

دور إدارة المعرفة في الجودة التعليمية
The role of knowledge management in educational quality

أ.د. مراد بوطعوش *

مخبر المجتمع الجزائري المعاصر جامعة سطيف-2 الجزائر

mo.boutaouche@univ-setif2.dz

تاريخ الاستلام: 2025/09/10 تاريخ القبول: 2026/01/10 تاريخ النشر: 2026/01/23

ملخص:

نستشرف من خلال طرح هذه الورقة البحثية تبين دور إدارة المعرفة في جودة التعليم كمخرج من مخرجات العملية التعليمية، كما نحاول تبين العلاقة بين إدارة المعرفة كمفهوم إداري حديث النشأة، وجودة التعليم أيضا. كمفهوم ذو توجه إداري استراتيجي. حيث أصبح أولوية، وبرنامج مخطط له من جميع المنظمات. كما تعتبر اليوم الجودة المطلب الأساسي. وهدف اسما لابد منه من اجل التميز والبقاء، وفرض المكانة في ضل ما يعرف بالتنافسية، ونجد اليوم جل المؤسسات التعليمية تطمح إلى تحسين، وتجويد مخرجاتها التعليمية بواسطة كل ما تملكه من وسائل مادية وفكرية ومعنوية، وكذا التكنولوجيا، والتي أصبح اليوم في علم الإدارة يطلق عليها اسم الإمكانيات المعرفية.

كلمات مفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، الجودة، التعليم، الجودة التعليمية،

Abstract:

Through presenting this research paper, we seek to clarify the role of knowledge management in the quality of education as an outcome of the educational process. We also attempt to clarify the relationship between knowledge management as a newly emerging administrative concept, and the quality of education as a concept with a strategic administrative orientation. It has become a priority and a planned program for all organizations. Today, quality is considered a fundamental requirement and an indispensable goal for excellence, survival, and establishing a position in the context of what is known as competitiveness. Today, we find most educational institutions aspire to improve and enhance their educational outcomes using all the material, intellectual, moral, and technological resources they possess, which in management science is now known as cognitive capabilities.

Keywords: Knowledge, knowledge management, quality, education, educational quality,

*المؤلف المرسل: مراد بوطعوش

مع التقدم الحاصل، والسباق نحو التطور، ومع تغيرات عصر المعرفة التي فرضت على مؤسسات التعليم ضرورة مواجهة التحديات الاقتصادية، والاجتماعية وجب عليها التوجه نحو تحقيق جودة التعليم. فقد أصبحت جودة التعليم هدفاً تسعى إليه جميع الدول، حيث تستثمر مبالغ كبيرة، وتخصص ميزانيات خاصة لتحسين مستوى التعليم، ونتائجه.

إن تطوير التعليم يعد ضرورة في ظل عصر المعرفة ليتجاوب مع متغيرات العصر السريعة، التي ألزمت مؤسسات التعليم على ضرورة مواجهة التحديات التي يطرحها الواقع. لذا كان لابد من التوجه نحو تحقيق جودة التعليم، وبرامجه كونه مطلباً ضرورياً للتطوير، وما يؤكد ذلك كثرة المؤتمرات، والندوات، والدراسات التي تناولت جودة التعليم، وكيفية تحسينه لكي يستجيب لمتطلبات التنمية الاجتماعية المستدامة. فضلاً عن حرص أغلب مؤسسات التعليم على ترخيص برامجها للحصول على شهادات الاعتماد التي تؤكد تميزها، وتعزيز ثقة المجتمع بها أفراداً، ومؤسسات.

لقد شهد مفهوم الجودة في السنوات الأخيرة اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين، والأكاديميين، وقد تنوعت الآراء حول ضرورة تبنيه في مجال التعليم كاستراتيجية تواكب التحولات التكنولوجية، والاجتماعية، والاقتصادية، والصناعية الحالية. فقد حقق تطبيق، وإدارة مفهوم الجودة نجاحات مذهلة في العديد من الدول، والمؤسسات. وهناك أمثلة عديدة لدول حققت نجاحات في تطبيق مفهوم الجودة على المستوى العالمي، والعربي، وذلك بفضل مواكبتها للتحولات التكنولوجية، والصناعية والاقتصادية، والاجتماعية، والنتائج الإيجابية التي تحققت نتيجة لذلك، وعلى غرار ذلك بدأت مؤسسات التعليم في الجزائر تطبيق هذه الفلسفة لتحسين جودة التعليم، وتطويره، وذلك من أجل مواكبة التطورات الحديثة، والتقنيات العلمية، وتلبية احتياجات المجتمع، والرغبة في الاستفادة من البرامج التعليمية المتقدمة، وقد أدى هذا النجاح العالمي إلى تغيير الواقع التعليمي في البلاد. حيث بدأت مؤسسات التعليم في الجزائر بالاهتمام بتحسين جودة التعليم، وعليه فإن إشكالية ورقتنا البحثية هذه تندرج حول: معرفة دور تطبيق إدارة المعرفة في جودة التعليم. والتي تندرج تحتها عدة تساؤلات فرعية، وهي:

- ماهية متطلبات إدارة المعرفة لتحقيق جودة التعليم.
- ما مدى مساهمة مبادئ، وعمليات إدارة المعرفة في مخرجات عملية التعليم.
- ما طبيعة معرفة العراقيين، والصعوبات التي تواجه تطبيق مبادئ، وعمليات إدارة المعرفة لتحقيق جودة التعليم؟

- أهمية البحث:

تكمن أهمية ورقتنا البحثية في تسليط الضوء على دور إدارة المعرفة في جودة التعليم، وكيفية توظيفها، وتقدم هذه الدراسة نموذج فريد لدراسة المؤسسات التعليمية تبعا لحدثة إدارة المعرفة. الذي أصبح توجه إداري حديث النشأة، والذي أصبح نموذج تعتمده جميع المؤسسات لما له أهمية بالغة. سواء من الناحية النظرية، أو التطبيقية. كذلك تبيان العلاقة بين إدارة المعرفة، وجودة التعليم. كما أن هناك شح كبير في هذا النوع من الدراسات، لذا يأتي بحثنا هذا كمحاولة جادة لإعطاء رؤى، وتقييمات جديدة لهذا الحقل المعرفي بالهام، وإثراء جوانبه بما تم التوصل من تجارب، وأرصدة معرفية.

- أهداف الدراسة:

- معرفة المتطلبات المعرفية التي تساهم في تحقيق جودة التعليم.
- معرفة مدى مساهمة تطبيق مبادئ، وعمليات إدارة المعرفة في مخرجات تعليمية نوعية.
- التطلع والكشف عن العراقيل، والصعوبات التي تحول دون تحقيق جودة التعليم.

1. مفاهيم الدراسة:

1.1 مفهوم البيانات: data

البيانات هي اوصاف أساسية لأشياء، أو أحداث، أو أنشطة، وتكون مخزنة، ومصنفة. لكنها لا تنظم بشكل يعطي معنى. على سبيل المثال. البيانات المخزنة في قواعد البيانات يمكن استرجاعها باستخدام لغة معينة لتعطي معنى مفيد، وعلى الرغم من تنظيمها، وتخزينها، تظل تسمى بيانات. إنها مواد، وحقائق أولية ليست لها قيمة بمفردها، إلا إذا تم تحويلها إلى معلومات مفهومة، ومفيدة. (نضال محمد الزطمة: 2011، 12).

2.1 مفهوم المعلومات:

المعلومات هي البيانات المعالجة، والمرتبة، والمفهومة. تشكل معنى مفيد للبشر، وتتضمن أنشطة أساسية في نظام المعلومات، وهي توليد المعلومات الضرورية للمنظمات لمساعدتها في اتخاذ القرارات. (ربحي مصطفى عليان: 2008، 37).

تعتبر المعلومات محوراً أساسياً في تحديد مفهوم المعرفة، ولذلك هناك العديد من التعاريف التي تحاول توضيح هذا المصطلح، وتعتبر المعلومات البيانات التي ترتبط بعناصر أخرى مثل الهدف، أو الصلات الأخرى. (الزطمة، مرجع سابق: 2011، 13).

3.1 مفهوم المعرفة: knowledge

حسب ما جاء في قاموس راندوم هاوس المعرفة هي الاطلاع على الوقائع، أو الحقائق، أو المبادئ سواء من الدراسة أم من التقصي. (بوزيداوي محمد: 2013/2014، 3).

تُعرف المعرفة كذلك بأنها "منتج للتفسير، والترجمة، والتحليل الإنساني، وهي موجود غير ملموس، ويخلق الثروة للمنظمة، فالمعرفة هي مورد معنوي غير ملموس يمكن الاستفادة منه لإنجاز مهام، ووظائف المؤسسة، واستخدامه لتوفير الثروة لها. (قوت سهام: 2019، 63).

تعني المعرفة الحقائق، والمعلومات، وقد تشير إلى الحدس، والخبرة، والمواهب، والكفاءات، والفتنة، والمهارات التطبيقية، والقدرات، والتعلم. إنها مزيج متنوع من العوامل المختلفة التي تأتي من مصادر علمية متعددة. (امال مزوار، 2017، 279).

كذلك عبارة عن معلومات، وروابط سببية تساعد في إيجاد معنى للمعلومات. كما تتولى إدارة المعرفة إيجاد هذه الروابط، أو تفصيلها. إضافة إلى أن المعرفة هي مزيج من الخبرة، والقيم، والمعلومات السياقية، وبصيرة الخبير التي تزود بايطارعام لتقييم، ودمج الخبرات، والمعلومات الجديدة. (عبد الستار العلي وآخرون: 2006، 25).

يتم استخدام مصطلح المعرفة للإشارة إلى جميع أنماط الفكر التي تمتد من المعتقدات الشعبية إلى العلم الوضعي، وفي بعض الأحيان يتم استخدام مصطلح المعرفة بشكل مترادف لمصطلح الثقافة، ولا يقتصر مفهوم المعرفة على العلوم الدقيقة فحسب. بل يشمل أيضاً المعتقدات الأخلاقية، والافتراضات الفلسفية، والأفكار الفكرية، والمعتقدات السياسية، والمعايير الأخلاقية، والتجارب العملية. (عادل غزالي: 2016، 20).

تشير المفاهيم السابقة إلى عدم وجود تعريف محدد لمفهوم المعرفة، ويرجع ذلك إلى حداثة هذا المصطلح، وعدم القدرة على تجسيده بشكل ملموس في الواقع. المعرفة الحقيقية تكمن في عقول الأفراد، وتسعى المنظمات جاهدة لاستقطاب، واستغلال المعرفة المخزنة في تلك العقول. أما الوسائل التكنولوجية، والبرمجيات، فهي تعتبر وسائل لتخزين، واسترجاع المعرفة بسرعة، ودقة، وبالتالي فالمعرفة تشمل جميع المعاني، والسلوكات، والبيانات التي تحولت إلى معلومات، ومدارك بعد المعالجة.

4.1 تعريف إدارة المعرفة:

عرفها Duffy بأنها "العملية النظامية التكاملية لتنسيق نشاطات المنظمة، في ضوء اكتساب المعرفة، وخلقها، وتخزينها، والمشاركة فيها، وتطويرها، وتكرارها من قبل الأفراد، والجماعات الساعية وراء تحقيق الأهداف التنظيمية الرئيسية. (بوزيداوي، مرجع سابق: 2013/2014، 21)

كما انها القدرات المتميزة التي يمتاز بها بعض العاملين عن سواهم تجعلهم على استطاعة، وقابلية للأبداع، والتميز الفكري داخل المنظمة. كما تستفيد المنظمة من خبراتهم، وتجاربهم للوصول الى اعلى المستويات مقارنة بالمنظمات الأخرى. (عادل بورويس: 2023، ص556)

كذلك مجموعة من العمليات التي تتحكم، وتخلق، وتنشر، وتستخدم المعرفة من قبل الممارسين لتزودهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات، وتنفيذها. (إبراهيم الخلوف الملكاوي: 2007، 72).

تركز العلم الحديث على جانب المعرفة في سياق المنظمة، وتشمل هذه المعرفة العديد من التوجيهات المتعلقة بخطط العمل، وإدارة المعلومات، والأفراد، والتكنولوجيا في تلك المنظمة. (العزام محمد وعيساوي فاطمة: 2021، 337).

من خلال ما سبق ذكره تعتبر ادارة المعرفة بمفهومها البسيط على انها جميع الأفكار، والمفاهيم المتعلقة بعملية نقل المعرفة، والمهارات، والقيم من فرد إلى آخر داخل المؤسسة، وتشمل هذه المفاهيم الاستفادة من التجارب السابقة، وتبادل المعرفة بين الأفراد، واستخدام التقنيات الحديثة لتسهيل عملية التعلم، والتطوير داخل المؤسسة.

2. مؤسسات التعليم:

تعد مؤسسات التعليم مزودة للمعرفة، ولذلك تم اقتراح أفكار، ومبادئ إدارة المعرفة لاستخدامها في مؤسسات التعليم بهدف زيادة نشر المعرفة، وتحقيق تغيير نوعي في العملية التعليمية، وتحقيق الجودة. إدارة المعرفة هي وسيلة تمكن المؤسسات التعليمية من التفوق من خلال تأهيل، وتدريب الموارد البشرية لفهم، واستخدام المعرفة، وإنشاء قاعدة معرفية للمؤسسة. كما يتم توجيههم نحو جمع المعرفة، وتوزيعها على جميع المستويات الإدارية، وتطوير الجهود للاستثمار في اكتساب المعرفة الجديدة، ونشرها، والوصول إلى مرحلة التميز من خلال تراكم الممارسة. (خالصة فتح الله: 2020/2021، 76).

1.2 عناصر العملية التعليمية في مؤسسات التعليم:

• التعليم:

عرف كارل مانهايم التعليم على أنه مجموعة من الأساليب الاجتماعية الفنية، التي تهدف إلى التأثير في سلوك الإنسان بطرق تتوافق مع أنماط التفاعل الاجتماعي. (عبد الله محمد ورشاد غنيم: 2008، 245).

اما عبيد: فيرى انه المهمة التي تتطلب إطاراً طبقياً معيناً، واستراتيجيات محددة، ومشاركة فعالة من الدارسين، والنتائج التي تنتج عن هذه العملية، والتي تُعرف باسم التعليم. فالتعليم ليس مقتصرًا على الأنشطة

داخل المؤسسات التعليمية مثل المدارس، والجامعات، بل يمتد ليشمل الأنشطة التعليمية خارج تلك المؤسسات أيضاً. (حارث عبود و نرجس حمدي: 2009، 58).

• المعلم:

المعلم هو العنصر الأساسي، والأهم في تحسين نظام التعليم في أي مجتمع، حيث يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للعملية التعليمية، ويعتبر حجر الزاوية في تحقيق أهداف المشاركة الاجتماعية من خلال تعاونه مع الطلاب. كما يمثل القدوة التي يحتذى بها لتحقيق المصلحة العامة للأفراد، وهو الذي يعتمد عليه في تحقيق النجاح، والفاعلية في عملية التعليمية. (طارق عبد الرؤوف ومحمد عامر: 2007، 9).

• المتعلم:

في سياق التعليم، يعتبر المتعلم شريكاً أساسياً، وثانويًا للمعلم في البيداغوجيا الحديثة، ويتم تمركز المتعلم كمحور رئيسي في عملية التعليم، ويتمتع بقدرات، وعادات، واهتمامات متنوعة، مما يجعله قادرًا على استيعاب المعلومات، والانتباه إليها. بالمقابل يقوم المعلم بدوره في تعزيز، وتدعيم مهام المتعلم بشكل مستمر، وتعزيز تقدمه، وتطوره الطبيعي، وذلك من خلال تلبية احتياجات المتعلم بشكل جيد. (احمد حساني: 2009، 142).

• التعليمية:

عرف جورج مونان في معجمه الشامل للألفاظ اللسانية مصطلحًا تعليميًا لسانيًا يسمى "paralinguistique"، والذي يشبه تقريبًا تعليم اللغات. يجمع هذا المصطلح بين مجالي البيداغوجيا، واللسانيات لدراسة، وتحليل الطرق التي يمكن من خلالها تعليم اللغات، وتحديد، وتطبيق منهجيات مناسبة. إنه مجال يتطور باستمرار، ولكنه يستفيد من الطرق، والتقنيات المتاحة مسبقًا مثل التحليل التعليمي، الذي يقوم بتحليل الطرق التعليمية. (جورج مونان: 2012، 144).

2.2 الوسائل التعليمية:

مع تقدم العصر، وتطور التكنولوجيا في مختلف المجالات، يتطور الميدان التعليمي أيضاً، وتظهر وسائل تعليمية جديدة تتنوع بين الأجهزة مثل الحاسوب، الهاتف الذكي، والجهاز اللوحي، والبرامج مثل حزمة البرامج المكتبية power Word point، بالإضافة إلى الكتب، والمكتبات، والإنترنت. هذه الوسائل تعتبر جميعها وسائل لنقل المعرفة في عصرنا الحالي الذي يعتمد بشكل كبير على تبادل المعلومات.

• الحاسوب: computer

في العصر الحديث، أصبح الحاسوب جزءًا كبيرًا، وأساسياً في حياتنا، حيث يلعب دورًا هامًا في تسهيل العمليات، وتنظيمها، ويُستخدم الحاسوب لمعالجة البيانات، والمعلومات بطريقة حسابية، ومنطقية، ويعمل بشكل آلي دون تدخل بشري. كما يساهم الحاسوب بشكل كبير في تسيير، وتسهيل العملية التعليمية. (حسان حسن عبايدة: 2005، 20/19).

• الهاتف الذكي والجهاز اللوحي:

تعتبر الهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية وسائل ضرورية في التعليم، حيث تلعب دورًا بارزًا، وكبيرًا في عملية التعلم، ويستخدم المعلم هذه الوسائل في تدريسه، وقد انتشرت بشكل كبير في السنوات الأخيرة، وأصبحت متاحة للجميع. لا تختلف هذه الوسائل كثيرًا عن الحاسوب من حيث القدرات، والوظائف بل إنها أكثر عملية، وفاعلية في بعض الجوانب، حيث يمكن حملها بسهولة، والتعامل معها بسهولة أيضاً. بالإضافة إلى ذلك توفر هذه الوسائل بيئة تعليمية تكنولوجية متكاملة، ومتناسقة للمعلم، والمتعلم. (نور الدين مصطفى: 2017، 558).

• الكتب والمكتبات:

الكتب، والمكتبات هي من أهم الأدوات التي يحتاجها المعلم، والمتعلم خلال عملية التعليم لتعزيز المعرفة، وتحقيق الأهداف التربوية، وبسبب صعوبة الحصول على الكتب، وارتفاع تكلفتها خاصة النسخ الورقية. أصبح الحاسوب اليوم مصدراً رئيسياً للكتب بصيغة PDF مجاناً، يقوم المعلم بجهد كبير في اختيار الكتب التي يرونها مفيدة، ويقدمونها للطلاب، بينما يبحث المتعلم عن الكتب التي تناسب مع أهدافه التعليمية الخاصة. (مصطفى، نفس المرجع: 2017، 559).

• حزمة البرامج المكتبية:

تتمثل في مجموعة من البرامج الالكترونية التي لها دور كبير في عملية التعليم، والتي غالباً ما يتوجه إليها المعلم، أو المتعلم لتطوير استخدامها فبدلاً من الكتابة باليد للنصوص، وغيرها من رسومات، وجداول أصبحت اليوم الكتابة الآلية وسيلة من الوسائل التعليمية، ولعل أشهر هذه الحزمة حزمة **Microsoft office** ومن برامجها: - برنامج **Word**: وظيفته معالجة النصوص مثل الكتابة، والتنسيق، والتحرير، ويستعين به المعلم في تحرير مذكراته، ونسخ النصوص لغرض الاستخدام المعرفي، في حين المتعلم يستعين به في كتابة بحثه. - برنامج **point power**: برنامج يتعامل به المعلمين، يتيح تصميم الدروس في شكل شرائح تعرض، وتجعل العرض أكثر تشويقاً. (مصطفى، نفس المرجع: 2017، 559).

3. المتطلبات الأساسية لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم:

تحتاج إدارة المعرفة إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات لتحسين إنشاء، وتنظيم، ومشاركة المعرفة. فتكنولوجيا الاتصالات، والمعلومات تعتبر مهمة في هذا السياق. بمعنى آخر لا يمكن تنفيذ إدارة المعرفة بشكل كامل إلا عندما تكون تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات متاحة. كما يجب دعم إدارة المعرفة التي تدير المعرفة الصريحة، والضمنية من خلال بنية تحتية للاتصالات مثل بوابات المواقع، أو بيئة العمل الافتراضية، أو البريد الإلكتروني، وغيرها من الأدوات، وغالباً ما تحتاج المؤسسات المنتشرة جغرافياً إلى هذه التقنيات بشكل أكبر، حيث تحتاج إلى التواصل، والتعاون بطرق فعالة، ومنتجة على الرغم من المسافات البعيدة. وبناءً على ذلك، هناك حاجة ملحة لتلبية عدة متطلبات تدعم، وتعزز دور إدارة المعرفة داخل مؤسسات التعليم. (الصاوي، مرجع سابق: 2007، 89).

4. سمات إدارة المعرفة المرجوة في مؤسسات التعليم:

1.4 الإدارة التعليمية دون التقيد بالورق:

تشمل مجموعة من الأساسيات، حيث يوجد الورق، ولكن لا يستخدم بكثافة، حيث يوجد الأرشفة الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، والأدلة، والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

2.4 الإدارة التعليمية دون التقيد بالزمان:

من المعروف أن الزمن الحقيقي يتكون من 24 ساعة في اليوم و365 يوماً في السنة، وهذا يصبح أكثر تعقيداً مع توسع العالم الجغرافي، واختلاف مواعيد الإجازات بين المؤسسات، وبالتالي، يتعين على القادة، وصناع القرار العمل بشكل مستمر، ودون تحديد زمني محدد في الإدارة، والتواصل مع الآخرين.

3.4 الإدارة التعليمية دون التقيد بالمكان:

حيث يمكن الاعتماد على المؤتمرات الإلكترونية، ومؤتمرات الفيديو في جعل متخذي القرار على اتصال دائم، ومستمر بالإدارة، والقدرة على التفاعل مع المؤسسة التعليمية.

4.4 الإدارة التعليمية دون التقيد بالتنظيمات الجامدة:

تعتمد المنظمات الناجحة على إدارة المعرفة، وصناعتها، ونشرها بلا قيود جامدة تعمل على التقليل من الآثار الإيجابية لازدهار المعرفة داخل المجتمعات، وضرورة تغيير النظم الإدارية التي تعمل على دعم تدفق المعرفة بين أفراد المجتمع المعرفي. (ياسر الصاوي، مرجع سابق: 2007، 74)

5. العلاقة بين إدارة المعرفة والمنظمة المتعلمة:

إدارة المعرفة تعتبر فرعاً من فلسفة المنظمة المتعلمة، حيث يتطلب التعلم في المنظمات استيعاب المعارف الشخصية، وتحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها من قبل الآخرين، وتهدف إدارة المعرفة في المنظمات إلى تحسين قدرة الأفراد على تحويل التعلم إلى معارف يمكن استخدامها بشكل فعال، ولا يمكن للمنظمة أن تتطور، وتنمو دون الاستثمار في رأس المال البشري، وإذا كانت ترغب في إضافة المعرفة إلى رصيدها الفكري، فعليها تحديد السبل التي يمكنها من خلالها احتجاز المعرفة الضمنية، وتحويلها إلى معرفة ظاهرة، وتعتمد العلاقة بين المنظمة المتعلمة، وعمليات إدارة المعرفة على الترابط في الأدوار والانسائية، ويمكن توضيح هذا الارتباط في العناصر التالية: -التعلم التنظيمي المتكامل يجمع بين الجهود المبذولة لاكتساب المعرفة، وتنظيمها، وتوزيعها، ونقلها، وحفظها، وتطبيقها لتحقيق أهداف الأفراد، والمؤسسات.

-يهدف التعلم التنظيمي، وإدارة المعرفة إلى تحصيل، وتوثيق المعارف المتاحة، واكتساب معارف جديدة، واعتبارها مورداً، وثروة.

- يمكن اعتبار عملية خلق المعرفة عملية تعلم، حيث يتم اكتساب المعرفة، والفهم، والمهارات من خلال تعلم يساعدنا على التفرقة بين المعرفة كعملية، والخبرة، والدراسة، وتعريف عمليات اكتساب المعرفة، أو خلقها كشيء ملموس بواسطة الحواس. بمعنى آخر، عندما نكتسب معرفة، نحتاج إلى عمليات تعلم لدعم هذا الجهد. (حسان: 2015/ 117، 2016).

6. علاقة المعرفة بالتعلم:

يعتبر التعلم، وفقاً لعلماء النفس، عملية مستمرة تتم من خلال تفاعل الفرد مع البيئة المحيطة به، وتتضمن الدراسة، والملاحظة، والخبرة، ويتمثل التعلم في اكتساب المعرفة التي تؤدي إلى تغييرات في السلوك. على سبيل المثال، عندما يتعلم الموظف، يكتسب معرفة جديدة، ويمكن أن تكون هذه المعرفة ضمنية، أو صريحة، أو كلاهما. هناك عدة طرق للتعلم واكتساب المعرفة، مثل:

- التعلم الاجتماعي، وملاحظة الآخرين، وتعديل السلوك.

- الخبرة المباشرة، وهي نوعان:

التعلم الضمني: وهو اكتساب المعلومات حول الشيء بدون أي محاولة متفق عليها لعمل ذلك.

التعلم الفعلي: أكثر حالة يطبق فيها لدى فرق العمل متعددة الوظائف عندها يحدث التعلم من خلال ما يقوم به المشاركون من استقصاء، وبحث عن المشاكل، والفرص التنظيمية، وتقديم النصائح.

- التغذية الراجعة حول معلومات يستقبلها الأفراد عن سلوكهم، وأدائهم.

-التعزيز في تجنب السلوكيات السلبية. وتكرار السلوكيات الإيجابية. (سعود جرادات ورشاد صالح: 2023، 5).

7. إدارة المعرفة في التعليم:

تزايدت أهمية إدارة المعرفة كفكرة في الوقت الحاضر، نظرًا للتحوّل نحو اقتصاد المعرفة الذي يؤكد أن مصدر الثروة هو المعرفة، وليس المال. لذلك شهدت إدارة المعرفة تطبيقًا عمليًا واسعًا في الثمانينات، وكان ذلك نتيجة للتفاعل بين إدارة المعرفة، وعلم الإدارة الحديث. كما استجابت بشكل كبير للتغيرات في الساحة الفكرية، والعملية في ظل المنافسة الشديدة، وظاهرة العولمة. (انتصار عريوات: 2019/2018، 68).

8. التعلم الإلكتروني ودوره في دعم ونقل المعرفة:

التعلم الإلكتروني هو أسلوب يعتمد على الحاسوب، وتطبيقات الويب، حيث يوفر الوصول إلى دروس، وكتب، وملفات إلكترونية. يمكن أن يكون التعلم عبر الإنترنت عبارة عن كتب إلكترونية، ومجلات، ودروس مسجلة على الأقراص المدمجة، ويتميز التعلم الإلكتروني بالمرونة، والقدرة على الوصول إليه في أي وقت، ومكان، وعلى أي مستوى تعليمي. كما يساعد التعلم الإلكتروني على تبادل المعلومات، والتفاعل بين الأفراد، ويعتبر أداة مساعدة هامة في نقل، وتوزيع المعرفة داخل المؤسسة. (خالصة فتح الله: 2021/2020، 54).

9. تأثير إدارة المعرفة على تعلم الموظفين:

تعزيز مستوى الموظف، ورفع قيمة تعلمه يمكن أن يتحقق عن طريق إدارة المعرفة. كما يمكن استخدام عدة طرق لتحقيق ذلك، مثل التجسيد، والتدوين، والتفاعل الاجتماعي، وروح التعاون مع الفرق المهنية. التجسيد يعني تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة، ويمكن أيضًا استخدام التدوين، والتجسيد للمساعدة في عملية التعلم. تقديم التقارير حول الدروس المستفادة من مشروع معين يعكس المعرفة الضمنية التي اكتسبها أفراد الفريق خلال تجربتهم في هذا المشروع، ويقوم الموظفون بدورهم بدراسة هذه التقارير للاستفادة من المعرفة التي تم اكتسابها من قبل الفريق السابق. على سبيل المثال يمكن للباحث الذي يكتب كتابًا أن ينقل المعرفة الضمنية التي اكتسبها من خلال خبرته، وتجاربه للقارئ الذي سيستفيد منها. (محمد شحاتة وبن فالح اللعيد: 2021، 114).

10. الجودة الشاملة:

1.10 الجودة الشاملة النشأة والتطور:

تعود أهمية الجودة إلى جذور تاريخية قديمة جدًا، حيث يمكننا أن نرى اهتمام المصريين القدماء بها من خلال النقوش الفرعونية، والرسومات الموجودة على معابدهم المقدسة، وكانت هذه النقوش، والرسومات تحتوي على سلسلة من العمليات التي تهدف إلى ضمان السلامة، والدقة في التنفيذ، وفقًا لمعايير محددة بهدف تحقيق أعلى مستويات الجودة. (مأمون سليمان دراركة: 2008، 50).

تشترك الروح نفسها بين الإغريق في الدقة، والأداء، وكذلك في تعاليم الدين. حيث يتجلى اتباع الجودة من خلال الاهتمام بالعمل، وعدم إضاعة الوقت، والتعامل بمبادئ الاحترام. بعد الثورة الصناعية، وظهور المؤسسات ظهرت حاجة ملحة لممارسات إدارية جديدة، ومن هنا ظهرت فكرة التنافس، وثورة الجودة التي أحدثت تغييراً كبيراً في عالم الإدارة. (فواز التميمي: 2008، 25).

2.10 إدارة الجودة الشاملة، وأهدافها:

يتمثل الهدف الرئيسي لإدارة الجودة الشاملة في السعي لإرضاء، وتلبية المتعاملين بدرجة عالية من الجودة، وتخطيطها بشكل دائم. حيث أن إدارة الجودة الشاملة تسعى دوماً لتحقيق جملة من الأهداف أهمها:

✓ التكيف مع كل التغيرات بما يحقق الجودة المطلوبة.

✓ فهم حاجات، ورغبات المتعامل.

- ✓ مواكبة مسيرة التطوير، والتحسين.
- ✓ المحافظة على العملاء الحاليين، وجذب عملاء جدد.
- ✓ جعل الكفاءة في الخدمات، والمنتجات عالية مع انخفاض التكلفة.
- ✓ توقع رغبات، واحتياجات العملاء في المستقبل مع الاستمرارية في ذلك.

3.10 عناصر الجودة:

الاستراتيجية: يجب أن يكون للقيادة العليا خطة استراتيجية تنموية تتناول مستقبل المؤسسة.
الهيكل التنظيمي: يتضمن إعادة تنظيم المؤسسة، وتغيير المسؤوليات، والمهام، والأدوار.
النظام: يشير إلى إنشاء نظام جديد لتحسين الإنتاجية، وفعالية العمليات.
الموظفون: يجب معاملة الموظفين بشكل إنساني، والعمل على تلبية احتياجاتهم من خلال تطبيق مبدأ العلاقات الإنسانية.

المهارات: يتضمن تحسين العلاقات، وتطوير الكفاءات البشرية من خلال التدريب المستمر، وابتكار طرق عمل جديدة تعزز المنافسة.

القيم المشتركة: تهدف إلى تطوير ثقافة تنظيمية جديدة تعزز المنافسة.
الحوافز: تتضمن تقديم مزايا، ومكافآت للموظفين الذين يلتزمون بنظام إدارة الجودة.
نظام الأفراد: يشمل التعليم، والتدريب، والتطوير، وتغيير الثقافات، وغيرها.
الوظائف: تشمل مجالات الجودة، ووظائف الأعمال، وغيرها. (عبد الستار العلي: 2008، 30/29).

11. متطلبات تطبيق الجودة في التعليم:

لتحقيق مبادئ، ومعايير الجودة في التعليم يجب وجود متطلبات أساسية وهي:

- تحديد مسؤوليات العملية الإدارية.
- تحديد متطلبات المستفيدين، ومحاولة مطابقة مواصفات العملية التعليمية مع هذه المتطلبات.
- إيجاد، وتطوير المعايير المستخدمة في نظام التعليم.
- البحث عن فرص التحسين، والتطوير لعملية التعليم.
- التحسين المستمر للعملية التعليمية، ويتطلب ذلك المساهمة من كافة العاملين، حيث تعتبر مسؤولياتهم جميعاً نحو تحقيق الجودة الشاملة. (فليب انكسون: 1995، 38).
- تعزيز ودعم الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة.
- تعزيز ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كخطوة رئيسية لتبني إدارة الجودة الشاملة. يتطلب ذلك تغيير المبادئ، والقيم، والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة لينتموا إلى ثقافة جديدة، وتلعب هذه الثقافة دوراً بارزاً في توجيه التطوير، والتحسين في المؤسسات.
- تطوير الموارد البشرية، وتحديث المناهج، واعتماد أساليب تقويم متطورة، وتحديث الهياكل التنظيمية.
- مشاركة الجميع في جهود تحسين مستوى التعليم.
- توفير التعليم، والتدريب المستمر لجميع الأفراد.
- تحديد احتياجات الطلاب، والعاملين، والأطراف الخارجية.
- تطوير نظام المعلومات لجمع الحقائق، واتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة.
- تفويض الصلاحيات كجزء من العمل الجماعي.

- المشاركة الفعالة لجميع المعنيين في صياغة الخطط، والأهداف اللازمة لتحسين جودة العمل في المؤسسة من خلال تحديد أدوار الجميع، وتوحيد الجهود، وتعزيز الروح المعنوية في بيئة العمل. (فاطمة غنتيوي وكريمة كابوية: 2020/2019، 41).

12. مبررات وأهداف الجودة في التعليم:

تزايد الاهتمام بإدارة الجودة في التعليم يعود إلى أربعة عوامل:

-تأثير التعليم في إنتاج قوى عاملة عالية الجودة، حيث يتوقع من المعلمين أن يكونوا منتجين ذوي قيمة نوعية في العملية التعليمية.

-دور العمل الجامعي في تدريب الطلاب على البحث العلمي، وقياس الجودة بناءً على جودة الأبحاث التي ينجزونها. -اكتساب المجتمع مهارات البحث العلمي، والقدرة على التحليل، ومعالجة المشكلات الجوهرية.

- القدرة على اكتشاف، وتحليل الوقائع العملية، وإيجاد الحلول لها.

- التعليم يعتبر الإدارة الفعالة للاحتياطي التعليمي: ووفق هذه الرؤية تعد مؤسسات التعليم ذات جودة عالية، أي توفر الموارد في متناولها. لذلك يتم دائما البحث عن مؤشرات الأداء اعتمادا على معايير نسبة الطلبة الحاصلين على درجات عالية جيدة، وتكلفتات الوحدات التعليمية، وجودة التدريس.

- التعليم يوسع فرص الحياة: على هذا الأساس يتم تقييم التعليم إذ ما كان يقدم فرص للجميع بمعنى أن يتيح لهم المساهمة بمختلف المؤسسات الاجتماعية على اختلافها، وتعددتها. (سعيد علي الاغبري: 2005، 180).

13. أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

-تعزيز وعي الطلبة تجاه عملية التعليم، وأهدافه، مع توفير فرص للتعلم الذاتي بشكل أكثر فعالية.

-رفع مستوى الطلبة كونهم جزءاً أساسياً، ومهمًا من العملية التعليمية.

-تطوير هيكلية الإدارة التعليمية لتسهيل عملية التعليم، وتشجيع المشاركة في صنع القرارات التعليمية.

-تحسين كفاءة المشرفين الأكاديميين، ورفع أداء جميع الإداريين من خلال التدريب المستمر.

-تعزيز التعاون، والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في مجال التعليم.

-النظرة الشاملة لعملية التعليم من جوانبها المختلفة، مع التركيز على التدريب المستمر لتحسين الأداء، وتحقيق مخرجات تعليمية تنافسية.

- زيادة الاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية، ودورها في خدمة الطلبة، والمجتمع من خلال المساهمة في التنمية. (يوسف حجيم الطائي: 2020، 197/196).

14. خلاصة البحث:

حسب الاطلاعات على الدراسات، والابحاث السابقة يواجه التعليم تحديات كبيرة في العالم الثالث منها:

✓ ضعف كفاءة المدرسين، وعدم تحديث المناهج الدراسية لمواكبة التطورات العلمية، مع التركيز الزائد على النواحي النظرية، والإنسانية.

✓ زيادة ساعات الدراسة بشكل مفرط مما يؤدي إلى تشتت انتباه الطلاب.

✓ عدم توفير وجبات غذائية في المدارس على غرار الدول الغربية.

✓ الفساد في المؤسسات التعليمية الذي يعوق استخدام الأموال بشكل فعال.

✓ الفقر الذي يجبر الطلاب على التوقف عن الدراسة، والانخراط في سوق العمل منذ سن مبكرة.

✓ صعوبة الوصول إلى التعليم في المناطق النائية، والظروف المناخية الصعبة.

- ✓ الاطناب، والحشو في المناهج دون اهتمام بجودة التعليم، والنتائج.
- ✓ استخدام العقوبات الجسدية، والمعنوية ضد الطلاب من قبل المعلمين.
- ✓ التمييز بين الطلاب في بعض الأحيان.

الخاتمة:

في النهاية يمكن القول إن مؤسسات التعليم في الجزائر قد حققت تقدماً كبيراً في تطورها، حيث تعتبر المراكز الرئيسية للنشاط العلمي الحيوي، ومع ذلك، فإنها تواجه العديد من التحديات، والصعوبات التي تتطلب منها تغيير طبيعتها، وأسلوب عملها سواء من الناحية الإدارية، أو الأساليب التعليمية، أو التكنولوجيا، أو الهياكل التنظيمية، وحتى طرق التعامل مع المجتمع، وتزويده بخريجين ذوي جودة عالية، وكفاءات علمية، وهذا يستدعي إعادة النظر في مفهوم التعليم، وإعادة التفكير في تامين المعرفة من خلال تكييف الأنماط، والطرائق التعليمية، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال اعتماد أحدث المفاهيم، والتركيز على الجودة التعليمية، ومواكبة المؤسسات التعليمية الأخرى. لذلك فمؤسسات التعليم في الجزائر بحاجة أكثر إلى تطبيق إدارة المعرفة من خلال التركيز على استيعاب، وتوطيد المعرفة، وهنا يظهر دور التعليم، وأهميته في المؤسسات التعليمية من أجل تسهيل، وتبسيط العمل، حيث يجب تطبيق الإدارة الإلكترونية، واعتماد آليات الجودة لتقديم خدمات عالية المستوى، وهذا يؤكد على ضرورة وضع معايير للجودة في مؤسسات التعليم، وإنشاء إدارات متخصصة داخلها لمراقبتها، واستخدام المعرفة المتاحة بشكل أفضل، وأكثر فعالية لضمان تحقيق أفضل النتائج.

قائمة المراجع:

• المؤلفات:

1. عبد الستار العلي، وآخرون، (2006)، *المدخل إلى إدارة المعرفة*، ط 1، دار مسيرة للنشر، والتوزيع والطباعة الأردن.
2. إبراهيم الخلوف الملكاوي، (2007)، *إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم*، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع الأردن.
3. ربيعي مصطفى عليان، (2008)، *إدارة المعرفة*، ط 1، دار النشر والتوزيع عمان.
4. عبد الله محمد عبد الرحمان، والسيد رشاد غنيم، (2008)، *مدخل علم اجتماع*، ط 1، دار المعرفة الجامعية، مصر.
5. حارث عبود وnergس حمدي، (2009)، *الاتصال التربوي*، د ط، دار وائل للطباعة ولنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
6. طارق عبد الرؤوف محمد عامر، (2007)، *دراسات في إعداد المعلم*، ط 1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
7. أحمد حساني، (2009)، *دراسات في اللسانيات التطبيقية*، ط 2، جامعة وهران، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
8. جورج مونات، (2012)، *معجم اللسانيات*، تر: جمال الحضري، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
9. حسان حسن عابدة، (2005)، ط 1، *استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات*، جمعية المكتبات الأردنية.
10. محمد شحاتة وبن فالح اللحيد، (2021)، *إدارة المعرفة النظم والعمليات*، مكتبة الملك فهد الوطنية اثناء النشر، بيسرا ارما، الرياض.
11. ياسر الصاوي، (2007)، *إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات*، ط 1، دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة.
12. مأمون سليمان دراركة، (2008)، ط 1، *إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء*، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
13. فواز التميمي، (2008)، *إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001*، ط 1، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الأردن.
14. عبد الستار العلي، (2008)، *تطبيقات إدارة الجودة الشاملة*، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان الأردن.
15. يوسف حجيم الطائي، ومحمد فوزي العبادي، (2020)، *إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي*، د ط، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان الأردن.
16. ناصر محمد سعود جرادات واحمد إسماعيل المعاني وأسماء رشاد الصالح، (2023)، *إدارة المعرفة*، جامعة فيلادلفيا كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة الأعمال.
17. فيليب انكسون، (1995)، *التغيير الثقافي الأساسي الصحيح لإدارة الجودة الشاملة*، ترجمة عبد الفتاح السيد النعمان، الدار اللبنانية المصرية.

18. سعيد علي لأغبري، (2005)، *إدارة الجودة الشاملة مدخل الإصلاح للتعليم الجامعي*، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر التربوي الخامس لإدارة الجودة الشاملة، جامعة البحرين.

• الرسائل والأطروحات:

19. نضال محمد الزطمة، (2011)، *إدارة المعرفة وأثرها على تمييز الأداء*، دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة دراسة تكميلية لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.
20. بوزيد اوي محمد، (2013/2014)، *إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام ومتميز*، مذكرة ماجستير، دراسة حالة جامعة زيان عاشور الجلفة.
21. عادل غزالي، (2015 / 2016)، *دور إدارة المعرفة في الرفع من أداء التنظيم الصناعي الجزائري*، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2.
22. خالصة فتح الله، (2020/2021)، *أثر إدارة المعرفة على جودة مخرجات التعليم العالي*، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3.
23. حامي حسان، (2015 / 2016)، *استراتيجية التدريب في إطار متطلبات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية*، أطروحة دكتوراه مقدمة بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2.
24. انتصار عريوات، (2018/2019)، *متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية*، دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1 أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية.

• المقالات:

25. قوت سهام، (2019)، *دور فريق المعرفة في تطبيق مبادئ إدارة المعرفة في منظمات الأعمال الحديثة*، دراسة ميدانية بالمديرية العملية للاتصالات الجزائر قسنطينة جامعة محمد مهري قسنطينة مجلة تطوير العلوم الاجتماعية مجلد 12 عدد 2.
26. أمال مزوار، (2017)، *واقع تطبيق المديرين لإدارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية*، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الخدمية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الجديد العدد 16 المجلد 01.
27. العزام محمد، وعيساوي فاطمة، (2021)، *الدور الوسيط لإدارة المعرفة في العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة البشرية والأداء التنظيمي*، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة طاهري محمد بشار 350/327.
28. نور الدين مصطفى، (2017)، *الوسائل التعليمية الحديثة وأهميتها في تدريس اللغة العربية في الطور الثانوي*، مجلة جسور المعرفة، جامعة وهران 1، العدد 10، جوان.
29. فاطمة غنتيوي، وكريمة كابوية، (2019_2020)، *متطلبات جودة التعليم العالي*، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة احمد دراية أدرار.
30. عادل بورويس، *دور إدارة المعرفة في تطوير العملية التعليمية*، مجلة العمدة في اللسانيات وتحليل الخطاب، جامعة المسيلة العدد 1، المجلد 07 / 2023 / 554-562.