحليلي لتحليل البيانات مع استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات

و توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

- وجود علاقة بين ضمان تحقيق جودة التعليم العالي وكل من : حوسبة المكتبات ،توفير المستلزمات العلمية الحديثة ،الاشتراك بقواعد البيانات الداخلية والخارجية ،تنويع المكتبة.
- عدم وجود علاقة بين إيصال الانترنت مع مكتبات الهيئة التدريسية وقاعات الدراسة من جهة وضمان تحقيق جودة التعليم العالي.
- وجود فروق في آراء أفراد العينة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية ،وعدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول ضمان الجودة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية ،ووجود فروق في آراء المبحوثين تعزى للخبرة لعضو هيئة التدريس.

دراسة عبد الرحمان إدريس البقيري أبو جلع (2013-2015) بعنوان "دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي" (جلع، 2013-2015)

والتي هدفت إلى بيان دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي وتمثلت عينتها في أعضاء هيئة التدريس تم استخدام المنهج الوصفي لوصف متغيرات الظاهرة قيد الدراسة و المنهج التحليلي لتحليل البيانات مع استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات و المقابلة .

و توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كل من عمليات، تكنولوجيا وفريق إدارة المعرفة.
- وتحسين جودة كل من الخريجين، البحوث والأعمال العلمية والبرامج التدريبية المقدمة للمجتمع.
- دور إدارة المعرفة في إحداث التغيير النوعي في العملية التعليمية وفي دعم قرارات الجامعات.

دراسة وفاء عبد الفتاح ميلاد الدوكالي (2013) بعنوان : دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي "دراسة ميدانية على جامعة بنغازي (الدوكالي، 2013)

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي في جامعة بنغازي بالاعتماد على خصائص أعضاء هيئة التدريس (أفراد المعرفة)، تم استخدام المنهج الوصفي لوصف متغيرات الظاهرة قيد الدراسة و المنهج التحليلي لتحليل البيانات مع استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات و توصلت الدراسة إلى نتائج تالية:

- فيما يتعلق باختبار فرضيات الدراسة حسب الخصائص الشخصية لأعضاء هيئة التدريس وتحقيق ضمان الجودة ظهر أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية لأعضاء هيئة التدريس وبين ضمان تحقيق الجودة في الجامعة.
- فيما يتعلق باختبار فرضيات الدراسة حسب خصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحقيق ضمان الجودة اتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه الخصائص وتحقيق ضمان الجودة في الجامعة.

دراسة حرنان نجوى (2013 - 2014) بعنوان : مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي (نجوى، 2013-2014)

يهدف هذا البحث إلى تبيان مدى الترابط الموجود بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي ،من خلال مجموعة عناصر التوليد-الخزن-نقل المعرفة ،والمعايير كمؤشرات التخطيط الاستراتيجي والبرامج وطرق التعليم-تسيير الإدارة .اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الاستقراء الاستنباطي مع استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

و توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

- غياب تطبيق فعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية و لتحقيق النقلة النوعية يجب توجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات و تشجيع البحث العلمي و فتح تخصصات في سوق العمل.

دراسة بلبية محمد، (2015-2016) بعنوان: تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي (محمد، 2015-2016)

تهدف الدراسة في هذه الأطروحة إلى المساهمة في إمكانية تطبيق معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وذلك للحصول على مخرجات منافسة في سوق العمل والتعليم العالي في الداخل والخارج تم استخدام

المنهج الوصفي لوصف متغيرات الظاهرة قيد الدراسة و المنهج التحليلي لتحليل البيانات مع استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات ومن خلال استبيان أعد لهذا الغرض.

توصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

-إمكانية تطبيق معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ،وذلك للحصول على مخرجات منافسة في سوق العمل والتعليم العالي في الداخل والخارج.

دراسة حواس عبد الرزاق (2015-2016) بعنوان: مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية (الرزاق، مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية ، 2015-2016)

اهتمت الدراسة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية لتحسين جودة التعليم العالي تم استخدام المنهج الوصفي لوصف متغيرات الظاهرة قيد الدراسة و المنهج التحليلي لتحليل البيانات مع استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

توصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

- إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة متاحة في الجامعات الجزائرية إذا ما أريد ذلك على أن يتم دعم توفير المتطلبات بدرجة أكبر.
- هناك بعض الممارسات لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية مما يسهل عملية البدء بتطبيقه فيها.

دراسة هناء عبد الرؤوف محمد المنير اوي (2015) بعنوان :دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية (الرؤوف و محمد، دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة الخدمة التعليم العالي دراسة ميدانية على جامعة فلسطينية بمحافظة غزة، 2015)

تهدف الدراسة إلى التحقق من مدى العلاقة بين المعرفة الضمنية وجودة خدمة التعليم العالي في الجامعات لفلسطينية بمحافظات غزة تم استخدام المنهج الوصفي لوصف متغيرات الظاهرة قيد الدراسة و المنهج التحليلي لتحليل البيانات مع استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات

و توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المعرفة الضمنية(الخبرة - المهارة - التفكير) وبين أبعاد جودة خدمة التعليم العالي(الجوانب المادية - التعاطف -الاعتمادية -الاستجابة - والأمان الثقة) .

دراسة نايف فابد رجا الرشيد (2020) بعنوان: دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت (الرشيد، 2020)

استهدفت الدراسة تقديم إطار فكري وتطبيقي لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام، مبنيًا على الدراسات النظرية والمسحية في أنحاء متفرقة في دولة الكويت، تم استخدام المنهج الوصفي لوصف متغيرات الظاهرة قيد الدراسة و المنهج التحليلي لتحليل البيانات مع استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التالية :

➤ أن إدارة المعرفة هي احد الاتجاهات الإدارية الحديثة والتي تحقق جودة الخدمات التعليمية سواء على مستوى الخدمات الإدارية المقدمة للطلاب أو على مستوى خدمات البحث العلمي وهذا ما ظهر من خلال الدراسة التطبيقية على المؤسسات التعليمية لدولة الكويت ،حيث كان لتطبيق عمليات إدارة المعرفة دور كبير في ضمان جودة الخدمات التعليمية .

دراسة حميدي الزقاي ، رماس محمد امين (نوفمبر 2021) بعنوان : ادارة المعرفة ودورها في ترقية جودة الخدمات التعليمية (الزقان و رماس، 2021)

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية بجامعة سعيده، تم استخدام المنهج الوصفي لوصف متغيرات الظاهرة قيد الدراسة و المنهج التحليلي لتحليل البيانات ،تم الاعتماد على الاستبيان كادات لجمع البيانات بلغ 150 عدد عينتها أستاذًا

حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

➤ تقييم تطبيق عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية لجامعة محل الدراسة كان متوسطا
➤ أكدت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين أبعاد عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية.

دراسة إكن لطفي، تواتي إدريس، حوشين كمال (ديسمبر 2021) بعنوان : مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي (لطفي، تواتي، و حوشين، ديسمبر 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى تبين مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي وذلك من خلال دراسة مدى أهمية تخطيط،إنشاء،تخزين وتوزيع المعرفة بالكلية محل الدراسة وانعكاس ذلك على أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها ،تم استخدام المنهج الوصفي لوصف متغيرات الظاهرة قيد الدراسة و المنهج التحليلي لتحليل البيانات ، تم الاعتماد على الاستبيان كادات لجمع البيانات . وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

- وجود اثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة الخدمات أبعادها بالكلية محل الدراسة.

دراسة مريم عبد الله فرج راشد الحربي (مارس 2023) بعنوان : دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التنظيمي (الحربي، مارس 2023)

يهدف البحث الى التعرف علي تقييم اتجاهات العاملين نحو إدارة المعرفة (ابتكار المعرفة ، واكتساب المعرفة ، وتنظيم المعرفة ، وتوزيع المعرفة ، واستخدام المعرفة) كمتغير مستقل والأداء التنظيمي (مؤشر الاداء المالي، مؤشر العملاء ،مؤشر العمليات الداخلية ،و مؤشر التعلم والنمو)، كمتغير تابع للعاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وقد تم استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات و AMOS .

و توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

- وجود تمايز بين تقييم اتجاهات العاملين نحو إدارة المعرفة و الأداء التنظيمي في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة (ابتكار المعرفة، واكتساب المعرفة، و تنظيم المعرفة، وتوزيع المعرفة، واستخدام المعرفة) وأبعاد الأداء التنظيمي (مؤشر الاداء المالي، مؤشر العملاء، مؤشر العمليات الداخلية،و مؤشر التعلم والنمو).

المبحث الثاني : دراسات السابقة باللغة الأجنبية

دراسة Jose Miguel Baptista Nunes. Saima Kanwal . Muhammad Arif (2017)
بعنوان :

Knowledge Management Practices in Higher Education Institutions: a Systematic Literature Review (Kanwal, Muhammad, & Miguel Baptista, 2017)

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف البحث حول إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في دول جنوب آسيا واقتراح إطار مفاهيمي و يوفر راية حول كيفية تحسينها لتعزيز جودة الخدمات و تم إجراء مراجعة منهجية للأدبيات (SLR) لتحديد واختيار واسترجاع الأدبيات العلمية ذات الصلة من قواعد البيانات الأكاديمية الراسخة عن طريق إتباع بروتوكول دقيق وإستراتيجية منهجية لاستخراج البيانات.

و توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

- أنه تم إجراء بحث محدود حول إدارة المعرفة في سياق التعليم العالي في كل من الجوانب النظرية والتطبيقات التجريبية. كشفت النتائج أيضًا عن عوامل مختلفة تؤثر على الوكلاء الرئيسيين لإدارة

المعرفة في سياق ممارساتهم المهنية كأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين وأمناء المكتبات ومحترفي المعلومات في مؤسسات التعليم العالي.

دراسة Osama Al-Kurdi (2018) بعنوان :

Knowledge sharing in higher education institutions: a systematic review

(Kurdi, 2018)

تهدف هذه الدراسة الى المساعدة في توفير فهم أفضل حول تبادل إدارة المعرفة بين الاكاديميين في مؤسسات التعليم العالي و يقدم استنتاجات مفيدة حول الممارسات و التحديات و تمت مراجعة و تحليل 73 ورقة بحثية منشورة في مجالات خاضعة لمراجعة النظراء باستخدام منهجية مراجعة الأدبيات المنهجية الراسخة.

و توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

➤ توفير نقطة محورية لإدارة العليا في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق متطلبات تطوير الاستراتيجيات و البرامج المناسبة لتعزيز تبادل المعرفة بين الأكاديميين وبالتالي تحسين أداء مؤسساتهم.

دراسة Tawfiq Seraa, Ali Abdallah (2020) بعنوان

Knowledge Management as an Approach in achieving Higher Education

Quality A case study: Faculty of Economics, Management, and Commerce

(abdallah & tawfiq, 2020)

يهدف هذا البحث الى تسليط الضوء على الأهمية البالغة لتبني مدخل إدارة المعرفة في تحقيق الجودة في قطاع التعليم العالي الجزائري. حيث يركز على المنهج الوصفي في تبيان أهمية المعرفة باعتبارها أحد أهم الموجودات غير الملموسة في مؤسسات التعليم العالي، ويهدف إلى توضيح مختلف تطبيقات إدارة المعرفة لما لها من أهمية حيوية في نجاح المؤسسات التعليمية ويهدف إلى تسهيل عمليات اختيار أفضل الأدوات والأساليب لتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي مقارنة بالاحتياجات الخاصة بهم.

دراسة (Lama Qais Raouf Al-Zubaidi – Dr. Abdul Nasser Alk Hafiz (2022-4) بعنوان :

The impact of knowledge management strategies on quality of educational service Study analytical for the opinions of a sample of workers in public and private universities (Al-Zubaidi & Abdul Nasser, 2022-04)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المعرفة كمتغير مستقل عبر أبعادها (إستراتيجية الترميز، إستراتيجية التخصيص) على جودة الخدمات التعليمية متغيراً تابعاً عبر أبعادها (الجوانب الأكاديمية، التحسين المستمر للمحتوى، الخبرة الأكاديمية، الإرشاد والموارد والخدمات الطلابية) في الجامعات الحكومية والخاصة وتم التوصل إلى النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي مثل (SPSS.V.25) وبرنامج (Amos V.25).

و توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

➤ وجود علاقة ارتباط وتأثير بين استراتيجيات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية، وبناء على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها

دراسة (Mohammed Hassan ALKHATIB* NaciraYAHIAOUI * Ahmed Rawhy AWAJA* Doaa Said AWAJA (2022) بعنوان :

SERVICE QUALITY BY KNOWLEDGE MANAGEMENT CAPABILITY IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: MEDIATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT

(ALKHATIB, Nacira, Ahmed Rawhy, & Doaa Said, 2022)

تهدف هذه الورقة إلى دراسة دور KMC في تعزيز جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي (HEIs) من خلال التأثير الوسيط لـ OC. بناءً على التحليل الذي تم إجراؤه على 352 استجابة من المديرين الأكاديميين المتوسطين وأعضاء هيئة التدريس الذين تم اختيارهم من طلاب التعليم العالي في فلسطين - قطاع غزة.

و توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

➤ وجود تأثير إيجابي كبير لقدرات إدارة المعرفة على تعزيز جودة الخدمة، كما أن الالتزام التنظيمي يتوسط جزئيا في العلاقة بين إدارة المعرفة.

المبحث الثالث :دراسة مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أولاً: من الناحية النظرية

هناك تشابه كبير بين دراستنا والدراسات السابقة وهذا من خلال التسلسل المعتمد عليه في تقديم التعاريف وإبراز شتى المفاهيم الخاصة بإدارة المعرفة و التعليم العالي و هذا من أجل توضيح أهمية أداة المعرفة في تحسين جودة خدمة في التعليم العالي.

ثانياً: من حيث الأهداف

بالرغم من اختلاف عينات الدراسة والحدود الزمنية و المكانية لها إلا أن هناك تشابه بين الأهداف التي تسعى لها كل الدراسات التي تطرقنا إليها التي نذكر من بينها :

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين أبعاد عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية.

إلا دراسة هناء عبد الرؤوف محمد المنير اوي و حواس عبد الرزاق اهتمت دراسة هذا الأخير في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية لتحسين جودة التعليم العالي أما هناء و محمد المنير هدفت الدراسة إلى التحقق من مدى العلاقة بين المعرفة الضمنية وجودة خدمة التعليم العالي.

ثالثاً: من ناحية المنهجية والمضمون

هناك تشابه إلى حد بعيد بين الدراسات السابقة والدراسة التي أجريناها حيث تم اعتماد المنهج الوصفي لوصف وبناء الجانب النظري واعتماد المنهج التحليلي لتحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها.

رابعاً: من حيث النتائج

نظرا لاختلاف طبيعة وبيئة عينات الدراسة والحدود المكانية كانت النتائج تقريبا متشابهة لان دراسات أجريت على عينة متشابهة و هم الأساتذة ، و توصلنا إلى نتائج متشابهة بوجود اثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة الخدمات أبعادها بالكلية ، في حين أشارت دراسة حرنان نجوى غياب تطبيق فعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية و لتحقيق النقلة النوعية يجب توجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات و تشجيع البحث العلمي و فتح تخصصات في سوق العمل.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال عرضنا لمجموعة من الدراسات السابقة والمتعلقة بموضوع بحثنا، والتي ثم تقسيمها إلى دراسات باللغة العربية واللغة الأجنبية، يمكننا القول بأن دراستنا تميزت عن الدراسات السابقة بما يلي:

- اعتمدت في المتغير المستقل على عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليد و اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).
- استهدفت عينة من كل الأساتذة في الكلية بمختلف رتبهم الوظيفية (أستاذ مساعد قسم (أ)، أستاذ مساعد قسم (ب)، أستاذ محاضر قسم (أ) ، أستاذ محاضر قسم (ب) ، أستاذ تعليم العالي).
- طبقت هذه الدراسة في جامعة دكتور مولاي طاهر بولاية سعيدة.

خلاصة:

في هذا الفصل تطرقنا إلى دراسات سابقة باللغة العربية و الأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة إدارة المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي ،حيث اتضح من خلال الأهداف أن إدارة المعرفة تلعب دوراً هاماً في المؤسسات التعليمية ،وهذا راجع للأهمية الكبيرة والدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ،وبالتالي تعزيز جودة الخدمة المقدمة للمجتمع الأكاديمي ،كما تشير هذه الدراسات إلى أن استخدام أساليب إدارة المعرفة يمكن أن يعزز التفاعل بين الطلاب والمدرسين و الإداريين ويسهم في تحسين تجربة التعلم والتدريس و الخدمة.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

تمهيد

يمثل هذا الفصل حلقة وصل بين ما تم طرحه نظريا في الفصل السابق ،وبين ما سوف نقوم به من دراسة عملية لمتغيرات البحث ،وحتى يتسنى لنا تسليط الضوء على ما تم التطرق إليه في الجانب النظري ،قمنا بدراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة ،وذلك بتوجيه استبيان إلى مجموعة من الأساتذة يتضمن مجموعة من العبارات تتعلق بعمليات إدارة المعرفة و أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي ،وقسمنا هذا الفصل إلى جزئين أساسيين أولهما يتعلق بالمنهجية و الدراسة الميدانية ، وثانيا سوف نتطرق بوصف و تحليل لأهم النتائج المحصل عليها.

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية.

من أجل تسليط الضوء على إدارة المعرفة و دورها في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي، قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة.

1-المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

بناء على طبيعة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع يتكون من جميع الأساتذة التابعين لكلية حيث أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 70 أستاذا وأستاذة من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، وهم موزعين كما في الجدول الموالي:

جدول رقم(01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة

مجتمع	عينة	النسبة
100	70	%70

المصدر: من إعداد الطالبتين

2-المطلب الثاني: أداة الدراسة.

اقتصرت الدراسة على الاستبيان الذي يعتبر كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة ومعرفة دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي ، قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير لولاية سعيدة، وقد استهدفت هذه الدراسة الأساتذة باعتبارهم عنصرا أساسيا في معرفة خدمات تعليم العالي ، حيث قمنا بصياغة استبيان و ذلك بالتركيز على عمليات إدارة المعرفة و أبعاد جودة خدمات تعليم العالي .

لقد تم توزيع 70 استمارة على الأساتذة بكلية علوم اقتصادية و تجارية و علوم التسيير، حيث تم استرداد كل استمارات أي بنسبة 100% تتكون الاستمارة من جزأين:

الجزء الأول: يشمل المتغيرات الشخصية للفئة المبحوثة و تتمثل في الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة والخبرة المهنية.

الجزء الثاني: يضم مجالي الدراسة.

المجال الأول: إدارة المعرفة ويضم المحاور التالية:

المحور الأول: تشخيص المعرفة (4) عبارات.

المحور الثاني: توليد و اكتساب المعرفة (4) عبارات.

المحور الثالث: تخزين المعرفة (4) عبارات.

المحور الرابع: توزيع المعرفة (4) عبارات.

المحور الخامس : تطبيق المعرفة (4) عبارات.

المجال الثاني: جودة الخدمة في التعليم العالي ويضم المحاور التالية:

المحور الأول: جودة العملية التعليمية (5) عبارات.

المحور الثاني: الخدمات الإدارية (5) عبارات.

المحور الثالث: المرافق الأكاديمية (5) عبارات.

المحور الرابع: خدمات الدعم (5) عبارات.

3-المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.

- صدق أداة الدراسة :

يقصد بها مقدرة أداة الدراسة على قياس ما وضعت من أجلها والسمة المراد قياسها وللتأكد من صدق الاستبيان المستخدم تم استشارة الأستاذ المشرف وأساتذة متخصصين في صياغة الاستبيان لتحديد مجالاته ولمعرفة مدى ملائمة عباراته لأهداف الدراسة ،وفي ضوء الاقتراحات والتوجيهات تم إعادة النظر في بعض العبارات من خلال تعديل بعضه أو حذف البعض الآخر التي أخرجت في صورتها النهائية كما هو موجود في الملاحق.

- ثبات أداة الدراسة :

يقصد بها أن يعطينا الاستبيان النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقها على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين و في الظروف نفسها وقد تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbac للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بعباراته.

ولقد تم استخدام مقياس ليكارت لقياس درجة إجابات المستجوبين على عبارات الاستبيان حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها و هي خمسة خيارات موضحة كما يلي :

جدول رقم (02): درجات مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5
مجال الموافقة	1,80_1,00	2,60_1,81	3,40_2,61	4,20_3,41	5,00_4,21
	موافقة منخفضة جدا	موافقة منخفضة	موافقة متوسطة	موافقة عالية	موافقة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثاني: وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية.

1-المطلب الاول : وصف و تحليل النتائج

بعد قيامنا بجمع المعلومات من الاستبيانات الموزعة قمنا بتفريغها ومعالجتها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS طبعة 26. وقد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية: النسب المئوية و التكرارات و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معامل ألفا كرونباخ، معامل الارتباط بيرسون، اختبار T-Test أحادي العينة، تحليل الانحدار البسيط و تحليل التباين الأحادي ANOVA، اختبار الفروقات بين المتوسطات باستخدام T-Test للعينات المستقلة

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية

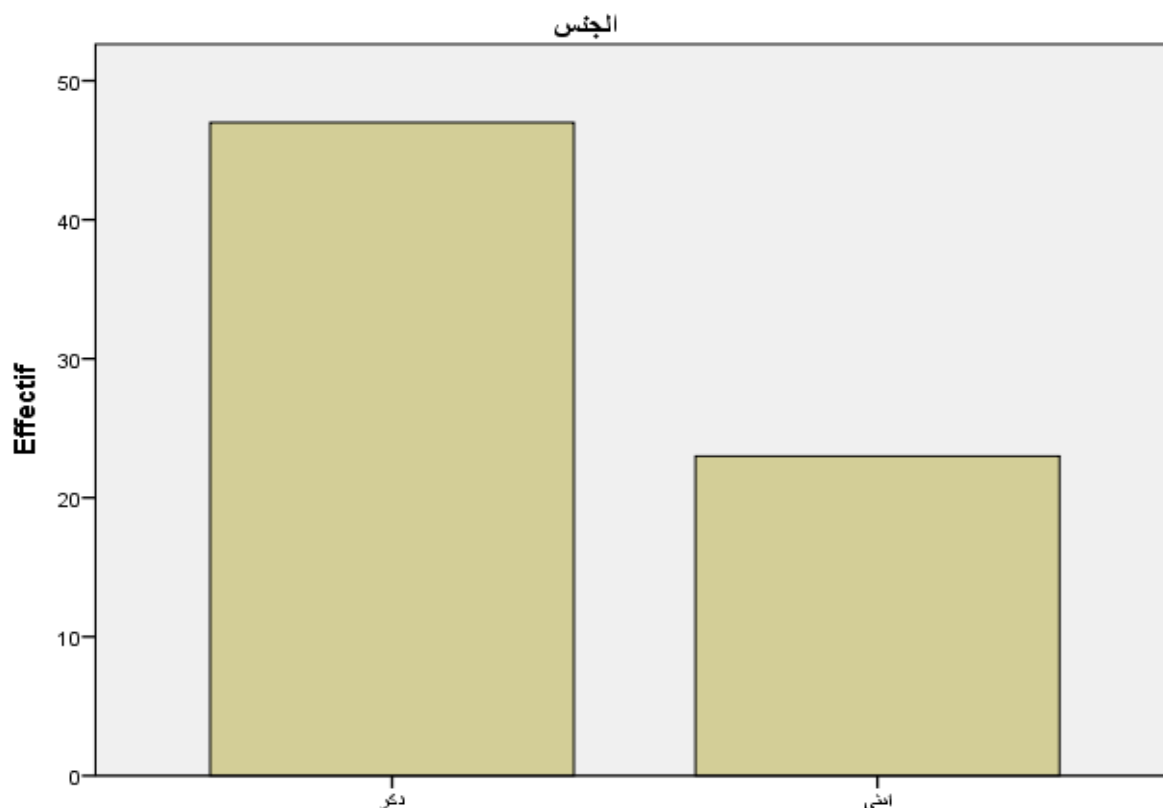
1-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

جدول رقم (03):يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	47	67.1 %
أنثى	23	32.9 %
المجموع	70	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (04) أعمدة بيانية توضح الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا بأن فئة الذكور المستجوبين تفوق فئة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 67.1% بينما بلغت نسبة الإناث 32.9%

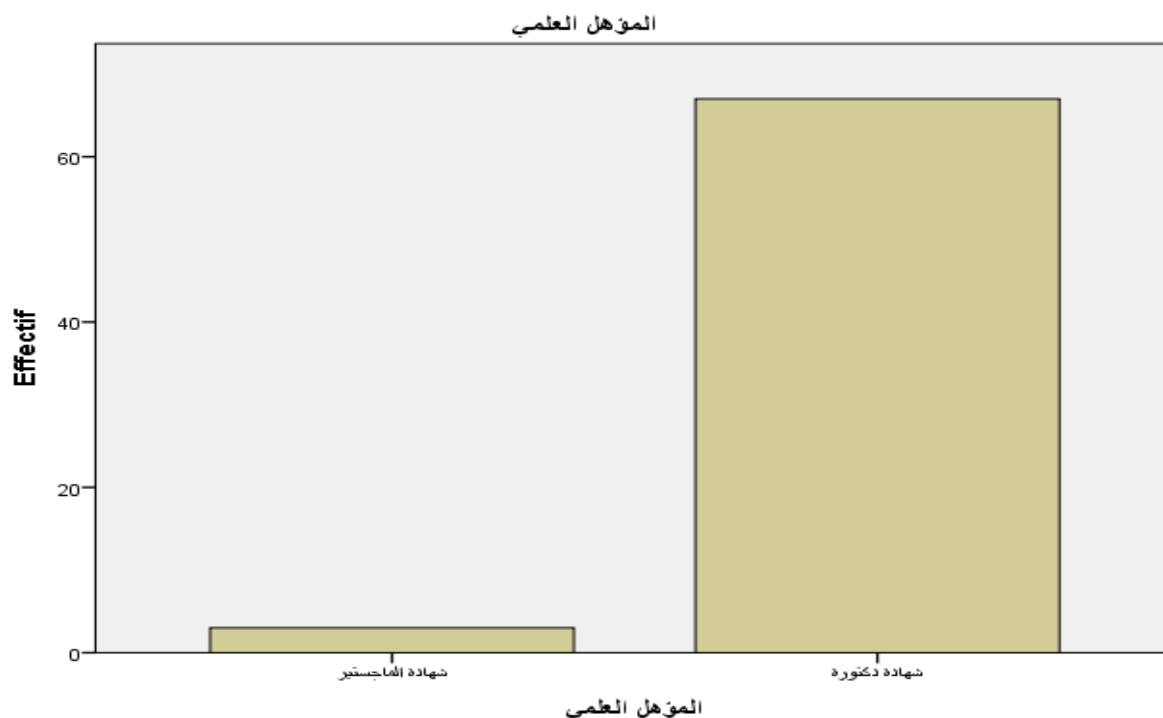
2- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
4.3%	3	ماجستير
95.7%	67	دكتوراه
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (05) أعمدة بيانية توضح المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا بأن نسبة الدكاترة في الكلية اكبر من الماجستير حيث سجلت نسبة الدكاترة 95.7% و ماجستير 4.3% .

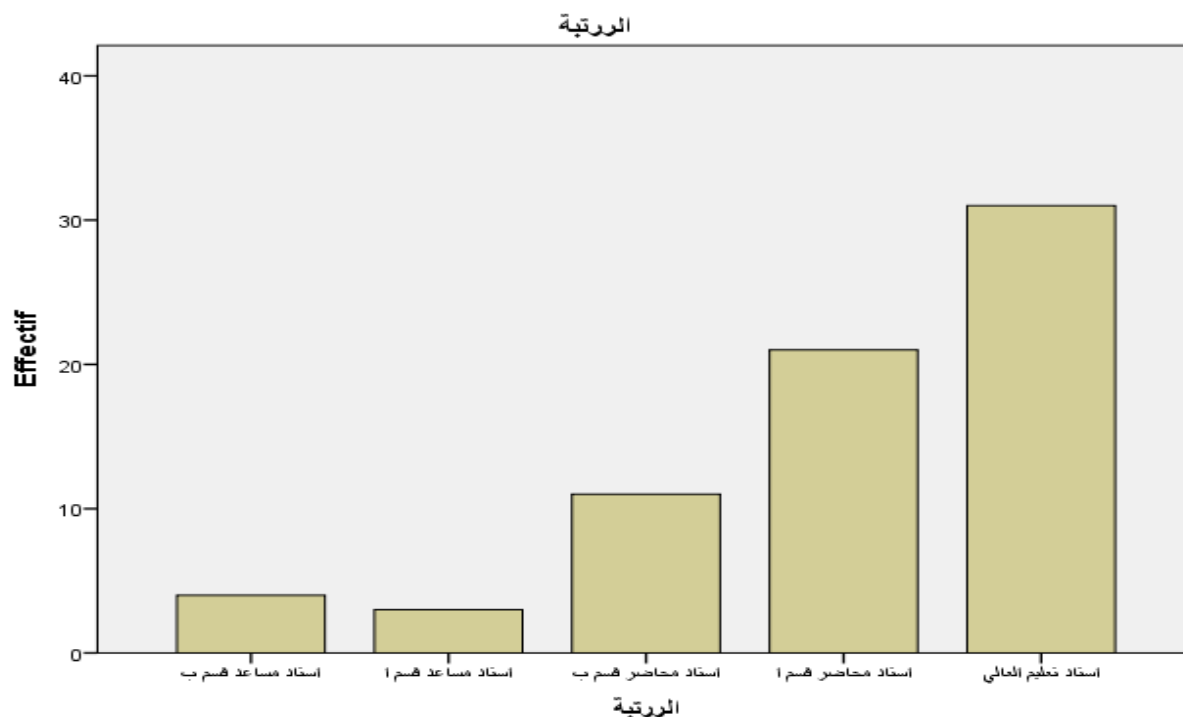
3- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة

جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة المئوية %
استاد مساعد قسم ب	4	5.7%
استاد مساعد قسم ا	3	4.3%
استاد محاضر قسم ب	11	15.7%
استاد محاضر قسم ا	21	30.0%
استاد تعليم العالي	31	44.3%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (06): أعمدة بيانية توضح الرتبة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول و الشكل أعلاه يتضح لنا بأن غالبية أفراد العينة هم أساتذة تعليم العالي بنسبة قدرها 44.3 %، و هذا ما يدل أن كلية علوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير تمتلك عدد لا بأس به من الأساتذة من مصف الأستاذية.

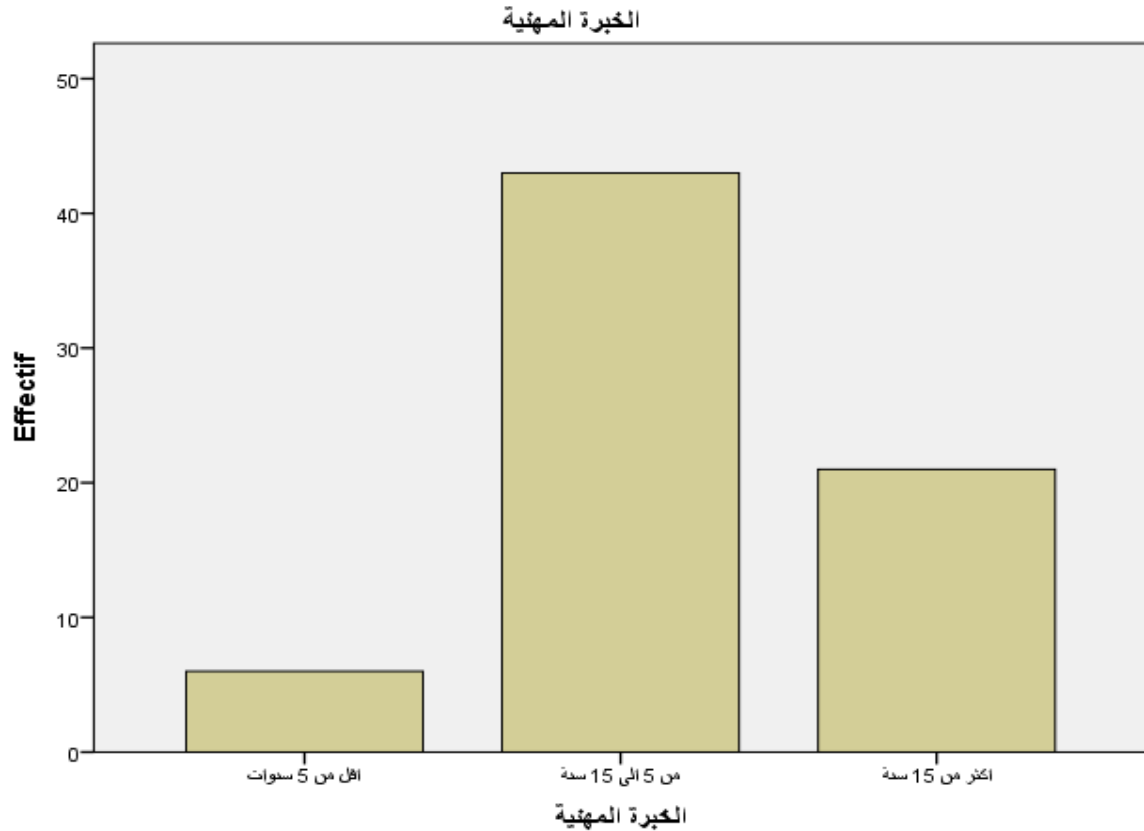
4- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

جدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	6	8.6%
من 5 إلى 10 سنوات	43	61.4%
أكثر من 5 سنوات	21	30%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (07): أعمدة بيانية توضح الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول و الشكل أعلاه نلاحظ أن عدد الأساتذة الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات نسبتهم 8.6 % بينما نسبة 91.4 % لديهم خبرة أكثر من 5 سنوات، و هذا ما يدل أن الكلية لديها أساتذة لديهم خبرة مهنية كبيرة.

2-المطلب الثاني: تحليل وتفسير محاور الدراسة.

1- قياس ثبات الاستبيان:

لقد تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لقياس الثبات الكلي للاستبيان والاتساق الداخلي لعباراته، فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان ولكل محور كما في الجدول الموالي

جدول رقم (07) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحاور	معامل ألفا كرونباخ
1 المجال الأول(المحور الأول): إدارة المعرفة (20 فقرة)	0,883
2 البعد الأول: تشخيص المعرفة (4 فقرات)	0.799
3 البعد الثاني: توليد واكتساب المعرفة (4 فقرات)	0.791
4 البعد الثالث: تخزين المعرفة (4 فقرات)	0.854
5 البعد الرابع: توزيع المعرفة (4 فقرات)	0.731
6 البعد الخامس: تطبيق المعرفة (4 فقرات)	0.813
7 المجال الثاني(المحور الثاني): جودة الخدمة في التعليم العالي (20 فقرة)	0.890
8 البعد الأول : جودة العملية التعليمية (5 فقرات)	0.742
9 البعد الثاني: الخدمات الإدارية (5 فقرات)	0.858
10 البعد الثالث: المرافق الأكاديمية (5 فقرات)	0.841
11 البعد الرابع: خدمات الدعم (5 فقرات)	0.746
12 جميع عبارات الاستبيان (40 عبارة)	0.905

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المسجلة في الجدول أعلاه رقم (07) يتبين لنا أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة كانت عالية وهي منحصرة بين 0.731 و 0.905، كما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان فقد بلغت 0.905 و هي نسبة ثبات عالية مما يدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي و بالموثوقية و هذا ما يجعلها صالحة للدراسة و التحليل و استخلاص النتائج.

2- اتجاهات إجابات أفراد العينة:

المجال الأول : إدارة المعرفة .

المحور الأول : تشخيص المعرفة

جدول رقم (08): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات تشخيص المعرفة .

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تمتلك الكلية الأدوات والإمكانيات اللازمة التي تمكنها من تشخيص المعرفة	1	22	17	27	3	3.13	0.962	موافقة متوسطة
		%1.4	%31.4	%24.3	%38.6	%4.3			
2	تستفيد الكلية من خبرات ومهارات المنتسبين إليها (أساتذة، إداريين...)	1	11	12	42	4	3.53	0.880	موافقة عالية
		%1.4	%15.7	%17.1	%60.0	%5.7			
3	هناك متابعة مستمرة للمعرفة المتاحة والحديثة	0	20	16	31	3	3.24	0.924	موافقة متوسطة
		%0	%28.6	%22.9	44.3%	%4.3			
4	الكلية تسعى لرصد المعرفة المتخصصة من مؤسسات تعليمية أخرى	2	23	17	27	1	3.03	0.947	موافقة متوسطة
		2.9%	%32.9	%24.3	38.6%	%1.4			
	البعد الأول : تشخيص المعرفة	1.42	27.15	22.15	45.37	3.92	3.23	0.733	موافقة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (08) لنتائج تشخيص المعرفة نلاحظ ان نسبة 28.57% من الأساتذة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد تشخيص المعرفة، وهي نسبة منخفضة، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 49.29%، وهي نسبة مقبولة، أما أكبر موافقة من طرف الأساتذة المستجوبين فكانت على العبارة الثانية وهي " تستفيد الكلية من خبرات ومهارات المنتسبين إليها (أساتذة، إداريين...) " بنسبة 65.7% و هذا ما يدل على أن الكلية تسعى دوماً إلى الاستفادة من خبرات و مهارات الأساتذة و هذا ما يعتبر مؤشر إيجابي نحو المساهمة في التحسين المستمر داخل الكلية ،أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات لبعد تشخيص المعرفة فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد 3.23 وانحراف معياري بلغت 0.733 وهذا ما يدل على ان معظم المستجوبين من الأساتذة يرون بان الكلية تقوم بعملية تشخيص المعرفة

بدرجة متوسطة، وهذا ما سوف يساهم في تفعيل ممارسات إدارة المعرفة و ينعكس بالإيجاب على تحسين جودة الخدمات بالكلية .

المحور الثاني: توليد و اكتساب المعرفة

جدول رقم (09): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات توليد واكتساب المعرفة.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
5	تقدم الكلية التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين وتدعم البحث العلمي	4	15	14	34	3	3.24	1.028	موافقة متوسطة
		%5.7	%21.4	%20.0	%48.6	%4.3			
6	تستعين الكلية بخبراء ومستشارين من الخارج لنقل خبراتهم ومعارفهم للأساتذة	5	19	18	22	6	3.07	1.108	موافقة متوسطة
		%7.1	%27.1	%25.7	%31.4	%8.6			
7	يتعاون الأساتذة مع بعضهم البعض لحل المشاكل المطروحة وتوليد أفكار جديدة	4	19	15	26	6	3.16	1.099	موافقة متوسطة
		%5.7	%27.1	%21.1	37.1%	%8.6			
8	تحرص الكلية على إقامة الملتقيات والمؤتمرات العلمية والأيام الدراسية	6	13	9	37	5	3.31	1.123	موافقة متوسطة
		8.6%	%18.6	%12.6	52.9%	%7.1			
	البعد الثاني : توليد و اكتساب المعرفة	6.77	23.55	19.85	42.5	7.15	3.19	0.854	موافقة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (09) لنتائج توليد و اكتساب المعرفة نلاحظ ان نسبة 30.32% من الأساتذة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الثاني ، وهي نسبة منخفضة ، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 49.65% ، وهي نسبة مقبولة ، أما أكبر موافقة من طرف الأساتذة المستجوبين فكانت على العبارة الرابعة وهي " تحرص الكلية على إقامة الملتقيات والمؤتمرات العلمية والأيام الدراسية" بنسبة 60% و هذا ما يدل على أن الكلية تحرص دوماً إلى إقامة ملتقيات و مؤتمرات علمية ، وهي نسبة مقبولة ، و هذا ما يعتبر مؤشر إيجابي نحو المساهمة في التحسين المستمر داخل الكلية ، أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات لبعد توليد و اكتساب المعرفة فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد 3.19 و بانحراف معياري بلغت 0.854 وهذا ما يدل ان على أن واقع ممارسة إدارة المعرفة فيما يتعلق بتوليد و

اكتساب المعرفة بالكلية كان بدرجة متوسطة ، وهذا ما سوف يساهم في تفعيل ممارسات إدارة المعرفة و ينعكس بالإيجاب على تحسين جودة الخدمات بالكلية .

المحور الثالث: تخزين المعرفة

جدول رقم (10): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات تخزين المعرفة .

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
9	تتوفر الكلية على المعدات والوسائل اللازمة لحفظ وتخزين المعرفة	3 %4.3	14 %20.0	16 %22.9	34 %48.6	3 %4.3	3.29	0.980	موافقة متوسطة
10	تمتلك الكلية قواعد بيانات يُعتمد عليها في العمل وحل المشكلات	5 %7.1	17 %24.3	17 %24.3	27 %38.6	4 %5.7	3.11	1.071	موافقة متوسطة
11	جميع المنتسبين للكلية يمكنهم الاستفادة من المعرفة المخزنة	3 %4.3	20 %28.6	23 %32.9	22 31.4%	2 %2.9	3.00	0.948	موافقة متوسطة
12	يتم تحديث وسائل تخزين المعرفة وفقا للتطورات الحاصلة في هذا المجال	3 4.3%	17 %24.3	24 %34.3	22 31.4%	4 %5.7	3.10	0.980	موافقة متوسطة
	البعد الثالث : تخزين المعرفة	5	24.3	28.6	37.5	4.65	3.12	0.830	موافقة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (10) لنتائج تخزين المعرفة نلاحظ أن نسبة 29.3% من الأساتذة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الثالث، وهي نسبة منخفضة، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 42.15%، وهي نسبة مقبولة، أما أكبر موافقة من طرف الأساتذة المستجوبين فكانت على العبارة الأولى وهي " تتوفر الكلية على المعدات والوسائل اللازمة لحفظ وتخزين المعرفة" بنسبة 52.9% و هذا ما يدل على أن الكلية تحرص دوما على توفير معدات و وسائل اللازمة لحفظ و تخزين المعرفة ، و هذا ما يعتبر مؤشر إيجابي نحو المساهمة في التحسين المستمر داخل الكلية ، أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات لبعد تخزين المعرفة فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد 3.12 وانحراف معياري بلغت 0.830 و هذا ما يدل على أن واقع ممارسة إدارة المعرفة فيما يتعلق بتخزين المعرفة بالكلية كان بدرجة متوسطة ، وهذا ما سوف يساهم في تفعيل ممارسات إدارة المعرفة و ينعكس بالإيجاب على تحسين جودة الخدمات بالكلية .

المحور الرابع: توزيع المعرفة.

جدول رقم (11): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات توزيع المعرفة.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
13	تعمل الكلية على تبادل المعرفة مع الأطراف الخارجية المحيطة بها	3	17	22	25	3	3.11	0.971	موافقة متوسطة
		%4.3	%24.3	%31.4	%35.7	%4.3			
14	يمكن التعرف على نشاطات وأعمال الكلية من خلال موقعها الالكتروني	4	6	7	47	6	3.64	0.964	موافقة عالية
		%5.7	%8.6	%10.0	%67.1	%8.6			
15	تعقد الاجتماعات والندوات وورش العمل الداخلية بالكلية بصفة دورية	3	20	23	22	2	3.36	1.077	موافقة متوسطة
		%7.1	%17.1	%15.7	52.9%	%7.1			
16	الأساتذة يستخدمون الوسائط الالكترونية لتبادل المعرفة فيما بينهم	3	13	24	22	4	3.33	1.003	موافقة متوسطة
		4.3%	%18.6	%24.3	45.7%	%7.1			
	البعد الرابع : توزيع المعرفة	5.35	17.15	20.35	50.35	6.77	3.36	0.747	موافقة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (11) لنتائج توزيع المعرفة نلاحظ أن نسبة 22.5% من الأساتذة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الرابع، وهي نسبة منخفضة، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 57.12%، وهي نسبة عالية . أما أكبر موافقة من طرف الأساتذة المستجوبين فكانت على العبارة الثانية وهي " يمكن التعرف على نشاطات وأعمال الكلية من خلال موقعها الالكتروني" بنسبة 75.7 % ، و هذا ما يدل على أن الكلية تحرص دوما على التعريف على نشاطات و أعمال الكلية من خلال موقعها الالكتروني ، و هذا ما يعتبر مؤشر إيجابي نحو المساهمة في التحسين المستمر داخل الجامعة ،أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات لبعد تخزين المعرفة فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد 3.36 و بانحراف معياري بلغت 0.747 وهذا ما يدل على أن واقع ممارسة إدارة المعرفة فيما يتعلق بتوزيع المعرفة بالكلية كان بدرجة متوسطة ، وهذا ما سوف يساهم في تفعيل ممارسات إدارة المعرفة و ينعكس بالإيجاب على تحسين جودة الخدمات بالكلية .

المحور الخامس : تطبيق المعرفة.

جدول رقم (12): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات تطبيق المعرفة .

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
17	تطبيق المعرفة يعتبر أهم أولويات الكلية	4	12	17	32	5	3.31	1.029	موافقة متوسطة
		%5.7	%17.1	%24.3	%45.7	%7.1			
18	يتم تشجيع الأساتذة على تطبيق معارفهم وخبراتهم والاستفادة منها في أعمالهم اليومية	3	19	16	25	7	3.20	1.085	موافقة متوسطة
		%4.3	%27.1	%22.9	%35.7	%10.0			
19	الكلية تضع الخطط والبرامج اللازمة لتطبيق المعارف المكتسبة	1	22	17	26	4	3.14	0.982	موافقة متوسطة
		%1.4	%31.4	%24.3	37.1%	%5.7			
20	تقوم الكلية بمتابعة أداء الأفراد للتأكد من مدى تطبيقهم للمعارف المكتسبة	3	23	13	29	2	3.06	1.020	موافقة متوسطة
		4.3%	%32.9	%18.6	41.4%	%2.9			
	البعد الخامس : تطبيق المعرفة	3.92	27.12	22.52	39.97	6.42	3.17	0.824	موافقة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (12) لنتائج تطبيق المعرفة نلاحظ أن نسبة 30.41% من الأساتذة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الخامس، وهي نسبة متوسطة، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 46.39%، وهي نسبة مقبولة . أما أكبر موافقة من طرف الأساتذة المستجوبين فكانت على العبارة الثانية وهي " تطبيق المعرفة يعتبر أهم أولويات الكلية " بنسبة 64.95% و هذا ما يدل على أن الكلية من أولوياتها تطبيق المعرفة و هذا ما يعتبر مؤشر إيجابي نحو المساهمة في التحسين المستمر داخل الكلية ،أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات لبعد تطبيق المعرفة فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد 3.17 وانحراف معياري بلغت 0.824 وهذا ما يدل على أن واقع ممارسة إدارة المعرفة فيما يتعلق بتطبيق المعرفة بالكلية كان بدرجة متوسطة ، وهذا ما سوف يساهم في تفعيل ممارسات إدارة المعرفة و ينعكس بالإيجاب على تحسين جودة الخدمات بالكلية .

جدول 13 : اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات إدارة المعرفة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	N	
0,65977	3,2186	70 70	إدارة المعرفة العينة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول 13 نلاحظ أن المتوسط الحسابي قدر ب 3.2186 و الانحراف المعياري 0.659 وهذا ما يدل على أن معظم الأساتذة المستجوبين يرون بأن كلية علوم اقتصادية و تجارية و علوم التسيير تطبق إدارة المعرفة بدرجة متوسطة.

المجال الثاني: جودة الخدمة في التعليم العالي

المحور الأول : جودة العملية التعليمية

جدول رقم (14): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات جودة العملية التعليمية

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
21	الأساتذة يمتلكون المهارات الأكاديمية الكافية لتأدية أعمالهم.	0	4	7	53	6	3.87	0.635	موافقة عالية
		%0	%5.7	%10.0	%75.7	%8.6			
22	الأساتذة لديهم القدرة الكافية على فهم ومعرفة احتياجات الطالب المختلفة	0	6	12	47	5	3.73	0.721	موافقة عالية
		%0	%8.6	%17.1	%67.1	%7.1			
23	لمناهج الدراسية المعتمدة تساهم في تطوير معارف ومهارات الطالب	4	15	14	35	2	3.23	1.010	موافقة متوسطة
		%5.7	%21.4	%20.0	50.0%	%2.9			
24	الأساتذة ينوعون في أساليب التدريس بما يتلاءم مع موضوع المادة وحاجات الطلبة	1	7	17	39	6	3.60	0.841	موافقة عالية
		1.4%	%10.0	%24.3	55.7%	%8.6			
25	الأساتذة يستخدمون الوسائل التعليمية الحديثة ومهارات التعلم الإلكتروني في التدريس	3	8	18	37	4	3.44	0.927	موافقة عالية
		%4.3	%11.4	%25.7	%52.9	%5.7			
	البعد الأول : جودة العملية التعليمية	2.28	11.42	19.42	60.28	6.58	3.57	0.587	موافقة عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (14) لنتائج جودة العملية التعليمية نلاحظ أن نسبة 13.7% من الأساتذة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الأول لمجال جودة الخدمة في التعليم العالي، وهي نسبة منخفضة، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 66.86%، وهي نسبة مقبولة . أما أكبر موافقة من طرف الأساتذة المستجوبين فكانت على العبارة الثانية وهي " الأساتذة يمتلكون المهارات الأكاديمية الكافية لتأدية أعمالهم." بنسبة 52.9% وهذا ما يدل على أن الكلية تملك أساتذة يمتلكون مهارات أكاديمية كافية للقيام بأعمالهم وهذا يعتبر مؤشر إيجابي نحو المساهمة في التحسين المستمر داخل الكلية ،أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية العام لجميع عبارات لبعد جودة العملية التعليمية فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد 3.57 وانحراف معياري بلغت 0.587 وهذا ما يدل على أن واقع جودة الخدمة في التعليم العالي فيما يتعلق بجودة العملية التعليمية بالكلية كان بدرجة عالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

المحور الثاني: الخدمات الإدارية

جدول رقم (15): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الخدمات الإدارية.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
26	تقدم الكلية خدماتها الإدارية المطلوبة بشكل فوري	3	12	11	41	3	3.41	0.970	موافقة عالية
		%4.3	%17.1	%15.7	%58.6	%4.3			
27	تضع إدارة الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها	2	3	14	40	11	3.79	0.866	موافقة عالية
		%2.9	%4.3	%20.0	%57.1	%15.7			
28	الموظفون في الكلية يؤدون أعمالهم بالشكل الصحيح ومن دون أخطاء	1	11	24	31	3	3.34	0.849	موافقة متوسطة
		%1.4	%15.7	%34.3	44.3%	%4.3			
29	تحرص الكلية على توفير وتهيئة بيئة تعليمية آمنة	3	6	15	40	6	3.57	0.926	موافقة عالية
		4.3%	%8.6	%21.4	57.1%	%8.6			
30	الكلية تشجع الأساتذة لمواصلة واستمرار تعليمهم وتطويرهم الذاتي	2	8	18	37	5	3.50	0.897	موافقة عالية
		%2.9	%11.4	%25.7	%52.9	%7.1			
	البعد الثاني : الخدمات الإدارية	3.16	11.42	23.42	54	8	3.52	0.720	موافقة عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (15) لنتائج الخدمات الإدارية نلاحظ أن نسبة 14.58% من الأساتذة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الثاني لمجال جودة الخدمة في التعليم العالي ، وهي نسبة منخفضة ، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 62%، وهي نسبة عالية ، أما أكبر موافقة من طرف الأساتذة المستجوبين فكانت على العبارة الأولى وهي " تقدم الكلية خدماتها الإدارية المطلوبة بشكل فوري." بنسبة 62.9% و هذا ما يدل على أن الجامعة تملك إداريين يقدمون خدماتهم بشكل فوري و هذا يعتبر مؤشر إيجابي نحو المساهمة في التحسين المستمر داخل الجامعة ،أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية العام لجميع عبارات لبعد جودة العملية التعليمية فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد 3.52 وانحراف معياري بلغت 0.720 وهذا ما يدل على أن واقع جودة الخدمة في التعليم العالي فيما يتعلق بالخدمات الإدارية بالكلية كان بدرجة عالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

المحور الثالث: المرافق الأكاديمية.

جدول رقم (16): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المرافق الأكاديمية.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
31	الوسائل والتجهيزات المستعملة في الكلية تلبي احتياجات العملية التعليمية.	5	20	20	21	4	2.99	1.056	موافقة متوسطة
		7.1%	28.6%	28.6%	30.0%	5.7%			
32	تحتوي قاعات الإعلام الآلي على المعدات اللازمة للبحث العلمي.	7	17	14	26	6	3.10	1.169	موافقة متوسطة
		10.0%	24.3%	20%	37.1%	8.6%			
33	تتوفر المكتبة الجامعية على رصيد كافي ومتنوع من المصادر العلمية.	3	15	9	36	7	3.41	1.070	موافقة متوسطة
		4.3%	21.4%	12.9%	51.4%	10.0%			
34	توفر الجامعة بيئة أكاديمية ملائمة للدراسة والبحث العلمي.	5	19	17	25	4	3.06	1.075	موافقة متوسطة
		7.1%	27.1%	24.3%	35.7%	5.7%			
35	المدرجات وقاعات التدريس بالكلية تتوفر على كافة التسهيلات المادية من تهوية، تدفئة، إنارة... الخ.	7	23	9	27	4	2.97	1.167	موافقة متوسطة
		10.0%	32.9%	12.8%	38.6%	5.7%			
	البعد الثالث : المرافق الأكاديمية	7.7	26.86	19.72	38.56	7.14	3.10	0.866	موافقة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (16) لنتائج المرافق الأكاديمية نلاحظ أن نسبة 34.56% من الأساتذة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الثالث لمجال جودة الخدمة في التعليم العالي، وهي نسبة متوسطة، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 45.7%، مما يدل على أن معظم المستجوبين من الأساتذة يرون بأن المرافق الأكاديمية بالكلية تقوم بدرجة موافقة متوسطة. أما أكبر موافقة من طرف الأساتذة المستجوبين فكانت على العبارة الثالثة وهي "تتوفر المكتبة الجامعية على رصيد كافي ومتنوع من المصادر العلمية.." بنسبة 61.4% و هذا ما يدل على أن الكلية توفر مكتبة لها مصادر كافية و متنوعة من مصادر العلمية , و هذا يعتبر مؤشر إيجابي نحو المساهمة في التحسين المستمر داخل الكلية ،أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية العام

لجميع عبارات لبعد جودة العملية التعليمية فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد 3.10 وبانحراف معياري بلغت 0.866 , وهذا ما يدل على أن واقع جودة الخدمة في التعليم العالي فيما يتعلق بالمرافق الأكاديمية بالكلية كان بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

المحور الرابع: خدمات الدعم

جدول رقم (17): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات خدمات الدعم.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
36	الجامعة تخصص فضاءات ترفيهية ورياضية للمنتسبين إليها	3	15	21	27	4	3.20	0.987	موافقة متوسطة
		%4.3	%21.4	%30.0	%38.6	%5.7			
37	تهتم الجامعة بتقديم خدمات الاستشارة والإرشاد لمختلف الأطراف المرتبطة بها	6	20	18	25	1	2.93	1.026	موافقة متوسطة
		%8.6	%28.6	%25.7	%35.7	%1.4			
38	تتوفر الجامعة على المرافق الضرورية التي تلبي احتياجات المستفيدين (بنك، ماكينة صراف آلي، مكتب بريد، الخ)	1	0	10	55	4	3.87	0.563	موافقة عالية
		%1.4	%0	%14.3	78.6%	%5.7			
39	تقدم الجامعة بعض الخدمات المجانية للمنتسبين إليها لاكتساب مهارات جديدة مثل المقاولاتية ، تعلم اللغات...	4	6	10	45	5	3.59	0.955	موافقة عالية
		5.7%	%8.6	%14.3	64.3%	%7.1			
40	الجامعة لديها اتفاقيات تعاون في مجال البحث العلمي مع جامعات أجنبية	3	5	15	41	6	3.60	0.907	موافقة عالية
		%4.3	%7.1	%21.4	%58.6	%8.6			
	البعد الرابع : خدمات الدعم	4.86	13.14	21.14	55.16	5.7	3.43	0.636	موافقة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (17) لنتائج خدمات الدعم نلاحظ أن نسبة 18% من الأساتذة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الرابع لمجال جودة الخدمة في التعليم العالي ، وهي نسبة منخفضة ، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 60.86%، وهي نسبة عالية. أما أكبر موافقة من طرف الأساتذة المستجوبين فكانت على العبارة الثالث وهي " تتوفر الجامعة على المرافق الضرورية التي

تتبع احتياجات المستفيدين (بنك، ماكينة صراف آلي، مكتب بريد، الخ) " بنسبة 91.45% و هذا ما يدل على أن الكلية توفر المرافق الضرورية التي تلبي احتياجات المستفيدين كالبنك وغيرها و هذا يعتبر مؤشر إيجابي نحو المساهمة في التحسين المستمر داخل الكلية ،أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية العام لجميع عبارات لبعده جودة العملية التعليمية فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد 3.43 وانحراف معياري بلغت 0.636 ، وهذا ما يدل على أن واقع جودة الخدمة في التعليم العالي فيما يتعلق بخدمات الدعم بالكلية كان بدرجة عالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

المجال الثاني : جودة الخدمة في التعليم العالي

جدول 18 اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة في التعليم العالي.

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة الخدمة في التعليم العالي	70	3,4100	0,56129
العينة	70		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول 18 نلاحظ أن المتوسط الحسابي يقدر ب 3.4100 و الانحراف المعياري 0.56129 وهذا ما يدل على أن معظم الأساتذة المستجوبين يرون بأن كلية علوم اقتصادية و تجارية و علوم التسيير تطبق جودة الخدمة في التعليم العالي بدرجة عالية.

3- الارتباط بين محاور الدراسة

جدول رقم (19) يبين معاملات الارتباط بين أبعاد الدراسة

جودة الخدمة في التعليم العالي	إدارة المعرفة	تطبيق المعرفة	توزيع المعرفة	تخزين المعرفة	توليد واكتساب المعرفة	تشخيص المعرفة	
معامل الارتباط	0.792**	0.661**	0.467**	0.589**	0.581**	1	معامل الارتباط
القيمة المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		تشخيص المعرفة
حجم العينة	70	70	70	70	70	70	حجم العينة
معامل الارتباط	0.853**	0.620**	0.696**	0.604**	1	0.581**	توليد
القيمة المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	واكتساب
حجم العينة	70	70	70	70	70	70	المعرفة
معامل الارتباط	0.800**	0.533**	0.561**	1	0.604**	0.589**	تخزين
القيمة المعنوية	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	المعرفة
حجم العينة	70	70	70	70	70	70	حجم العينة
معامل الارتباط	0.830**	0.714**	1	0.561**	0.696**	0.467**	توزيع
القيمة المعنوية	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	المعرفة
حجم العينة	70	70	70	70	70	70	حجم العينة
معامل الارتباط	0.853**	1	0.714**	0.533**	0.620**	0.661**	تطبيق
القيمة المعنوية	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	المعرفة
حجم العينة	70	70	70	70	70	70	حجم العينة
معامل الارتباط	1	0.853**	0.830**	0.800**	0.853**	0.792**	إدارة
القيمة المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	المعرفة
حجم العينة	70	70	70	70	70	70	حجم العينة
معامل الارتباط	0.733**	0.672**	0.634**	0.598**	0.625**	0.490**	جودة
القيمة المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الخدمة في
حجم العينة	70	70	70	70	70	70	التعليم العالي

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (19) نلاحظ أن هناك ارتباط طردي يتراوح بين المتوسط والقوي بين مجالات إدارة المعرفة وجودة خدمة في التعليم العالي ، وهذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية 0.01، حيث نلاحظ أن أقوى ارتباط كان بين إدارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي بمعامل ارتباط قدره 0.733 وهذا يعني أن إدارة المعرفة تساهم بشكل اكبر في تحسين جودة الخدمات

كما أنه هناك ارتباط متوسط بين تطبيق المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي بمعامل ارتباط قدره 0.672، وكذلك هناك ارتباط متوسط بين توليد و اكتساب المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي بمعامل ارتباط قدره 0.625 أما بين أبعاد إدارة المعرفة فيما بينها فيوجد ارتباط متوسط يتراوح قيمته بين 0.661 و 0.696.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الأولى

H0: لا تطبق الكلية محل الدراسة إدارة المعرفة بمختلف عملياتها.

H1: تطبق الكلية محل الدراسة إدارة المعرفة بمختلف عملياتها.

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حولتطبيق إدارة المعرفة بالكلية مع المتوسط الحسابي لإدارة المعرفة و هو (3) على مقياس ليكارت الخماسي بالاعتماد على اختبار T-Test.

الجدول رقم(20): يوضح نتائج اختبار T-Test الأحادي لعينة درجات الإجابة عن تطبيق إدارة المعرفة بالكلية.

القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,007	69	,65977 0	3,2186	تطبيق إدارة المعرفة بالكلية

١

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (20) يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارات الاستبيان حول إدارة المعرفة قدرت ب 3.2186 وانحراف معياري قدره 0.65977 وهذا ما يقابله بدرجة موافقة متوسطة، كما أن مستوى الدلالة المعنوية sig=0.007 وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي أن الكلية محل الدراسة تطبق أداة المعرفة بمختلف عملياتها.

اختبار الفرضية الثانية:

H0: لا تلتزم الكلية محل الدراسة بأبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي.

H1: تلتزم الكلية محل الدراسة بأبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي.

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول جودة الخدمة بالكلية مع المتوسط الحسابي لجودة الخدمة في التعليم العالي و هو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي بالاعتماد على اختبار T-Test أحادي العينة.

الجدول رقم (21): يوضح نتائج اختبار T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية.

القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,000	69	,56129 0	3,4100	جودة الخدمة بالكلية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (21) يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارات الاستبيان حول جودة الخدمة في التعليم العالي تقدر بـ 3.4100 وبانحراف معياري قدره 0.56129 وهذا ما يقابلها بدرجة موافقة عالية، كما أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية Sig=0.00 وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي تلتزم الكلية محل الدراسة بأبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي.

اختبار الفرضية الثالثة

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين ANOVA H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بمختلف عملياتها على جودة الخدمة بالكلية محل الدراسة.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بمختلف عملياتها على جودة الخدمة بالكلية محل الدراسة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط REGRESSION وتحليل التباين ANOVA

الجدول رقم (22): يبين نتائج إختبار الانحدار البسيط بين إدارة المعرفة و جودة خدمة في التعليم العالي .

المتغير المستقل: إدارة المعرفة			المتغير التابع: جودة الخدمة في التعليم العالي
معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	
0.733	0,537	0,531	

المصدر: من إعداد الطاليتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0,733$ وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إدارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي ، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0,537$ مما يعني أن إدارة المعرفة فسرت ما نسبته 53.7% من التباين الحاصل في جودة الخدمة بالكلية سعيدة.

الجدول رقم (23): نموذج تحليل التباين ANOVA بين إدارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي .

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدالة المعنوية Sig
الانحدار	11.682	1		79.000	0.000
البواقي	10.056	68	11,682		
المجموع	21.738	69	0.143		

المصدر: من إعداد الطاليتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم (23) نجد أن $F=79.000$ وهي دالة إحصائية ،لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، وبالتالي قبول هذا النموذج للتنبؤ بالعلاقة بين إدارة المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي بجامعة سعيدة وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية

ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بمختلف عملياتها على جودة الخدمة بالكلية محل الدراسة.

الجدول رقم (24) يوضح المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط.

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة T المحسوبة	الدلالة المعنوية
	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	Beta		
الثابت	1.403	0,230		6,086	0,000
إدارة المعرفة	0,624	0,070	0,733	8.888	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تشخيص المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تشخيص المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط REGRESSION وتحليل التباين ANOVA

الجدول رقم (25): يبين نتائج إختبار الإنحدار البسيط بين تشخيص المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي .

المتغير المستقل: تشخيص المعرفة			
معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	المتغير التابع: جودة الخدمة في التعليم العالي
0.490	0.240	0.229	

١

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (25) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0,490$ وهذا يدل على وجود ارتباط متوسط موجب بين تشخيص المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي ، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0,240$ مما يعني أن تشخيص المعرفة فسرت ما نسبته 24.0% من التباين الحاصل في بعد جودة الخدمة في التعليم العالي بسعيدة.

جدول رقم (26): نموذج تحليل التباين ANOVA بين تشخيص المعرفة وجودة الخدمة في التعليم العالي .

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدالة المعنوية Sig
الانحدار	5.217	1	5.217	21.475	0.000
البواقي	16.51221.738	68	0.243		
المجموع		69			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم (26) نجد أن $F=21.475$ وهي دالة إحصائية ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تشخيص المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر توليد واكتساب المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر توليد واكتساب المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط REGRESSION و تحليل التباين ANOVA

الجدول رقم (27): يبين نتائج إختبار الإنحدار البسيط بين توليد و اكتساب المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي.

المتغير المستقل: توليد و اكتساب المعرفة			المتغير التابع: جودة الخدمة في التعليم العالي
معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	
0.625	0.390	0.381	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0,625$ و هذا يدل على وجود ارتباط عالي موجب بين توليد و اكتساب المعرفة والجودة الخدمة في التعليم العالي ، كما أن قيمة معامل التحديد، $R^2= 390$ مما يعني أن توليد و اكتساب المعرفة فسرت ما نسبته 39.00% من التباين الحاصل في بعد جودة الخدمة في التعليم العالي بسعيدة.

جدول رقم 28: نموذج تحليل التباين ANOVA بين توليد و اكتساب المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	8.488	1	8.488	43.559	0.000
البواقي	13.250	68	0.195		
المجموع	21.738	69			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم (28) نجد أن $F = 43.559$ وهي دالة إحصائية ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر توليد واكتساب المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة

الفرضية الفرعية الثالثة:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تخزين المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تخزين المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط REGRESSION و تحليل التباين ANOVA

الجدول رقم (29): يبين نتائج اختبار الانحدار البسيط بين تخزين المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي

المتغير المستقل: تخزين المعرفة			المتغير التابع: جودة الخدمة في التعليم العالي
معامل التحديد المصحح	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط المتعدد R	
0.348	0.358	0.598	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (29) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0,598$ وهذا يدل على وجود ارتباط متوسط موجب بين بعد تخزين المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي ، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=358$ مما يعني أنتخزين المعرفة فسرت ما نسبته 35.8% من التباين الحاصل في بعد جودة الخدمة في التعليم العالي بسعيدة.

جدول رقم (30): نموذج تحليل التباين ANOVA بين تخزين المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدالة المعنوية Sig
الانحدار	7.776	1	7.776	37.871	0.000
البواقي	13.962	68	0.205		
المجموع	21.738	69			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم (30) نجد أن $F=37.871$ وهي دالة إحصائية ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تخزين المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر توزيع المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر توزيع المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط REGRESSION و تحليل التباين ANOVA

الجدول رقم (31): يبين نتائج اختبار الانحدار البسيط بين توزيع المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي.

المتغير المستقل: توزيع المعرفة			المتغير التابع: جودة الخدمة في التعليم العالي
معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	
0.634	0.402	0.394	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0.634$ و هذا يدل على وجود ارتباط عالي موجب بين توزيع المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2= 0,402$ مما يعني أن توزيع المعرفة فسرت ما نسبته 40.2% من التباين الحاصل في بعد جودة الخدمة في التعليم العالي بسعيدة.

جدول رقم (32): نموذج تحليل التباين ANOVA بين توزيع المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدالة المعنوية Sig
الانحدار	8.749	1	8.749	45.807	.0.00
البواقي	12.989	68	0.191		
المجموع	21.738	69			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم 32 نجد أن $F= 45.807$ وهي دالة إحصائية ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر توزيع المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الخامسة

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط REGRESSION و تحليل التباين ANOVA.

الجدول رقم (33): يبين نتائج إختبار الإنحدار البسيط بين تطبيق المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي

المتغير المستقل: تطبيق المعرفة			المتغير التابع: جودة الخدمة في التعليم العالي
معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	
0.672	0.451	0.443	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (33) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0.672$ وهذا يدل على وجود ارتباط عالي موجب بين تطبيق المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي، كما أن قيمة معامل التحديد، $R^2= 451$ مما يعني أن تطبيق المعرفة فسرت ما نسبته 45.1% من التباين الحاصل في بعد جودة الخدمة في التعليم العالي بسعيدة.

جدول رقم (34) : نموذج تحليل التباين ANOVA بين تطبيق المعرفة و جودة الخدمة في التعليم العالي.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	9.812	1	9.812	55.944	0.000
البواقي	11.926	68	0.175		
المجموع	21.738	69			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم (34) نجد أن $F=55.944$ وهي دالة إحصائية ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة .

3-إختبار تأثير المتغيرات الشخصية للدراسة على جودة الخدمة في التعليم العالي

أولاً :إختبار تأثير الجنس على جودة الخدمة في التعليم العالي

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى الجنس.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى الجنس.

تم اختبار هذه الفرضية باختبار T-Test للعينات المستقلة

جدول رقم (35): اختبار T-Test للعينات المستقلة بين جودة الخدمة في التعليم العالي و الجنس

المتغير المستقل : الجنس					المتغير التابع: جودة الخدمة في التعليم العالي
اختبار T-Test			اختبار Leven		
الدالة المعنوية Sig	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	الدالة المعنوية Sig	قيمة F المحسوبة	
0.918	68	0.104	0.855	0.034	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى الجدول أعلاه رقم (35) و من خلال اختبار Leven نجد أن قيمة الدلالة المعنوية Sig=0.855 وهي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05, مما يدل على أن مجتمعي المتغير المستقل الجنس وهما الذكور و الإناث هما مجتمعان متجانسان, أما بالنظر إلى اختبار T-Test فإن قيمة الدلالة المعنوية Sig=0.918 وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية وهي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى الجنس.

ثانيا: اختبار تأثير المؤهل العلمي على جودة الخدمة في التعليم العالي

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى المؤهل العلمي.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى المؤهل العلمي.

تم اختبار هذه الفرضية باختبار T-Test للعينات المستقلة

جدول رقم(36): اختبار T-Test للعينات المستقلة بين جودة الخدمة في التعليم العالي و المؤهل العلمي

المتغير المستقل: المؤهل العلمي					المتغير التابع: جودة الخدمة في التعليم العالي
اختبار T-Test			اختبار Leven		
الدالة المعنوية Sig	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	الدالة المعنوية Sig	قيمة F المحسوبة	
0.975	68	-0.031	0.322	0.994	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى الجدول أعلاه رقم (36) و من خلال اختبار Leven نجد أن قيمة الدلالة المعنوية Sig=0.322 و هي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05, مما يدل على أن مجتمعي المتغير المستقل المؤهل العلمي وهما دكتورة و ماجستير هما مجتمعان متجانسان, أما بالنظر إلى اختبار T-Test فإن قيمة الدلالة المعنوية Sig= 0.975 و هي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية و بالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية وهي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى المؤهل العلمي

ثانيا: اختبار تأثير الرتبة على جودة الخدمة في التعليم العالي

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى الرتبة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى الرتبة.

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA

جدول رقم (37): نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA بين جودة الخدمة في التعليم العالي والرتبة.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر F	الدلالة المعنوية Sig
بين المجموعات	2.182	4	0.546	1.813	0.137
داخل المجموعات	19.556	65	0.301		
المجموع	21.738	69			

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين ANOVA رقم (37) نجد أن قيمة فيشر $F=1.813$ وهي غير دالة إحصائية، و أن قيمة الدلالة المعنوية Sig=0.137 وهي أكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة ،وبالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية الصفرية و التي هي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى الرتبة.

رابعا : اختبار تأثير الخبرة المهنية على جودة الخدمة في التعليم العالي.

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى الخبرة المهنية.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى الخبرة المهنية.

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA

جدول رقم (38): نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA بين جودة الخدمة في التعليم العالي والخبرة المهنية .

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر F	الدالة المعنوية Sig
بين المجموعات	0.029	2	0.015	0.045	0.956
داخل المجموعات	21.709	67	0.324		
المجموع	21.738	69			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين ANOVA رقم (38) نجد أن قيمة فيشر $F=0.045$ وهي غير دالة إحصائياً، وأن قيمة الدلالة المعنوية $Sig=0.956$ وهي أكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية الصفرية و التي هي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى إلى الخبرة المهنية.

نتائج الدراسة التطبيقية:

ومن خلال تحليل نتائج الدراسة التطبيقية واختبار فرضيات البحث توصلنا إلى النتائج التالية:

- تطبق الكلية محل الدراسة إدارة المعرفة بمختلف عملياتها.
- تلتزم الكلية محل الدراسة بأبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بمختلف عملياتها على جودة الخدمة في التعليم العالي.
- يوجد تأثير ذو دلالة لآثر تشخيص المعرفة على جودة الخدمة في تعليم العالي بالكلية محل الدراسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لآثر توليد واكتساب المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لآثر تخزين المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لآثر توزيع المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي تعزى الجنس و المؤهل العلمي و الرتبة و الخبرة المهنية.
- الدراسة هذه تبقى محدودة النتائج للأسباب التالية:
- اقتصرت على كلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير من بين الكليات الأخرى .
 - استهدفت فئة واحدة وهم الأساتذة.

خلاصة:

بناءً على ما سبق من خلال هذا الفصل حاولنا اختبار فرضيات الدراسة و تحليل فقرات الاستبيان الخاصة بالمتغيرين بالاعتماد على أساليب التحليل الإحصائي المتمثلة في المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية ، برنامج SPSS ، للوصول إلى ثبات الفرضيات من عدمها والمتعلقة بدور المتغير المستقل (إدارة المعرفة) في تحسين المتغير التابع (جودة الخدمة في التعليم العالي) .

ولقد اتضح لنا من خلال النتائج المتوصل إليها على مستوى الكلية محل الدراسة أن الأساتذة يرون بأن الكلية تطبق إدارة المعرفة بدرجة متوسطة ، وتلتزم بأبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي بدرجة متوسطة ويوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية علوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير .

الخاتمة

تعتبر إدارة المعرفة من أهم المفاهيم التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والمؤسسات ،خاصة في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة أعمال المؤسسات ،والتوجه العام نحو اقتصاد المعرفة ،ومن بين هذه المؤسسات نجد مؤسسات التعليم العالي باعتبارها حاضنة أساسية للمورد البشري والقادرة على إنتاج المعرفة وإدارتها بما يمكنها من توليد قدرات ومعارف جديدة ،والتطبيق الفعال لعمليات إدارة المعرفة عن طريق توليدها للمعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها مما يضمن لها البقاء والتميز وكذا يساعدها على تحسين جودة مخرجاتها .

إن بقاء واستمرارية مؤسسات التعليم العالي في ظل التغيرات الحديثة والمعاصرة يتطلب منها رؤية بعيدة المدى ومقدرة عالية على مواجهة هذه التحديات ،وهذا لا يتأتى إلا بتبني أحدث المفاهيم والتركيز على جميع المعارف المكتسبة من أجل الاستفادة منها وتقاسمها وتشاركها بين جميع الأطراف في المؤسسة الجامعية وهذا ما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات التعليمية والإدارية وبالتالي على جودة مخرجاتها.

إن استخدام طرق وأساليب إدارة المعرفة في التعليم العالي يحقق للمؤسسات الجامعية العديد من الفوائد منها: التشجيع والتحفيز لظهور مستوى عال من الذكاء ،وزيادة فعالية تلك المؤسسات من خلال زيادة مستوى المعرفة المتعلقة بكيفية إدارة مؤسسات التعليم العالي ،والرفع من مستوى عمليات تقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية من خلال وجود نظام فعال لإدارة المعلومات وتوظيفها بطريقة فعالة وكفؤة تمكنها من زيادة تحسين جودة الخدمات المقدمة.

ومن أجل التعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي ،قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة ،بحيث تم توزيع استبيان على جميع الأساتذة بمختلف رتبهم الوظيفية وذلك بالتركيز على عمليات إدارة المعرفة ،وأبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي ،وبعد قيامنا بجمع المعلومات من الاستبيانات الموزعة قمنا بتفريغها ومعالجتها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية وهي موضحة في الآتي:

النتائج الخاصة بالدراسة النظرية:

- إدارة المعرفة هي الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح من أجل الوصول إلى الأهداف بفاعلية وكفاءة ،وبشكل يزيد من تحسين الأداء وجودته من خلال السرعة في الاستجابة لمختلف التغيرات الداخلية والخارجية.
- إدارة المعرفة لها أسس وعمليات تقوم عليها تتمثل في تشخيص المعرفة، توليدها، تخزينها، توزيعها، وتطبيقها.

- جودة خدمة التعليم العالي تتميز بمجموعة من الخصائص الواجب توفرها من أجل تحقيق الأهداف، ويكون الحكم على هذه الجودة من خلال مجموعة من الأبعاد العامة وهي : الجوانب المادية الملموسة ، الاستجابة ، الاعتمادية ، الأمان ، والتعاطف ، وكذلك المرتبطة بجودة الخدمة في التعليم العالي والمتمثلة في : جودة العملية التعليمية ، الخدمات الإدارية ، المرافق الأكاديمية وخدمات الدعم .
- تساهم ممارسات إدارة المعرفة الفعالة في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي .

النتائج الخاصة بالدراسة التطبيقية:

لقد توصلنا من خلال الدراسة التطبيقية إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- **بخصوص الفرضية الأولى:** والتي تنص على أن الكلية محل الدراسة تطبق إدارة المعرفة بمختلف عملياتها **فقد تحققت** لأن مستوى الدلالة المعنوية $\text{sig}=0.007$ وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، حيث ذهب معظم المستجوبين من الأساتذة إلى التأكيد على أن الكلية محل الدراسة تطبق إدارة المعرفة بمختلف عملياتها ، كما أن مستوى هذا التطبيق كان بدرجة متوسطة ، وهذا ما يعني أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة تسعى إلى تبني وتطبيق جميع عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة ، توليد و اكتساب المعرفة ، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة) ولكن هذا التطبيق كان بمستويات ودرجات متفاوتة.
- **بخصوص الفرضية الثانية:** والتي تنص على أن الكلية محل الدراسة تلتزم بأبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي **فقد تحققت**، حيث وجدنا أن مستوى الدلالة المعنوية $\text{sig}=0.000$ وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، كما ذهب معظم مستجوبي الفئة المستهدفة إلى التأكيد وبدرجة متوسطة على أن الكلية محل الدراسة تلتزم بأبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي ، ويمكن تفسير ذلك بأن جميع الأطراف المرتبطة بالكلية حريصون على تحسين جودة الخدمة في الكلية.
- **بخصوص الفرضية الثالثة:** والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بمختلف عملياتها على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة **فقد تحققت** لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، كما أننا وجدنا أن قيمة معامل التحديد، $R^2= 537$ مما يعني أن إدارة المعرفة فسرت ما نسبته 53.7% من التباين الحاصل في جودة الخدمة بالكلية محل الدراسة ، وهذا ما يدل على أن إدارة المعرفة تكتسي أهمية بالغة داخل الكلية وأنها تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة وهذا ما ينعكس بالإيجاب على جميع الأطراف المرتبطة بالكلية.

أما بالنسبة للفرضيات الفرعية:

- **بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى:** والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة **فقد تحققت**، حيث وجدنا أن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، كما وجدنا أن

قيمة معامل التحديد، $R^2=240$ مما يعني أن تشخيص المعرفة فسر ما نسبته 24.0% من التباين الحاصل في جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

➤ أما بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد واكتساب المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة فقد تحققت، حيث وجدنا أن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، كما وجدنا أن قيمة معامل التحديد $R^2=0,390$ مما يعني أن توليد واكتساب المعرفة فسر ما نسبته 39.0% من التباين الحاصل في جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

➤ أما بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة فقد تحققت، حيث وجدنا أن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، كما وجدنا أن قيمة معامل التحديد، $R^2=358$ مما يعني أن تخزين المعرفة فسر ما نسبته 35.8% من التباين الحاصل في جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

➤ أما بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة فقد تحققت، حيث وجدنا أن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، كما وجدنا أن قيمة معامل التحديد، $R^2=402$ مما يعني أن توزيع المعرفة فسر ما نسبته 40.2% من التباين الحاصل في جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

➤ أما بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة: والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة فقد تحققت، حيث وجدنا أن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، كما وجدنا أن قيمة معامل التحديد، $R^2=451$ مما يعني أن تطبيق المعرفة فسر ما نسبته 45.1% من التباين الحاصل في جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة.

➤ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في التعليم العالي بالكلية محل الدراسة بسعيدة تعزى للمتغيرات الشخصية للدراسة وهي (الجنس، الوظيفة، الخبرة المهنية والمؤهل العلمي)

الاقتراحات

ومن خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة، يمكننا تقديم بعض الاقتراحات كما يلي:

- التشجيع على مشاركة المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس.
- خلق جو يشجع على الإبداع ولابتكار في مجال المعرفة، وتأسيس بيئة تقوم على إدارتها.

- الاستفادة مما يتمتع به أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من خبرات ومهارات، وذلك من خلال عقد دورة تدريبية للإداريين والأساتذة على كيفية العمل وفق مدخل إدارة المعرفة.
- فتح المجال أمام القطاع الخاص من أجل دعم ومساندة أنشطة البحث العلمي، خاصة التطبيقية منها.
- ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطبيق وتحقيق وتحسين جودة خدمة التعليم العالي.

آفاق الدراسة:

من خلال دراستنا هذه يمكننا اقتراح مواضيع تعد كإشكالية لبحوث جديدة وهي:

- دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الجامعات وجودة الخدمة.
- أثر استخدام تقنيات إدارة المعرفة على تحسين فعالية العملية التعليمية في الجامعات.
- أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمة في الجامعات الحكومية والخاصة (دراسة مقارنة).

قائمة المراجع

قائمة المراجع بالعربية:

• الكتب :

1. الدرائكة مامون سليمان .(2006) , ادارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء .دار صفاء للنشر و التوزيع ,الطبعة الاولى ,عمان , الاردن .
2. زندان سلمان .(2010) .ادارة الجودة الشاملة الفلسفة و مداخل العمل .دار المناهج للنشر و التوزيع , الطبعة الاولى ,عمان ,الاردن.
3. الطائي حميد عبد النبي ,عباس يشير .(2009) .تسويق الخدمات .دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع , الطبعة العربية ,عمان ,الاردن.
4. عبد الستار العلي، و و الاخرون. (2006) . المدخل الى ادارة المعرفة . دار المسيرة للنشر و التوزيع ,عمان الاردن .
5. عزام زكرياء ,.الاخرون .(2008) .مبادئ التسويق الحديث بين النظرية و التطبيق .دار المسيرة للنشر و التوزيع .الطبعة الاولى , عمان ,الاردن.
6. محمد ابو عزام .(2021) .كتاب إدارة المعرفة و الاقتصاد المعرفي .دار الزهدي للنشر و التوزيع ,الطبعة الاولى عمان.
7. منية خليفة. (13 - 14 ديسمبر 2011) . اسس تنمية راس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية. راس مال الفكري في منمات الاعمال العربية في ظل اقتصاديات الحديثة . شلف: جامعة حسيبة بن بوعلي .
8. نعيم ابراهيم الظاهر . (2009). ادارة المعرفة. جدار للكتاب العالمي ,الاردن .
9. هيثم علي حجازي. (2014). المنهجية المتكاملة لادارة المعرفة في المنظمات . الرضوان للنشر و التوزيع عمان.

• المذكرات :

1. اسماعيل سالم منصور الماضي. (2010). دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي . قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير . غزة، فلسطين : جامعة الاسلاميه .
2. امين حلموس. (2017). دور ادارة المعرفة التسويقية باعتماد استراتيجية العلاقة مع الزبون في تحقيق الميزة التنافسية . طروحة دكتوراة في علوم التسيير بسكرة ، جامعة محمد خيضر .
3. البقيري عبد الرحمان ادريس ابو جلع. (2013-2015). دور تكنولوجيا ادارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي. مجلة العلوم الاقتصادية .
4. بلبية محمد. (2015-2016). تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي . اطروحة دكتوراة . تلمسان ، الجزائر : جامعة ابو بكر بلقايد.
5. توفيق صراع. (2014). ادارة المعرفة و دورها في تحقيق جودة الخدمة في التعليم العالي . الجزائر، جامعة الجزائر: رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير .
6. حرنان نجوى. (2013-2014). مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي. دكتوراة طور الثالث . بسكرة، الجزائر : جامعة محمد خيضر .
7. حواس عبد الرزاق. (2015-2016). مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية . اطروحة دكتوراة . ورقلة ، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح .
8. صليحة رقاد. (2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية افاقه و معوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري. رسالة دكتوراة كلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير، الجزائر .
9. الكبيسي صلاح الدين . (2005). ادارة المعرفة .مدرسة نظم المعلومات , جمهورية العراقية ,جامعة بغداد.
10. كمال عقاب. (2009). ادارة المعرفة في المؤسسة . ادارة اعمال : مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير , الجزائر .
11. مريم عبد الله فرج راشد الحربي. (مارس 2023). دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التنظيمي. دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لتعليم التطبيقية و التدريبي بدولة الكويت . الكويت .

12. هناء عبد الرؤوف، و المنيراوي محمد. (2015). دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة الخدمة التعليم العالي دراسة ميدانية على جامعة فلسطينية بمحافظة غزة. كلية التجارة : رسالة ماجستير جامعة عين الشمس .

13. وفاء عبد الفتاح ميلاد الدوكالي. (2013). دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي . مذكرة ماجستير . جامعة بنغازي.

• المجالات :

1. إكن لطفي، إدريس تواتي، و كمال حوشين. (ديسمبر 2021). مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي. مجلة العلمية المستقبل الاقتصادي .

2. ايمن ديوب، و العلي رامي. (2017). دور ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في ضمان جودة الخدمات التعليمية و الادارية دراسة تطبيقية في جامعة العربية الخاصة. مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية ، مجلد 39 العدد 07.

3. الجريدة الرسمية .(1999). القانون رقم 99 / 05 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي .العدد . 24

4. خبراء بم .(2014). اثر ادارة المعرفة في اداء المنظمات بحوث محكمة منتقاة .القاهرة :منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية .

5. الرزاق عبد حواس , رزيقي صديقي .(2019). جودة خدمات التعليم العالي المفهوم و الاليات و التحسين . الوادي ,مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية .

6. الزقاي حميدي , رماس محمد امين .(2021). ادارة العرفة و دورها في ترقية جودة الخدمات التعليمية دراسة تطبيقية على جامعة سعيدة .مجلة الباحث ,المجلد . 21

7. سامي حنونة، و محمد العوضي رافت. (2011). تطبيقات ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. بحث مقدم لمؤتمر التعليم الالكتروني و اقتصاديات المعرفة . غزة: جامعة القدس المفتوحة.

8. عبد الرزاق حواس. (2016). جودة خدمات التعليم العالي الابعاد و اساليب القياس. مجلة الدراسات المالية و المحاسبية .

9. ليث علي الحكيم، و الاخرون. (2009). تحسين جودة خدمة التعليم العالي نموذج GFD. مركز دراسات الكوفة .

10. نايف فابد رجا الرشيد. (2020). دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي في المؤسسات التعليمية. مجلة عربية للاداب و دراسات الانسانية ، المجلد 4 العدد 15.
11. الهام منصوري. (سبتمبر 2018). اثر التسويق الداخلي على ضمان جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الموظفين بكلية التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال. مجلة اقتصاديات المال و الاعمال .

قائمة المراجع باللغة الأجنبية :

1. abdallah, A., & tawfiq, s. (2020). Knowledge Management as an Approach in achieving Higher Education Quality A case study: Faculty of Economics, Management, and Commerce. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية.
2. ALKHATIB, M. H., Nacira, Y., Ahmed Rawhy, A., & Doaa Said, A. (2022). SERVICE QUALITY BY KNOWLEDGE MANAGEMENT CAPABILITY IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: MEDIATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT. Les Cahiers du Cread .
3. Al-Zubaidi, L. Q., & Abdul Nasser, A. H. (2022-04). The impact of knowledge management strategies on quality of educational service Study analytical for the opinions of a sample of workers in public and private universities . Zien Journal of Social Sciences and Humanities .
4. Annamdevula, S. (· January 2012). Development of HiEdQUAL for Measuring Service Quality in Indian Higher Education Sector. International Journal of Innovation and Technology Management .
5. Kanwal, S., Muhammad, A., & Miguel Baptista, N. (2017). Knowledge Management Practices in Higher Education Institutions: a Systematic Literature Review. IFLA WLIK 2017 WROCLAW .
6. Kurdi, O. F. (2018). Knowledge sharing in higher education institutions: a systematic review. Journal of enterprise information management .

7. parasuraman, zeithaml, & berry. (1985). a conceptual of service quality and its implications for future research. *jornale of marketing* .

قائمة الملاحق

ملحق رقم 01:
استمارة استبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة دكتور مولاي الطاهر بسعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



استبيان

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة : تحية طيبة وبعد.

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ،تخصص إدارة الأعمال نقوم بإجراء دراسة حول : " دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي " ، و قد تم اختياركم ضمن العينة المشاركة في هذه الدراسة.

يسرنا أن نطلب من سيادتكم المحترمة التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان المرفق بكل موضوعية، علما أن آرائكم واقتراحاتكم ستساهم في تحقيق أهداف الدراسة وستستخدم لأغراض البحث العلمي شاكرين لكم حسن تعاونكم.

ولكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

1 - الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

2- المؤهل العلمي : ☐ شهادة ماجستير ☐ شهادة دكتوراه

3- الرتبة :

☐ أستاذ مساعد قسم (ب) ☐ أستاذ محاضر قسم (ب) ☐ أستاذ التعليم العالي ☐

☐ أستاذ مساعد قسم (أ) ☐ أستاذ محاضر قسم (أ) ☐

4- الخبرة المهنية:

☐ أقل من 05 سنوات ☐ من 5-15 سنة ☐

☐ أكثر من 15 سنة

قائمة الملاحق

الجزء الثاني : متغيرات الدراسة

المجال الأول : إدارة المعرفة

الرقم	السؤال	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الأول: تشخيص المعرفة						
1	تمتلك الكلية الأدوات والإمكانيات اللازمة التي تمكنها من تشخيص المعرفة					
2	تستفيد الكلية من خبرات ومهارات المنتسبين إليها (أساتذة ،إداريين...)					
3	هناك متابعة مستمرة للمعرفة المتاحة والحديثة					
4	الكلية تسعى لرصد المعرفة المتخصصة من مؤسسات تعليمية أخرى					
المحور الثاني: توليد واكتساب المعرفة						
5	تقدم الكلية التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين وتدعم البحث العلمي					
6	تستعين الكلية بخبراء ومستشارين من الخارج لنقل خبراتهم ومعارفهم للأساتذة					
7	يتعاون الأساتذة مع بعضهم البعض لحل المشاكل المطروحة وتوليد أفكار جديدة					
8	تحرص الكلية على إقامة الملتقيات والمؤتمرات العلمية والأيام الدراسية					
المحور الثالث: تخزين المعرفة						
9	تتوفر الكلية على المعدات والوسائل اللازمة لحفظ وتخزين المعرفة					
10	تمتلك الكلية قواعد بيانات يُعتمد عليها في العمل وحل المشكلات					
11	جميع المنتسبين للكلية يمكنهم الاستفادة من المعرفة المخزنة					
12	يتم تحديث وسائل تخزين المعرفة وفقا للتطورات الحاصلة في هذا المجال					
المحور الرابع: توزيع المعرفة						
13	تعمل الكلية على تبادل المعرفة مع الأطراف الخارجية المحيطة بها					
14	يمكن التعرف على نشاطات وأعمال الكلية من خلال موقعها الالكتروني					
15	تعقد الاجتماعات والندوات و ورش العمل الداخلية بالكلية بصفة دورية					
16	الأساتذة يستخدمون الوسائط الالكترونية لتبادل المعرفة فيما بينهم					
المحور الخامس: تطبيق المعرفة						
17	تطبيق المعرفة يعتبر أهم أولويات الكلية					
18	يتم تشجيع الأساتذة على تطبيق معارفهم وخبراتهم والاستفادة منها في أعمالهم اليومية					
19	الكلية تضع الخطط والبرامج اللازمة لتطبيق المعارف المكتسبة					
20	تقوم الكلية بمتابعة أداء الأفراد للتأكد من مدى تطبيقهم للمعارف المكتسبة					

قائمة الملاحق

المجال الثاني: جودة الخدمة في التعليم العالي

الرقم	السؤال	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موفق	موافق بشدة
المحور الأول: جودة العملية التعليمية						
21	الأساتذة يمتلكون المهارات الأكاديمية الكافية لتأدية أعمالهم.					
22	الأساتذة لديهم القدرة الكافية على فهم ومعرفة احتياجات الطالب المختلفة					
23	المناهج الدراسية المعتمدة تساهم في تطوير معارف ومهارات الطالب					
24	الأساتذة ينوعون في أساليب التدريس بما يتلاءم مع موضوع المادة وحاجات الطلبة					
25	الأساتذة يستخدمون الوسائل التعليمية الحديثة ومهارات التعلم الإلكتروني في التدريس					
المحور الثالث: الخدمات الإدارية						
26	تقدم الكلية خدماتها الإدارية المطلوبة بشكل فوري					
27	تضع إدارة الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها					
28	الموظفون في الكلية يؤدون أعمالهم بالشكل الصحيح ومن دون أخطاء					
29	تحرص الكلية على توفير وتهيئة بيئة تعليمية آمنة					
30	الكلية تشجع الأساتذة لمواصلة واستمرار تعليمهم وتطويرهم الذاتي					
المحور الرابع: المرافق الأكاديمية						
31	الوسائل والتجهيزات المستعملة في الكلية تلبي احتياجات العملية التعليمية.					
32	تحتوي قاعات الإعلام الآلي على المعدات اللازمة للبحث العلمي.					
33	تتوفر المكتبة الجامعية على رصيد كافي ومتنوع من المصادر العلمية.					
34	توفر الجامعة بيئة أكاديمية ملائمة للدراسة والبحث العلمي.					
35	المدرجات وقاعات التدريس بالكلية تتوفر على كافة التسهيلات المادية من تهوية، تدفئة، إنارة... الخ.					
المحور الخامس: خدمات الدعم						
36	الجامعة تخصص فضاءات ترفيهية ورياضية للمنتسبين إليها.					
37	تهتم الجامعة بتقديم خدمات الاستشارة والإرشاد لمختلف الأطراف المرتبطة بها.					
38	تتوفر الجامعة على المرافق الضرورية التي تلبي احتياجات المستفيدين (بنك، ماكينة صراف آلي، مكتب بريد، الخ)					
39	تقدم الجامعة بعض الخدمات المجانية للمنتسبين إليها لاكتساب مهارات جديدة مثل المقاولاتية، تعلم اللغات...					
40	الجامعة لديها اتفاقيات تعاون في مجال البحث العلمي مع جامعات أجنبية					

ملحق رقم 02:
مخرجات SPSS

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية

1.1 الجنس

الصف

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	47	67,1	67,1	67,1
Valide انثى	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

1.2 . المؤهل العلمي

المؤهل العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
شهادة الماجستير	3	4,3	4,3	4,3
Valide شهادة دكتوراة	67	95,7	95,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

1.3 . الرتبة

الرتبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
استاد مساعد قسم ب	4	5,7	5,7	5,7
استاد مساعد قسم ا	3	4,3	4,3	10,0
Valide استاذ محاضر قسم ب	11	15,7	15,7	25,7
استاذ محاضر قسم ا	21	30,0	30,0	55,7
استاذ تعليم العالي	31	44,3	44,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

1.4 . الخبرة المهنية

الخبرة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اقل من 5 سنوات	6	8,6	8,6	8,6
Valide من 5 الى 15 سنة	43	61,4	61,4	70,0
اكثر من 15 سنة	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

2. قياس ثبات الاستبيان

1.2 إدارة المعرفة

تشخيص المعرفة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,799	4

توليد واكتساب المعرفة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,791	4

تخزين المعرفة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,854	4

توزيع المعرفة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,731	4

تطبيق المعرفة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,813	4

إدارة المعرفة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,883	20

2.2 جودة الخدمة في التعليم العالي

جودة العملية التعليمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,742	5

الخدمات الإدارية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,858	5

المرافق الأكاديمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,841	5

خدمات الدعم

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,746	5

جودة الخدمة في التعليم العالي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,890	20

جميع عبارات الاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,905	40

قائمة الملاحق

3. اتجاهات إجابات أفراد العينة

1.3 إدارة المعرفة

-تشخيص المعرفة

FREQUENCIES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4
/ORDER=VARIABLE.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تمتلك الكلية الأدوات والامكانيات اللازمة التي تمكنها من تشخيص المعرفة	70	3,13	,962
تستفيد الكلية من خبرات ومهارات المنتسبين إليها (أساتذة، إداريين...)	70	3,53	,880
هناك متابعة مستمرة للمعرفة المتاحة والحديثة	70	3,24	,924
الكلية تسعى لرصد المعرفة المتخصصة من مؤسسات تعليمية أخرى	70	3,03	,947
تشخيص المعرفة	70	3,2321	,73391
N valide (listwise)	70		

توليد واكتساب المعرفة

FREQUENCIES VARIABLES=Q5 Q6 Q7 Q8
/ORDER=VARIABLE.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تقدم الكلية التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين وتدعم البحث العلمي	70	3,24	1,028
تستعين الكلية بخبراء ومستشارين من الخارج لنقل خبراتهم ومعارفهم للأساتذة	70	3,07	1,108
يتعاون الأساتذة مع بعضهم البعض لحل المشاكل المطروحة وتوليد أفكار جديدة	70	3,16	1,099
تحرص الكلية على إقامة الملتقيات والمؤتمرات العلمية والأيام الدراسية	70	3,31	1,123
توليد واكتساب المعرفة	70	3,1964	,85433
N valide (listwise)	70		

تخزين المعرفة

FREQUENCIES VARIABLES=Q9 Q10 Q11 Q12
/ORDER=VARIABLE.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتوفر الكلية على المعدات والوسائل اللازمة لحفظ وتخزين المعرفة	70	3,29	,980
تمتلك الكلية قواعد بيانات يُعتمد عليها في العمل وحل المشكلات	70	3,11	1,071
جميع المنتسبين للكلية يمكنهم الاستفادة من المعرفة المخزنة	70	3,00	,948
يتم تحديث وسائل تخزين المعرفة وفقا للتطورات الحاصلة في هذا المجال	70	3,10	,980
تخزين المعرفة	70	3,1250	,83052
N valide (listwise)	70		

توزيع المعرفة

FREQUENCIES VARIABLES=Q13 Q14 Q15 Q16
/ORDER=VARIABLE.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تعمل الكلية على تبادل المعرفة مع الأطراف الخارجية المحيطة بها	70	3,11	,971
يمكن التعرف على نشاطات وأعمال الكلية من خلال موقعها الالكتروني	70	3,64	,964
تعقد الاجتماعات والندوات و ورش العمل الداخلية بالكلية بصفة دورية	70	3,36	1,077
الأساتذة يستخدمون الوسائط الالكترونية لتبادل المعرفة فيما بينهم	70	3,33	1,003
توزيع المعرفة	70	3,3607	,74775
N valide (listwise)	70		

تطبيق المعرفة

FREQUENCIES VARIABLES=Q17 Q18 Q19 Q20
/ORDER=VARIABLE.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تطبيق المعرفة يعتبر أهم أولويات الكلية	70	3,31	1,029
يتم تشجيع الأساتذة على تطبيق معارفهم وخبراتهم والاستفادة منها في أعمالهم اليومية	70	3,20	1,085
الكلية تضع الخطط والبرامج اللازمة لتطبيق المعارف المكتسبة	70	3,14	,982
تقوم الكلية بمتابعة أداء الأفراد للتأكد من مدى تطبيقهم للمعارف المكتسبة	70	3,06	1,020
تطبيق المعرفة	70	3,1786	,82438
N valide (listwise)	70		

إدارة المعرفة

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
إدارة المعرفة	70	3,2186	,65977
N valide (listwise)	70		

2.3 جودة الخدمة في التعليم العالي

جودة العملية التعليمية

FREQUENCIES VARIABLES=Q21 Q22 Q23 Q24 Q25
/ORDER=VARIABLE.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الأساتذة يمتلكون المهارات الأكاديمية الكافية لتأدية أعمالهم	70	3,87	,635
الأساتذة لديهم القدرة الكافية على فهم ومعرفة احتياجات الطالب المختلفة	70	3,73	,721
المناهج الدراسية المعتمدة تساهم في تطوير معارف ومهارات الطالب	70	3,23	1,010
الأساتذة ينوعون في أساليب التدريس بما يتلاءم مع موضوع المادة وحاجات الطلبة	70	3,60	,841
الأساتذة يستخدمون الوسائل التعليمية الحديثة ومهارات التعلم الإلكتروني في التدريس	70	3,44	,927
جودة العملية التعليمية	70	3,5743	,58772
N valide (listwise)	70		

الخدمات الإدارية

FREQUENCIES VARIABLES=Q26 Q27 Q28 Q29 Q30
/ORDER=VARIABLE.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تقدم الكلية خدماتها الإدارية المطلوبة بشكل فوري	70	3,41	,970
تضع إدارة الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها	70	3,79	,866
الموظفون في الكلية يؤدون أعمالهم بالشكل الصحيح ومن دون أخطاء	70	3,34	,849
تحرص الكلية على توفير وتهيئة بيئة تعليمية آمنة	70	3,57	,926
الكلية تشجع الأساتذة لمواصلة واستمرار تعليمهم وتطويرهم الذاتي	70	3,50	,897
جودة الخدمات الإدارية	70	3,5229	,72094
N valide (listwise)	70		

قائمة الملاحق

المرافق الأكاديمية

FREQUENCIES VARIABLES=Q31 Q32 Q33 Q34 Q35
/ORDER=VARIABLE.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الوسائل والتجهيزات المستعملة في الكلية تلبي احتياجات العملية التعليمية	70	2,99	1,056
تحتوي قاعات الإعلام الألي على المعدات اللازمة للبحث العلمي	70	3,10	1,169
تتوفر المكتبة الجامعية على رصيد كافي ومتنوع من المصادر العلمية	70	3,41	1,070
تُوفر الجامعة بيئة أكاديمية ملائمة للدراسة والبحث العلمي	70	3,06	1,075
المدرجات وقاعات التدريس بالكلية تتوفر على كافة التسهيلات المادية من تهوية، تدفئة، إنارة... الخ	70	2,97	1,167
جودة المرافق الأكاديمية	70	3,1057	,86659
N valide (listwise)	70		

خدمات الدعم

FREQUENCIES VARIABLES=Q36 Q37 Q38 Q39 Q40
/ORDER=VARIABLE.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الجامعة تخصص فضاءات ترفيهية ورياضية للمنتسبين إليها	70	3,20	,987
تهتم الجامعة بتقديم خدمات الاستشارة والإرشاد لمختلف الأطراف المرتبطة بها	70	2,93	1,026
تتوفر الجامعة على المرافق الضرورية التي تلبي احتياجات المستفيدين (بنك، ماكينة صراف آلي، مكتب بريد، الخ)	70	3,87	,563
...تقدم الجامعة بعض الخدمات المجانية للمنتسبين إليها لاكتساب مهارات جديدة مثل المقاولاتية ، تعلم اللغات	70	3,59	,955
الجامعة لديها اتفاقيات تعاون في مجال البحث العلمي مع جامعات أجنبية	70	3,60	,907
جودة خدمات الدعم	70	3,4371	,63638
N valide (listwise)	70		

جودة الخدمة في التعليم العالي

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
جودة الخدمة في التعليم العالي	70	3,4100	,56129
N valide (listwise)	70		

قائمة الملاحق

اختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الأولى (تطبيق إدارة المعرفة بالكلية)

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
إدارة المعرفة	70	3,2186	,65977	,07886

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
إدارة المعرفة	2,772	69	,007	,21857	,0613	,3759

اختبار الفرضية الثانية (جودة الخدمة بالكلية)

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
جودة الخدمة في التعليم العالي	70	3,4100	,56129	,06709

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
جودة الخدمة في التعليم العالي	6,111	69	,000	,41000	,2762	,5438

اختبار الفرضية الثالثة (أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمة بالكلية)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,733 ^a	,537	,531	,38455

a. Valeurs prédites : (constantes), إدارة المعرفة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	11,682	1	11,682	79,000	,000 ^b
Résidu	10,056	68	,148		
Total	21,738	69			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة في التعليم العالي

b. Valeurs prédites : (constantes), إدارة المعرفة

اختبار الفرضيات الفرعية

اختبار الفرضية الفرعية الأولى (أثر تشخيص المعرفة على جودة الخدمة)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,490 ^a	,240	,229	,49290

a. Valeurs prédites : (constantes), تشخيص المعرفة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	5,217	1	5,217	21,475	,000 ^b
Résidu	16,521	68	,243		
Total	21,738	69			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة في التعليم العالي

b. Valeurs prédites : (constantes), تشخيص المعرفة

اختبار الفرضية الفرعية الثانية (أثر توليد واكتساب المعرفة على جودة الخدمة)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,625 ^a	,390	,381	,44143

a. Valeurs prédites : (constantes), توليد واكتساب المعرفة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	8,488	1	8,488	43,559	,000 ^b
1 Résidu	13,250	68	,195		
Total	21,738	69			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة في التعليم العالي

b. Valeurs prédites : (constantes), توليد واكتساب المعرفة

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (أثر تخزين المعرفة على جودة الخدمة)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,598 ^a	,358	,348	,45313

a. Valeurs prédites : (constantes), تخزين المعرفة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	7,776	1	7,776	37,871	,000 ^b
1 Résidu	13,962	68	,205		
Total	21,738	69			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة في التعليم العالي

b. Valeurs prédites : (constantes), تخزين المعرفة

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (أثر توزيع المعرفة على جودة الخدمة)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,634 ^a	,402	,394	,43704

a. Valeurs prédites : (constantes), توزيع المعرفة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	8,749	1	8,749	45,807	,000 ^b
1 Résidu	12,989	68	,191		
Total	21,738	69			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة في التعليم العالي

b. Valeurs prédites : (constantes), توزيع المعرفة

قائمة الملاحق

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة (أثر تطبيق المعرفة على جودة الخدمة)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,672 ^a	,451	,443	,41879

a. Valeurs prédites : (constantes), تطبيق المعرفة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	9,812	1	9,812	55,944	,000 ^b
	Résidu	11,926	68	,175		
	Total	21,738	69			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة في التعليم العالي

b. Valeurs prédites : (constantes), تطبيق المعرفة

تأثير المتغيرات الشخصية

-الجنس

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
جودة الخدمة في التعليم العالي	Hypothèse de variances égales	,034	,855	,104	68	,918	,01489	,14387	-,27219	,30197
	Hypothèse de variances inégales			,099	39,529	,921	,01489	,14978	-,28794	,31773

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes							
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral e)	Différence moyenne	Différen ce écart- type	Intervalle de confiance 95% de la différence
									Inférieure Supérieure
جودة الخدمة في التعليم العالى	Hypothèse de variances égales	,994	,322	-,031	68	,975	-,01045	,33366	-,67625 ,65536
	Hypothèse de variances inégaies			-,021	2,076	,985	-,01045	,49708	-2,07558 2,05468

الرتبة

ANOVA à 1 facteur

جودة الخدمة في التعليم العالى

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2,182	4	,546	1,813	,137
Intra-groupes	19,556	65	,301		
Total	21,738	69			

الخبرة المهنية

ANOVA à 1 facteur

جودة الخدمة في التعليم العالى

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,029	2	,015	,045	,956
Intra-groupes	21,709	67	,324		
Total	21,738	69			