

## أثر إدارة المعرفة في جودة الخدمات التعليمية

دراسة ميدانية على الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - مصراته

حواء علي أبوحناك

[hawaelzabata198688@gmail.com](mailto:hawaelzabata198688@gmail.com)

مبروكة محمد الكريبي

[Manalmohamed87.mm@gmail.com](mailto:Manalmohamed87.mm@gmail.com)

د. حسن العربي الشريف

[hasanelarabi@ctsm.eduly.ly](mailto:hasanelarabi@ctsm.eduly.ly)

الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - مصراته

### الملخص:

هدفت هذه الدراسة بيان أثر إدارة المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا- مصراته، وقد انحصر مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس بالأكاديمية والبالغ عددهم (30) عضواً، وقد تم جمع البيانات الأساسية لهذه الدراسة عن طريق استمارة الاستبيان، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل، وقد بلغ عدد الاستبيانات المسترجعة (25) استبانة، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي بمساعدة برنامج الحزم الإحصائية (spss) لأجل استخلاص النتائج والتي كان من أهمها: وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة المعرفة مجتمعة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا-مصراته، وكانت أهم التوصيات: ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية من خلال تقديم خدمات الدعم الطلابي والإرشاد الأكاديمي للطلاب، وتبني خطط لتنمية وتطوير مهارات وقدرات أعضاء هيئة التدريس.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة المعرفة، جودة الخدمات التعليمية، الأكاديمية الليبية للدراسات العليا-مصراته.

### Abstract:

The aim of this study was to demonstrate the impact of knowledge management on the quality of educational services in the **Libyan Academy for Postgraduate Studies - Misurata**. The study population was limited to the academic staff of the Academy, which is (30) members, the data for this study were gathered through a

questionnaire, where a comprehensive survey method was used. The number of retrieved questionnaires was (25). The analytical descriptive approach was used with the help of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) in order to extract the results.

One of the most important results concluded is the existence of a statistically significant effect of the knowledge management on the quality of educational services in the Libyan Academy for Postgraduate Studies, Misurata.

The most important recommendations were the need to pay attention to the quality of educational services by providing student support services and academic guidance to students, adopting development plans and developing the skills and capabilities of faculty members.

**Key words:** Knowledge Management, Service Quality, Education, Libyan Academy, Postgraduate Studies, Misurata.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة :

### 1.1 مقدمة :

إن المنظمات الحديثة على اختلاف أنواعها تواجه موجة كبيرة من التحولات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية والتكنولوجية، التي تعتمد على المعرفة والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة، والناجمة عن التقدم الكبير في تقنيات الحواسيب الآلية والشبكة العالمية للاتصالات، وإن إدارة المعرفة تعتبر عاملاً هاماً في نجاح كل من الفرد والمنظمة على المدى البعيد، حيث أصبحت المعرفة تحل محل عوامل الإنتاج، والأصول غير الملموسة للمعرفة تجعل نجاح المنظمات يكمن في قدرتها على تشخيص المعرفة وتوليدها وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها على النحو الذي يحقق لها قيمة مضافة ويمنحها القدرة على أن تجاري ما يحدث في بيئة تنافسية تركز على التجديد المستمر للمعلومات والمعارف، وهذا من خلال إنتاج السلع والخدمات ذات الجودة العالية.

وهذا يقودنا إلى الحديث عن جودة الخدمة التعليمية في منظمات التعليم العالي، حيث يعد التعليم أحد الاحتياجات الرئيسية لكل المجتمعات الإنسانية، وقد أصبح الاهتمام بموضوع جودة التعليم العالي يشكل تحديات في التنافس العالي بين منظمات التعليم العالي كنتيجة للعولمة، وعليه أصبح على المنظمات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها، واعتمادها

لتحسين السياسات التعليمية في الثورات السريعة للمعرفة، وقد أصبحت الأكاديمية الليبية كغيرها من الجامعات مطالبة بالاهتمام بجودة التكوين والتعليم من أجل الارتقاء إلى الأعلى، والتصنيف في مراتب متقدمة حسب المعايير الدولية لهذا تحاول هذه الدراسة أن تسلط الضوء من وجهة أعضاء هيئة التدريس في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا- مصراتة على أثر إدارة المعرفة بأبعادها ( توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة ) في جودة الخدمات التعليمية .

### 2.1 مشكلة الدراسة :

على الرغم من انتشار مفهوم إدارة المعرفة وتطبيقاته على نطاق معتبر في قطاع منظمات الأعمال المختلفة، إلا أنه مازالت البحوث والتجارب والتطبيقات لهذا المفهوم في منظمات التعليم العالي محدودة وغير كافية ومن خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة وبالأخص دراسة (الدوكالي،2013) بعنوان دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي) ، والتي أوصى فيها البحث بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية عن إدارة المعرفة في بيئات مختلفة وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما أثر إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا-مصراتة ؟

وينبثق عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما مدى تطبيق الأكاديمية الليبية للدراسات العليا- مصراتة لأبعاد إدارة المعرفة

(توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة)؟

2- ما مستوى جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا-مصراتة؟

### 3.1 أهداف الدراسة :

ارتباطا بمشكلة الدراسة فإن أهداف الدراسة هي:

1. تناول المفاهيم النظرية المتصلة بإدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي.
2. التعرف على مستوى تطبيق إدارة المعرفة بالأكاديمية محل الدراسة .
3. اختبار العلاقة و الأثر بين إدارة المعرفة وتحسين جودة خدمات التعليم العالي بالأكاديمية محل الدراسة .

4. تقديم بعض التوصيات ذات الصلة لتدعيم تحسين جودة خدمات التعليم العالي من خلال مكانة إدارة المعرفة.

5. التركيز على أهم المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة والأداء في جودة التعليم العالي .

#### 4.1 أهمية الدراسة :

تتضح أهمية الدراسة من خلال مايلي:

1. التأثير الحيوي لإدارة المعرفة في تحقيق وتنمية وتطوير خدمات جودة التعليم العالي ورفع أداءه

2. تعتبر جودة خدمات التعليم العالي من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها منظمات التعليم العالي للارتقاء بتصنيفها عالميا.

3. تتمثل أهمية الدراسة في إثراء المكتبة واعتبارها مصدر للباحثين والدارسين المهتمين بهذا المجال .

#### 5.1 فرضيات الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسة كما يلي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - مصراته.

وتتفرع من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتوليد المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - مصراته .
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتخزين المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - مصراته .
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتوزيع المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - مصراته .
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - مصراته .

### 6.1 منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يقوم على وصف الظاهرة محل الدراسة وصفاً دقيقاً مما يساعد على فهم العلاقات الموجودة بين المتغيرات الرئيسية للدراسة وتحليلها واختبار فرضياتها ، كما يعد المنهج الوصفي التحليلي الأكثر استخداماً في الدراسات والبحوث الإدارية .

### 7.1 مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في الأكاديمية الليبية - مصراته والبالغ عددهم فيها 30 عضواً .  
عينة الدراسة : لقد تم توزيع 30 استمارة استبيان على أعضاء هيئة التدريس المتواجدين بالأكاديمية خلال فترة إعداد الدراسة .

جدول رقم ( 1 ) يبين الاستبيانات الموزعة والصالحة لأفراد الدراسة

الاستبيانات الصالحة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الموزعة
25	25	30

### 8.1 متغيرات الدراسة:

أ- المتغير المستقل : إدارة المعرفة (توليد المعرفة ، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) .

ب- المتغير التابع: جودة الخدمات التعليمية.

### 9.1 الدراسات السابقة :

- دراسة ( ابو جلع، 2015 ) بعنوان ( دورة تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي ) وهدفت الدراسة الى بيان تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي وتطبيق علي بعض الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها : وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة مخرجات إدارة الجامعات .

- دراسة (المنيراوي، 2015 ) بعنوان دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي وهدفت الدراسة الى التحقق من مدى العلاقة بين المعرفة الضمنية وجودة

خدمات التعليم العالي في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة ومن أهم النتائج المتوصل إليها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المعرفة الضمنية (الخبرة، المهارة التفكير) وبين أبعاد جودة خدمات التعليم العالي (الجوانب المادية، التعاطف، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، الأمان).

- دراسة (حرنان، 2014) بعنوان "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي" وهدفت إلى تبيان مدى الترابط الموجود بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال مجموعة من العناصر: التوليد، التخزين، نقل المعرفة، والمعايير كمؤشرات التخطيط الاستراتيجي والبرامج وطرق التعليم وتسيير الإدارة. وكان من أبرز نتائجها: غياب التطبيق الفعلي لمعايير الجودة في الجامعات الجزائرية .

- دراسة (صارع، 2014)، بعنوان إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي وهدفت إلى التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وواقع تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي الجزائرية، إضافة إلى توضيح أثر تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الجودة .

- دراسة (الدوكالي، 2013) بعنوان (دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة ميدانية على جامعة بنغازي) وهدفت الى بيان دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان الجودة في جامعة بنغازي بالاعتماد على خصائص أعضاء هيئة التدريس (الدرجة العلمية، النشاطات العلمية التي أنجزت، الحوافز المقدمة) ومن أهم النتائج التي تم التوصل لها: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية لأعضاء هيئة التدريس وبين تحقيق ضمان الجودة في الجامعة.

### الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة:

#### المبحث الأول: إدارة المعرفة

##### 1.1.2. مقدمة :

تزداد أهمية إدارة المعرفة مع ازدياد حجم الدور الذي تلعبه المعلومة والمعارف التي يمتلكها الفرد داخل المؤسسة كأهم مدخلات في العملية الإنتاجية خاصة في ظل اقتصاد المعرفة.

وقد اكتسبت إدارة المعرفة أهمية متزايدة في ظل التحديات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات وتزداد في ظل تزايد الأهداف المعرفية التي تركز إدارة المعرفة على تحقيقها ومن هذا المنطلق يتناول هذا المبحث الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة .

### 2.1.2 مفهوم إدارة المعرفة :

لقد تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من زوايا عدة، فمنهم من تناولها من منظور تقني ومنهم من تناولها من جانب ثقافي أو اجتماعي كل حسب رأيه وتوجيهه. فمنهم من عرفها بأنها " هي تجسيد عملية تنظيمية التي تبحث في عملية مزج قابلية تقنيات المعلومات على معالجة البيانات وقابلة الإبداع والابتكار للأشخاص " (القهوي، 2013، 15) كما عرفت إدارة المعرفة بأنها "هي عبارة عن عمليات الجمع التي تقوم بها مؤسسات الأعمال للمعلومات والبيانات بهدف تنظيمها وتطبيقها على عملياتها بطريقة فعالة تساهم في تعزيز وضعها التنافسي في السوق " ( العتيبي ، 2009 ، 58)

### 3.1.2 أهمية إدارة المعرفة :

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة يمكن إجمالها في النقاط التالية: ( التميمي ، 2011 ، 9)

1. ربط كل المعارف والمعلومات والخبرات لتطوير المؤسسة.
2. تضاعف حجم المعلومات في كل مجال.
3. إعادة تشكيل الكفاءات الحيوية.
4. خلق قواعد حركية لفائدة حقيقية من المعارف في المؤسسة.
5. استخدام مراكز عمل لخلق إدارة المعرفة والحفاظ عليها.

### 4.1.2 عمليات إدارة المعرفة :

**توليد المعرفة:** توليد المعرفة يعني عملية إبداع المعرفة يتم ذلك من خلال المشاركة بين فرق العمل بهدف توليد رأس مال معرفي جديد من شأنه أن يساهم في حل المشكلات التي تواجهها المؤسسات وكذلك زيادة قدرة هذه الأخيرة على الترقق في الانجاز وتحقيق مكانة سوقية متميزة في ساحات مختلفة مثل ممارسات الإستراتيجية وتنفيذ خطط عمل جديدة والتسريع في حل المشكلات وتطوير مهارات العاملين، الأمر الذي يعزز ضرورة فهم أن

المعرفة والإبداع عملية مزدوجة ذات اتجاهين فالمعرفة مصدر للإبداع عندما يتحقق يصبح مصدر للمعرفة الجديد. (طرطار، 2011، 6)

**خزن المعرفة :** وتشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية فالمؤسسات تواجه خطر كبير نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأف الذين يغادرونها لسبب أو لآخر وصار خزن المعرفة والاحتفاظ بها أمر مهم جدا لاسيما للمؤسسات التي تعاني من معدلات عالية من التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد معرفة فيها لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الظنية الغير موثقة معهم . (عامر، 2011، 45)

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دور مهما في تحسين وتوسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة، وهناك أدوات مثل دليل المعرفة ونموذج إدارة الوثائق اللذان يستخدمان في الوصول إلى المعرفة، ويمثل تخزين المعرفة جسرا بين النقاط المعرفة وعملية استرجاعها . (ترغيني ، 2011 ، 37)

**توزيع المعرفة :** تتضمن عمليات التوزيع والمشاركة والنقل والدفق .والتنظيم الشبكي المتقدم في المؤسسات كالإنترنت والاكسترنات يتم من خلال التبادل الواسع الفوري للمعلومات والمعرفة وتقاسمها أفقيا وعموديا، وعلى أوسع نطاق جغرافي .(المحاميد، 2008، 22)

**تطبيق المعرفة:** من الملاحظ في أدبيات إدارة المعرفة عدم التركيز كثيرا على هذه العملية ومن المفترض انه طالما تم توليد المعرفة فانه حتما سيتم لاحقا التطبيق الفعال لها، ويعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المؤسسة وأكثر ارتباطا بالمهام التي تقوم بها وأن المؤسسات التي تستخدم المعرفة على أحسن وجه تمتلك الميزة التنافسية، ويجب تطبيق المعرفة بكاملها على الأنشطة إذ أن بعض المؤسسات تعاني فجوة بين المعرفة والعمل، وهذه المؤسسة تعقد كثيرا من دورات التخطيط والمناقشة والتلخيص بدلا من القيام بالأعمال والتطبيق .(عشيوش ، 2011 ، 38).



## المبحث الثاني: جودة الخدمات التعليمية:

### 1.2.2 مقدمة :

يعد الاهتمام بتحسين جودة خدمات التعليم العالي مطلباً ملحاً من أجل التفاعل مع متغيرات العصر المعرفي والتكنولوجي، ولقد تعددت الدراسات التي سلطت الضوء على خدمات التعليم العالي، وهو ما سنحاول التطرق إليه في هذا المبحث.

### 2.2.2 مفهوم خدمات التعليم العالي :

قبل التطرق لمفهوم خدمة التعليم العالي، يجب بداية توضيح المصطلحات المكونة لهذا المفهوم.

أ - تعريف الخدمة: لقد تعددت واختلفت تعاريف الخدمة، وهذا بسبب التنوع الكبير في الخدمات، وبذلك سيتم التطرق إلى أهم التعاريف المتداولة. حيث يقول Gronroos أن الخدمة هي: "عبارة عن أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسات خدمية". (العلاق ، 2016 ، 14)

أما الجمعية الأمريكية للتسويق فقد عرفت الخدمة بأنها: "منتجات غير ملموسة أو على الأقل هي كذلك إلى حد كبير، فإذا كانت بشكل كامل غير ملموسة فإنه يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ولا يتم نقلها أو تخزينها وهي تقريبا تقنى بسرعة". (حواس ، 2016 ، 224)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأن الخدمة نشاط غير ملموس يقوم على أساس تقديم منفعة من طرف لطرف آخر من غير أن ينتج عن ذلك أي ملكية .

### ب-تعريف التعليم العالي:

عرفته منظمة اليونيسكو بأنه: "كل أنواع الدارسات والتكوين أو التكوين الموجه للبحث، التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة". (مشري، أبولحية ، 2019 ، 254).

### ج - تعريف الجودة :

عرف العجيلي الجودة أنها: هي التقارب بين خصائص المنتج وحاجات الزبائن ورغباتهم إذ يمكن من خلال ذلك بناء إستراتيجية الجودة الملائمة ومن ثم صياغتها إلى تصاميم وتتم بعدها مطابقة المنتج مع تلك التصاميم وتقديم الإرشادات لكيفية استخدامه وقياس مدى قبول الزبون له.

كما عرف البعض الجودة بأنها: مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة، والتي تساهم في إشباع المستهلكين وتتضمن السعر والأمان والتوفر والموثوقية والاعتمادية. (محمد، 2020، 433).

عرف الطائي جودة خدمات التعليم العالي بأنها: عبارة عن عملية توثيق للبرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسدية والنفسية والاجتماعية والثقافية. (الطائي، 2016، 14).

ويمكن القول أن جودة خدمات التعليم العالي هي وجود مجموعة من الخصائص والصفات في الخدمة التعليمية، بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تحقيق أهداف التعليم العالي.

### 3.2.2 أهمية جودة خدمات التعليم العالي :

- تعتبر جودة التعليم العالي أمراً ضرورياً وهاماً لعدة أسباب منها: (حرنان، 2014، 22)
1. تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية.
  2. تساعد على تحسين جودة الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الأكاديمية
  3. تساعد على صنع القرار المتعلق بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة.

### الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

#### 1.3 صدق وثبات أداة الدراسة :

تكونت أداة الدراسة من استمارة استبيان تضمنت " أثر إدارة المعرفة في جودة الخدمات التعليمية "، و شملت (30) عبارة. وقد تم التحقق من صدق المقياس ووجود قدر مناسب من

الثبات الداخلي بين البنود المتضمنة في كل جوانبه، وسوف نتعرض لكل من هذه الخطوات بشيء من التفصيل.

#### أ- الصدق البنائي لمحاور الاستبيان :

ويبين هذا المقياس مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبيان للدرجة الكلية لجميع المحاور .

#### جدول رقم (1) معاملات الارتباط بين الدرجة الفرعية لكل بعد مع الدرجة الكلية لجميع الأبعاد

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	محتوى البعد	البعد
0.000	**0.859	توليد المعرفة	الأول
0.000	**0.874	تخزين المعرفة	الثاني
0.000	**0.780	توزيع المعرفة	الثالث
0.000	**0.948	تطبيق المعرفة	الرابع
0.000	**0.952	جودة الخدمات التعليمية	الخامس

\*\*معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( 0.01 ) \*معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( 0.05 )

عند مراجعة نتائج الاتساق الداخلي لجميع الأبعاد في الجدول رقم (1) نجد أن حالات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لجميع الأبعاد عالية عموماً، وأن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية (0.01) وتعني هذه النتيجة أن المحاور الفرعية يجمع بينها عناصر مشتركة تجعلها أكثر تجانساً مما يعد مؤشراً على قوة الصدق البنائي للاستبيان.

#### ب- معامل ألفا كرونباخ :

تم تحليل وحساب معامل ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ (*Chronback Alpha*) ، ويوضح الجدول رقم (2) نتائج الثبات.

#### جدول رقم (2) نتائج اختبار ألفا للصدق والثبات لعبارة محاور الاستبيان

ت	محاور الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا
الأول	توليد المعرفة	4	0.869
الثاني	تخزين المعرفة	4	0.900
الثالث	توزيع المعرفة	4	0.825
الرابع	تطبيق المعرفة	4	0.878
الخامس	جودة الخدمات التعليمية	10	0.951
	الثبات العام	26	0.970

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة ألفا لمحاور الاستبيان بلغت (0.970) وهذا يبين أن درجة الثبات بين الإجابات كان مرتفعة جداً ومقبولة إحصائياً، وبالتالي يمكن الاعتماد على المجموعة بأكملها دون حذف أي من المفردات للوصول إلى نتائج مجدية في هذه الدراسة .

**2.3 وصف متغيرات الدراسة :**

### 1.2.3 القسم الأول: المعلومات العامة:

خصص القسم الأول من قائمة الاستبيان للأسئلة العامة، والتي تهدف إلى جمع بيانات يمكن من خلالها التعرف على خصائص عينة الدراسة، ولقد تم تحديد هذه الخصائص وبيانها كالتالي:

جدول رقم ( 3 ) : تصنيف المبحوثين في الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة (%)
ذكر	24	96
أنثى	1	4
الإجمالي	25	100.0

يبين الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب جنس المبحوثين ، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في عينة الدراسة بلغت (96%) وهي أعلى من نسبة الإناث التي بلغت (4%) بين أفراد عينة الدراسة.

جدول رقم ( 4 ) : تصنيف المبحوثين في الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
من 30 الى أقل من 40 سنة	1	4
من 40 الى أقل من 50 سنة	10	40
من 50 الى أقل من 60 سنة	11	44
60 سنة فأكثر	3	12
الإجمالي	25	100.0

يبين الجدول رقم ( 4 ) توزيع عينة الدراسة حسب عمر المبحوثين ، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة العينة التي تتراوح أعمارهم من 50 الى أقل من 60 سنة (44%) وهي أعلى نسبة ، ونسبة العينة التي تتراوح أعمارهم بين (50-40) سنة بلغت (40%) ، و(12%) من العينة فتزيد أعمارهم عن 60 سنة.

جدول رقم ( 5 ): تصنيف المبحوثين في الدراسة حسب الدرجة العلمية

النسبة (%)	العدد	الدرجة العلمية
40	10	أستاذ مساعد
32	8	أستاذ مشارك
28	7	أستاذ
100.0	25	الإجمالي

يبين الجدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية للمبحوثين، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر في عينة الدراسة من حملة درجة أستاذ مساعد إذا بلغت نسبتهم (40%)، ومن ثم حملة درجة أستاذ مشارك إذ بلغت نسبتهم (32%) ، ونسبة (28%) من حملة درجة أستاذ.

جدول رقم (6): تصنيف المبحوثين في الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة (%)	العدد	سنوات الخبرة
0	0	أقل من 5 سنوات
8	2	من 5 إلى أقل من 10 سنة
24	6	من 10 إلى أقل من 15 سنة
68	17	أكثر من 15 سنة
100.0	25	الإجمالي

يبين الجدول رقم ( 6 ) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية للمبحوثين ، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة العينة التي تزيد خبرتهم عن 15 سنة بلغت (68%)، وبلغت النسب الأخرى (24%) تتراوح خبرتهم بين 10-15 سنة ، و(8%) تتراوح خبرتهم بين 5-10 سنة.

2.2.3 القسم الثاني- وصف متغيرات الدراسة:

أولاً- المتغير المستقل ( إدارة المعرفة )

لتوضيح ذلك استخدمنا الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك من خلال حساب متوسط الإجابات لكل عبارة من عبارات الاستبانة كما موضح في الجداول التالية:  
الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير توليد المعرفة

الأهمية النسبية	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
1	موافق	0.898	3.84	1- تستقطب الأكاديمية الكفاءات البشرية والطاقات المبدعة.
2	موافق	0.925	3.64	2- تشجع الأكاديمية أعضاء هيئة التدريس على استمرار التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم .
3	موافق	1.150	3.64	3- تحرص الأكاديمية على إجراء البحوث بشكل مستمر.
4	موافق	0.768	3.44	4- تعمل الأكاديمية على تحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي.
-	موافق	0.807	3.64	النتيجة

يتضح من الجدول السابق أن درجة موافقة أفراد العينة المتعلقة بمتغير توليد المعرفة كانت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.64) وانحراف معياري (0.807)، وكانت أعلى درجة موافقة للفقرة رقم (1) التي نصت (تستقطب الأكاديمية الكفاءات البشرية والطاقات المبدعة) بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.898)، بينما تمثلت أقل درجة موافقة في الفقرة (4) التي نصت (تعمل الأكاديمية على تحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي) بمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (0.768) وقد بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لهذا المتغير قد زاد عن القيمة (3) مما يعني ان هناك اتجاهها ايجابيا نحو هذا المتغير من وجهة نظر أفراد العينة .

#### الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير تخزين المعرفة:

الأهمية النسبية	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
4	محايد	1.130	2.88	1- تتوفر لدى الأكاديمية بنية تحتية إلكترونية لتخزين المعرفة.
3	محايد	0.997	3.08	2- يتم تصنيف المعلومات في الأكاديمية وتوثيقها بطريقة يسهل الوصول إليها.
1	موافق	1.046	3.52	3- تعتمد الأكاديمية في تخزين المعرفة على عقول وخبرات وكفاءات أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها.
2	محايد	1.258	3.20	4- لدى الأكاديمية أنظمة تساعد على استرجاع المعرفة المخزنة بسهولة .
-	محايد	0.975	3.17	النتيجة

يتضح من الجدول السابق أن درجة موافقة أفراد العينة المتعلقة بمتغير تخزين المعرفة كانت متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.17) وانحراف معياري (0.975)، وكانت أعلى درجة

موافقة للفقرة رقم (3) التي نصت (تعتمد الأكاديمية في تخزين المعرفة على عقول وخبرات وكفاءات أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها) بمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (1.046)، بينما تمثلت أقل درجة موافقة في الفقرة (1) التي نصت (تتوفر لدى الأكاديمية بنية تحتية إلكترونية لتخزين المعرفة) بمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (1.130) وقد بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لهذا المتغير قد زاد عن القيمة (3) مما يعني ان هناك اتجاها إيجابيا نحو هذا المتغير من وجهة نظر أفراد العينة .

#### الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير توزيع المعرفة :

الأهمية النسبية	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
1	موافق	0.975	3.60	1- تحرص الأكاديمية على إقامة ورش عمل متخصصة لنقل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس.
2	موافق	1.158	3.44	2- تشجع الأكاديمية أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة والكفاءة على نقل المعرفة لحديثي الخبرة في التعليم.
3	محايد	0.995	3.36	3- تحرص الأكاديمية على إصدار النشرات و الدوريات ونشر المطبوعات الحديثة.
4	محايد	1.054	3.12	4- يتوفر في الأكاديمية شبكة اتصال داخلية لتوزيع المعرفة.
-	محايد	0.845	3.38	النتيجة

يتضح من الجدول السابق أن درجة موافقة أفراد العينة المتعلقة بمتغير توزيع المعرفة كانت متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.38) وانحراف معياري (0.845) ، وكانت أعلى درجة موافقة للفقرة رقم (1) التي نصت (تحرص الأكاديمية على إقامة ورش عمل متخصصة لنقل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس) بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري (0.975) ، بينما تمثلت أقل درجة موافقة في الفقرة (4) التي نصت (يتوفر في الأكاديمية شبكة اتصال داخلية لتوزيع المعرفة) بمتوسط حسابي (3.12) وانحراف معياري (1.054) وقد بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لهذا المتغير قد زاد عن القيمة (3) مما يعني ان هناك اتجاها إيجابيا نحو هذا المتغير من وجهة نظر أفراد العينة .

### الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير تطبيق المعرفة :

الأهمية النسبية	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
4	محايد	1.054	3.12	1- توفر الأكاديمية متطلبات تطبيق المعرفة المادية والمعنوية.
2	محايد	1.069	3.32	2- تشجع الأكاديمية على تطبيق استراتيجيات تدريسية جديدة تتوافق مع عمليات إدارة المعرفة.
1	محايد	1.075	3.36	3- توفر الأكاديمية مناخ يشجع على تطوير المعرفة وتحديثها.
3	محايد	1.041	3.20	4- تهتم الأكاديمية بعملية تطبيق واستخدام المعرفة و تركز عليها كأهم أولوياتها .
-	محايد	0.907	3.25	النتيجة

يتضح من الجدول السابق أن درجة موافقة أفراد العينة المتعلقة بمتغير تطبيق المعرفة كانت متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.25) وانحراف معياري (0.907)، وكانت أعلى درجة موافقة للفقرة رقم (3) التي نصت (توفر الأكاديمية مناخ يشجع على تطوير المعرفة وتحديثها) بمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (1.075)، بينما تمثلت أقل درجة موافقة في الفقرة (1) التي نصت (توفر الأكاديمية متطلبات تطبيق المعرفة المادية والمعنوية) بمتوسط حسابي (3.12) وانحراف معياري (1.054) وقد بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لهذا المتغير قد زاد عن القيمة (3) مما يعني ان هناك اتجاهها ايجابيا نحو هذا المتغير من وجهة نظر أفراد العينة .  
ومن خلال الجداول السابقة يمكن تحديد الأهمية النسبية لأبعاد إدارة المعرفة كما هو موضح بالجدول التالي:

الأبعاد	المتوسطات الحسابية	الأهمية النسبية
1- توليد المعرفة	3.64	الأول
2- تخزين المعرفة	3.17	الرابع
3- توزيع المعرفة	3.38	الثاني
4- تطبيق المعرفة	3.25	الثالث

يبين الجدول السابق أن أعلى درجة موافقة كانت لبعده توليد المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (3.64) بنسبة 72.8%، تبعه بعد توزيع المعرفة بمتوسط حسابي (3.38) بنسبة 67.6%، تلاه بعد تطبيق المعرفة بمتوسط حسابي (3.25) بنسبة 65%، وأتى بعده تخزين المعرفة بمتوسط حسابي (3.17) بنسبة 63.4% .



### ثانيا- المتغير التابع ( جودة الخدمات التعليمية )

لتوضيح ذلك استخدمنا الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك من خلال حساب متوسط الإجابات لكل عبارة من عبارات الاستبانة كما موضح في الجداول التالية:  
الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير جودة الخدمات التعليمية :

الأهمية النسبية	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
1	موافق	1.215	3.68	1- تتبع الأكاديمية آلية واضحة وشفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.
6	موافق	1.227	3.44	2- تتبنى الأكاديمية خطط لتنمية القدرات المهنية لأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.
2	موافق	1.128	3.76	3- يوجد بالأكاديمية آليات واضحة تمكن الطلاب من التواصل مع أعضاء هيئة التدريس .
3	موافق	1.165	3.76	4- تمتلك الأكاديمية آليات واضحة تمكن الطلاب الجدد من الاطلاع على طبيعة ومتطلبات البرامج التي يرغبون الالتحاق بها ، وتقديم الإرشاد الأكاديمي بالخصوص.
7	محايد	1.145	3.32	5- يوجد بالأكاديمية آليات لتوثيق وضمان سلامة البيانات ، التي يتم جمعها من أجل إدخال أي تحسينات ضرورية وقياس أثرها.
10	محايد	1.092	3.12	6- يوجد بالأكاديمية آلية لتزويد الطلاب بنشرة تعريفية تتضمن معلومات كافية حول خدمات الدعم الطلابي والرعاية المتوفرة لهم
9	محايد	1.215	3.32	7- تمتلك الأكاديمية آليات فعالة لتحديث المعلومات على الموقع الالكتروني بشكل منتظم.
4	موافق	1.080	3.60	8- يشرف على النشاطات التي تنظمها الأكاديمية مسؤول يتمتع بالكفاءة والخبرة.
8	محايد	1.145	3.32	9- لدى الأكاديمية آليات تحفز الباحثين من منتسبها لإجراء البحوث العلمية في مجال تخصصهم ونشر نتائجها
5	موافق	1.325	3.56	10- تتبع الأكاديمية آلية للمشاركة في المحافل والمؤتمرات العلمية.
-	موافق	0.978	3.49	النتيجة

يتضح من الجدول السابق أن درجة موافقة أفراد العينة المتعلقة بمتغير جودة الخدمات التعليمية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.49) وانحراف معياري (0.978)، وكانت أعلى درجة موافقة للفقرة رقم (1) التي نصت (تتبع الأكاديمية آلية واضحة وشفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة) بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (1.215) ، بينما تمثلت أقل درجة موافقة في الفقرة (6) التي نصت (يوجد بالأكاديمية آلية لتزويد الطلاب بنشرة تعريفية تتضمن معلومات كافية حول خدمات الدعم الطلابي والرعاية المتوفرة لهم) بمتوسط حسابي (3.12) وانحراف معياري (1.092) وقد بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لهذا المتغير قد زاد عن القيمة (3) مما يعني ان هناك اتجاها ايجابيا نحو هذا المتغير من وجهة نظر أفراد العينة .

### 3.3 اختبار الفرضيات:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) ، ومعامل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات المنبثقة منها، و إتباع قاعدة القرار التالية:

- نقبل فرضية العدم إذا كانت القيمة المعنوية أكبر من (0.05).
- نرفض فرضية العدم إذا كانت القيمة المعنوية أقل من (0.05).
- ❖ الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتغير إدارة المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة.
- فرضية العدم  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتغير إدارة المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة. ( $H_0: \beta_1 = 0$ )
- فرضية البديلة  $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتغير إدارة المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة. ( $H_1: \beta_1 \neq 0$ )

قيمة f	اختبار T	معامل الانحدار B	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	الدلالة المعنوية sig	النتيجة
61.758	7.859	0.688	**0.854	0.729	0.000	رفض

يوضح الجدول رقم (7) دراسة لاختبار إدارة المعرفة (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات التعليمية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن

مستوى الدلالة البالغ ( 0.000 ) وهي أقل من ( 0.05 ) مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب رفض فرض العدم (  $H_0: \beta_1 = 0$  ) وقبول الفرض البديل (  $H_1: \beta_1 \neq 0$  ) الذي ينص على "وجود تأثير معنوي لإدارة المعرفة (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات التعليمية (كمتغير تابع)"، ويعتبر النموذج الحالي مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ويفسر جزء كبير من البيانات ويؤكد هذه النتيجة قيمة ( F ) البالغة (61.758) وهي دالة معنويًا عند (0.000)، و أن قيمة ( T ) التي بلغت (7.859) دالة معنويًا عند (0.000) مما يدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (إدارة المعرفة) على المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية)، وحيث أن إشارة معامل الارتباط  $R$  موجبة وتساوي (0.854) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير ايجابي وقوي، وقد كانت قيمة معامل الانحدار  $B$  تساوي (0.688)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (إدارة المعرفة) يؤدي إلى التغير بمقدار (0.688)، في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية).

أما القوة التفسيرية للمتغير  $R^2$  فقد بلغت (  $R^2=0.729$  ) وهي قيمة معامل التحديد مما يعني أن التغير في المتغير المستقل (إدارة المعرفة) يُفسر 72.9% من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) أما النسبة الباقية تعود إلى متغيرات أخرى.

❖ **الفرضية الفرعية الأولى :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)  $(\alpha \leq)$  لمتغير توليد المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة.

**فرضية العدم  $H_0$  :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) لمتغير توليد المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة. (  $H_0: \beta_1 = 0$  )  
**فرضية البديلة  $H_1$  :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) لمتغير توليد المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة. (  $H_1: \beta_1 \neq 0$  )

قيمة f	اختبار T	معامل الانحدار B	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	الدلالة المعنوية sig	النتيجة
28.179	5.308	0.612	**0.742	0.551	0.000	رفض

يوضح الجدول رقم (8) دراسة لاختبار توليد المعرفة (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات التعليمية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن مستوى الدلالة البالغ (0.000) وهي أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب رفض فرض العدم ( $H_0: \beta_1 = 0$ ) وقبول الفرض البديل ( $H_1: \beta_1 \neq 0$ ) الذي ينص على "وجود تأثير معنوي لتوليد المعرفة (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات التعليمية (كمتغير تابع)"، ويعتبر النموذج الحالي مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ويفسر جزء كبير من البيانات ويؤكد هذه النتيجة قيمة (F) البالغة (28.179) وهي دالة معنوية عند (0.000)، و أن قيمة (T) التي بلغت (5.308) دالة معنوية عند (0.000) مما يدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (توليد المعرفة) على المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية)، وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.742) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير ايجابي وقوي، وقد كانت قيمة معامل الانحدار B تساوي (0.612)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (توليد المعرفة) يؤدي إلى التغير بمقدار (0.612)، في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية).

أما القوة التفسيرية للمتغير  $R^2$  فقد بلغت ( $R^2=0.551$ ) وهي قيمة معامل التحديد مما يعني أن التغير في المتغير المستقل (توليد المعرفة) يُفسر 55.1% من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) أما النسبة الباقية تعود إلى متغيرات أخرى.

❖ الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)  $(\alpha \leq)$  لمتغير تخزين المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة.

فرضية العدم  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتغير تخزين المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة. ( $H_0: \beta_1 = 0$ )

فرضية البديلة  $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتغير تخزين المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة. ( $H_1: \beta_1 \neq 0$ )

قيمة f	اختبار T	معامل الانحدار B	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	الدلالة المعنوية sig	النتيجة
43.422	6.590	0.806	**0.809	0.654	0.000	رفض

يوضح الجدول رقم (9) دراسة لاختبار تخزين المعرفة (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات التعليمية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن مستوى الدلالة البالغ (0.000) وهي أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب رفض فرض العدم ( $H_0: \beta_1 = 0$ ) وقبول الفرض البديل ( $H_1: \beta_1 \neq 0$ ) الذي ينص على "وجود تأثير معنوي لتخزين المعرفة (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات التعليمية (كمتغير تابع)"، ويعتبر النموذج الحالي مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ويفسر جزء كبير من البيانات ويؤكد هذه النتيجة قيمة (F) البالغة (43.422) وهي دالة معنوية عند (0.000)، و أن قيمة (T) التي بلغت (6.590) دالة معنوية عند (0.000) مما يدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (تخزين المعرفة) على المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية)، وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.809) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير ايجابي وقوي، وقد كانت قيمة معامل الانحدار B تساوي (0.806)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (تخزين المعرفة) يؤدي إلى التغير بمقدار (0.806)، في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية).

أما القوة التفسيرية للمتغير  $R^2$  فقد بلغت ( $R^2=0.654$ ) وهي قيمة معامل التحديد مما يعني أن التغير في المتغير المستقل (تخزين المعرفة) يُفسر 65.4% من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) أما النسبة الباقية تعود إلى متغيرات أخرى.

❖ الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)  $\alpha \leq$  لمتغير توزيع المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة.

فرضية العدم  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتغير توزيع المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة. ( $H_0: \beta_1 = 0$ )

فرضية البديلة  $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتغير توزيع المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة. ( $H_1: \beta_1 \neq 0$ )

قيمة f	اختبار T	معامل الانحدار B	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	الدلالة المعنوية sig	النتيجة
13.562	3.683	0.526	**0.609	0.371	0.001	رفض

يوضح الجدول رقم (10) دراسة لاختبار توزيع المعرفة (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات التعليمية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن مستوى الدلالة البالغ (0.001) وهي أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب رفض فرض العدم ( $H_0: \beta_1 = 0$ ) وقبول الفرض البديل ( $H_1: \beta_1 \neq 0$ ) الذي ينص على "وجود تأثير معنوي لتوزيع المعرفة (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات التعليمية (كمتغير تابع)"، ويعتبر النموذج الحالي مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ويفسر جزء كبير من البيانات ويؤكد هذه النتيجة قيمة (F) البالغة (13.562) وهي دالة معنوية عند (0.001)، وأن قيمة (T) التي بلغت (3.683) دالة معنوية عند (0.001) مما يدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (توزيع المعرفة) على المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية)، وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.609) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير ايجابي وقوي، وقد كانت قيمة معامل الانحدار B تساوي (0.526)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (توزيع المعرفة) يؤدي إلى التغير بمقدار (0.526)، في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية).

أما القوة التفسيرية للمتغير  $R^2$  فقد بلغت ( $R^2=0.371$ ) وهي قيمة معامل التحديد مما يعني أن التغير في المتغير المستقل (توزيع المعرفة) يُفسر 37.1% من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) أما النسبة الباقية تعود إلى متغيرات أخرى.

❖ الفرضية الفرعية الرابعة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05$ )  $(\alpha \leq)$  لمتغير تطبيق المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة.

فرضية العدم  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتغير تطبيق المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة. ( $H_0: \beta_1 = 0$ )

فرضية البديلة  $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتغير تطبيق المعرفة في جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية - مصراتة. ( $H_1: \beta_1 \neq 0$ )

النتيجة	الدلالة المعنوية sig	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	معامل الانحدار B	اختبار T	قيمة f
رفض	0.000	0.760	**0.872	0.808	8.534	72.838

يوضح الجدول رقم (11) دراسة لاختبار تطبيق المعرفة (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات التعليمية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن مستوى الدلالة البالغ (0.000) وهي أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب رفض فرض العدم ( $H_0: \beta_1 = 0$ ) وقبول الفرض البديل ( $H_1: \beta_1 \neq 0$ ) الذي ينص على "وجود تأثير معنوي لتطبيق المعرفة (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات التعليمية (كمتغير تابع)"، ويعتبر النموذج الحالي مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ويفسر جزء كبير من البيانات ويؤكد هذه النتيجة قيمة (F) البالغة (72.838) وهي دالة معنوية عند (0.000)، وأن قيمة (T) التي بلغت (8.534) دالة معنوية عند (0.000) مما يدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (تطبيق المعرفة) على المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية)، وحيث أن إشارة معامل

الارتباط  $R$  موجبة وتساوي (0.872) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير ايجابي وقوي، وقد كانت قيمة معامل الانحدار  $B$  تساوي (0.808)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (تطبيق المعرفة) يؤدي إلى التغير بمقدار (0.808)، في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية).

أما القوة التفسيرية للمتغير  $R^2$  فقد بلغت ( $R^2=0.760$ ) وهي قيمة معامل التحديد مما يعني أن التغير في المتغير المستقل (تطبيق المعرفة) يُفسر 76% من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) أما النسبة الباقية تعود إلى متغيرات أخرى.

#### النتائج والتوصيات :

#### أولاً: النتائج :

- 1- تبين نتائج الدراسة أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، بدرجة أستاذ مساعد وتتراوح أعمارهم من 50-60 سنة، ومن أصحاب الخبرة في مجال عملهم.
- 2- تظهر النتائج أن الأكاديمية الليبية-مصراته تتبع أسلوب إدارة المعرفة، كما يوجد تفاوت في أبعاد إدارة المعرفة حيث جاء متغير توليد المعرفة في المرتبة الأولى بنسبة 72.8%، تبعه في المرتبة الثانية متغير توزيع المعرفة بنسبة 67.6%، ثم جاء في المرتبة الثالثة متغير تطبيق المعرفة بنسبة 65%، في حين جاء تخزين المعرفة بنسبة 63.4% في المرتبة الأخيرة .
- 3- توضح النتائج أن الأكاديمية الليبية- مصراته تهتم بتوليد المعرفة من خلال استقطاب الكفاءات البشرية والطاقات المبدعة ، فضلا عن تشجيعها المستمر لأعضاء هيئة التدريس على تنمية مهاراتهم وقدراتهم، المساهمة في إجراء البحوث بشكل مستمر .
- 4- تبين النتائج أن تخزين المعرفة حققت نسبا أقل من باقي أبعاد إدارة المعرفة، وذلك لاعتماد الأكاديمية بشكل كبير على عقول أعضاء هيئة التدريس في تخزين المعرفة فضلا عن ضعف الأنظمة والبنية التحتية الالكترونية التي تساعد في تخزين المعرفة واسترجاعها بسهولة.
- 5- تظهر النتائج أن جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية-مصراته مرتفعة، وذلك من خلال تبني الأكاديمية لآليات واضحة وشفافة في اختيار أعضاء هيئة التدريس،



فضلا عن الآليات التي تمكن من التواصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وتقديم الإرشاد الأكاديمي.

6- تظهر النتائج وجود أثر معنوي لإدارة المعرفة بأبعادها ( توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في جودة الخدمات التعليمية، حيث أن التأثير الأكبر كان لتطبيق المعرفة أي التغيير في تطبيق المعرفة يفسر 76% من التغيير في جودة الخدمات التعليمية، والتغيير في تخزين المعرفة يفسر 65.4% من التغيير في جودة الخدمات التعليمية، والتغيير في توليد المعرفة يفسر 55.1% من التغيير في جودة الخدمات التعليمية، والتغيير في توزيع المعرفة يفسر 37.1% من التغيير في جودة الخدمات التعليمية.

#### ثانيا: التوصيات :

- 1- الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية من خلال تقديم خدمات الدعم الطلابي والإرشاد الأكاديمي للطلاب ، وتبني خطط لتنمية وتطوير مهارات وقدرات أعضاء هيئة التدريس.
- 2- تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، وتبني أنظمة حديثة تساعد على تخزين المعرفة واسترجاعها.
- 3- الاهتمام بالموقع الإلكتروني للأكاديمية، وتحديث المعلومات عليه بشكل مستمر ومنتظم.
- 4- تقليل الاعتماد في تخزين المعرفة على عقول أعضاء هيئة التدريس والعاملين نظرا لخطر فقدانها، والعمل على توثيقها وتخزينها في قواعد بيانات ونظم معلومات.
- 5- التركيز على عملية تطبيق المعرفة ، وتوفير متطلباتها المادية والمعنوية .

#### المراجع :

- [1] نجوى حرنان، " مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، الجزائر، 2014 .

- [2] ناصف محمد، "تقييم جودة خدمات التعليم العالي" دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد (24)، الجزائر، 2020.
- [3] ليث عبد الله القهوي، "إستراتيجية إدارة المعرفة"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013 .
- [4] ياسر بن عبد الله تركي العتيبي، "إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعة السعودية"، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه كلية التربية جامعة أم القرى، المملكة السعودية، 2008-2009 .
- [5] زبيدة مشري، شهرزاد أبولحية، "التعليم العالي في الجزائر وسياسات التشغيل"، جامعة جيجل، مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع، العدد 2، 2019 .
- [6] أحمد طرطار، "أثر تطبيق إدارة المعرفة علي وظيفية الإبداع في المنظمات الأعمال"، ملتقى دولي حول (رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية والاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر ، 13-14 ديسمبر 2011 .
- [7] داهنين بن عامر، "مساهمة إدارة المعرفة في إنتاج الأنظمة الخبيرة"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر- بسكرة، الجزائر، 2011 .
- [8] صباح ترغيني، "دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين"، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، جزاى، 2011..
- [9] رياض عيشوش ، "مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة المعرفة"، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، 2011.
- [10] طارق فيصل التميمي، "أساسيات إدارة المعرفة"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، الأكاديمية العربية المفتوحة، كلية الإدارة والاقتصاد، الدنمارك، 2011 .

- [11] حميد الطائي، بشير العلاق، "إدارة عمليات الخدمة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
- [12] عبد الرزاق حواس، "جودة الخدمات التعليم العالي: الأبعاد وأساليب القياس"، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، العدد 07، الجزائر، 2016 .
- [13] ريا جميل المحاميد، "دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال ، كلية علوم إدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2008/2007.