

دور ادارة المعرفة في ايجاد وتعزيز جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة
التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالأغواط

*The Role of knowledge Management in Promoting the Quality of Higher
Education from Faculty Members Point of View: Faculty of Economic,
Commercial and Management Sciences, Laghouat, Algeria*

أ. الأمين حلموس

lamine_halmous@yahoo.fr

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

تاريخ قبول النشر: 2018/06/27

تاريخ الاستلام: 2017/10/03

الملخص:

تعد المعرفة والخبرة أساس الإدارة بالمنظمات عموما فهما يعدان الآن من أصول المنظمة الرئيسية، لذلك فإن إدارة هاته المعرفة من شأنه أن يزيد من قدرات وكفاءات عاملها، وكذا يزيد من قدرتها المالية وقيمتها وتحقيقها لمزايا تنافسية، خاصة مع التطور السريع والتغيرات التي تشهدها البيئة المحيطة بها ما يلزمها ضرورة التأقلم معها ومسايرتها ولعل الجودة عامل أساسي لديمومتها. لذلك هدفت دراستي إلى دراسة عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة) وإظهار دورها في إيجاد وتعزيز الجودة عند أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة عمار ثليجي بالأغواط، وذلك من خلال استطلاع آراء بعض الأساتذة العاملين ضمن الكلية من خلال استبانته للدراسة وقد تم استخدام برنامج SPSS لاختبار الفرضيات لاختبار الفرضيات بالاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية وقد توصلت لمجموعة من النتائج أهمها: أن لعمليات إدارة المعرفة دور في إيجاد وتعزيز الجودة وهذا ما يفسره معامل التحديد R^2 الذي جاء مساويا لـ: 0.424 ما يشير إلى أن عمليات إدارة المعرفة تفسر ما مقداره 42.4% من المتغير التابع الجودة خاصة لما يتعلق الأمر بتطبيق المعرفة.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، الجودة، جودة التعليم العالي.

Abstract:

This study aimed to examine the knowledge management processes (knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution and knowledge application) and show their role in creating and enhancing quality to the professors of economics, trade and science of management at the University of AmmarTeledji in laghouat , In this study I used SPSS program, to test hypotheses by using a combination of statistical methods and we have been reached for a range of outcomes, including: that the knowledge management processes have a role in creating and enhancing quality and this is explained by the coefficient of determination R^2 , which was equal to: 0.424 indicates that knowledge management processes explains 42.4% of the dependent variable: quality, especially when it comes to the application of knowledge.

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

أولاً: مشكلة الدراسة

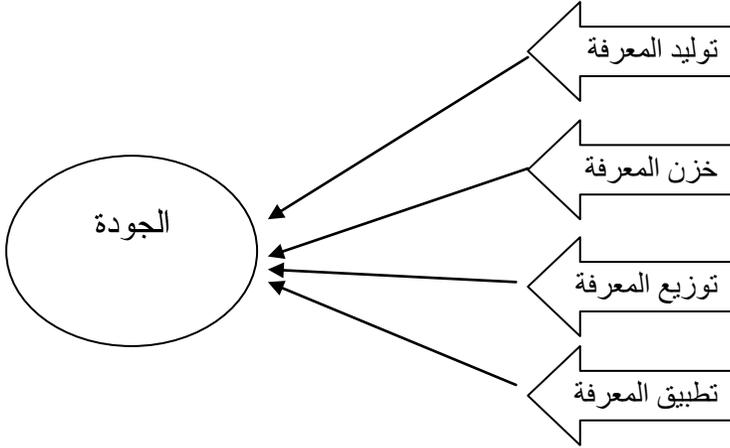
تعتبر إدارة المعرفة من المداخل الحديثة التي تسعى إلى تحسين الأداء وهي نتاج التطورات الفكرية المعاصرة، فمفهوم الإدارة الحديثة نتج عنه ارتفاع في قيمة وأهمية الأصول غير المادية أو ما يطلق عليها الأصول غير الملموسة، إذ أصبحت في الوقت الراهن وفي ظرف قياسي تمثل النسب الأكبر في أصول المؤسسات، ويقصد بها المعرفة المتراكمة في عقول البشر والنتيجة عن الممارسة الفعلية للعمل، خاصة في ظل البيئة التنافسية المرتكزة على التجديد المستمر للمعلومات والمعارف، أصبحت الأصول الفكرية واحدة من المرتكزات الرئيسة بالنسبة للمنظمات، حيث تسعى إلى الاستثمار فيها، ونقلها، ومحاكاة أفضل النماذج، وتطبيقها، على النحو الذي يحقق لها قيمة مضافة ويمنحها القدرة على أن تجاري ما يحدث في البيئة، من خلال إنتاج السلع والخدمات ذات الجودة العالية، ومؤسسات التعليم العالي ليست بمعزل عن تلك البيئة ولذلك فهي في حاجة إلى تفعيل مداخل الإدارة الحديثة بها وعلى رأسها غدارة المعرفة، وانطلاقاً من ذلك يمكننا أن نصوغ مشكلة البحث التالية:

إلى أي مدى تؤثر عمليات إدارة المعرفة في إيجاد وتعزيز جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثليجي بالأغواط (الجزائر)؟

الشكل رقم (01): شكل يمثل متغيرات الدراسة

المتغير التابع (الجودة)

المتغير المستقل: (إدارة المعرفة)



ثانيا: فرضيات الدراسة:

يمكن حصر فرضيات هذه الدراسة بهدف طرحها للمناقشة واختبار صحتها في الآتي:

الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة لدى

أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

تنتزع هذه الفرضية الرئيسية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية المتمثلة في:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.

ثالثا: المعرفة:

1- مفهوم المعرفة:

المعرفة (Connaissance) (Knowledge) ليست موضوعا جديدا بقدر ما هي مصطلح جديد بمعنى قديم هو العلم، فالمعرفة الأولى للإنسان في المجتمعات البدائية كانت

مقتصرة على معرفة الإنسان ضمن الجماعة البشرية التي يعيش فيها وهي عبارة عن مجموعة سلوكيات يومية ومجموعة قواعد مسلم بها من طرف الجماعة وفي التنزيل الحكيم سبعمئة و خمسين آية تحث المؤمن على التأمل وإعمال العقل والفكر والمنطق نأخذ مثلا : قوله تعالى ((الرَّحْمَنُ عَلَّمَ الْقُرْآنَ * خَلَقَ الْإِنْسَانَ * عَلَّمَهُ الْبَيَانَ *))¹ و في آية أخرى ((يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ))²

والحكمة هي نتاج العمل بالمعرفة بحيث تعتمد المعرفة بدرجة أولى على العنصر البشري إذ يعتبر العملة الأقوى نظرا لما حباه الله به من عقل وهو أكثر أدوات اكتساب ونقل وتخزين المعرفة تعقيدا وأسهلها استخداما. و قد تعددت التعريفات التي أوردها الباحثون للمعرفة وأهمها:

- عرفها (Peter Drucker) : «تعتبر المعارف المورد الاقتصادي الأساسي، والمورد المسيطر و الوحيد الذي يعطي ميزة تنافسية»³ ، ووصفها أيضا في سنة 1995: « المعرفة هي القوة وعلل ذلك أن الناس في الماضي يكتمون المعارف لإبقاء القوة والسلطة لديهم، واستدرك أن القوة هي في تحويل المعلومات من أجل الإنتاج وليست في إخفائها»⁴ .
- « إن المعرفة تعني الفهم الإدراك والتعلم، والمعرفة ترتبط بحالة أو واقع أو جانب أو مشكلة معينة واستنادا إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عنها والمتصلة بها، ولذلك فإن المعرفة ذات علاقة مباشرة بكل من البيانات والمعلومات التي تتيح الوصول إلى المعرفة»⁵ .

2- أنواع المعرفة :

- تصنيف بولاني: أول من أشار إلى أن المعرفة ليست نوعا واحد هو (Polanyi) حينما قال « أننا نعرف أكثر مما نقول » « we know more than we say»⁶، وقد صنف المعرفة إلى نوعين هما: المعرفة الضمنية Tacit. المعرفة الظاهرية Explicit، ويمكن استعراض هذين النوعين :

- المعرفة الضمنية : و يعرفها (Allen) بأنها « المعرفة التي لا يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم لأنها تشمل ما يكمن في نفس الفرد أي المعرفة النفسية، المعرفة الإدراكية والمعرفة السلوكية ». ⁷
 - المعرفة الظاهرية : « المعرفة الظاهرية (المعلنة أو المرزمة) هي التي يمكن التعبير عنها بالكلمات والأرقام الأصوات والتشارك فيها من خلال البيانات والمحاولات العلمية ومواصفات المنتج والكتيبات وبناءا عليه فإنه يمكن نقل المعرفة الظاهرية إلى الأفراد بسهولة ». ⁸
- والجدول التالي فيه مقارنة بين النوعين:

الجدول رقم (01): المعرفة الظاهرية والمعرفة الضمنية

المعرفة الضمنية	المعرفة الظاهرية
<ul style="list-style-type: none"> • غير رسمية صعبة الانتقال • تقاسمها مع الآخرين صعب • صعب التعبير عنها وصعبة التصنيف • مملوكة أكثر لدى الأشخاص • تشكل 80% من المعرفة داخل المؤسسة 	<ul style="list-style-type: none"> • رسمية قابلة للانتقال • توزع بسهولة • يمكن التعبير عنها بالكلمات و بوسائل أخرى • عند الأشخاص وفي الأرشيف • لا تشكل أكثر من 20% من المعرفة داخل المؤسسة

Source: Michel Grundstein, De la capitalisation des connaissances dans l'entrepris les fondamentaux du (knowledge management), Université Paris Dauphine, 2003, p: 23.

رابعاً: إدارة المعرفة:

أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة (Knowledge Management) هو: (Don Marchand) في بداية الثمانينات من القرن الماضي باعتبارها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات لكنه لم يشير إليها بشكل مستقل أو بوصفها عمليات⁹.

1_تعريف ادارة المعرفة:

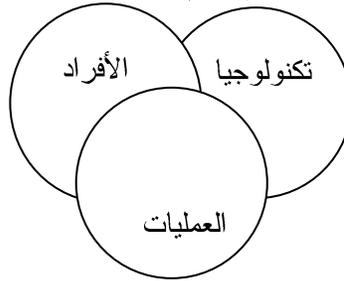
- و قد قدمت جامعة تكساس تعاريفا لإدارة المعرفة: «إدارة المعرفة عملية منظمة للبحث عن المعلومات واختيارها وتنظيمها وتصنيفها بطريقة تزيد عن مستوى فهم العاملين لها وتخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة ويوفر لها المرونة اللازمة في العمل ويحافظ على الأصول الفكرية من الضياع ويسهل عملية الاستفادة منها من أجل اتخاذ القرارات و التعلم من الخبرات التي تمر بها».¹⁰

- وتتضمن إدارة المعرفة ثلاثة عناصر مهمة (Bose, 2001):¹¹

الأفراد : (People) : هم من يخلقون ويتشاركون المعرفة ويستعملونها وهم من يجمعون ويشكلون الثقافة التنظيمية التي تنشئ وتحرض على تقاسم المعرفة. العمليات: (Processes) :هي عبارة عن الطرق لامتلاك ،خلق، تنظيم، تقاسم وتبادل المعرفة.

التكنولوجيا: (Technology) : يقصد بها الآلات (الكمبيوتر ،تكنولوجيا الاتصالات ،التشبيك) والتي تخزن لنا البيانات والمعلومات والمعرفة وتزودنا بها من مواقع مختلفة من المنظمة ومن خارجها .

الشكل رقم (02): عناصر إدارة المعرفة



Source: Pooya Rasso, op,cit,p:21.

خامسا: الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

ان مصطلح الجودة هو بالأساس هو مفهوم اقتصادي ظهر بناءا على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب الثقة وقد

تعددت التعاريف المتعلقة بالجودة ومن أشهرها تعريف الجمعية الأمريكية للجودة (الحالة المتحركة او الدينامكية المتغيرة والمتعلقة بالخدمات والمنتجات والأفراد والعمليات والبيئة لغرض سد حاجة او مواجهة متطلبات متوقعة)¹² ومهما تعددت تعاريف مفهوم الجودة إلا انها تلتقي في أربعة عناصر أساسية وهي :

الجودة :درجة التفضيل DEGREE OF SUPERLATIVE :فالجودة بالنسبة لكثير من الناس تعني التفضيل لذلك تعد سيارة مرسدس سيارة الجودة أي أنها مردفا للرفاهية والتميز .

الجودة :المطابقة للاستعمال FITNESS OF USE: تعرف الجودة على انها الموائمة للاستعمال وذلك لأهمية الجودة في التصميم والإنتاجية من حيث المستلزمات الضرورية للعمل مما يحقق الأمان للعاملين ،بالإضافة إلى مشاركة العميل في وضع متطلبات الجودة

الجودة:المطابقة مع المتطلبات CONFORMITY WITH THE REQUIREMENTS تحقيق الجودة وفقا لهذا المفهوم يتم إذا اشبع المنتج أو الخدمة كل المتطلبات المحددة من طرف العملاء سواء حددت في عقد الشراء أو مفروضة من طرف القانون .

الجودة التركيز على العميل :COSTUMER FOCUS: الجودة هي مجموعة الخصائص الشمولية في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجات العميل الظاهرية والضمنية .

سادسا: دور إدارة المعرفة في تعزيز جودة التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)

سنحاول هنا إظهار طبيعة العلاقة والأثر للمتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة على المتغير التابع ايجاد وتعزيز الجودة، من خلال إسقاط ما تم تناوله نظريا على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار تليجي بالأغواط.

1_ تحليل وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة عمار تليجي بالأغواط
سنحاول هنا إظهار واقع المؤسسات الجزائرية من التوجهات الحديثة في التسويق، من خلال دراستنا العملية هذه.

1_1 مجتمع وعينة الدراسة:

- مجتمع الدراسة : تمثل في أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار تليجي بالأغواط والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(02): هيئة التدريس الدائمة بالكلية

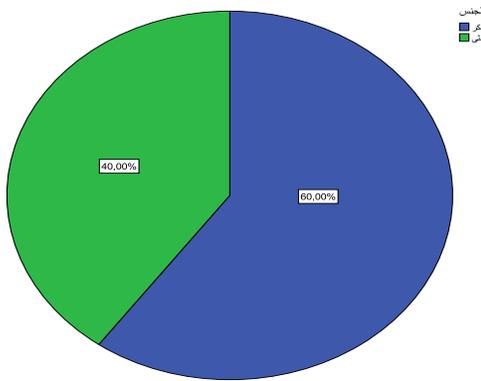
الدرجة العلمية	أستاذ التعليم العالي	أستاذ محاضر	أستاذ مساعد	أساتذة ملحقة أفلو	المجموع
العدد	3	(أ) 6 (ب) 13	(أ) 48 (ب) 16	أساتذ مساعد "ب" 6	92

المصدر: ادارة المستخدمين بالكلية (فيفري 2014)

- عينة الدراسة: تم أخذ عينة مكونة من 55 أستاذ من أصل 92 أي ما نسبته 59.78% تقريبا، وتم استرجاع 45 استبانة وكانت كلها صالحة للدراسة أي ما نسبته تقريبا 48,91%.

2_1 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية

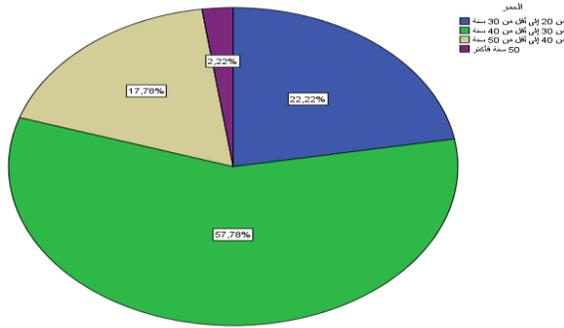
الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: إعداد الباحث على ضوء مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الشكل أن نسبة الذكور إلى الإناث كبيرة 60% مقابل 40% ويمكن أن نرجع ذلك إلى أن النسبة الأكبر من الأساتذة هم من الذكور وهذا ما يعكسه واقع الكلية.

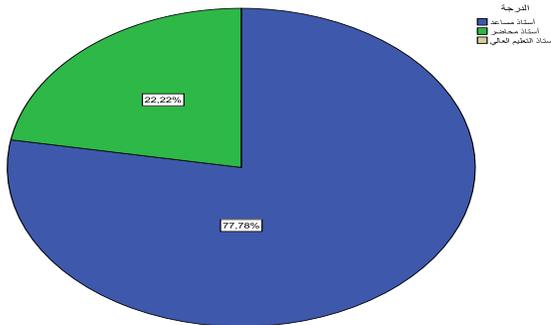
الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: إعداد الباحث على ضوء مخرجات برنامج SPSS

يتبين من الشكل أن أغلب أفراد العينة تقل أعمارهم عن 40 وتنفوق 30 سنة بنسبة 57,78%، تليها نسبة الأفراد العاملين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20 وأقل من 30 سنة بنسبة 22,22%، فنسبة العاملين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 40 وأقل من 50 سنة بنسبة 17,78%، وأخيراً أكثر من 50 سنة بنسبة 2,22% هذا يظهر أن هناك تنوع في أعمار عينة الدراسة من جهة وسياسة التوظيف التي تتبناها الجامعة والتي تشمل حديثي التخرج.

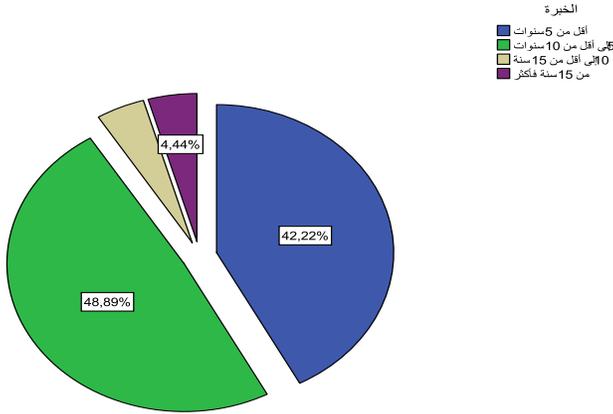
الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة



المصدر: إعداد الباحث على ضوء مخرجات برنامج SPSS

يظهر من الشكل أن العينة شملت كل من الأساتذة المحاضرين وكذا المساعدين، فكانت النسبة الأكبر في العينة من الأساتذة المساعدين بنسبة 77,78%، أما المحاضرين فبنسبة 22,22%، وهذا حقيقة يعكس واقع مجتمع الدراسة فعدد الأساتذة المحاضرين يبلغ عددهم 19 في حين عدد الأساتذة المساعدون بلغ 70.

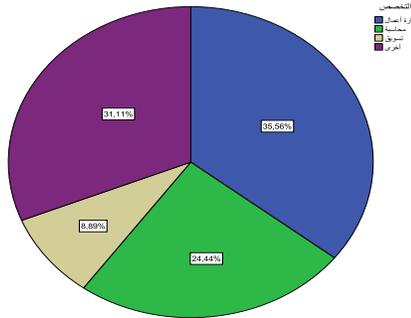
الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: إعداد الباحث على ضوء مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الشكل أن النسبة الأكبر من أفراد العينة تقل خبرتهم عن 10 سنوات وتزيد عن 5 وبلغت نسبتهم 48,89% تليها نسبة الأساتذة التي تقل خبرتهم عن 5 سنوات بنسبة 42,22% ثم نفس النسبة 4,44% لكلا مما تتراوح خبرتهم بين 10 و 15 سنة، وأكثر من 15 سنة، وهذا مايعكس ويدعم ماذكرته سابقا خاصة وأن الجامعة تستقطب أفراد جدد كل سنة.

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب التخصص



المصدر: إعداد الباحث على ضوء مخرجات برنامج SPSS

تنوعت التخصصات في الكلية من إدارة أعمال بنسبة 35,56%، والمحاسبة بنسبة 24,44%، والتسويق بنسبة 8,89%، إضافة للتخصصات الأخرى من (تجارة، نقود مالية وبنوك، نظم المعلومات ومراقبة التسيير، فرنسية...الخ) بنسبة 31,11%، وهذا يعكس واقع التنوع في الكلية.

2_تحليل بيانات الدراسة

قمت من خلال دراستي العملية بتصميم استبانته للدراسة وتقسيمها لخمسة محاور شملت كل من: توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة، وتعزيز الجودة، من خلال استطلاع آراء عينة من أساتذة الكلية حول هاته الأبعاد. وتعد الاستبانته المصدر الأساس لجمع البيانات من عينة الدراسة حيث كانت عملية إدخال إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانته وفق مقياس ليكرت الثلاثي (Three points likert scale)، كما تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS في التحليل الإحصائي الوصفي في الحصول على نتائج الدراسة.

2_1_الختبار ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم (03): قياس ثبات أداة القياس

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.803	27

جاءت قيمة ألفا كرونباخ مساوية لـ 0.80 وهي قيمة مرتفعة وموجبة الإشارة وتتعدى 0.6 مما تعني زيادة مصداقية البيانات في عكس نتائج العينة على المجتمع، كما تعني استقرار المقياس وصلاحيته وملائمته لأغراض الدراسة.

2_2 عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان:

الجدول رقم(04): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول توليد المعرفة

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
هناك تفاعل بينك وبين زملائك لتوليد أفكار ومعارف جديدة	1.95	0.90	46.15
تقوم بالنقاط المعرفة من الانترنت وبرامج الحاسوب المتقدمة والمراكز البحثية	2.91	0.35	12.02
تكتسب المعرفة من التبصر في تجارب الآخرين	2.53	0.62	24.50
التربصات التي تمنحها لك الجامعة تساعدك في تقاسم وتشارك المعارف مع مختلف الأساتذة في أنحاء العالم.	2.44	0.69	28.27
الملتقيات والمؤتمرات التي تنظمها جامعتك تساعدك في كسب معارف جديدة.	2.22	0.82	36.93
المتوسط	2.41	0.42	17.42

بلغ الوسط الحسابي لمتوسط هذه العوامل (2.41) وانحراف معياري (0.42) وهو يقع ضمن فئة موافق لمقياس تصحيح الاستبيان، كما جاء معامل الاختلاف منخفض بقيمة 17.42% دلالة على الانسجام في إجابات أفراد العينة، كما أن العبارات كلها جاءت ضمن فئة موافق عدا العبارة الأولى والخامسة جاءت ضمن فئة محايد على التوالي هناك تفاعل بينك وبين زملائك لتوليد أفكار ومعارف جديدة بوسط حسابي 1.95، والملتقيات

والمؤتمرات التي تنظمها جامعتك تساعدك في كسب معارف جديدة بوسط حسابي 2.22، دلالة على وجود توجه وسعي نحو توليد المعرفة.

الجدول رقم(05): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاجتهادات أفراد العينة حول تخزين المعرفة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
تعتمد في خزن المعرفة على السجلات والوثائق المكتوبة.	2.44	0.75	30.73
تعتمد في تخزين المعرفة على الحاسوب ووسائط خزن المعلومات الرقمية.	2.82	0.49	17.37
تحفز وتنشط الإدارة الأفراد ذي المعرفة العالية للحفاظ عليهم	1.53	0.62	40.52
تستخدم البريد الإلكتروني والمنتديات لحفظ المعلومات	2.40	0.83	34.58
المتوسط	2.30	0.34	14.78

بلغ الوسط الحسابي لمتوسط هذه العوامل (2.30) وانحراف معياري (0.34) وهو يقع ضمن فئة محايد وقريب من موافق لمقياس تصحيح الاستبيان، كما جاء معامل الاختلاف منخفض بقيمة 14.78% دلالة على الانسجام في إجابات أفراد العينة، حيث جاءت جميع العبارات ضمن فئة موافق عدا العبارة الثالثة: تحفز وتنشط الإدارة الأفراد ذي المعرفة العالية للحفاظ عليهم التي جاءت ضمن فئة محايد بمتوسط حسابي مساو لـ: 1.53 وانحراف معياري 0.62 دلالة على وجود توجه ذاتي وسعي لحفظ المعرفة من قبل أفراد العينة.

الجدول رقم(06): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول توزيع المعرفة

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
يتم توزيع المعرفة اعتمادا على العلاقات والاتصالات غير الرسمية والزملاء	2.31	0.76	32.90
يتم توزيع المعرفة بتدوير الأعمال الوظيفية (تنوع المقاييس كل سنة)	1.97	0.81	41.11
يتم توزيع المعرفة بتشكيل فرق العمل والاجتماعات الدورية	1.57	0.69	43.94
تشارك في الملتقيات والمؤتمرات الوطنية والدولية من أجل تبادل ونشر المعارف.	2.44	0.78	31.96
من وقت إلى آخر تستخدم المجلة التي تصدرها كليتك لتبادل ونشر المعرفة.	1.60	0.68	42.50
المتوسط	1.98	0.39	19.69

بلغ الوسط الحسابي لمتوسط هذه العوامل (1.98) وانحراف معياري (0.39) وهو يقع ضمن فئة محايد لمقياس تصحيح الاستبيان، كما جاء معامل الاختلاف منخفض بقيمة 19.69%، كما كان هناك تباين في الفقرات بين الموافقة والحياد وعدم الموافقة، فجاء الحياد في كل من العبارات الأولى والثانية والثالثة بمتوسطات حسابية على التوالي: 2.31، 1.97، و1.57، في ما كانت الموافقة على العبارة الرابعة: تشارك في الملتقيات والمؤتمرات الوطنية والدولية من أجل تبادل ونشر المعارف بمتوسط حسابي مساو لـ: 2.44، أما العبارة الخامسة والخاصة باستخدام مجلة الكلية لنشر المعرفة فجاءت في فئة غير موافق بوسط حسابي مساو لـ: 1.60 دلالة على وجود نقص في توزيع المعرفة بين أفراد العينة.

الجدول رقم(07): جدول يمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول تطبيق المعرفة

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
هناك إدراك تام للمعلومات التي تمتلكها وأنت قادر على تطبيقها	2.62	0.61	23.28
هناك ثقافة تنظيمية سائدة تدعو للتطبيق الفعال للمعرفة	1.53	0.66	43.13
هناك حرية في تطبيقك لمعارفك	1.93	0.88	45.59
تتحكم في كافة العوائق التي قد تعيق وصول المعرفة اللازمة سواء للزملاء أو الإدارة أو الطلبة.	1.75	0.60	34.28
تعمل على توظيف معارفك المكتسبة عند القيام بعملك، كما تحرص على نقل معارفك إلى الطلبة	2.93	0.25	8.53
المتوسط	2.15	0.38	17.67

جاء الوسط الحسابي لمجموع هذه العوامل مساوياً لـ: 2.15 أي ضمن فئة محايد بإنحراف معياري 0.38، ومعامل إختلاف مساو لـ 17.67% وهي قيمة منخفضة دلالة على الانسجام في اجابات أفراد العينة، كما جاءت العبارتين الأولى والخامسة ضمن فئة موافق بمتوسطات حسابية 2.62 و 2.93 على التوالي وبانحرافات معيارية مساوية لـ: 0.61 و 0.25، في حين تقع العبارة الثانية ضمن فئة غير موافق، أما العبارتين الثالثة والرابعة فكانتا ضمن فئة محايد. مما يدل أن هناك سعي للأساتذة لتطبيق معارفهم بالرغم من وجود عوائق وعدم توفر جو يشجع على ذلك.

الجدول رقم(08): جدول يمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول ايجاد وتعزيز الجودة

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
مبنى الجامعة جذاب للطلبة	1.77	0.84	47.45
القاعات الدراسية واسعة ومناسبة ومجهزة	2.04	0.82	40.19
تتعتمد الجامعة على عدة معايير لقبول الطلبة الجدد من اجل ضمان جودة المدخلات	1.48	0.66	44.59
التجهيزات والتقنيات المستخدمة في العملية التعليمية ملائمة	2.60	0.61	23.46
تستجيب الجامعة لانشغالات كل الأطراف داخل الجامعة	1.33	0.56	42.10
تقدم الجامعة جوائز تشجيعية للأساتذة المتميزين.	2.40	0.80	33.33
تركز الجامعة على متطلبات البحث العلمي	2.97	0.14	4.71
يساهم أعضاء الهيئة التدريسية في تطوير المناهج الدراسية وتقديم الإسهامات الفكرية	2.37	0.64	27
المتوسط	2.12	0.30	14.15

جاء الوسط الحسابي لمتوسط هذه العوامل مساويا لـ (2.12) وانحراف معياري (0.30) وهو يقع ضمن فئة محايد لمقياس تصحيح الاستبيان، كما جاء معامل الاختلاف منخفض بقيمة 14.15%، كما جاءت أغلب العبارات ضمن فئة موافق (الرابعة، السادسة، السابعة والثامنة) بمتوسطات حسابية على التوالي: 2,60، 2,40، 2,97، و2,37، وبانحرافات معيارية مساوية لـ: 0,61، 0,80، 0,14، و0,64، أما العبارتين الأولى والثانية فضمن فئة محايد، أما الثالثة والخامسة فضمن فئة غير موافق، دلالة سعي وتوجه نحو ايجاد وتعزيز الجودة.

3_ إختبار الفرضيات:

1_3 معاملات الإرتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الجدول رقم (09): معاملات الارتباط

العلاقة بين كل من	الجودة
وتوليد المعرفة	,456**
وتخزين المعرفة	,469**
وتوزيع المعرفة	,328*
وتطبيق المعرفة	,595**
وإدارة المعرفة	,593**

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

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

يتضح من الجدول أن علاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كلها جاءت موجبة دلالة على وجود علاقة طردية وذو دلالة معنوية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة والجودة 0.593 وهي ذات دلالة عند $\alpha=0.01$ ، بحيث كانت أعلى قيمة ارتباط بين تطبيق المعرفة و الجودة بقيمة 0.595، وأقل قيمة بين توزيع المعرفة والجودة بقيمة 0.328.

3_2 إختبار الارتباط الخطي بين المتغيرات:

الجدول رقم (10): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

المتغير	توليد المعرفة	خزن المعرفة	توزيع المعرفة	تطبيق المعرفة
توليد المعرفة	1	0.391	0.769	0.473
خزن المعرفة	0.391	1	0.245	0.480
توزيع المعرفة	0.769	0.245	1	0.407
تطبيق المعرفة	0.473	0.480	0.407	1

لقد تم الاعتماد على اختبار Variable Inflation Factor (VIF) من أجل اختبار الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة، وتم استخراج قيمة (VIF) من خلال المعادلة التالية:

$$VIF = 1 \div (1 - R^2)$$

حيث R^2 هي مربع أعلى ارتباط بين المتغيرات المستقلة.

بلغت أعلى قيمة ارتباط 0.769 وهي بين توليد المعرفة وتوزيع المعرفة وبلغت قيمة VIF من المعادلة السابقة 2.45 وهي أقل من (10) وهذا يعني عدم وجود ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة، مما يعني قبول نتائج تحليل الانحدار.

الجدول رقم (11): نتائج نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

المتغيرات	المتغير التابع	معامل الإنحدار B	القيمة الاحتمالية (sig)	معامل التحديد R Square	قيمة F	قيمة a
توليد المعرفة		0.169	0.243			
تخزين المعرفة	الجودة	0.168	0.182	0.424	7.372	0.73
توزيع المعرفة		-0.056	0.703			
تطبيق المعرفة		0.330	0.007			

من الجدول يتضح أن العلاقة بين هذه المتغيرات يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$Y = 0.73 + 0.169X_1 + 0.168X_2 - 0.056X_3 + 0.330X_4$$

حيث:

Y : إيجاد وتعزيز الجودة X1 : توليد المعرفة X2 : تخزين المعرفة X3 : توزيع المعرفة X4 : تطبيق المعرفة

جاء معامل التحديد R^2 مساوياً لـ: 0.424 ما يشير إلى أن عمليات إدارة المعرفة تفسر ما مقداره 42.4% من المتغير التابع الجودة، وهي نسبة مرتفعة. هذا النموذج مقبول إحصائياً بدرجة ثقة 95%، لأن قيمة F المحسوبة جاءت مساوية لـ: 7.372 وهي ذات دلالة معنوية عالية عند مستوى 5%،

4_ اختبار الفرضيات الفرعية:

4_1 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H1: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
H0: ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
من الجدول رقم (11)، يتضح أن قيمة $\text{sig}=0.243$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ ($0.05 \leq 0.243$)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة عند أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار تليجي بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$

3_2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H1: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خزن المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
H0: ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خزن المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
من الجدول رقم (11)، يتضح أن قيمة $\text{sig}=0.182$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ ($0.05 \leq 0.182$)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خزن المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة عند أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار تليجي بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$

3_3 اختبارا لفرضية الفرعية الثالثة:

H1: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
H0: ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
من الجدول رقم (11)، يتضح أن قيمة $\text{sig}=0.703$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ ($0.05 \leq 0.703$)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خزن المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة عند أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار تليجي بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$

3_4 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H1: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
H0: ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
من الجدول رقم (11)، يتضح أن قيمة $\text{sig}=0.007$ وهي أقل من $\alpha=0.05$ ($0.007 \leq 0.05$)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين

تطبيق المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة. عند أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.

خاتمة:

فيما يلي عرض للنتائج والتوصيات التي توصل لها:

النتائج والتوصيات:

أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- وجود توجه وسعي من قبل الأساتذة نحو توليد المعرفة.
 - توجه ذاتي وسعي لحفظ المعرفة من قبل أفراد العينة.
 - وجود نقص في توزيع المعرفة بين أفراد العينة.
 - سعي الأساتذة لتطبيق معارفهم بالرغم من وجود عوائق وعدم توفر جو يشجع على ذلك.
 - سعي وتوجه نحو إيجاد وتعزيز الجودة.
 - هناك علاقات ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وكلها ذات دلالة معنوية عند $\alpha = 0.01$ ، $\alpha = 0.05$ حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة و الجودة 0.593 وهي ذات دلالة عند $\alpha = 0.01$ ،
 - تلعب عمليات ادارة المعرفة دور في دعم وتعزيز الجودة وهذا ما فسرتة قيمة R^2 معامل التحديد والتي جاءت مساوية لـ: 42.4%.
- وبذلك أوصي بما يلي:

- إعادة النظر في كل من عمليات إدارة المعرفة الاولى والمتعلقة بتوليد وخرن وتوزيع المعرفة، وذلك بـ:
 - تهيئة الجو المساعد على توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها
 - دعم الإدارة لعمليات خزن وتوزيع المعرفة
 - بناء ثقافة تنظيمية تشجع وتحفز على تبادل وتطبيق المعارف المكتسبة وعدم احتكارها
 - تشجيع المبادرات والأفكار الجديدة
- التوسيع في مجتمع البحث وجعله شامل للجامعة ككل، ومستقبلا لجامعات الوطن ككل.

¹سورة الرحمن، الآية (04).

²سورة البقرة، الآية(268).

³Nancy Dubois, Triciawilkerson, **Gestion des Connaissances**, un document d'information pour le développement d'une stratégie de de gestion des connaissances pour la santé publique ,le centre de collaboration des méthodes et outils, 2008 ,p:20.

⁴أحمد بن محسن الغساني، تطبيقات وحلول إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الثاني لتنمية الموارد البشرية، غرفة التجارة والصناعة، عمان 2007، ص:6.

⁵فليح حسن خلف، اقتصاد المعرفة، جدار الكتاب العالمي، عمان، الأردن، 2007، ص:8.

⁶عبد الطيف محمود مطر، إدارة المعرفة و المعلومات، دار الكنوز المعرفة العلمية، عمان، الأردن، 2007، ص:28.

⁷أبوفاة يوسف أحمد، العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي الدولي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي 26-28 نيسان، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن 2004، ص:6.

⁸نفس المرجع السابق، ص:7.

⁹Koenig Michael, education of knowledge management information service and use, issue1,1999,p:27.

¹⁰محمد قاسم أحمد القريوتي، إدارة المعرفة التنظيمية، بحث مقدم ضمن مؤتمر العلمي الرابع حول الريادة والإبداع، الكويت، 2005، ص:5. ¹⁰ياسين سعد غالب، دراسة بعنوان المعلوماتية وإدارة المعرفة، رؤيا إستراتيجية عربية دورية مستقبل العرب، مجموعة 14، عدد2000، 260، ص:124.

¹¹PooyaRasooli, knowledge management in call centers, master's thesis, department of business administration and social sciences ,lulea°university of technology, 2006,p:21.

¹² Bonser, total quality education public administration review, 1999, p :507.