



## دور ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بالجزائر والمساهمة في خلق

### تنمية مستدامة شاملة -دراسة ميدانية-

د. بوكثير جبار | جامعة ام البواقي - الجزائر | استاذ محاضراً.  
د. عسول محمد الأمين | المركز الجامعي بريكمة - الجزائر | استاذ محاضر ب.ب.

### المخلص:

تسعى اغلب الدول في عالمنا اليوم الى خلق تنمية مستدامة في كل المجالات، لكن تبقى كل دولة تعاني من تحديات تمنعها من تحقيق ذلك، والجزائر من بين هذه الدول لها عدة تحديات تواجهها اليوم في تحقيق التنمية المستدامة من بينها العولمة، إقتصاد المعرفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فلسفة ادارة الجودة الشاملة، الترتيب العالمي للجامعات الجزائرية بين مثيلاتها العربية والدولية... الخ.

حيث قامت الدولة الجزائرية باستحداث خلايا لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي لتطوير هذا القطاع باعتباره احد اهم القطاعات في الدولة، اذ يعتبر المورد الاساسي للموارد البشرية والاطارات والكفاءات العالية التي تستطيع توظيفها في القطاعات الأخرى، ولتحقيق الجودة في التعليم العالي هناك عدة مداخل اساسية من بينها التكنولوجيا الحديثة في المعلومات والاتصالات، ادارة الجودة الشاملة، ادارة المعرفة التي اعتمدها في بحثنا هذا كمدخل اساسي يساهم في تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر، من خلال اسهاماتها في تحسين العمليات التعليمية والإدارية المختلفة في الجامعات، والرفع من جودة الخدمات التعليمية والعمل على التحسين المستمر لإطارات هذا القطاع، وقد كانت الدراسة على عينة من الاساتذة والإداريين في احدى الجامعات الجزائرية لابرار الدور الذي تلعبه ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي والمساهمة في خلق تنمية مستدامة شاملة.

في الاخير يمكن القول ان بحثنا هذا تمخضت عنه عدة استنتاجات من بينها ان السعي لتحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر هدف اساسي ورئيسي يؤدي الى تحقيق تنمية مستدامة شاملة، ويؤدي الى تطور ورفي وتنمية اقتصاديات الدولة الجزائرية.

### الكلمات المفتاحية:

ادارة المعرفة، جودة التعليم العالي في الجزائر، اكتساب وتوليد المعرفة، الجودة، التنمية المستدامة.

## مقدمة:

في ظل التطورات التي يشهدها العالم في يومنا هذا، و مواجهة الدول للعديد من التحديات والتغيرات السريعة كتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اقتصاد المعرفة، العولمة... الخ، بغية تحقيق ميزة تنافسية وتنمية مستدامة شاملة، اذ يعتبر قطاع التعليم العالي في الجزائر احدى الركائز الاساسية ومصدر للكوادر والاطارات والموارد البشرية التي تستقطبها باقي مؤسسات الدولة وتعتمد عليها في تطوير قطاعاتها، والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، ولهذا وجب على كل مؤسسات التعليم العالي في الجزائر بتبني مفهوم إدارة المعرفة كمنسفة أو كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي من خلال التحسين والتحسين المستمر في خدماتها.

## إشكالية البحث:

إن تبني ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر يلعب دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي، والتي بدورها تساهم في تنمية مستدامة وشاملة، ولعرفة ذلك نطرح التساؤل التالي:

كيف يمكن أن تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر، والتي تؤدي الى تحقيق تنمية مستدامة وشاملة !

ولتوضيح هذه الإشكالية يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية أهمها:

- 1- ما هي إدارة المعرفة، وما هي متطلبات تطبيقها في الجزائر؟
- 2- ما هي جودة التعليم العالي في الجزائر؟
- 3- هل تعتبر إدارة المعرفة كأسلوب لتحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر؟
- 4- كيف ساهمت ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي وتحقيق تنمية مستدامة شاملة؟

## أهمية البحث:

كما تكمن أهمية هذا البحث في أن الجودة وإدارة المعرفة أصبحت عوامل مؤثرة في تحقيق جودة التعليم العالي، وقد غدت وسيلة هامة في تحقيق ميزة تنافسية، والمساهمة في تحقيق تنمية مستدامة وشاملة، كذلك تبين أهمية تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، واهتمام الجامعات بالجودة من خلال استحداث خلايا ضمان الجودة في كل مؤسسات التعليم العالي، وباعتبار ان الإدارة الجيدة لهذه المؤسسات تؤدي لتحقيق التفوق والتقدم .

## أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تقديم اطار نظري للجودة في التعليم العالي من جهة، وإدارة المعرفة من جهة أخرى، كذلك تبين العلاقة بين ادارة المعرفة وجودة التعليم العالي بالجزائر، تقديم بعض



الاقتراحات التي تساهم بشكل او بأخر في تحسين الوضع الحالي لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

المبحث الأول: الإطار العام لإدارة المعرفة.

المبحث الثاني: جودة التعليم العالي في الجزائر.

المبحث الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي وخلق تنمية مستدامة وشاملة.

## المبحث الأول: الإطار العام لإدارة المعرفة

اكتسب مصطلح ادارة المعرفة اهتمام كبيرا ومتزايدا في السنوات الأخيرة، إلى درجة أن أصبحت المؤسسات تهتم بدور المعلومات في مستوى العمل ومستوى الاداء. حيث تعد إدارة المعرفة من الميادين الحديثة التي تساهم بشكل أو بأخر في زيادة فعالية المنظمات وتحقيق الجودة في خدماتها. وكسب ميزة تنافسية.

### أولاً: ماهية ادارة المعرفة:

#### ١- تعريف ادارة المعرفة

يعتبر مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة. وقد استطاع الباحث أن يرصد عدة تعريفات لمفهوم إدارة المعرفة. كان أهمها:

• تعرف إدارة المعرفة على انها ادارة المعلومات والبيانات. اضافة الى اكتشاف وإشراك مساهمات وممارسات وخبرات الأفراد في الأفراد ومحاولة تعظيمها لديهم. الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى زيادة الإنتاجية في المنظمة.

• كما تعرف أيضا على انها نظام يحوي المبادرات والمناهج والأدوات الموجهة لخلق تدفق أمثل للمعارف بغية تحقيق نجاح المؤسسة وشركائها.

• كما عرفها Duffy على انها العملية النظامية المتكاملة لتنسيق نشاطات المنظمة في ظل اكتساب المعرفة وخلقها و تخزينها والمشاركة فيها. وتطويرها وتكرارها من قبل الأفراد والجماعات التي تسعى لتحقيق الأهداف التنظيمية الرئيسية.

ويمكن تقديم تعريف جامع لإدارة المعرفة وذلك باعتبارها إدارة نظامية و صريحة وواضحة. تهدف لتحقيق السياسات والبرامج داخل المنظمة. والتي تتعلق بالمعرفة. وهي تلك العملية المنظمة للأبحاث والاختيار للمعلومات. وعرضها بطريقة تساهم في الإستخدام الأمثل لموجودات منظمات الأعمال.

## ٢-أهداف ادارة المعرفة

تكمّن أهداف إدارة المعرفة داخل المنظمة في:<sup>[٤]</sup>

- أسرار المعرفة من مصادرها و تخزينها وإعادة استعمالها،
- جذب رأس مال فكري أكبر لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة،
- خلق البيئية التنظيمية التي تشجع كل فرد في المؤسسة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين. تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها،
- إعادة استخدام المعرفة وتعظيمها،
- بناء إمكانات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال الذكاء البشري،
- التأكد من فاعلية المؤسسة ومن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام الاختراعات والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة بالابتكارات،
- تحول المؤسسات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة) وتعمل كشبكة للأنشطة، حيث تسهم في التحول نحو الشبكات الاقتصادية الواسعة والتجارة الإلكترونية،
- تعمل على جمع الأفكار الذكية من الميدان، وتسهم في نشر أفضل الممارسات في الداخل،
- تهدف إلى الإبداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف للاضطراب والتعقيد البيئي والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم،
- خلق القيمة للأعمال من خلال التخطيط لها والجودة العملية وإدارة وتطوير العاملين وإدارة الزبائن وتقييم الإنتاج.

## ثانيا: عمليات وأساسيات تطبيق إدارة المعرفة

١- أساسيات تطبيق إدارة المعرفة:

- هناك اساسيات في تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية والإنتاجية حسب نموذج Leonard-Batron<sup>[٥]</sup> من بينها:
- إعتبار أن المعرفة في المنظمة هي مقدره جوهرية،
  - يمكن للمعرفة ان تتواجد في شكل مادي مثل براءة الاختراع وهي معرفة يمكن أن نراها ونلمسها،
  - يمكن للمعرفة أن تكون مجسده في أيضا في الأنظمة الإدارية، حيث يمكن أن تكون مجسده في طرق التعلم لعمل الأشياء الأكثر فاعلية،
  - المعرفة قد تكون مجسده في المهارات الصريحة الكامنة للعاملين، أي القدرات الفردية التي تجلب إلى المنظمة أو تطور ضمنها من خلال التجربة أو الخبرة،
  - المعرفة قد توجد أيضا فيما يسميه leonard-patron القيم الصغيرة للعمل مع معايير السلوك في موقع العمل، أو ما يسمى بالثقافة التنظيمية.

## ٢- عمليات إدارة المعرفة:

يمكن تحديد أربع عمليات جوهرية لإدارة المعرفة وهي:<sup>[٦]</sup>

- إكتساب المعرفة: ويتم إكتساب المعرفة من مصادر متنوعة. قد تكون مصادر داخلية مثل مستودعات المعرفة، أو من خلال المشاركة الخبرات والممارسات، والإتصال بين جماعات العمل والزبائن، والتي تنتج ما يسمى بأبداع المعرفة التنظيمية، كما يوجد مصادر خارجية مثل الإستخبارات التسويقية وتحليلها، ومن خلال خبرات المختصين واستقطاب العاملين الجدد.
  - توليد المعرفة: ونقصد بها إبداع المعرفة من خلال مشاركة فرق العمل الداعمة لتوليد الرأس المال المعرفي والذي يختص في قضايا جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول لها بصورة إبتكارية ومستمره تساهم في تحقيق ميزة تنافسية.
  - تشارك المعرفة: ونقصد به عملية نشر المعرفة في كل زاوية من زوايا المنظمة مع تسهيل عملية توصيلها الى جميع أعضاء المنظمة، فمشاركة المعرفة كقيمة مباشرة تأخذ المعرفة لمنحها عبر محورين هما المسؤولية والفرصة.
  - تطبيق المعرفة: وهي اخر عملية من عمليات إدارة المعرفة وهي تفترض إستخدام المعرفة وتطبيقها، كما أنه لا يمكن اعتبار المنظمات التي تمتلك أفضل معرفة هي من تضمن اداء متميز، بل هي تلك المنظمات التي تستخدم وتطبق المعرفة على أحسن وجه.
- المبحث الثاني: إدارة المعرفة وجوده التعليم العالي في الجزائر.
- يمثل قطاع التعليم العالي أهم القطاعات الحيوية في الجزائر، والتي تعتبر مصدر للموارد البشرية والكفاءات والكوادر التي تساهم في تطوير وبناء اقتصاد الدولة الجزائرية، ولذلك قامت الجزائر وكغيرها من الدول الى تبني فلسفة ادارة الجودة في كل مؤسسات التعليم العالي، من أجل تطوير هذا القطاع الذي يعتبر الدعامه الأساسية لكل الدول، ومن أجل خلق تنمية مستدامة وشاملة.

## أولاً: ماهية جودة التعليم العالي في الجزائر

### ١- مفهوم جودة التعليم العالي

يمكن تعريف جودة التعليم العالي على انها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات، وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، وتهدف الى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية، الجسمية، النفسية والاجتماعية والثقافية، حيث يتحقق ذلك إلا بأتقان الاعمال وحسن إدارتها.<sup>[٧]</sup>

كما يمكن تعريفها على أنها كل ما يؤدي الى تطوير القدرات الفكرية والخيالية لدى الطلاب ومحاولة تحسين مستوى الفهم والإستيعاب لديهم.<sup>[٨]</sup>

من خلال ما سبق يمكن القول أن الجودة تكتسب أهمية كبيرة في مؤسسات التعليم العالي، من خلال محاولة تحقيق ابعاد الجودة الخمسة والتي تتمثل في: الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة والأمان.

## ٢- مزايا تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر

ان تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر يساهم بشكل كبير في وضوح البرامج والمناهج الاكاديمية وشفافيتها. مع توفير معلومات دقيقة لكل منتسبي الجامعة سواء كانوا طلبة او اساتذة او اداريين، ومن أهم مزايا جودة التعليم العالي ما يلي:

• إعادة النظر في البرامج الأكاديمية للجامعة، ومحاولة تحسينها في ضوء متطلبات العصر.  
• تسيير العمل الأكاديمي وفق منظومة فعالة تحقق الرضا لجميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي،

- توفير الية ومعايير المساءلة لجميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي،
- محاولة تحقيق الانضباط لدى كل منتسبي مؤسسات التعليم العالي،
- زيادة التعاون والتفاعل الاجتماعي بين أعضاء هيئة التدريس،
- محاولة توثيق العلاقة بين خريجي مؤسسات التعليم العالي وأساتذتهم،
- زيادة دافعية الطلاب نحو التعليم، وتنمية مهارات التعلم الذاتي لديهم.

## ٣- عناصر جودة التعليم العالي

يعد ضمان جودة التعليم العالي الركيزة الأساسية لإداره مؤسسات التعليم العالي الجزائرية بغية تحقيق ميزه تنافسية، واحتلال مراتب متقدمة في الترتيب العالي للجامعات، وتحقيق الجودة في خدماتها التعليمية والمكتبية والالكترونية... الخ. ومن أهم عناصر جودة التعليم العالي نذكر ما يلي:

- التزام الجامعة بشكل دائم بجوده الموارد البشرية،
- السياسات والممارسات من خلال تطوير خطوات الإرشاد التعليمي،
- التوثيق والذي يعتبر مهم في الخدمة التعليمية والتي تقدمها مؤسسات التعليم العالي للطلبة، والذي يعتبر جزء من برنامج ضبط الجودة التعليمية،
- تغيير ثقافة الطلبة من خلال معرفتهم لاتجاهات جودة التعليم العالي،
- دعم خدمات الطلبة والمجتمع حيث تعتبر الخدمة التعليمية أساس القيادة والمسؤولية، والتخطيط، والمهارات التدريبية،
- محاولة معالجة شكاوي جميع الطلبة، والتي تعتبر مصدر للتحسين التعليمي،
- اعتماد برامج لتقييم الجودة من خلال الامتحانات والفروض والواجبات داخل مؤسسات التعليم العالي، وتقييم خريجي مؤسسات التعليم العالي في مؤسسات عملهم.





## ثانياً: مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي

### ١- مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

لا يوجد تعريف موحد لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي لكن سنقدم هذا التعريف الذي يعتبر إدارة المعرفة على أنها ذلك الإطار أو الطريقة التي تمكن الأفراد العاملين في مؤسسات التعليم العالي من تطوير مجموعة من الممارسات قصد جمع ومشاركة كل المعلومات التي يعرفونها، مما يؤدي إلى سلوكيات وتصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسة.<sup>(١١)</sup>

### ٢- أهم فوائد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

- هناك عدة فوائد لتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي من أهمها:
- فوائد في مجال البحث العلمي: من بينها المنافسة والاستجابة للمنهج البحثية، كذلك تخفيض تكاليف مصاريف البحث، وتسهيل عمليات البحث المشتركة، تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات الصلة بالبحث العلمي،
  - فوائد في مجال تطوير المناهج: من خلال جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، تنمية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس، والتحسين المستمر من خلال تداريب تحسين المستوى بالخارج،
  - فوائد على مستوى الخدمات الجامعية: من خلال تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب، وخدمات الخريجين من خلال الاشراف على مشاريع ومذكرات التخرج،
  - فوائد في مجال الخدمات الإدارية: من خلال تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الادارية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي، ناهيك عن قدره المؤسسة التعليمية في الاتصال بجميع منتسبيها من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
  - فوائد على مستوى التخطيط الاستراتيجي: من خلال تحسين تبادل المعلومات داخليا وخارجيا، وضع خطط واستراتيجيات ملبية لاحتياجات سوق العمل، وتحسين القدره على صنع القرار.

### ٣- إدارة المعرفة كأسلوب لتحقيق جودة التعليم العالي

تعتبر إدارة المعرفة السمة الأساسية للتطور الاداري في الوقت الحالي كونها المحفز الرئيسي للأفراد في مؤسسات التعليم العالي من خلال طرح معارفهم ومعالجة مشاكل المؤسسة وتعزيز مكانتها وتشخيص وتوليد المعرفة، ومن ثم جمعها وتخزينها وتطبيقها ومشاركتها، ولا بد من توفير جملة من العناصر لتحقيق جودة التعليم العالي باستخدام اسلوب ادارة المعرفة، ولذلك مزايا عديدة على مؤسسات التعليم العالي اهمها:<sup>(١٢)</sup>

- أخطاء أقل في إجراءات العمل،
- تقليل تكاليف الدراسات والتطوير،

- اتخاذ قرارات أكثر فاعلية،
- اعتبارها قاعده بيانات تشمل معلومات دقيقة ومتكاملة لواقعها والخدمات التي تقدمها،
- توثيق البرامج والاجراءات وتطبيقات الانظمة واللوائح والتوجيهات. بهدف تحقيق قفزة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بها الى الافضل،
- الاستفادة من سنوات الخبرة لكل الموظفين،
- حل كل مشاكل مؤسسات التعليم العالي في وقت قصير.

## المبحث الثالث واقع إدارة المعرفة وتحقيق جودة التعليم العالي والمساهمة في خلق تنمية مستدامة في الجزائر

قامت وزارة التعليم العالي الجزائرية بأستحداث خلية ضمان الجودة على مستوى كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، والتي تتجاوز ١٠ مؤسسة موزعة بين الجامعات، المراكز الجامعية، الملحقات الجامعية، المدارس العليا، المدارس التحضيرية والمدارس الوطنية، حيث بفضل هذه الخلية التي تسعى الى ايجاد اليات تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي بالجزائر، وتقديم خدمات تعليمية ذات جودة تواكب تطورات العصر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث قامت كل مؤسسة بوضع سياسة تساهم في تقليص الوقت والتكلفة للحصول على المعلومة من خلال الاتصال الالكتروني بين كل منتسبي الجامعة أساتذته، اداريين، طلبة، رقمنة المكتبات وفهارسها، وضع تكوين عن بعد في اربعة جامعات وهي ١ جامعة الجزائر، ٢ جامعة البليدة، ٣ جامعة قسنطينة، ٤ جامعة وهران، وهذا خلال الموسم الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧ حيث سيتم تعميمها على باقي المؤسسات في المستقبل.

### أولاً: واقع تطبيق الجودة في الجامعات الجزائرية

حيث أدى اهتمام وزارة التعليم العالي بالجزائر بالجودة، لأنه يعتبر أحد الركائز الاساسية في تنمية المجتمعات والدول، اجتماعيا ثقافيا واقتصاديا، بالإضافة الى تلك الظروف والتحديات التي لا بد من مواجهتها، إضافة الى تبني توجهات جديدة واستراتيجيات تساهم في تحقيق الجودة في خدمات مؤسسات التعليم العالي، نذكر منها إدارة الجودة الشاملة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إدارة المعرفة، العولمة، الخ، وسنتناول في هذا العنصر خلية ضمان الجودة، أهدافها وأهم المهام التي تقوم بها هذه الخلية.

#### ١. خلية ضمان الجودة في التعليم العالي

تعتبر خلية ضمان الجودة الطريقة أو الالية التي تقوم بها بالتقييم والمراجعة الداخلية من أجل ضمان الجودة في الانشطة والخدمات التي تقوم بها كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، من



خلال معرفة الفرص والتحديات. نقاط القوة ونقاط الضعف بهدف تحسين الأداء ومحاولة إيجاد حلول للقضاء على نقاط الضعف.

كما يمكن القول ان ضمان الجودة في التعليم العالي يعبر عن تلك الإستراتيجيات، التوجهات، الاجراءات والنشاطات الضرورية لضمان المحافظة على الجودة وتحسينها.<sup>(١١٣)</sup>

كما يمكن تعريف ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على أنه مفهوم متعدد الأبعاد، يشمل مختلف أنشطة المؤسسة الجامعية من تعليم، تكوين وبحث، بالإضافة الى مختلف جوانب التسيير المالي، البيداغوجي، تسيير الموارد البشرية... الخ، فهو يعبر عن تلك الاجراءات والنشاطات التي تعتمد الية التقويم المستمر للمؤسسات والبرامج الجامعية من خلال الرقابة، التقييم، التحسين، التحسين المستمر، ضمان الجودة، المحافظة عليها.

## ٢. أهداف خلية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

تكمن أهداف خلية ضمان الجودة في الجزائر في :

- إرساء مبادئ وتعاليم الجودة في جميع مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وفي جميع الكليات والمعاهد،
- القيام بالتقييم الداخلي وضمان الجودة الذاتي على مستوى كل كلية من كليات الجامعة،
- العمل على تشخيص واقع التعليم العالي في كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي،
- الاشراف على تطبيق سياسات الدولة في مجال جودة التعليم العالي،
- التحسين والتحسين المستمر للبيئة الجامعية من خلال وضع نظام مبني على أسس بناءة لضمان الجودة،

## ٣. مهام خلية ضمان الجودة

تعمل خلايا ضمان الجودة على مستوى كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق مجموعة من المهام أهمها:

- وظيفة التقييم الداخلي لمجالات عمل المؤسسة من خلال التكوين، التعليم والبحث،
- محاولة تحقيق الحوكمة والرشادة في كل ما تقوم بها،
- وظيفة الاعلام حول مهامها والأهداف المراد تحقيقها من خلال اعداد تقارير دورية عن كل عملها،
- التكوين المستمر لأعضائها في مجال ضمان الجودة،
- التربصات القصيرة المدى وتدريب تحسين المستوى بالخارج التي يقوم بها الاساتذة والإداريين، والتي من شأنها ان تساهم في تنمية القدرات والمهارات لدى الاستاذ والإداري،
- التنسيق بين مختلف خلايا ضمان الجودة بين كل معاهد وكليات المؤسسة الواحدة،

- نشر ثقافة الجودة داخل كل مؤسسات التعليم العالي،
- محاولة تشجيع العمل بين الخلية وبعض الجهات التي لها علاقة بذلك،
- تقديم مقترحات لتحقيق الاداء المتميز.

## ثانيا: تحقيق التنمية المستدامة من خلال الجودة في التعليم العالي

### (١) تعريف التنمية المستدامة

هناك عدة تعاريف للتنمية المستدامة من بينها:

تعرف التنمية المستدامة على أنها تشير إلى الحد الأقصى من منافع التنمية الاقتصادية بشرط المحافظة على جودة خدمات الموارد الطبيعية، وهي أيضا تعرف على أنها التقدم والتطور العلمي والاجتماعي والصناعي وفي جميع نواحي الحياة المختلفة مع الحفاظ على الاستمرارية ودون تعريض البيئة ومظاهرها الحية في هذه المعمورة لمخاطر التلوث والدمار والهلاك.<sup>[١٤]</sup> التنمية المستدامة هي تلك التنمية التي تحقق التوازن بين الأنظمة البيئية والاقتصادية والاجتماعية وتسهم في تحقيق الحد الأعلى من النمو في كل من هذه الأنظمة، دون أن يؤثر التطور في أي نظام على الأنظمة الأخرى تأثيرا سلبيا.

### (٢) العوامل التي تؤدي الى التنمية المستدامة

- القدرة على تحسين جودة أساسيات العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية،
- تنوع أساليب البرامج التعليمية والمفاضلة بينها على أساس حجم التنمية التي تحققها،
- زيادة مستوى الوعي والفهم لفلسفة التنمية المستدامة بصورتها العامة،
- معرفة المبادئ الأساسية للتنمية المستدامة وهي: الإنصاف، التمكين، التضامن، واخيرا حسن الادارة والمساءلة،
- زيادة مستوى التدريب على آليات تحقيق التنمية المستدامة.

### (٣) أهداف وأهمية التنمية المستدامة:

يمكن تلخيص أهمية التنمية المستدامة فيما يلي:

- إيجاد التوازن بين الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للدولة،
- تحقيق التعليم العالي الشامل، والعدل ذو الجودة والنوعية العالية لجميع فئات المجتمع لبناء رأس المال البشري اللازم لتحقيق التنمية المستدامة،
- إن التعليم من أجل التنمية المستدامة يساعد المجتمعات على التصدي للعديد من الأولويات والمشكلات،
- تعزيز مبادئ المشاركة المجتمعية الإلكترونية



- تحقيق الاستدامة الاقتصادية من خلال تشجيع البحث العلمي وتعزيز الإنتاج الفكري والعلمي وبناء رأس المال البشري اللازم لتحقيق التنمية المستدامة
- تسمح التنمية المستدامة بالعيش الكريم للجيل الحالي وللأجيال القادمة فهي تعتمد على المنهج الشامل وطويل المدى في تطوير وتحقيق مجتمعات سليمة تتعامل مع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والبيئية دون استنزاف للموارد الطبيعية والأساسية،
- تحقيق بنية تحتية متمكنة في قطاع التعليم العالي للمساعدة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة،
- حماية وتعزيز ما تمتلكه مؤسسات التعليم العالي من مصادر عبر التغيير الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،
- يساهم في ايجاد مجتمعات سوية قادرة على التكيف والاستدامة،
- يستند التعليم من أجل التنمية المستدامة إلى قيم العدالة والإنصاف والتسامح والاكتفاء والمسؤولية مما يعزز المساواة بين الجنسين،
- قيام مؤسسات التعليم العالي الجزائرية بتلبية احتياجات سوق العمل من الكوادر والاطارات التي تساهم في تنمية باقي القطاعات، وإذا كنا ن فكر بذلك بطريقة مستديمة لا بد من تحديد مستويات من النمو السكاني هذا المنهج يكمل المحافظة على نمو اقتصادي ويحقق للدول النامية نمو وتطور يتماشى مع ذلك النمو الحاصل في الدول المتقدمة،

### ثالثا: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية

#### ١- عينة الدراسة

تمت هذه الدراسة على مجموعة من الاداريين والأساتذة و المنتسبين الى ثلاثة مؤسسات للتعليم العالي وهي جامعة خنشلة، جامعة أم البواقي وجامعة باتنة. ونظرا لكون عينة الدراسة كبيرة و لضيق الوقت، تم توزيع ٣٠٠ استماره موزعة بالتساوي على كل مؤسسة، واسترجاع ١٩٦ استماره .

#### ٢- أدوات الدراسة

تم الاعتماد في دراستنا هذه على الاستبيان، لأنه احد وسائل البحث العلمي المستعملة وهذا للتعصي العلمي والكشف عن جوانب الموضوع والاستبيان عبارة عن مجموعة من الأسئلة الموجهة في طرح مباشر للأفراد بصيغ واضحة محددة مسبقا تسمح بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية. وهي الأداة الأساسية في جمع البيانات الميدانية. حيث تم استرجاع ١٩٦ استبيان من بين ما تم توزيعه على اساتذة وموظفي الجامعات، حيث يتكون كل استبيان على جزئين يتضمن الجزء الأول على بيانات شخصية والجزء الثاني لمعرفة واقع ودور ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي

## رابعاً: الاختبارات المستخدمة في الدراسة

١- صدق المحتوى والصدق الظاهري:

قمنا بالتأكد من صدق المحتوى للاستبيان المقدم الى اساتذته وموظفي الجامعات الثلاثة، من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، كذلك قمنا باختبار صدق المحتوى "الاتساق الداخلي" من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والعنصر الذي تنتمي اليه من عناصر إدارة المعرفة، والدرجة الكلية للمجال، وذلك عند حساب معاملات الارتباط المبنية عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، حيث بالاعتماد على SPSS 23 .

٢- صدق الثبات:

حيث يقصد بثبات الاستبانة الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم اعادة توزيعها على افراد العينة عدة مرات، وتم حساب اختبار الفا كرونباخ لعناصر ادارة المعرفة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم ٠١: اختبار الفا كرونباخ لابعاد الجودة

الفا كرونباخ	عدد الفقرات	عناصر إدارة المعرفة والجودة في التعليم العالي
٠.٧٦٣	٠٤	اكتساب وتوليد المعرفة
٠.٨٧٧	٠٤	تشارك وتطبيق المعرفة
٠.٩٠١	٠٤	البنية التحتية لإدارة المعرفة
٠.٨٥٢	٠٤	جودة التعليم العالي
٠.٨٦٩	١٦	اجمالي العبارات

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS 23

من خلال النتائج المبينة في الجدول نلاحظ ان معامل الفا كرونباخ لكل عبارات الاستبيان مساوية الى ٠.٨٦٩ أي بنسبة ٨٦,٩ بالمئة وهذا ما يدل على صدق وثبات الدراسة.

خامساً: دراسة وتحليل خصائص العينة

سنقوم بتلخيص خصائص العينة في الجدول التالي:

الجدول رقم ٠٢: خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	151	77.04%
	انثى	45	22.96%
	المجموع	196	100%
الفئة العمرية	اقل من ٣٠ سنة	35	17.85%
	من ٣٠ سنة الى ٤٥ سنة	76	38.77%
	من ٤٦ سنة الى ٦٠ سنة	66	33.67%



09.69%	19	اكبر من ٦٠ سنة	
%100	196	المجموع	
06.63%	13	اقل من ثانوي	
23.46%	46	جامعي	المستوى التعليمي
69.89%	137	دراسات عليا	
%100	196	المجموع	
35.71%	70	موظف	الوظيفة
64.28%	126	أستاذ	
%100	١٩٦	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS 23

### خامسا: دراسة وتحليل خصائص العينة

سنقوم في هذا العنصر بتوضيح المقاييس الوصفية لاستجابات عينة الدراسة تجاه عناصر ادارة المعرفة من جهة، وجوده التعليم العالي في الجزائر من جهة أخرى، ومحاولة تبين العلاقة بين هذين العنصرين، والتي تنقسم بدورها الى :

- اكتساب وتوليد المعرفة،

- تشارك وتطبيق المعرفة،

- البنية التحتية لادارة المعرفة،

- وجوده التعليم العالي.

١- عنصر إكتساب وتوليد المعرفة:

الجدول رقم ٠٣: المقاييس الوصفية لاستجابات عينة البحث تجاه عنصر اكتساب وتوليد

المعرفة

تقييم العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرارات المقاييس	النسب	المتوية
توفر ادارة الجامعة قاعدته معلومات	٠,٩٨	٣,٨٨	٢١	٢٧	١٧	٧٦	٥٥	التكرارات		
لاكتساب			١٠,٧١	١٣,٧٧	٠٨,٦٧	٣٨,٧٧	٢٨,٠٦	النسبة		

## دور ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بالجزائر والمساهمة في خلق تنمية مستدامة شاملة

الخبرات والمعارف	المتوية								
تقوم ادارة الجامعة لديكم بتحديد نوعية	التكرارات	٢٩	٥٤	٣٢	٤٦	٣٥	٢,٧٩	١,١١	متوسط
المعارف ومحاوله تحقيق الاهداف اللازمة لذلك	النسبة المتوية	١٤,٧٩	٢٧,٥٥	١٦,٣٢	٢٣,٤٦	١٧,٨٥			
تقوم ادارة الجامعة بدورات تدريبية للاساتذة والاداريين قصد توليد	التكرارات	١٠٤	٨٧	٠٨	٠٥	٠٤	٣,٨٤	١,٢٩	جيد
معارف جديدة	النسبة المتوية	٥٣,٠٦	٤٤,٣٨	٠٤,٠٨	٠٢,٥٥	٠٢,٠٤			
يهتم مسؤولي الجامعة بتنمية فرص البحث المشترك	التكرارات	٥٧	٤٦	٣٥	٣٢	٢٦	٢,٨٦	١,٣٠	متوسط
	النسبة المتوية	٢٩,٠٨	٢٣,٤٦	١٧,٨٥	١٦,٣٢	١٣,٢٦			
اجمالي عبارات عنصر اكتساب وتوليد المعرفة							٣,٦٧	١,٠٩	جيد

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح لنا أن أغلبية أساتذة وموظفي الجامعات الثلاثة وان العبارات الخاصة بعنصر اكتساب وتوليد المعرفة كانت ضمن التقييم جيد. حيث اجمالي المتوسط الحسابي هو ٣,٦٧ وانحراف معياري مقداره ١,٠٩. و يقولون أن الجامعة الجزائرية تهتم بأدارة المعرفة من خلال التربصات التي يقومون بها خارج الوطن في اطار تداريب تحسين المستوى من اجل تحسين المستوى وتنمية المهارات واكتساب معارف جديدة. وان مسؤولي الجامعات يهتمون



بشكل لا باس به بتنمية فرص البحث المشترك لدى الاساتذة والإداريين. ومحاولة توفير مختلف مصادر اكتساب المعارف وتوليدها.

٢- عنصر تشارك وتطبيق المعرفة:

الجدول رقم ٤٠٤: المقاييس الوصفية لاستجابات عينة البحث تجاه عنصر تشارك وتطبيق المعرفة

العبارة	التكرارات	النسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقييم العبارة
		مقبول بشدة	مقبول	محايد	غير مقبول	غير مقبول بشدة			
توفر ادارة الجامعة قاعدة بيانات حديثة تساعد على تشارك المعارف	التكرارات	٨٢	٦٧	١١	٢١	١٥	٣,٥٨	٠,٩٨	جيد
	النسبة المئوية	٤١,٣٨	٣,١٨	٠٥,٦١	١٠,٧١	٠٧,٦٥			
تهتم ادارة الجامعة على تشجيع ثقافة مشاركة المعارف مع الاخرين	التكرارات	٥٣	٤٨	١٩	٣٣	٤٣	٣,٦٩	١,١١	جيد
	النسبة المئوية	٢٧,٠٤	٢٤,٤٨	٠٩,٦٩	١٦,٨٣	٢٢,٢٧			
تقوم ادارة الجامعة بتوفير برامج تدريبية لكوادرها من اساتذة واداريين وفي جميع المجالات	التكرارات	٨٦	٦٤	١٢	١٦	١٥	٢,٦٤	١,٢٩	متوسط
	النسب المئوية	٤٣,٨٧	٣٢,٦٥	٠٦,١٢	٠٨,١٦	٠٧,٦٥			
يساهم تطبيق ادارة المعرفة على حل بعض المشاكل القائمة في الجامعة	التكرارات	٦٠	٦٦	٣٦	١٤	٢٠	٢,٨٩	١,٣٠	متوسط
	النسبة المئوية	٣٠,٦١	٣٣,٦٧	١٨,٣٦	٠٧,١٤	١٧,٣٤			
اجمالي عبارات عنصر تشارك وتطبيق							٣,٢٨	١,٣٢	متوسط

المعرفة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح لنا أن أغلبية أساتذته وموظفي الجامعات الثلاثة يقولون ان العبارات الخاصة بعنصر تشارك وتطبيق المعرفة كانت ضمن التقييم متوسط. حيث اجمالي المتوسط الحسابي هو ٢,٢٨ وانحراف معياري مقداره ١,٣٢ . ويقولون أن الجامعة الجزائرية تهتم بادارة المعرفة من خلال تشجيع ثقافة تشارك المعرفة بين جميع منتسبيها. وان تطبيق ادارة المعرفة يساهم في حل بعض مشاكل الجامعة وهو مجسد في أرض الواقع. لكن تبقى هناك بعض النقائص كعدم توفير الحوافز الكافية. وارساء مبدأ الثقة بين الاساتذته والاداريين لمشاركة معارفهم.

٣- عنصر البنية التحتية لادارة المعرفة:

الجدول رقم ٥٥: المقاييس الوصفية لاستجابات عينة البحث تجاه عنصر البنية التحتية لادارة

المعرفة

تقييم العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية					التكرارات	العبارات
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
جيد	١,١٠	٤,٣١	١٣	٠٧	١٢	٧٤	٩٠	التكرارات	تساهم الانترنت بالجامعة على تمكين الاساتذته والموظفين وحتى الطلبة على معرفة كل جديد بالجامعة مع توفير فرص التعليم المستمر
جدا			٠٦,٦٣	٠٣,٥٧	٠٦,١٢	٣٧,٧٥	٤٥,٩١	النسبة المئوية	
جيد	١,٠١	٣,٥٥	٢٠	٢٧	٢٩	٦٢	٥٨	التكرارات	تواكب ادارة الجامعة التطورات الحاصلة
			١٠,٢٠	١٣,٧٧	١٤,٧٩	٣١,٦٣	٢٩,٥٩	النسبة المئوية	والتغييرات في مناهج

									التدريس
متوسط	٠,٩٩	٢,٩٩	٢٢	١٧	٢٣	٦٣	٧١	التكرارات	تقوم ادارة الجامعة بالاعتماد على مدخل ادارة المعرفة كاسلوب لتوفير خدمات سريعة للطلبة و ذات جودة عالية
			١١,٢٢	٠٨,٦٧	١١,٧٣	٣٢,١٤	٣٦,٢٢	النسب المئوية	
جيد	١,٢٢	٣,٧٧	١٣	١٩	١٩	٧١	٧٤	التكرارات	تمتلك الجامعة عدد كافي من المكتبات من اجل توفير احتياجات الباحثين من الكتب والمراجع ..الخ. وهل المكتبات رقمية.
			٠٩,٦٣	٠٩,٦٩	٠٩,٦٩	٣٦,٢٢	٣٧,٧٥	النسبة المئوية	
جيد	١,١٧	٣,٨٩							اجمالي عبارات عنصر البنية التحتية لإدارة المعرفة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح لنا أن أغلبية أساتذته وموظفي الجامعات الثلاثة يقولون ان العبارات الخاصة بعنصر البنية التحتية لإدارة المعرفة كانت ضمن التقييم جيد. حيث اجمالي المتوسط الحسابي هو ٣,٨٩ وانحراف معياري مقداره ١,١٧. ويقولون أن الجامعة الجزائرية تهتم بأدارة المعرفة من خلال توفير البنية التحتية بما يكفي للمحافظة على معارف الجامعة

وتوظيفها بما يتماشى وأهدافها. كل هذا من نتائج المتحصل عليها بعد تحليل اراء المستجوبين. لكن هذا لا يعني ان الجامعة لا تقوم بالتحسين المستمر لهذا المدخل ومحاولة تطويره بالشكل الذي يجب ان يكون عليه.

٤- عنصر جودة التعليم العالي:

الجدول رقم ٦١: المقاييس الوصفية لاستجابات عينة البحث تجاه عنصر جودة التعليم العالي

تقييم العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					العبارة
			مقاييس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	
جيد	١,١٧	٤,٦٦	٦٢	٧٤	١٣	٢٢	٢٥	تمتلك الجامعة الكوادر المؤهلة والانظمة المتكاملة لتحقيق الجودة . وتمتلك ايضا المعدات والتجهيزات اللازمة لذلك
جدا			٣١,٦٣	٣٧,٧٥	٠٩,٦٣	١١,٢٢	١٢,٧٥	
جيد	٩,٨٩	٤,٠١	٧٤	٦٧	١٩	١٦	٢٠	تقوم الجامعة بنشر ثقافة الجودة الشاملة في كل معاهد وكليات الجامعة من خلال استحداث خلايا ضمان الجودة على مستوى هذه الاخيره
			٣٧,٧٥	٣٤,١٨	٠٩,٦٩	٠٨,١٦	١٠,٢٠	
جيد	١,١٣	٤,٢٢	٨٢	٥٥	١٧	٢٣	١٩	تواكب ادارة الجامعة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكوين الاساتذة
			٣٦,٢٢	٣٢,١٤	٠٨,٦٧	١١,٢٣	٠٩,٦٩	

								والإداريين على استعمال هذه التكنولوجيات الحديثة
جيد	١,٠٣	٣,٧٣	٢٠	٢٢	١٩	٦٧	٦٨	التكرارات
			١٠,٢٠	١١,٢٢	٠٩,٦٩	٣٤,١٨	٣٤,٦٩	النسبة المئوية
جيد	١,٠٩	٤,١١	اجمالي عبارات عنصر جودة التعليم العالي					

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح لنا أن أغلبية أساتذة وموظفي الجامعات الثلاثة يقولون ان العبارات الخاصة بعنصر الجودة في التعليم العالي وكانت ضمن التقييم جيد. حيث اجمالي المتوسط الحسابي هو ٤,١١ وانحراف معياري مقداره ١,٠٩. ويقولون أن الجامعة الجزائرية تهتم جودة التعليم العالي من خلال نتائج المتحصل عليها بعد تحليل اراء المستجوبين. لكن هذا لا يعني ان الجامعة قامت باستحداث خلايا لضمان الجودة في التعليم العالي مع محاولة تطوير هذا القطاع بالشكل الذي يجب ان يكون عليه.

٥- تحليل علاقة الارتباط

تم اختبار معامل الارتباط لبيرسون لتوضيح العلاقة بين متغير ادارة المعرفة ومتغير جودة التعليم العالي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم ٧: مصفوفة الارتباط

العنصر ١ جودة التعليم العالي	العنصر ٢ البنية التحتية لادارة المعرفة	العنصر ٣ تشارك وتطبيق المعرفة	العنصر ٤ اكتساب وتوليد المعرفة		العنصر ٥
	.366*	.786**	1	Corrélation de	
	.254**				

				Pearson	اكتساب وتوليد المعرفة
0.005	.0223	.000		SIG bilateral	
196	196	196	196	N	
.132*	.093	1	.788**	Corrélation de Pearson	العنصر ٢ تشارك وتطبيق المعرفة
.176	.342		.000	SIG bilateral	
196	196	196	196	N	
.511**	1	.951	.233**	Corrélation de Pearson	العنصر ٣ البنية التحتية لإدارة المعرفة
.000		.355	.021	SIG bilateral	
196	196	196	196	N	
1	.511**	.135	.288**	Corrélation de Pearson	جودة التعليم العالي
	.000	.188	.005	SIG bilateral	
196	196	196	196	N	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS 23

من خلال الجدول يتضح لنا أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر إدارة المعرفة كمتغير مستقل من جهة، تحقيق جودة التعليم العالي كمتغير تابع من جهة أخرى، وذلك عند درجة معنوية ٥ بالمائة.

## الخاتمة:

على ضوء الدراسة التي تناولت دور الذي تلعبه إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي ومساهمة هذه الأخيرة في تحقيق تنمية مستدامة وشاملة، وما تضمنتها من استعراض وتحليل لدوره إدارة المعرفة ممثلة في العناصر الثلاثة: اكتساب وتوليد إدارة المعرفة، مشاركة وتطبيق إدارة المعرفة، والبنية التحتية لإدارة المعرفة، من جهة وجودة التعليم العالي من جهة أخرى، يمكن الخروج ببعض النتائج الهامة وكذلك أهم التوصيات المقترحة، وهي كالآتي:

## أولاً: نتائج الدراسة:

- تعتبر إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة، التي تؤدي إلى تحقيق العديد من المزايا والفوائد مثل توفير المعرفة والمعلومات في أقل وقت وأقل جهد،





- لا بد من توفر الوسائل والتجهيزات اللازمة لتطبيق إدارة المعرفة. ومن أهمها البنية التحتية... الخ،
- تحقيق الجودة يتوقف على مجموعة من المتطلبات التي يمكن القول انها اساسية وضرورية للوصول الى المستوى المطلوب.
- تحسين جودة الخدمة التعليمية يتوقف على مجموعة من العناصر اهمها التزام الجامعة بموضوع الجودة، دعم الخدمات، التحسين والتحسين المستمر للخدمات، واستخدام احدث التكنولوجيات.
- الجامعات محل الدراسة تقوم باستخدام ادارة المعرفة، كونها مؤسسات قائمة على المعارف، لكن هناك بعض النقائص والتحديات التي تواجهها في تطبيقها على أرض الواقع،
- هناك جملة من التحديات على مستوى تشارك وتطبيق إدارة المعرفة، والتي تفرض على مسئولي الجامعات محل الدراسة ان يأخذوها بعين الاعتبار،
- يساهم التعليم العالي بشكل فعال في تحقيق التنمية المستدامة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية من خلال اخراج موارد بشرية ذات جودة عالية،
- هناك علاقة بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي في الجزائر.

## ثانيا: التوصيات:

- إعطاء الأولوية لقطاع التعليم العالي واعتماد المداخل التي تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي كأدارة الجودة الشاملة، إدارة المعرفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات... الخ، ومن هذا المنطلق ندرج التوصيات التالية:
- ترجمة اهداف تحسين الجودة والتنمية المستدامة في رسالة الجامعة وفي شكل شعارات وعبارات وممارسات واضحة ومحددة،
  - اعتماد نظام رقابي من خارج الجامعة لتقويم الأداء الجامعي وتحقيقه، وللتأكد من تطبيق الجودة في كافة الإجراءات والعمليات الإدارية والتعليمية والبحثية في الجامعة وكلياتها ومراكزها المختلفة بغية تحقيق التنمية المستدامة بصورة مستمرة،
  - العمل على إنشاء قاعدة بيانات دقيقة وحديثة وشاملة بالتعليم الجامعي تتضمن معلومات عن جميع جوانب العمل بالكليات والمعاهد والمكتبات، ناهيك عن معلومات عن احتياجات قطاعات العمل المختلفة بالمجتمع،
  - لا بد من تطبيق إدارة المعرفة في كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في وقتنا هذا، والعمل على نشر ثقافة إدارة المعرفة في جميع هياكل الجامعة،
  - الاستفادة من تجارب الجامعات الاخرى والتي نجحت في تطبيق الجودة في مختلف كليات ومعاهد واقسام الجامعة،
  - استخدام إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي يؤدي الى عمل الأعمال الصحيحة

بالطريقة الصحيحة وبأقل التكاليف،

## قائمة المراجع والمصادر:

- 1- مطيران عبد الله المطيران، إدارة نظم المعرفة (الرأس المال الفكري)، جامعة الزيتونة، الأردن، ص ٧.
- 2- محمد مرعي المرعي، إدارة المعرفة والكفاءات المؤسسية ودورها في تعزيز جودة العمل والرأس المال الفكري لتكريس التنمية المستدامة، المؤتمر العلمي الثاني للجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المملكة الأردنية الهاشمية، ٢٦-٢٧ أفريل ٢٠٠٦، ص ٣.
- 3- ربا جزا جميل المحاميد، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، مذكرة ماجستير تخصص إدارة اعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، ص ٢٢.
- 4- سعد مرزوق العتيبي، مركز المدينة المنورة للعلوم والهندسة، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، بوابة يوم جديد، تاريخ الزيارة ٢٠١٧/٠٢/١٢.
- 5- ماضي وديعة، دور إختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية حالة جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة ماجستير في علم المكتبات تخصص نظم المعلومات وإدارة المعرفة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص ٩٠.
- 6- عبد الستار العلي واخرون، المدخل الى إدارة المعرفة، دار المسير للناشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ٢٠٠٦، ص ٤٠-٤١.
- 7- ربا جزا جميل محاميد، مرجع سابق، ص ٣٩.
- 8- أحمد مصطفى، معايير تقويم جودة التعليم لدى المدرسين، دارالبيادق، الأردن، ١٩٩٧، ص ١٢.
- 9- محمد أمين النبوي، الإعتماد الأكاديمي وإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، ٢٠٠٧، ص ٤٥.
- 10- أسعد حمدي محمد ماهر، محمد ابراهيم محمد حسين، أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق: دراسة تحليلية من منظور ريادي، مداخلة ضمن فعاليات المؤتمر السعودي الدولي لجمعيات ومراكز ريادة الأعمال، سبتمبر ٢٠١٤، ص ٢٢٨-٢٢٩.
- 11- ايمان سعود ابو خضر، تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات، مداخلة للمؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، ١-٤ نوفمبر ٢٠٠٩، ص ٠٨.
- 12- أغادير بنت سالم العيدروس، إدارة المعرفة مدخل للجودة في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى، مقال منشور في مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، المملكة العربية السعودية، العدد ١٤٧، جانفي ٢٠١٢، ص ١٤.
- 13- القرار الوزاري رقم ١٦٧ المؤرخ في ٣١ ماي ٢٠١٠ والمتضمن تشكيل اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي بالجزائر (CIAQES).
- 14- أكرم محمد رضا الطويل، احمد عوني أحمد عمر أغا، ورقة بحثية بعنوان: متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وأثرها في تحقيق التنمية المستدامة-دراسة تحليلية لآراء القيادات الادارية في جامعة الموصل، مقدمة الى المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن جودة التعليم العالي نحو تحقيق تنمية مستدامة، أيام ١٢/١٢/١١ أكتوبر ٢٠١٠، جامعة عدن، مركز التطور الاكاديمي



- (١) مطيران عبد الله المطيران، إدارة نظم المعرفة، الرأس المال الفكري، جامعة الزيتونة، الأردن، ص٧.
- (٢) محمد مرعي المرعي، إدارة المعرفة والكفاءات المؤسسية ودورها في تعزيز جودة العمل والرأس المال الفكري لتكريس التنمية المستدامة، المؤتمر العلمي الثاني الجوده الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المملكة الأردنية الهاشمية، ٢٦-٢٧ أبريل ٢٠٠٦، ص٣.
- (٣) ربا جزا جميل المحاميد، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، ص٢٢.
- (٤) سعد مرزوق العتيبي، مركز المدينة المنورة للعلوم والهندسة، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، بوابة يوم جديد، تاريخ الزيارة ٢٠١٧/٠٢/١٢.
- (٥) ماضي وديعة، دور إختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية، حالة جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة ماجستير في علم المكتبات تخصص نظم المعلومات وإدارة المعرفة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص٩٠.
- (٦) عبد الستار العلي وآخرون، المدخل الى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ٢٠٠٦، ط١، ص ص٤٠-٤١.
- (٧) ربا جزا جميل محاميد، مرجع سابق، ص ٣٩.
- (٨) أحمد مصطفى، معايير تقييم جودة التعليم لدى المدرسين، دارالبيادق، الأردن، ١٩٩٧، ص١٢.
- (٩) محمد أمين النبوي، الإعتماد الأكاديمي وإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، ٢٠٠٧، ص٤٥.
- (١٠) أسعد حمدي محمد ماهر، محمد ابراهيم محمد حسين، أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق، دراسة تحليلية من منظور ريادي، مداخلة ضمن فعاليات المؤتمر السعودي الدولي لجمعيات ومراكز ريادة الأعمال، سبتمبر ٢٠١٤، ص ص٢٢٨-٢٢٩.
- (١١) ايمان سعود ابو خضر، تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات، مداخلة للمؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، ١-٤ نوفمبر ٢٠٠٩، ص٠٨.
- (١٢) أغادير بنت سالم العيدروس، إدارة المعرفة مدخل للجوده في الجامعات السعودية، دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى، مقال منشور في مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، المملكة العربية السعودية، العدد ١٤٧، جانفي ٢٠١٢، ص١٤.
- (١٣) القرار الوزاري رقم ١٦٧ المؤرخ في ٣١ ماي ٢٠١٠ والمتضمن تشكيل اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي بالجزائر، CIAQES.
- (١٤) أكرم محمد رضا الطويل، احمد عوني أحمد عمرأغا، ورقة بحثية بعنوان: متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي و أثرها في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة تحليلية لآراء القيادات الادارية في جامعة الموصل، مقدمة الى المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن جودة التعليم العالي نحو تحقيق تنمية مستدامة، أيام ١٢/١٢/٢٠١٠، جامعة عدن، مركز التطور الاكاديمي