



مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة.

إكن لطفي
تواتي إدريس
حوشين كمال

المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي

Classe
B

ديسمبر 2021 المجلد 9- العدد 01.

الصفحات من 067 الى 082

E-ISSN 2676-2218

P-ISSN 2352-9660

المقال متوفر على الرابط التالي:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/583>

إكن ل.، تواتي إ.، حوشين ك.، (2021)، "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة"، *المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي*، المجلد 9. العدد 01، ص 067-082.

مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي : دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة 02.

The Contribution of knowledge Management in improving the quality of higher education services : An Empirical Study at the Faculty of economic, commercial and management sciences - university of Constantine 02.

حوشين كمال

جامعة امحمد بوقرة بومرداس،
(الجزائر)

haouchinek@gmail.com

تواتي إدريس

جامعة امحمد بوقرة بومرداس،
(الجزائر)

touatidris@yahoo.fr

إكن لظفي(*)

مخبر مستقبل الاقتصاد الجزائري
خارج المحروقات

جامعة امحمد بوقرة بومرداس،
(الجزائر)

l.iken@univ-boumerdes.dz

تاريخ القبول 2021/08/14

تاريخ المراجعة: 2021/06/25

تاريخ الإرسال: 2021/03/16.

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

الكلمات الدالة: المعرفة، إدارة المعرفة، الخدمة، الجودة، التعليم العالي.

تصنيف جال: D83، I24.

Abstract: This study aimed to demonstrate the contribution of knowledge management in improving the quality of higher education services and the reality of that in the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences - University of Constantine 02; through studying the importance of planning, creating, storing and distributing knowledge in the faculty under the study and its reflection on the dimensions of the quality of service provided, as the study applied to a sample of professors, relying on questionnaire as a tool to find out the causal relationship between the two variables (knowledge management and service quality) Through the

(*) المؤلف المرسل

adoption of the statistical program spss v24, the study concluded that there is a positive, statistically significant effect of knowledge management on the quality of services and all its dimensions in the faculty under study.

Key words: knowledge, knowledge management, service, quality, higher education.

JEL classification : I24, D83.

المقدمة:

يعرف العالم اليوم سباق نحو المعرفة العلمية في مختلف مناحي الحياة، ذلك أن المعرفة أصبحت مفتاح التفوق والنجاح، وهي معيار التفرقة بين المجتمعات المتقدمة والمتخلفة، وكذلك الحال بالنسبة لجميع المنظمات التي تبحث عن التفوق وإثبات وجودها، وهو ما جعل من البحث العلمي اليوم محط اهتمام الجميع، فهو الركيزة الأساسية التي تمكن من الوصول إلى هذه المعرفة وإلى تطويرها.

الجامعة هي الأخرى أصبحت مجبرة على تحقيق النجاح والتفوق وتقديم خدمات بالجودة التي يطلبها مختلف الفاعلين الذين تتعامل معهم، سواء كانوا طلبة، إداريين أو هيئة التدريس، مما أجبرها على توفير المتطلبات اللازمة لذلك، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال إدارة المعرفة التي تهتم بتشخيص المعرفة، توليدها وتوظيفها بالشكل المطلوب، وفي ضوء ذلك تتمحور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر إدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة

قسنطينة 02 ؟

ومن خلال الإشكالية السابقة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية :

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة المرافق الأكاديمية والمادية؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة الهيئة التدريسية، التوجيه والمرافقة؟

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة البيئة والهيئة الإدارية؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة التعليم المناهج والبرامج؟
- ولمعالجة موضوع الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة 02.

يتطلب الإجابة على هذه الفرضية صياغة جملة الفرضيات التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة المرافق المادية والأكاديمية بالكلية محل الدراسة.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة هيئة التدريس، التوجيه والمرافقة بالكلية محل الدراسة.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة البيئة والهيئة الإدارية بالكلية محل الدراسة.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة التعليم، المناهج والبرامج بالكلية محل الدراسة.

وقد هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى تطبيق إدارة المعرفة، قياس جودة خدمات التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة 02، وكذا إبراز أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بالكلية السابقة الذكر. كما تستمد الدراسة أهميتها من كونها تربط بين متغيرين لهما أهمية استراتيجية في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال، خاصة ونحن في عصر العولمة فتطبيق إدارة المعرفة وتبني نظام الجودة من شأنهما أن يعززا من قدرات ومهارات ومستوى خدمات التعليم العالي. وقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة، ومنهج دراسة الحالة للوقوف على واقع إدارة المعرفة وأثرها على جودة الخدمات بالكلية محل الدراسة. وقد طبقت الدراسة على عينة من الأساتذة الجامعيين خلال الفترة الزمنية من (25 أكتوبر 2020 إلى غاية 12 جانفي 2021).

ونعرض فيما يلي أهم الدراسات السابقة التي عالجت الموضوع:

- دراسة (حرنان نجوى، 2014) بعنوان مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، حيث هدفت الدراسة إلى تبيان مدى الترابط الكائن بين عناصر إدارة المعرفة ومعايير جودة التعليم العالي، وقد توصلت إلى غياب تطبيق فعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسات الجامعية.

- دراسة (محمد عطلاوي، 2015) بعنوان جودة التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة، دراسة حالة الجزائر 2000-2014، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الجامعة الجزائرية في ظل الإصلاحات المطبقة، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك دور كبير وفعال

لركائز اقتصاد المعرفة في عملية ابراز معالم الجودة غير ان هذه الاصلاحات لم تحقق الأهداف المرجوة بسبب عدم مطابقتها لمتطلبات سوق العمل.

- دراسة (صراع توفيق، 2017) بعنوان إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة أم البواقي، حيث هدفت الدراسة الى معرفة كيفية مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق الجودة التعليمية، وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستوى الجودة التعليمية رغم ان الكلية ان تعتمد على مبادئ إدارة المعرفة بشكل نسبي متوسط.

وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو كونها تضمنت ابعاد مختلفة لقياس جودة الخدمات في التعليم العالي (جودة المرافق الاكاديمية والمادية، جودة هيئة التدريس والمرافقة، جودة البيئة والهيئة الإدارية، جودة التعليم، البرامج والمناهج)، وكذا كونها طبقت في بيئة مختلفة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة قسنطينة 02.

ومن اجل تحقيق أغراض وأهداف الدراسة تم تقسيمها الى ثلاثة محاور أساسية، حيث تضمن المحور الاول الإطار النظري لإدارة المعرفة، وتناول المحور الثاني إدارة المعرفة وعلاقتها بجودة خدمات التعليم العالي، اما المحور الثالث والأخير فشمّل الجانب التطبيقي للدراسة.

1. الإطار النظري لإدارة المعرفة.

يستعرض هذا المحور مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة في التعليم العالي، بالإضافة إلى عمليات إدارة المعرفة.

1.1. مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة في التعليم العالي:

قبل تقديم مفهوم إدارة المعرفة في التعليم العالي لابد من التطرق الى مفهوم المعرفة، حيث عرفت على: "أنها حصيلة استخدام البيانات والمعلومات والتجربة التي تم الحصول عليها خلال هذه الممارسة، وهي التي تمكن من يمتلكها من التجاوب مع المستجدات التي تواجهه" (بن حمودة، 2015، ص 4).

وقد عرفت أيضا على "أنها عبارة عن مزيج من الخبرة، القيم والمعلومات السبابة والرؤى الخبيرة، والتي تقدم إطارا لتقييم وتقدير الخبرات والمعلومات الجديدة" (نجم، 2008، ص 26).

أما بالنسبة إلى إدارة المعرفة في التعليم العالي فتعرف بأنها "ذلك الإطار أو الطريقة التي تمكن الأفراد العاملين في المؤسسة التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات ومشاركتها، مما ينتج عنه سلوكيات وتصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية" (صراع، 2017، ص 104).

عرفت أيضا على "أنها العمليات النظامية التي تساعد المؤسسات التعليمية على إنشاء المعرفة، تنظيمها، استخدامها، نشرها وإتاحتها لجميع منسوبي المؤسسة والمستفيدين من خارجها" (صراع، 2017، ص 104).

1.2. عمليات إدارة المعرفة:

وتشمل جميع العمليات والأنشطة الضرورية للحصول على المعرفة، تصنيفها، تقييمها، تخزينها، إتاحة الوصول إليها، الاستفادة منها وتطويرها، ومنه تتكون العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة من (فلاق وآخرون، 2019، ص 365) :

أ- تشخيص المعرفة: ويقصد بها تشخيص حالة المعرفة في المنظمة من خلال تحديد الوجود المعرفي، أماكن، أشكال تخزينها وترتيب أولوياتها وأهميتها.

ب- تكوين وتوليد المعرفة: ويراد بها جميع الأنشطة التي تسعى المنظمة من خلاله للحصول على المعرفة، واقتنائها من مصادرها المتعددة كتلك المحتوية على المعرفة الصريحة أو الضمنية.

ج- تخزين وتنظيم المعرفة: هي العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، حيث تعد هذه العملية بمثابة الذاكرة التنظيمية للمؤسسة.

د- نقل ومشاركة المعرفة (توزيع): وتعني نشر ومشاركة المعرفة بين أفراد المؤسسة حيث يتم توزيع المعرفة الضمنية عن طريق أساليب كالتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم.

هـ- تطبيق المعرفة: وهي غاية إدارة المعرفة، وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب، واستثمار فرصة تواجدها في المنظمة حيث يجب توظيفها في تحقيق أهداف وأغراض المنظمة وحل المشكلات التي تواجهها.

2. إدارة المعرفة وعلاقتها بتحسين جودة خدمات التعليم العالي.

يتطرق هذا المحور الى مفهوم جودة خدمات التعليم العالي ومحاور جودة الخدمة في التعليم العالي، إضافة الى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي

2.1. مفهوم جودة خدمات التعليم العالي:

قبل تقديم مفهوم حول جودة خدمات التعليم العالي لا بد من التطرق إلى مفهوم الجودة بشكل عام، حيث عرف هذا المفهوم وجود اختلاف وتباينات عديدة، فقد عرفها ديمينغ Deming على "أنها تحقيق احتياجات وتوقعات العميل الحالية والمستقبلية" (حامدي، 2016، ص 5)؛ أما معهد الجودة الفدرالي الأمريكي فقد عرفها على أنها "أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء" (لعراف، 2015، ص 21)؛ كما عرفها جوران Juran "الملائمة للاستخدام" أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة للاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة (محمود، 2012، ص 14).

ولقد انتقلت فلسفة الجودة إلى مؤسسات التعليم العالي، وأول من نقل هذه الفلسفة إلى التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية هو مالكولم بالدريدج Malcolm Baldrige، ثم اعتمدت الكليات الأمريكية على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة نقلاً عن اليابان، ولذلك تطورت في بداية الثمانينات وازداد تطبيقها في الجامعات في التسعينات (بن ونيصة، 2015، ص 108).

أما جودة خدمات التعليم العالي فقد عرفت على أنها "مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة" (عطلاوي، 2014، ص 99). كما عرفت بأنها: "مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات، وإعداده في صورة خريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المشتغلين والمجتمع التنموية" (رقاد، 2014، ص 34).

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن أن نعرف جودة خدمات التعليم العالي على أنها "قدرة مؤسسات التعليم العالي على تلبية متطلبات سوق العمل من خلال مخرجات أو إنتاج علمي يساهم في تطوير المجتمع".

2.2. محاور جودة خدمة التعليم العالي:

يعتبر فهم وإدراك المحاور الأساسية لجودة خدمات التعليم العالي الركيزة الأساسية لتحقيقها، وقد اختلفت الدراسات والأبحاث في تحديد هذه المحاور، إلا أن أبرزها تتمثل في (رقاد، 2014، ص 44):

- جودة المرافق المادية: تعد كل من المباني، والوسائل المتوفرة لدى المنظمة أحد أهم العناصر التي تقوم عليها العملية التعليمية، ولتحقيق الجودة ينبغي الاهتمام بجودة هذه العناصر: جودة المباني وتجهيزاتها، جودة الوسائل من خلال توفير التقنيات والأجهزة الحديثة وجعلها متوفرة لكل من يطلبها.

- جودة هيئة التدريس، طرق التدريس، التوجيه والمرافقة: يحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول في تحديد مدى نجاح العملية التعليمية فالبرامج التعليمية لا تحقق النجاح والفائدة المرجوة إذا لم ينفذها أساتذة يتميزون بالكفاءة والتأهيل الضروري، ثم نجد جودة الطالب الذي يعتبر العميل الذي يتلقى الخدمة التعليمية.

- البيئة والهيئة الإدارية: ويقصد بذلك جودة إدارة مؤسسة التعليم العالي، جودة كل من عمليات التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة على مختلف الأنشطة التي تؤدي إلى خلق ثقافة الجودة.

- التعليم، البرامج، والمناهج المعتمدة: تعتبر من أبرز العناصر التي ينبغي تسليط الضوء عليها لتحقيق جودة التعليم، ومن ثم تحقيق رضا جميع الأطراف المستفيدة من خدمات مؤسسة التعليم العالي.

2.3. مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي:

تساهم إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي من خلال:

- توفير بيئة ملائمة وخالقة من خلال بناء ثقافة تنظيمية فعالة، مع ضمان توفير التقنيات والأجهزة التكنولوجية الحديثة بالإضافة إلى تخفيض التكاليف الإدارية (حرنان، 2014، ص 121).

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلبة كالخدمات المكتبية، تقنيات المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلبة، إضافة إلى دعم الخدمات الإلكترونية وتحسين كفاءة وفعالية الاشراف الطلابي من خلال تطوير أداء هيئة التدريس (سعيداني، 2014، ص 159).

- تحديد وتوفير أفضل الممارسات مع دعم جهود تحديث المناهج والبرامج المشتركة من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة (حرنان، 2014، ص 129).

- تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة نتيجة الاتجاه نحو اللامركزية في العمل، تحسين جودة الاتصالات، وكذا تطوير السياسات والإجراءات الإدارية (صراع، 2017، ص 126).

3. الجانب التطبيقي.

يستعرض هذا المحور مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق وثبات الاستبانة، عرض وتحليل محاور الدراسة، وأخيرا اختبار الفرضيات وتفسير النتائج.

3.1. مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في جميع الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية بجامعة قسنطينة 02، ونظرا لتعذر استخدام أسلوب الحصر الشامل، تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 82 أستاذ، وكان عدد الاستثمارات المسترجعة 70 استمارة.

الجدول 01: المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

المتغير	الفئة	التكرار	%
الجنس	ذكر	18	25.7
	أنثى	52	74.3
السن	من 25 إلى أقل من 35 سنة	49	70
	من 35 إلى أقل من 45 سنة	18	25.71
	أكبر من 45 سنة	3	4.28
الوظيفة	أستاذ	63	90
	أستاذ ويشغل منصب إداري بيداغوجي	7	10
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	30	42.85
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	25	35.71

8.57	6	من 10 إلى أقل من 15 سنة
7.14	5	من 15 إلى أقل من 20 سنة
5.71	4	أكثر من 20 سنة

المصدر. : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول (1) أن نسبة الأساتذة الإناث قد بلغت (74.3%)، في حين أن نسبة الأساتذة ذكور قدرت بـ (25%)، كما أن الفئة العمرية التي طغت تمثلت في الفئة العمرية (من 25 إلى أقل من 35 سنة)، تليها الفئة العمرية (من 35 إلى أقل من 45 سنة)، أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة فقد كانت الفئة الأكثر تمثيلاً هي الفئة (أقل من 5 سنوات)، تليها الفئة (من 5 إلى 10 سنوات).

3.2. أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وقد اشتملت على ثلاثة أقسام، حيث تضمن القسم الأول البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، أما القسم الثاني فقد تضمن العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (إدارة المعرفة)، والمكون من 15 عبارة، موزعة على (5 أبعاد)، وتضمن القسم الأخير المقاييس الخاصة بالمتغير التابع (جودة خدمات التعليم العالي)، ويشمل أربعة محاور، وتم تصميم الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Five-point Likert)، مع إعطاء الأوزان التالية: (غير موافق بشدة=5، غير موافق=4، محايد=3، موافق=2، موافق بشدة=1)، ومن أجل تشخيص درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تم تحديد طول الفئات التالية: (1-1.79) مرتفعة جداً، (1.8-2.59) مرتفعة، (2.6-3.39) متوسطة، (3.4-4.19) منخفضة، (4.2-5) منخفضة جداً.

3.3. صدق وثبات الاستبانة: لقياس مدى الثبات في الاستبيان تم حساب معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (02). حيث بلغ معامل الثبات الكلي (0.80) مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وقد تحصلنا على معامل الثبات أكبر من (0.6) لعبارات القياس لكل بعد، أبعاد كل متغير، وللاستبيان ككل، ما يؤكد أن الدراسة تتمتع بثبات جيد، الأمر الذي يسمح باستغلال الإجابات من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليلها.

الجدول 02: نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبيان.

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل	15	0.878
المتغير التابع	5	0.793
	5	0.640
	5	0.732
	5	0.806
	20	0.857
	35	0.800

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v 24.

3.4. عرض وتحليل محاور الدراسة.

3.4.1. محور إدارة المعرفة :

الجدول 03: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه الآراء لإدارة المعرفة .

الأبعاد المفسرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الآراء
1-تشخيص المعرفة	2.59	0.60	موافق
2-إنشاء المعرفة	2.72	0.70	موافق إلى حد ما
3-تخزين المعرفة	2.59	0.53	موافق
4-توزيع المعرفة	2.78	0.54	موافق إلى حد ما
5-تطبيق المعرفة	2.99	0.74	موافق إلى حد ما
إدارة المعرفة	2.73	0.49	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss v24.

يتضح من الجدول (3) ان المتوسط الحسابي لإدارة المعرفة قد بلغ (2.73) وبانحراف معياري قدره (0.49)، وهذا يعني ان افراد عينة الدراسة يرون ان إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية تمارس بدرجة متوسطة، وفيما يخص ابعاد المعرفة فقد اتفقت عينة الدراسة على الموافقة على ان الكلية تعمل على تشخيص المعرفة وتخزينها، أما إنشاء وتوزيع وتطبيق المعرفة فاتجهت اغلب الآراء نحو الموافقة إلى حد ما، الأمر الذي أثر على مستوى تطبيق إدارة المعرفة بالكلية.

3.4.2. محور جودة خدمات التعليم العالي :

الجدول 04: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه الآراء جودة خدمات التعليم العالي.

الأبعاد المفسرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الآراء
1- جودة المرافق الأكاديمية والمادية	2.85	0.69	موافق إلى حد ما

2-هيئة التدريس، التوجيه والمرافقة	2.54	0.54	موافق
3-البيئة والهيئة الإدارية	3.01	0.69	موافق إلى حد ما
4-التعليم، البرامج والمناهج	3.05	0.54	موافق إلى حد ما
جودة خدمات التعليم العالي	2.88	0.51	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss v24.

يتضح من الجدول (4) ان المتوسط الحسابي لجودة خدمات التعليم العالي قد بلغ (2.88) وبانحراف معياري قدره (0.51)، وهذا يعني ان افراد عينة الدراسة يرون ان جودة الخدمات بالكلية ممتاز بكونها ذات جودة متوسطة، وفيما يخص أبعاد جودة الخدمات فقد أكد افراد عينة الدراسة على ان الكلية تتضمن هيئة تدريسية ذات كفاءة ومستوى عالي. اما بقية الابعاد فقد اتجهت الآراء نحو الموافقة الى حد ما، الأمر الذي يستدعي وضع اهداف واستراتيجيات، وكذا التنسيق بشكل أكبر مع ادارة الكلية والجهات المتخصصة بهدف تحسين جودة الخدمات وقيادة عمليات التطوير والتحسين المستمر.

3.5. إختبار الفرضيات وتفسير النتائج:

3.5.1. إختبار التوزيع الطبيعي: للتأكد من أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي تم استخدام كل من معامل الالتواء ومعامل التفلطح. وقد كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول(5).

الجدول 05: معامل الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة.

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
إدارة المعرفة ككل	-405	-0.169
جودة المرافق	-0.558	-0.333
جودة الهيئة التدريسية	-0.223	1.078
جودة الهيئة الإدارية	-0.36	-0.751
جودة المناهج	0.336	-0.65
جودة خدمات التعليم العالي ككل	-0.206	-0.586

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss v24.

يلاحظ من خلال الجدول أن قيم معامل الالتواء والتفلطح لجميع متغيرات الدراسة تقع في الفئة -2، 2، ومنه فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وعليه يمكن استخدام الأساليب الإحصائية المعلمية في اختبار الفرضيات.

3.5.2. اختبار الفرضيات: من أجل اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression). وتمثلت قاعدة القرار لقبول أو رفض فرضيات الدراسة في الآتي: إذا كان مستوى المعنوية $(Sig) \geq (0.05)$ ترفض الفرضية العدمية (H_0) وتقبل الفرضية البديلة (H_1).

أ- اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 02.

الجدول 06: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية.

sig	t	العوامل المعيارية	المعاملات غير المعيارية		المتغير
		بيتا B	أخطاء معيارية	A	
.000	4.915		.323	1.588	الثابت
.000	4.076	.443	.116	.474	إدارة المعرفة
معامل الارتباط: .0443. معامل التحديد: 0.196 الخطأ المعياري للتقدير: .465.					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss v24.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية قدر بـ 0.000، وهو أقل من 0.05، وبالتالي تقبل الفرضية الرئيسية (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية "جامعة قسنطينة 2")، ولقد قدر معامل الارتباط بـ (0.443)، مما يعني أن هناك علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي، كما قدرت قيمة معامل التحديد بـ (0.196)، ويدل ذلك على أن 20 % من التغيرات الحاصلة في جودة خدمات التعليم العالي ناتجة عن التغير في مستويات إدارة المعرفة.

ب- اختبار الفرضيات الفرعية:

*** اختبار الفرضية الفرعية 01:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة المرافق الأكاديمية والمادية بالكلية محل الدراسة .

الجدول 07 : نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية.

sig	t	العوامل المعيارية	العوامل غير المعيارية		النموذج
		بيتا	الأخطاء المعيارية	A	
0.25	2.291		.422	.968	الثابت
0.000	4.527	.481	.152	.688	إدارة المعرفة

معامل الارتباط: 0.481 معامل التحديد: 0.232 الخطأ المعياري للتقدير: 0.607
المتغير التابع 1 : جودة المرافق الأكاديمية والمادية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss v24.

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى المعنوية قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وعليه تقبل الفرضية الفرعية 01، ولقد قدر معامل الارتباط بـ (0.481)، مما يعني أن هناك علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين إدارة المعرفة وجودة المرافق المادية والأكاديمية. كما قدرت قيمة معامل التحديد بـ (0.232)، أي 23.2% من التغيرات في جودة المرافق الأكاديمية والمادية ناتجة عن التغير في مستويات إدارة المعرفة.

*اختبار الفرضية الفرعية 02: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة هيئة التدريس، التوجيه والمرافقة بالكلية محل الدراسة."

الجدول 08: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية.

النموذج	العوامل غير المعيارية		العوامل المعيارية	t	sig
	A	الأخطاء المعيارية	بيتا		
الثابت	1.832	0.365		2.291	0.25
إدارة المعرفة	0.260	0.132	0.233	4.527	0.000
معامل الارتباط: 0.233 معامل التحديد: 0.54 الخطأ المعياري للتقدير: 0.525 المتغير التابع 2: جودة الهيئة التدريسية والتوجيه.					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss v24.

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى المعنوية قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وعليه تقبل الفرضية الفرعية 02، ولقد قدر معامل الارتباط بـ (0.233)، مما يعني أن هناك علاقة ارتباط موجبة وضعيفة بين إدارة المعرفة وجودة الهيئة التدريسية والتوجيه والمرافقة. كما قدرت قيمة معامل التحديد بـ (0.54)، أي 54% من التغيرات في جودة الهيئة التدريسية، التوجيه والمرافقة ناتجة عن التغير في مستويات إدارة المعرفة.

*إختبار الفرضية 03: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة البيئة والهيئة الإدارية بالكلية محل الدراسة.

الجدول 09: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية.

Sig	t	العوامل المعيارية	العوامل غير المعيارية		النموذج
		بيتا	الأخطاء المعيارية	A	
0.37	2.125		0.408	0.866	الثابت
0.000	5.352	0.544	0.147	0.785	تطبيق المعرفة
معامل الارتباط: 0.544 معامل التحديد: 0.296 الخطأ المعياري للتقدير: 0.586					
المتغير التابع 3: جودة البيئة والهيئة الادارية					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss v24.

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى المعنوية قدر بـ 0.000، وهو أقل من 0.05 وعليه نقبل الفرضية الفرعية 03، ولقد قدر معامل الارتباط بـ (0.544)، مما يعني وجود علاقة متوسطة وإيجابية بين المتغيرين، كما قدرت قيمة معامل التحديد بـ (0.296)، مما يعني أن 29.6 % من التغيرات في جودة البيئة والهيئة الإدارية ناتجة عن التغير في مستويات إدارة المعرفة.

*إختبار الفرضية الفرعية 04: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة التعليم، البرامج والمناهج بالكلية محل الدراسة".

الجدول 10: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية.

Sig	T	العوامل المعيارية	العوامل غير المعيارية		النموذج
		بيتا	الأخطاء المعيارية	A	
000.0	6.538		0.534	2.424	الثابت
0.88	1.733	0.206	0.133	0.231	تطبيق المعرفة
معامل الارتباط: 0.206 معامل التحديد: 0.42 الخطأ المعياري للتقدير: 0.533					
المتغير التابع 4: جودة التعليم، البرامج والمناهج					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss v24.

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى المعنوية قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وعليه تقبل الفرضية الفرعية 04، ولقد قدر معامل الارتباط بـ (0.206)، مما يعني أن هناك علاقة ارتباط موجبة وضعيفة بين إدارة المعرفة وجودة البرامج والمناهج التعليمية، كما قدرت قيمة معامل التحديد بـ (0.42)، أي 42 % من التغيرات في جودة التعليم، البرامج والمناهج ناتجة عن التغير في مستويات إدارة المعرفة.

الخاتمة :

تعتبر إدارة المعرفة ركيزة أساسية لتحسين جودة خدمات التعليم العالي، وقد كان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أثر ومساهمة إدارة المعرفة بمختلف عملياتها على جودة خدمات

- التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة 2، حيث توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- _ أن إدارة المعرفة ومن خلال عملياتها تؤثر على الأبعاد التي تقوم عليها جودة خدمات التعليم العالي.
- _ مستوى تطبيق إدارة المعرفة بمختلف أبعادها (إنشاء المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) في الكلية محل الدراسة كان بدرجة متوسطة، ماعدا بعدي تشخيص المعرفة وتخزين المعرفة اللذين جاءا بدرجة مرتفعة.
- _ مستوى جودة خدمات التعليم العالي وأبعادها (جودة المرافق الأكاديمية، البيئة والهيئة الإدارية، التعليم، البرامج والمناهج) في الكلية محل الدراسة كان بدرجة متوسطة أما بعد جودة الهيئة التدريسية فقد جاء بدرجة مرتفعة.
- _ أن لإدارة المعرفة تأثير ذو دلالة إحصائية على جودة خدمات التعليم العالي بأبعادها المتمثلة في: (جودة المرافق الأكاديمية والمادية، جودة هيئة التدريس، التوجيه والمرافقة، جودة البيئة والهيئة الإدارية، جودة المناهج والبرامج التعليمية).
- _ أن لإدارة المعرفة علاقة تأثير متوسطة على (جودة المرافق الأكاديمية والمادية، جودة البيئة والهيئة الإدارية)، وعلاقة تأثير ضعيفة على (جودة الهيئة التدريسية، التوجيه والمرافقة، وجودة التعليم، البرامج والمناهج) بالكلية محل الدراسة.
- وعلى ضوء النتائج السابقة يمكن اقتراح مجموعة التوصيات التالية:
- _ ضرورة الرفع من مستوى اهتمام الكلية بعمليات (إنشاء المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة).
- _ الاهتمام بأبعاد جودة الخدمات المتمثلة في: (جودة المرافق الأكاديمية، البيئة والهيئة الإدارية، التعليم والبرامج والمناهج).
- _ الاهتمام بالهياكل البحثية وتوفير قواعد بيانات أكثر تطوراً.
- _ ضرورة التنسيق الجيد للإدارة مع كل من الهيئة التدريسية ومختلف الفاعلين.
- _ التركيز على جودة البحث العلمي ومواكبة التغيرات السريعة من خلال تشجيع الباحثين وتكوينهم في مناهج البحث العلمي الحديثة للحفاظ على الكفاءات.

_ ضرورة بحث الكلية عن شركاء اقتصاديين فاعلين، لتسهيل ولوج الطلبة إلى الشركات لاكتساب المعارف وتطبيق معارفهم النظرية فالواقع العملي، ما ينعكس ايجابيا على جميع الأطراف الفاعلة في الميدان.

المراجع :

- بن حمودة، ي (2015)، "خلق القيمة من خلال إدارة المعرفة داخل المؤسسة"، أطروحة دكتوراه علوم، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.
- بن ونيسة، ل.، بن عبو، ج (2015)، "واقع جودة التعليم العالي في الجزائر من منظور التصنيفات الدولية"، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، العدد 01، ص 107-117.
- حامدي، م (2016)، "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين تنافسية المؤسسة الاقتصادية"، أطروحة دكتوراه، الجزائر: كلية علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- حرنان، ن (2014): "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة.
- رقاد، ص (2014)، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، آفاقه ومعوقاته"، أطروحة دكتوراه، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1.
- سعيداني، ر (2017)، "متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، الجزائر، العدد 02، ص 151-165.
- صراع، ت (2017)، "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة أم البواقي"، مذكرة ماجستير، الجزائر: تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة الجزائر 3.
- عطلاوي، م (2014)، "جودة التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة الجزائر (2000-2014)"، مذكرة ماجستير، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.
- فلاق، م وآخرون (2019)، "إدارة المعرفة كمدخل لاستدامة الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، دراسة ميدانية لشركة موبيليس العاملة في الجزائر"، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 10، العدد 1، ص 358-378.
- لعراف، ف (2015)، "زيادة الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة"، أطروحة دكتوراه، الجزائر: كلية العلوم التجارية، جامعة المسيلة.
- محمود، ع ر (2012): "إدارة الجودة الشاملة"، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012.
- نجم، ع ن (2008): "إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات"، الطبعة الثانية، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.