مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية (دراسة تطبيقية على الجامعة العربية الخاصة)
اسم الكاتب: أيمن ديوب، رامي العلي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5044
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 21:55 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (5) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (5) 2017

The Role Of Knowledge Management In Higher Education Institutions In Ensuring The Quality Of Educational And Administrative Services (Applied Study On The Arab Private University)

Ayman Daioub[*]
Rami Al-Ali[**]

(Received 1 / 8 / 2017. Accepted 18 / 10 / 2017)

□ ABSTRACT □

The present study aimed to provide an intellectual and practical framework for the application of the concept of knowledge management and its impact on the quality of educational and administrative services in the institutions of higher education in general and the Arab Private University in particular, based on theoretical and survey studies in different parts of the world, and the study of the Arab Private University as an practical example performs knowledge management operations and their impact on the quality of educational and administrative services.

A theoretical background was presented to the subject, during which the basic concepts of knowledge management were discussed and reviewed including the definition of "knowledge" concept, types of knowledge, the concept of "knowledge management" and knowledge management objectives. This was followed by a discussion of the concept of quality in educational services and the important dimensions of the application of knowledge management in institutions of higher education and its impact on the quality of educational and administrative services.

The researcher studied knowledge management importance and applications in the Arab Private University, based on the pillars of the University's vision, objectives, organizational structure and infrastructure. And then examine the role of these applications in ensuring the quality of scientific research services, teaching and curriculum, administrative services, and the extent to which the center for professional development of quality in the university. The researcher used the questionnaire tool to study the role of knowledge management application on the quality of educational and administrative services. The researcher found a positive correlation between the independent variable of knowledge management and the dependent variable of quality of educational and administrative services.

Keywords: Knowledge management, Quality, Administrative leadership, Administrative services, Educational services.

[*]**Associate Professor - The Higher Institute For Administrative Development - Damascus University Damascus- Syria.**
[**]**postgraduate Student - The Department Of Preparation And Qualification Of Administrative Leaders - The Higher Institute For Administrative Development - Damascus University-Damascus-Syria**.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (5) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (5) 2017

دور إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية
(دراسة تطبيقية على الجامعة العربية الخاصة)

أيمن ديوب [*]
رامي العلي [**]

(تاريخ الإيداع 1 / 8 / 2017. قُبِل للنشر في 18 / 10 / 2017)

□ ملخّص □

استهدفت الدراسة الحالية تقديم إطار فكري وتطبيقي لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة ودوره في جودة الخدمات التعليمية والإدارية في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام والجامعة العربية الخاصة بشكل خاص، مبنياً على الدراسات النظرية والمسحية في أنحاء متفرقة من العالم، ودراسة الجامعة العربية الخاصة كمثال تطبيقي يقوم بعمليات إدارة المعرفة ودورها في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية.

تم تقديم خلفية نظرية للموضوع تضمنت مناقشة واستعراض المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة والتي شملت: التعريف بمفهوم المعرفة وأنواعها، ومفهوم إدارة المعرفة، وأهداف إدارة المعرفة، والفوائد المتحققة لمنظمات التعليم العالي من تطبيق إدارة المعرفة. وتلا ذلك مناقشة مفهوم الجودة في الخدمات التعليمية والإدارية والأبعاد المهمة لتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ودورها في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية.

قام الباحث بدراسة أهمية وتطبيقات إدارة المعرفة في الجامعة العربية الخاصة استناداً إلى ركائز رؤية الجامعة وأهدافها وهيكلها التنظيمي وبنيتها التحتية لإدارة المعرفة، ومن ثم دراسة دور هذه التطبيقات في ضمان جودة خدمات البحث العلمي، والتدريس والمناهج، والخدمات الإدارية، ومدى تحقيق مركز التطوير المهني للجودة في الجامعة المذكورة. استخدم الباحث أداة الاستبيان لدراسة دور تطبيقات إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية والإدارية، وتبين له وجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغير المستقل المتمثل بإدارة المعرفة والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات التعليمية والإدارية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الجودة، القيادة الإدارية، الخدمات الإدارية، الخدمات التعليمية.

[*] **أستاذ مساعد – المعهد العالي للتنمية الإدارية – جامعة دمشق– دمشق–سورية.**
[**] **طالب ماجستير – قسم إعداد وتأهيل القادة الإداريين – المعهد العالي للتنمية الإدارية –جامعة دمشق– دمشق**–سورية.

مقدمة:

تواجه المنظمات المعاصرة على اختلاف أنواعها ومنها مؤسسات التعليم العالي موجة من التحولات والتغييرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية والتقنية، تلك الثورة التي تعتمد على المعرفة العلمية المتقدمة والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة الناتجة عن التقدم الهائل في تقنيات الحاسب الآلي والشبكة العالمية للاتصالات (الإنترنت). نتيجة لتلك التحولات أصبحت المعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في بناء الميزة التنافسية للمنظمات، بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيراً وسيطرة في نجاح المنظمة أو فشلها. وهناك من يعتبر المعرفة عنصراً أساسياً من عناصر الإنتاج بالمنظمة إضافة لرأس المال والعمل، بل أن فريقاً آخر يتعامل مع المعرفة التي تمتلكها المنظمة على أنها أصلاً رأسمالياً له قيمة نقدية تدرج ضمن موجودات تلك المنظمة. وتؤكد العديد من الدراسات أن تبني إدارة المعرفة يحقق جودة الخدمات التعليمية سواء على مستوى البحث العلمي أو على مستوى المناهج أو على مستوى الخدمات الإدارية المقدمة للطلاب.

انطلاقاً مما سبق، وباعتبار أن مؤسسات التعليم العالي هي مصدر للمعرفة والاستثمار فيها، فهي بالتالي أكثر المنظمات ملائمة لتبني إدارة المعرفة. وفي ظل الدراسات العلمية الهادفة إلى مناقشة تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي والمحلي، لذا فإن الدراسة الحالية تستهدف البحث في تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ودورها في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية في الجامعة العربية الخاصة.

مشكلة البحث:

انطلاقاً من الأهمية المتزايدة لإدارة المعرفة وتسارع تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي وخصوصاً في الجامعات الخاصة، وذلك لما تواجهه من تحديات وحدة المنافسة، وذلك بهدف تحقيق مكاسب، وزيادة في رضا العملاء، وتحسين جودة خدماتها التعليمية والإدارية، ورفع مستوى الخدمات البحثية التي تقوم بها.

وبما أن الجامعة العربية الخاصة هي إحدى هذه الجامعات الخاصة التي تسعى لتحسين جودة خدماتها التعليمية لتحقيق الميزة التنافسية وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس الآتي:

ما هو دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة الخدمات التعليمية والإدارية في الجامعة العربية الخاصة؟

أهمية البحث وأهدافه:

تكمن أهمية البحث الحالي في أنه يتناول موضوع إدارة المعرفة الذي يعّد أحد الاتجاهات الإدارية الحديثة في البيئة العربية بصفة خاصة، لذلك فإن إخضاع هذا المفهوم لمزيداً من الدراسة والبحث يسلط مزيداً من الضوء على أهمية الموضوع ويجذب مزيداً من الاهتمام به على الصعيد الفكري والتطبيقي.

وحيث أن البحث الحالي يناقش تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ودورها في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية فإن ذلك سيكسبه أهمية خاصة، إذ أن إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي تساعد على مواجهة متطلبات تغييرات العصر الحالية، ومواجهة زيادة الضغوط الاقتصادية والاجتماعية والمعرفية المختلفة لتحسين أداء كوادرها البشرية، وضرورة سرعة تجاوب الجامعات من حيث برامجها التعليمية ومكتباتها وقواعد معلوماتها مع إدارة المعرفة.

أهداف البحث:

●**الهدف الرئيس:** بيان دور تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية في الجامعة العربية الخاصة.

●**الأهداف التفصيلية:** لتحقيق هدف الدراسة الأساسية تحقيق مجموعة من الأهداف التفصيلية هي:

●دراسة دور تطبيق إدارة المعرفة على جودة الخدمات البحثية.

●دراسة دور تطبيق إدارة المعرفة على الخدمات المقدمة للطلاب.

●دراسة دور تطبيق إدارة المعرفة على جودة خدمات المكتبات.

●دراسة دور تطبيق إدارة المعرفة على جودة خدمات تطوير المناهج.

●دراسة دور تطبيق إدارة المعرفة على جودة الخدمات الإدارية.

منهجية البحث:

سيتم التحقق من الأهداف الموضوعة لهذا البحث واختبار مدى صحة الفرضيات من خلال:

●**المنهج الوصفي:** سيتم إتباع هذا المنهج من خلال الكتب والدوريات والدراسات السابقة المرتبطة بكل من إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية والإدارية في مؤسسات التعليم العالي.

●**المنهج التحليلي:** سيتم إتباع هذا المنهج عند تناول الجوانب والأبعاد الخاصة بالدراسة الميدانية حيث سيتم جمع البيانات الميدانية من العاملين والقادة الإداريين والطلاب والخريجين في الجامعة العربية الخاصة، وذلك باستخدام أسلوب المقابلة الشخصية، واستخدام أسلوب الاستبيان حيث تم توزيع استبيان على عينه عشوائية من الطلاب الخريجين عددهم 100 استبيان وتم استرجاع 80 منها أي بنسبة 80%.

البعد المكاني والزماني للبحث:

●**البعد المكاني:** ويتمثل في الجامعة العربية الخاصة.

●**البعد الزماني:** عام 2016 الشهر الثامن.

فرضية البحث:

هناك تأثير إيجابي لإدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية والإدارية.

أولاً: المفاهيم الأساسية في إدارة المعرفة

●**مفهوم المعرفة:**

تعددت وتنوعت التعريفات الموضحة لمفهوم المعرفة بتنوع وتعدد الكتاب والباحثين في هذا المجال، إلا أن الاتجاه الأكثر شيوعا هو ما يصف المعرفة بأنها عبارة عن: معلومات معالجة ومفهومة يمكن الاستفادة منها في معالجة المشكلات واتخاذ القرارات والتعامل مع المواقف المختلفة والاستجابة لمتطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة. وهناك من يرى بأن المعرفة: مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات أي بمعنى آخر هي: عبارة عن معلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والأحكام والقيم التي بعمل بعضها مع بعض كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظمات بخلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير.

ومن ناحية أخرى فإنَّ Kidwellوزملاءه يعتقدون بأن المعرفة تبدأ كبيانات خام وعندما يتم تنظيمها وتصنيفها بصبغة معينة أو وفق إطار معين فإنها تتحول إلى معلومات وتكون تلك المعلومات جاهزة للاستخدام والتبادل في شكل

وثائق أو قواعد معلومات كما أنها قابلة للاسترجاع بسهولة بواسطة تقنيات الاتصال الحديثة وعندما ترتبط هذه المعلومات بقرارات وأحكام معينة تتضمن حكمة وخبرة وبصيرة العاملين في المنظمة فإننا نستطيع أن نطلق عليها مصطلح المعرفة لذا فإن المعرفة هي عبارة عن:

معلومات موضوعية من الصعب ترميزها تتضمن حكمة وبصيرة وخبرات العاملين، ويمكن تبادلها ومشاركتها عبر البريد الالكتروني والمذكرات أو الأحاديث الشفوية، وعندما تتوافر تلك المعرفة فإننا نستطيع أن نطبقها ونتخذ قراراتنا بناء عليها.

- **أنواع المعرفة:**

تتطلب الإدارة الفعّالة للمعرفة في أي منظمة كانت تصنيف المعارف فيها لتحسين استخدامها أو تحديد جوانب الضعف فيها والبحث في كيفية تطويرها وتحويلها وتبادلها ونقلها واستثمارها.

وقد قامت تصنيفات عديدة من قبل المختصين في إدارة المعرفة إلا أننا سنقدم فيما يلي أكثر تلك التصنيفات شيوعا إذ أنه يخدم طبيعة وأهداف الدراسة ويقسم هذا التصنيف المعرفة إلى نوعين أساسين هما:

●المعرفة الظاهرة

وهي المعرفة التي يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم وتشمل كلاً من: البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها وتخزينها، وكذلك البيانات والمعلومات المخزنة والتي تتعلق بالسياسات والإجراءات والبرامج والموازنات والمستندات الخاصة بالمنظمة، بالإضافة إلى أسس التقويم والتشغيل والاتصال ومعاييرها ومختلف العمليات الوظيفية.

وتعّرف أيضا بأنها: المعلومات الموثّقة أو المرمّزة التي تحتويها الوثائق، والمراجع، والكتب، والمدونات، والتقارير، ووسائط التخزين الرقمية، ولذلك فهي معرفة سهلة الوصف والتحديد، ويمكن تحويلها من لغة إلى أخرى، ويمكن بصفة مستمرة إعادة قراءتها وإنتاجها وبالتالي تخزينها واسترجاعها.

●المعرفة الضمنية:

وهي المعرفة المختزنة في عقول الأفراد والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة، وغالبا ما تكون ذات طابع شخصي ممّا يصعب الحصول عليها لكونها مختزنة داخل عقل صاحب المعرفة.

ويرى "عليّان" بأن المعرفة الضمنية هي المعرفة المخفية، والتي تشير إلى المهارات الموجودة داخل عقل ولب كل فرد والتي يصعب نقلها وتحويلها للآخرين، وقد تكون المعرفة هنا فنية أو إدراكية وليس من السهل فهمها على أنها عملية أو التعبير عنها بكلمات، وهي حصيلة العمليات العقلية التي تتم داخل عقل الإنسان، وهذا النوع من المعرفة يصعب إدارته والتحكم فيه لأنها موجودة في رؤوس مالكيها فقط. إلا انه يمكن استثمارها من خلال بعض الممارسات الخاصة بذلك، وتحويل بعض المعرفة الضمنية إلى ظاهرية عن طريق ملاحظة الممارسات العملية وتدوينها بنشرات وكتيبات لتصبح معلومات، كما يمكن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة أخرى من خلال مشاركة الفرد بمعرفته الفنية مع الآخرين لنقل وتبادل المهارات والخبرات والمواقف والاتجاهات والأحداث والممارسات.

وهناك من يرى بأنها معرفة – كيف؟ والتعلم المختزن في داخل عقول الأفراد بالمنظمات وذلك يشمل:

الإدراك، والبصيرة، والخبرات، وتتصف المعرفة الضمنية بأنها: شخصية ذاتية من الصعب توثيقها وتحويلها إلى صفة رسمية، ومن الصعب توصيلها للآخرين.

ج- مفهوم إدارة المعرفة:

يعدّ مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة والتي تزايد الاهتمام به خلال العقدين الآخرين مما

أدى إلى ظهور العديد من التعاريف لذلك المفهوم والتي اختلفت باختلاف تخصصات الباحثين واختلاف وجهات نظرهم ومازال هذا المفهوم في مرحلة التطور والاكتشاف لذا حرص الباحث على تقديم مجموعة التعاريف التي تخدم هدف الدراسة وهي على النحو الآتي:

إدارة المعرفة: هي عملية يتم بموجبها استخراج واستثمار رأس المال الخاص بالمنظمة بهدف الوصول إلى قرارات تتصف بالكفاءة والفعالية الإبتكاريه من أجل اكتساب المنظمة مميزة تنافسية والحصول على ولاء والتزام العملاء.

ويرى ديلونج بأن المعرفة: هي منظومة الأنشطة الإدارية القائمة على احتواء:

- تحسين عملية القرارات من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج.
- الإسهام في حل المشاكل التي تواجه المنظمة والتي قد تؤدي إلى نقص كفاءاتها أو هدر وقتها وأموالها.
- جذب رأس المال الفكري لتوظيفه في حل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي.
- إرضاء العملاء بأقصى درجة ممكنة من خلال تقليل الزمن المستغرق في انجاز الخدمات المطلوبة وتحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة باستمرار.
- تطوير عمليات الابتكار بالمنظمة وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة باستمرار.
- تشجيع العمل بروح الفريق وتحقيق التفاعل الايجابي بين مجموعات العمل وذلك من خلال الممارسات والأساليب المختلفة التي تتبناها المنظمة لتبادل المعرفة ومشاركتها.
- تهيئة بيئة مشجعة وداعمة لثقافة التعليم والتطوير الذاتي المستمر.
- الإسهام في تسريع عمليات التطوير بالمنظمة لتلبية متطلبات التكليف، مع التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة.
- نشر وتبادل التجارب والخبرات وأفضل الممارسات الداخلية والخارجية.
- تبسيط إجراءات العمل وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات غير الضرورية.

د- فوائد تطبيق إدارة المعرفة:

أشارت مجموعة من الدراسات مثل دراسة كل من (Mayers 2004) و(الرفاعي وياسين 2004) وغيرها والتي أجريت حول مبادرات إدارة المعرفة إلى أن المنظمات التي اعتمدت مثل هذه المبادرات قد حققت مجموعة من الفوائد تضمنت ما يلي:

- تحسين عملية اتخاذ القرارات إذ تتخذ القرارات بشكل أسرع من قبل المستويات الإدارية الدنيا وباستخدام موارد بشرية أقل وبشكل أفضل كما لو أنها اتخذت من قبل المستويات الإدارية العليا.
- تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بصورة أفضل إذ أنه ليس هناك حاجة كبيرة لشرح تلك القرارات ولأن حلقات الاتصال تكون أقصر.
- يصبح الموظفون أكثر قدرة على المعرفة فيما يتعلق بوظائفهم وبالوظائف الأخرى القريبة من وظائفهم ونتيجة لذلك يصبح هؤلاء الموظفون قادرين على طرح مبادرات لإجراء تحسينات أفضل وتعلم إجراءات جديدة أسرع تتعلق بالعمليات والمساعدة في تحسين العمل بطريقة أكثر خبرة وعقلانية.
- يصبح الموظفون أكثر وعياً وأفضل خبرة فيما يتعلق بعمليات التشغيل ومحتوى وطبيعة المنتجات والخدمات وحاجات العملاء وسياسات الشركة وإجراءاتها وبالتالي يصبحون قادرين على تقديم عمل ذي جودة أفضل، ويعملون على

تصحيح الأخطاء دون تدخل من قبل المشرفين، ودون الحاجة إلى مراقبة الجودة.

●يصبح الموظفون أكثر وعياً بما يحدث في موقع العمل، وفي المنظمة، وبالتالي فإنهم يفهمون ما يحدث بشكل أفضل، كما تنخفض نسبة الغياب والدوران الوظيفي ويصبح مكان العمل أكثر ايجابية.

●يصبح الموظفون قادرين على التعاون فيما بينهم بصورة أفضل. إذ يصبح لديهم فهم أكثر حول كيفية اعتماد كل منهم على الآخر، وكيف يتمم كل منهم بمعرفته المعرفة التي يملكها الآخرون وفهم مقاصدهم.

●يميل الموظفون إلى البحث عن طرق وأساليب جديدة للعمل ببراعة أكثر، كما أنهم يميلون إلى العمل بجدية أكثر.

●تصبح قدرة المنظمة على إرضاء العملاء أفضل من خلال تقديم منتجات، واستجابات ذات نوعية أعلى.

●تحسين الإبداع داخل المنظمة خاصة وان الإبداع هو الاستجابة الرئيسة للمنافسة الآخذة بالازدياد والإبداع لا يعني فقط توليد منتجات جديدة ولكنه يعني أيضاً رؤية الأشياء القديمة بمنظور جديد.

هـ- متطلبات تطبيق إدارة المعرفة:

يتطلب تبني وتطبيق مفهوم إدارة المعرفة توافر مجموعة من المقومات والمتطلبات الأساسية بالمنظمة والتي يلخصها الصاوي فيما يلي:

●توفير البنية التحتية اللازمة والمتمثلة بالتقنية اللازمة: وتتمثل بتوفير أجهزة الحاسوب والبرمجيات الخاصة بذلك مثل برمجيات ومحركات البحث الإلكترونية وجميع الأمور ذات العلاقة وهذه تشير بطريقة أو بأخرى إلى تقنية وأنظمة المعلومات.

●توفير الموارد البشرية اللازمة: وتعد الموارد البشرية من أهم المقومات التي يتوقف عليها نجاح إدارة المعرفة في تحقيق أهدافها وهم ما يعرفون بأفراد المعرفة التي تقع على عاتقهم مسؤولية القيام بالنشاطات اللازمة لتوليد المعرفة وتوزيعها بالإضافة إلى القيام بإعداد البرمجيات اللازمة.

●الهيكل التنظيمي: يعدّ الهيكل التنظيمي من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تقيد الحرية بالعمل، وإطلاق الإبداعات الكامنة لدى الموظفين. لذا لا بد أن يتصف الهيكل التنظيمي بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة إطلاق إبداعاتهم، والعمل بحرية لاكتشاف وتوليد المعرفة. إذ يتحكم بكيفية الحصول على المعرفة، والتحكم بها، وإدارتها، وتخزينها، وتعزيزها، ومضاعفتها، وإعادة استخدامها، ويتعلق أيضا بتحديد الإجراءات، والتسهيلات، والوسائل المساعدة، والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة وذات كفاءة من اجل كسب قيمة اقتصادية مجدية .

●العامل الثقافي: يتطلب تطبيق إدارة المعرفة خلق ثقافة ايجابية داعمة لإنتاج المعرفة، وتقاسيمها، وتأسيس بيئة تنظيمية تقوم على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية، وبناء شبكات فاعلة في العلاقات بين الأفراد، وتأسيس الثقافة الفردية، والمؤسسية التي تلعب دوراً مهما وفاعلا في ذلك. إذ أن قسماً كبيراً من المعرفة الموجودة في أذهان الأفراد العاملين في المؤسسة، وهم الذين يولدون المعرفة، وقد يكون خلق الثقافة الايجابية الداعمة للمعرفة عن طريق: توظيف الأفراد المؤهلين بحد أدنى من المعرفة، والخبرة، والقدرة على توليد المعرفة، وشحذ هممهم بالحوافز لتوليد ثقافة مؤسسية تجاه المعرفة (ثقافة المعرفة). لابد من وجود مناخ تنظيمي مناسب قائم على الثقة، ويقدر جهود أفراد المعرفة، ويشجع على تشارك المعرفة، وهذا يتطلب تغييراً في العقلية التقليدية، ونقلها من مفهوم اختزان المعرفة إلى مفهوم تقاسم المعرفة، كما يتطلب أيضا وجود نظام حوافز يدفع الأفراد إلى تقاسم المعرفة.

●الالتزام الاستراتيجي المستدام: ويقصد به التزام الإدارة العليا بدعم الجهود الهادفة تجاه المعرفة بشكل عام ولا بد أن تكون هذه الجهود متغلغلة في جميع أنشطة المنظمة ولا بد أن يشجع المديرون جميع أنواع السلوك المؤدي إلى

إيجاد المعرفة المتبادلة وتبادلها ونشرها ونقلها وهنا يستحسن أن تنشأ إدارة خاصة للمعرفة تسهل عملية الاتصال بين العاملين في جميع المستويات التنظيمية لضمان تبادل المعلومات، والمعارف، وتقع على من يتولى مسئولية إدارة المعرفة تأسيس فريق للمعرفة وتأسيس البنية التحتية اللازمة لذلك.

ثانياً: إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

●مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

مازال مفهوم إدارة المعرفة يعد مفهوما حديثاً في مؤسسات التعليم العالي خاصةً من الناحية التطبيقية، ولا يوجد تعريف واحد متفق عليه لإدارة المعرفة في مؤسسات التعلم العالي.

وعرفت دراسة أعدت بواسطة معهد دراسات إدارة المعرفة في التعليم في أميركا إدارة المعرفة بأنها : إطار أو طريقة تمكن الأفراد العاملين في المؤسسة التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات، ومشاركة ما يعرفونه. ممّا ينتج عنه سلوكيات، أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية، ومن خلال هذا التعريف يتضح أن إدارة المعرفة تعمل على الربط بين ثلاثة موارد أساسية في المنظمة، وهي الأفراد، والعمليات، والتقنيات لتمكين المنظمة من استعمال ومشاركة المعلومات والمعرفة المتوافرة لديها بطريقة أكثر فعالية.

وقد عرفها العتيبي بأنها: العمليات النظامية التي تساعد المنظمات التربوية على توليد المعرفة، وإيجادها، تنظيمها، استخدامها، نشرها، وإتاحتها لجميع منسوبي المنظمة والمستفيدين من خارجها.

وبعد المراجعة المستفيضة لبعض الدراسات التي تناولت موضوع تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، وفي إطار محاولة استنتاج تعريف يتلاءم مع واقع مؤسسات التعليم العالي، يرى الباحث انه يمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها:

جميع الأنشطة، والممارسات الإنسانية، والتقنية الهادفة إلى الربط بين الأفراد أو جماعات عمل ينشأ بينها علاقات وثقة متبادلة، ممّا ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة، وتبادل لما يمتلكه هؤلاء الأفراد من موارد ذاتية (معلومات، معارف، مهارات، خبرات، قدرات) ممّا يدعم عمليات التعلم الفردي والجماعي، ومن ثم تحسين، وتطوير الأداء الفردي والتنظيمي.

● مبررات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

تعد البيئة التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي، وخاصةً الجامعات من أكثر البيئات مناسبةً لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة، بل تكاد تكون الأكثر احتياجاً لتطبيق المفهوم مقارنة بغيرها من المنظمات، وذلك انطلاقاً من طبيعة الدور المناط بها، إذ أن مؤسسات التعليم العالي بمختلف أنواعها، وأنماطها هي المسئولة عن إعداد وتهيئة الكوادر البشرية المؤهلة، والمدربة، والتي تعد العنصر الحيوي لجميع عمليات التنمية المجتمعية الشاملة سواء على مستوى القطاع الحكومي أو الخاص. ممّا يستلزم ضرورة الاهتمام بتبني المفاهيم، والأساليب، والممارسات، الإدارية الحديثة التي تسهم في الرفع من مستوى الأداء (التعليمي البحثي، والابتكاري) ويؤدي إلى الارتقاء بمستوى جودة مخرجاتها.

إن إيجاد المعرفة، وابتكارها، واكتشافها، ونشرها، وتداولها هو السبب الرئيس في وجود، وإنشاء الجماعات. لذا فان ذلك يؤكد أهمية بل حتمية تبنيها لإدارة المعرفة باعتبارها مدخل التحسين، والتطوير التي تسهم وبشكل فعال في تحقيق أهدافها، ورسالتها التي وجدت من اجلها.

وقد كشفت نتائج دراسة أجريت لبحث قضايا وأبعاد تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات بأن البيئة الجامعية تبدو بطبيعتها، والدور المناط بها من أنسب البيئات لتطبيق مبادئ، وطرق إدارة المعرفة، وقد حدد الباحثان مجموعة من المبررات لذلك وهي على النحو الآتي:

●تمتلك الجامعات عادة بنية تحتية معلوماتية حديثة.

●أن مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمراً طبيعياً جداً بين أعضاء هيئة التدريس، والمحاضرين، والطلاب بصفة عامة.

●أن أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب للوصول إليها من خلال التحاقهم بالجامعة هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.

●يتوافر بالجامعات عادة مناخاً تنظيمياً يتسم بالثقة، فلا يتردد أو يخاف أي عضو من نشر توزيع ما لديه من معرفة.

●في ظل التشابه الكبير بين الجامعات الحديثة، ومنظمات قطاع الأعمال في العصر الحالي ذلك من ناحية توجيه الجامعات نحو تقديم العديد من الأنشطة، والخدمات التعليمية، والبحثية، والاستشارية لذا فان أسلوب أو طريقة تحت إطار ما يسمى لقاء مقابل مادي قد تمنح الجامعة ميزة تنافسية قد تكون مثار اهتمام لتلك الجامعات، وإدارة المعرفة تعد أحد التقنيات الإدارية الحديثة والرائدة في هذا الاتجاه.

ومن ناحية أخرى فقد بينت نتائج دراسة مسحية أجريت بواسطة مجلة إدارة المعرفة وشركة البيانات الدولية 2001 إن أكثر الأسباب أهمية لتبني إدارة المعرفة هي:

الأهمية	النسبة المئوية
الإبقاء والمحافظة على الخبرات	%51.9
زيادة رضاء العملاء	%43.1
تحسين الأرباح والعوائد	% 37.5
تقصير دورة تطوير المنتجات	% 23
دعم المبادرات	% 24.7
تقديم منتجات وخدمات الكترونية	% 11.7

إضافةً إلى أسباب أخرى من أهمها:

●المحافظة على الزيادة المستمرة في إعداد الطلاب ومعدلات التخرج.

● المحافظة على القوى العاملة في مجال التقنية في ظل النقص الشديد لموظفي التقنية

● التوسع في تقديم خدمات التعليم الالكتروني

● المنافسة على مستوى الولاية وعلى المستوى الوطني والدولي لتلبية احتياجات الطلاب في أي وقت وأي مكان.

ثالثاً: الجودة في مؤسسات التعليم العالي

●مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

إن مصطلح الجودة هو بالأساس مفهوم اقتصادي ظهر بناءً على التنافس الصناعي، والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة، بهدف مراقبة جودة الإنتاج، وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي تتركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال.

لقد تناول الباحثون في دراستهم موضوع الجودة، وناقشوه، وعالجه الكثيرون، وهذا أدى إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم. ومن أشهر تعريفات الجودة هو تعريف الجمعية الأمريكية للجودة التي عرّفتها بأنّها هي الحالة المتحركة أو الديناميكية، والمتعلقة بالخدمات، والمنتجات، والأفراد، والعمليات، والبيئة لغرض سد حاجة أو مواجهة متطلبات متوقعة.

ومهما تعددت التعاريف لمفهوم الجودة، إلا أنها تلتقي في أربعة عناصر رئيسة، وهي:

●الجودة: درجة التفضيل:

فالجودة تعني لمعظم الناس التفضيل، لذلك تعدّ سيارة مرسيدس هي سيارة الجودة، وكذلك ساعة رولكس فهي ساعة الجودة. وفي المثالين السابقين تعد الجودة مرادفاً للرفاهية والتميز. ففي ظل الأمثلة السابقة تعد الجودة منتوجات متاحة للقادرين على الدفع.

●الجودة: المطابقة للاستعمال:

تعرّف الجودة بأنها (الموائمة للاستعمال) وذلك لأهمية الجودة في التصميم، والإنتاجية. من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين عند إنجازهم أعمالهم، بالإضافة إلى مشاركة العميل في وضع متطلبات جودة السلع، والخدمات التي يحصل عيها (أو وضع مواصفاتها وفقاً للمتطلبات العلمية وتوقعاته إذا كان غير قادر على التعبير عنها).

●الجودة: المطابقة مع المتطلبات:

استناداً إلى هذا التعريف فإن تحقيق الجودة يتم إذا كان المنتوج أو الخدمة يشبع كل المتطلبات المحددة من العملاء، سواء حددت في عقد الشراء، أو حددت بموجب المواصفات المعلنة، والمحددة أو حددت بموجب قانون أو غير ذلك. وضمن نظام الجودة في المنظمات فإن المتطلبات تحدد من خلال الوثائق، فإذا تضمن العقد بين المورد والعميل مطابقة وثائق نظام الجودة، فإن متطلبات النظام تصبح هي متطلبات العميل.

●الجودة: التركيز على العميل:

بفضل التطورات التي شهدتها أنظمة الإنتاج والتطور التكنولوجي الذي دخل إلى ميادين الحياة كافة، فقد انعكست آثارها على أذواق المستهلكين بشكل واضح، ممّا أدى إلى أن يصبح تعريف الجودة هو مجموعة الخصائص الشمولية في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجات العميل الظاهرية والضمنية.

انطلاقاً من العناصر أعلاه، تتطلب عملية تطبيق الجودة في الجامعات إعادة النظر في رسالة، وأهداف، وغايات، واستراتيجيات، الجامعات. وكذلك مراجعة المعايير، والإجراءات المتبعة للتقويم، والتعرّف على حاجات الطلاب، أي ماهية البرامج والتخصصات التي ترى الجامعة أنها ضرورية لتلبية حاجات الطلبة، وتلبي رغباتهم الحالية والمستقبلية، وهذا يتطلب إعادة النظر في كيفية توظيف واستثمار أعضاء هيئة التدريس بكفاءة وفاعلية، وإعادة هيكلة التنظيم على نحو يتماشى مع واقع المناهج الدراسية التي من الضروري مراجعة محتواها، والتعرف إلى مدى توافقها مع متطلبات السوق، وتلبية حاجات الطلاب والمجتمع الذي ينتمون إليه، بالإضافة إلى النهوض بجودة المناهج من حيث المحتوى والأهداف المنوي تحقيقها، وإمكانية تحقيقها، وتطوير طرق التدريس، ووسائل التقييم ممّا يؤدي إلى التطور المتواصل للقدرات والمهارات، وهذا بالضرورة يؤدي إلى تحقيق قيمة عالية للأعمال التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي من تحقيق أهداف تعليمية وبحثية وخدمة المجتمع الذي تعمل فيه.

● فوائد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي على جودة الخدمات التعليمية:

وفقا لِـ (Nodine & Pertride) فان استخدام طرق وأساليب إدارة المعرفة في التعليم يحقق للمؤسسات التعليمية العديد من الفوائد منها: التشجيع والتحفيز لظهور مستوى عال من الذكاء على السطح، وزيادة فعالية تلك المؤسسات من خلال زيادة مستوى المعرفة المتعلقة بكيفية إدارة مؤسسات التعليم، والرفع من مستوى عمليات تقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية من خلال وجود نظام لإدارة المعلومات.

ويرى كلاً من (Johnson &Kidwell linde) أنه يمكن تصنيف الفوائد المتحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعلم العالي على جودة الخدمات التعليمية إلى ثلاث فئات أساسية هي: الفوائد المتحققة لنشاط البحث العلمي الذي يقوم به الطلاب والمدرسين، والفوائد المتحققة لنشاط التأكد من جودة المناهج والبرامج، والفوائد المتحققة للخدمات الطلابية وخدمات الخريجين في كل مجال من مجالات النشاط السابق ذكرها:

- الفوائد المتحققة في مجال جودة خدمات البحث العلمي المقدمة للطلاب والمدرسين:
- توفير الوقت الضائع المستغرق لدى الطلاب في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر لمعلومات، وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.
- تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية للطلاب.
- تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوع والمتداخلة.
- تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي
- تخفيض التكاليف الإدارية للبحث العلمي.
- الفوائد المتحققة في مجال جودة التدريس وجودة المناهج وتطويرها:
- تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.
- تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
- تدعيم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة.
- تحسين الخدمات الإدارية ذات العلاقة بعمليات التدريس والتعليم باستخدام التقنية.
- تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء، وتقييم الطلاب وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء.
- سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة نتيجة لما توفره إدارة المعرفة من أساليب وممارسات للربط بين الأفراد.
- الفوائد المتحققة في مجال الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين:
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبات والمعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطلاب إضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية بالجامعة داخلياً وخارجياً عبر الخدمات الالكترونية المقدمة للطلاب عبر موقع الجامعة الالكتروني.
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من الجامعة وغيرهم كالمقومين الخارجيين لخدمات الجامعة.
- تحسين كفاءة وفعالية جهود الإشراف الطلابي وذلك من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزئة حالياً بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل موظفي قسم القبول والتسجيل وموظفي شئون الطلاب وغيرهم
- تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائيا إلى الرفع من مستوى خريجي الجامعة.

رابعاً: الدراسة العملية

دور عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية والإدارية في الجامعة العربية الخاصة

•نبذة عن الجامعة العربية الخاصة:

تأسست الجامعة العربية عام 2005 وهي مكونة من الكليات التالية: الصيدلة، الهندسة المعلوماتية والاتصالات، الهندسة المعلوماتية، الهندسة المدنية، إدارة الأعمال، الفنون الجميلة.

• ركائز تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة العربية الخاصة:

من خلال اطلاع الباحث على دراسات إدارة المعرفة وخصوصاً (Kim and Lee) والتي هدفت إلى تقديم إطار عام وشامل لتطبيق نظام إدارة المعرفة في المنظمات.

وقد وضعت الدراسة الركائز الأربعة التالية لوجود نظام إدارة المعرفة:

- الرؤية والإستراتيجية.
- الأهداف.
- الهيكل التنظيمي.
- البنية التحتية لإدارة المعرفة

وقد قام الباحث بدراسة أهمية إدارة المعرفة استناداً للركائز السابقة معتمداً على البيانات المعطاة من قبل الجامعة، والمقابلة الشخصية مع القادة الإداريين والعاملين في الجامعة.

•على مستوى الرؤية:

تتبدى أهمية إدارة المعرفة في الجامعة العربية الخاصة من خلال وضعها لرؤية تقوم على أهمية نقل المعرفة وتبادلها ضمن الجامعة ومع المجتمع المحلي والدولي. حيث تقوم رؤية الجامعة على أنها مؤسسة رائدة ومتميزة في التعليم العالي والبحث العلمي، وأن تكون منبراً لنقل المعرفة والقيم والتقاليد على المستوى الإقليمي والدولي، وأن تطبق معايير الجودة والنوعية المعتمدة محلياً وعالمياً. وأن توجه قسطاً وافراً من اهتماماتها التدريسية والبحثية لخدمة المجتمع.

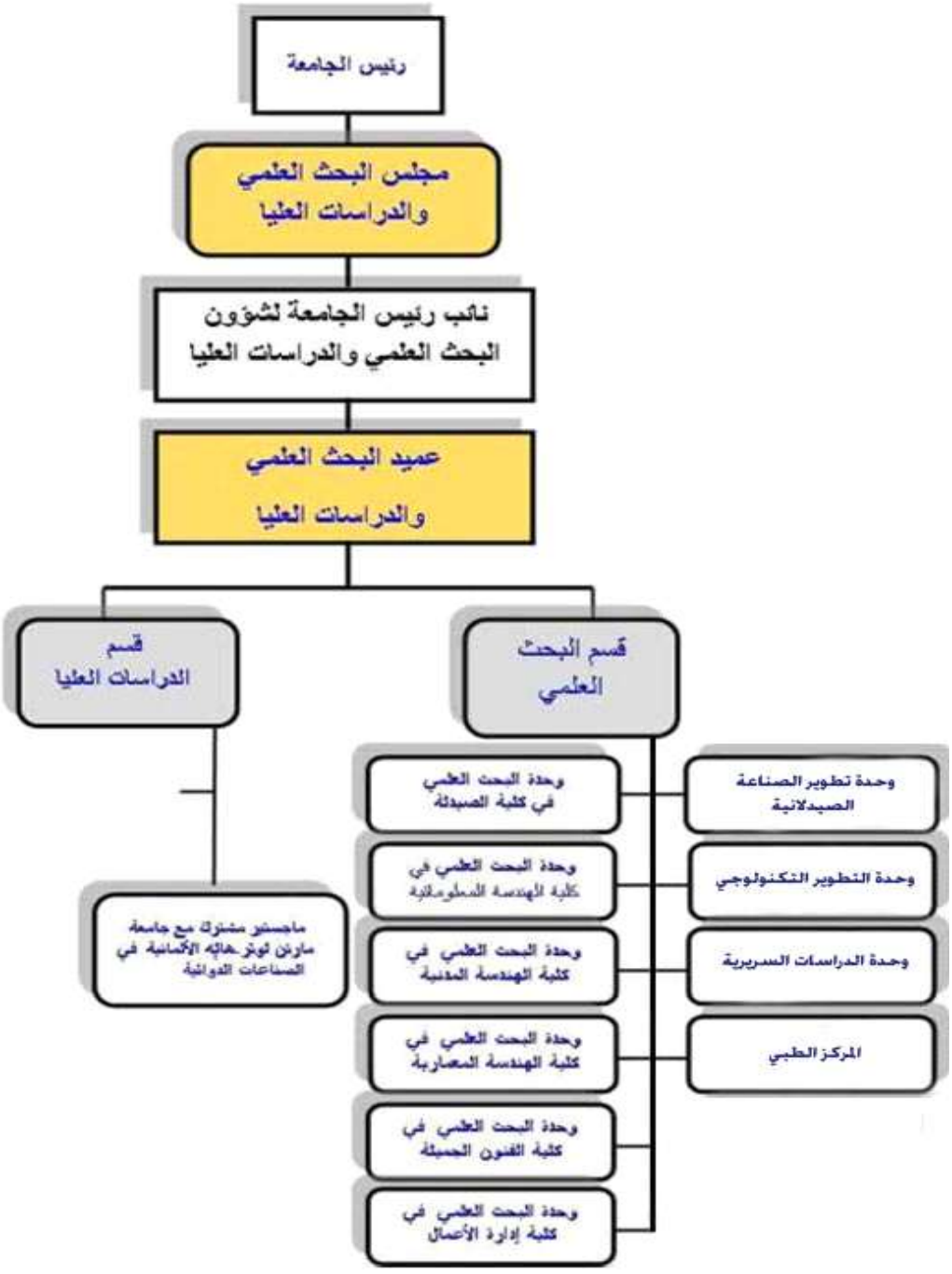
•على مستوى الأهداف:

تتبدى أهمية إدارة المعرفة في وضع الجامعة لأهداف تؤكد على إسهام المعرفة وتخزينها ونقلها بشكل كبير في تحقيقها ومن هذه الأهداف:

- توفير بيئة علمية مميزة لأعضاء الهيئة التعليمية ولطلبة الجامعة.
- تطبيق خطط دراسية دائمة التحديث بما ينسجم مع المستجدات العلمية العالمية.
- توفير كافة المستلزمات البشرية والمادية والتنظيمية لضمان حسن سير العملية التعليمية.
- تنمية المهارات التطبيقية للطلبة.
- التشجيع المادي والمعنوي للطلبة المتميزين دراسياً.
- انتقاء خيرة أعضاء الهيئتين التدريسية والفنية للقيام بالعمل التعليمي على أفضل وجه.
- دعم البحث العلمي وإجراء البحوث ضمن وحدات بحث متخصصة، والتشجيع المادي والمعنوي للنشر ضمن دوريات ذات سمعة عالمية مرموقة.
- إيلاء البحوث العلمية التي تخدم أغراض واحتياجات المجتمع الاهتمام اللازم.
- الشراكة مع جامعات عالمية ذات سمعة كبيرة، وتبادل الأساتذة والطلبة والخبرات.

•على مستوى الهيكل التنظيمي:

قامت الجامعة العربية الخاصة بوضع هيكل تنظيمي يشجع عمليات نقل وتبادل المعرفة وتخزينها وذلك من خلال وضع هيكل تنظيمي يحتوي فيه كل قسم على وحدة للبحث العلمي ومكتبة مرتبطة بهذه الوحدة تقدم الخدمات البحثية لطلاب القسم كما هو مبين في الشكل رقم (1).



الشكل رقم (1) يبين الهيكل التنظيمي لوحدات البحث العلمي في الجامعة العربية الخاصة

•على مستوى البنية التحتية لإدارة المعرفة:

•المكتبات: هناك مكتبة إلكترونية في كل قسم بحث علمي مرتبطة بمكتبات إلكترونية للجامعات الشريكة، بالإضافة إلى المكتبة الورقية التي تحتوي عدد كبير من الكتب في مختلف الاختصاصات يتم البحث عن العناوين إلكترونياً.

•الشبكات الالكترونية:يوجد قاعة للإنترنيت في كل قسم تسمح بالنفاذ إلى الشبكة العالمية بشكل مجاني.

بالإضافة إلى شبكة داخلية لتبادل المعلومات بين كوادر الهيئة التدريسية وبين الكوادر ورئاسة الجامعة.

كما قام الباحث بتوزيع استبيان تضمن عبارات تتعلق برؤية وأهداف والهيكل التنظيمي والبنية التحتية للمعرفة في الجامعة العربية الخاصة وذلك باستخدام مقياس ليكرت القياسي، ومن هذه العبارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لها:

عبارة الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تشجع الإدارة تبادل المعرفة ونشرها	4.09	0.47
المكتبة الورقية تؤمن كتب حديثة في مختلف الإحتصاصات	4.05	0.96
هناك بيئة علمية مميزة لطلبة الجامعة	4.02	0.76
تستخدم إدارة الجامعة مجموعة من قنوات الاتصال لإيصال رؤيتها ورسالتها	4.05	0.96

ولاحظ الباحث أن المتغير المستقل وهو إدارة المعرفة قد حقق وسطاً حسابياً بلغ 4.07 وهو أكبر من الوسط الفرضي للمقياس وهو 3 بنسبة جيدة، وبانحراف معياري 0.67 ومعامل اختلاف 0.164 وبدرجة اتفاق أفراد العينة 81.4% مما يدل على توافر عمليات إدارة المعرفة وتطبيقاتها في الجامعة العربية الخاصة .

وبالنتيجة فإن عمليات إدارة المعرفة تلعب دوراً رئيسياً في الجامعة العربية الخاصة لتحقيق أهدافها ورؤيتها، وتشجع على عمليات إدارة المعرفة من خلال هيكل تنظيمي يشجع على البحث العلمي، وتبادل المعرفة، وبنية تحتية تسمح وتشجع على تطبيقات إدارة المعرفة.

ج- جودة الخدمات التعليمية والإدارية في الجامعة العربية:

لقد قام الباحث بإعداد استبيان تضمن عبارات متعددة باستخدام خصائص ليكرت لقياس جودة الخدمات التعليمية والإدارية في الجامعة العربية الخاصة وهذه العبارات تضمنت الأقسام الأربعة التالية:

- •التأكد من جودة خدمات البحث العلمي
- •التأكد من جودة خدمات التدريس والمناهج
- •التأكد من جودة خدمات الإدارية
- •مدى تحقيق مركز التطوير المهني الموجود في الجامعة للجودة.

ومن هذه العبارات متوسطها الحسابي وانحرافها المعياري.

•تقوم الكوادر التدريسية للجامعة والطلاب بمشاريع بحثية جماعية تفيد المجتمع: المتوسط الحسابي 4.39 والانحراف المعياري 0.77.

•تقدم شبكة المكتبات الإلكترونية الموجودة في الجامعة معلومات حلقات البحث المطلوبة من الطلاب بكلفة منخفضة وبوقت أقل وبموثوقية عالية: المتوسط الحسابي 3.91 والانحراف المعياري 1.21.

•تقدم الجامعة مناهج معتمدة من قبل الجامعات الأوربية الشريكة وتحدّث باستمرار: المتوسط الحسابي 4.16 والانحراف المعياري 0.60.

●يسمح للطلاب بتقديم شكاوي على المناهج المعتمدة عن طريق الموقع الإلكتروني: المتوسط الحسابي 4.14 والانحراف المعياري 0.59.

●يوفر موقع الجامعة على الانترنيت الحصول على المعلومات الكاملة عن الجامعة: المتوسط الحسابي 4.11 والانحراف المعياري 0.72.

●يمكن للطلاب التسجيل الإلكتروني عن طريق الموقع الإلكتروني: المتوسط الحسابي 4.14 والانحراف المعياري 0.59.

●يزود مركز التطوير المهني الطلاب والخريجين بالموارد والبرامج التي تسمح بتطوير أدائهم الوظيفي المستقبلي: المتوسط الحسابي 4.25 والانحراف المعياري 0.83.

●يؤمن مركز التطوير المهني التواصل المعرفي بين الخريجين وسوق العمل بجودة عالية: المتوسط الحسابي 3.86 والانحراف المعياري 0.47.

لقد لاحظ الباحث خلال تحليل نتائج الاستبيان أن المتغير التابع والذي هو جودة الخدمات التعليمية والإدارية قد حقق وسطاً حسابياً بلغ 3.92 وهو أكبر من الوسط الحسابي للمقياس الذي هو 3 بنسبة جيدة، وبانحراف معياري مقداره 0.62 ومعامل اختلاف 0.158 وبدرجة اتفاق العينة 78.8%. وقد حققت جميع العبارات متوسطات حسابية عالية ممّا يدل على جودة الخدمات التعليمية والإدارية.

د- تحليل العلاقة بين إدارة المعرفة وضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية

وجد الباحث أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل المتمثل بإدارة المعرفة والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات التعليمية والإدارية هو 0.852 وهو ارتباط ايجابي قوي يؤكد صحة الفرضية الرئيسية التي نصت على: دور إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية والإدارية.

الاستنتاجات والتوصيات:

●الاستنتاجات:

بناء على ما تم عرضه ومناقشته في البحث نستخلص إلى أن إدارة المعرفة هي أحد الاتجاهات الإدارية الحديثة والتي تحقق جودة الخدمات التعليمية سواء على مستوى الخدمات الإدارية المقدمة للطلاب أو على مستوى خدمات البحث العلمي، وهذا ما ظهر من خلال الدراسة التطبيقية على الجامعة العربية الخاصة حيث كان لتطبيق عمليات إدارة المعرفة دور كبير في ضمان جودة الخدمات التعليمية.

●التوصيات:

بناء على ما تم التوصل إليه من استنتاج في هذه الدراسة حول تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ودورها في ضمان جودة الخدمات التعليمية يقدم الباحث التوصيات التالية:

●ضرورة مراجعة الجامعة العربية الخاصة لآليات تبني إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التعليم العالي، بشكل دوري.

●عقد لقاءات دورية في الأقسام الأكاديمية يتم خلالها عرض التجارب والممارسات المتميزة في تحقيق جودة الخدمات التعليمية في أنشطة القسم المختلفة منها على سبيل المثال: عرض أساليب متميزة في طرق التدريس وتقديم المعلومة للطلاب، عرض أساليب متميزة لتقويم الطلاب، أساليب لجذب اهتمام الطلاب، أنشطة تعليمية وغير ذلك من

الأنشطة، مع ضرورة التوثيق لما يتم التوصل إليه من نتائج وحفظه بشكل يسهل معه الرجوع إليها والاستفادة منها عند الحاجة.

- يفضل أن تضع الجامعة العربية الخاصة نظام للتحفيز مرتبط بممارسات وأنشطة إدارة المعرفة لتشجيع الأفراد على تبادل ومشاركة ما يمتلكونه من معارف ومهارات مع غيرهم والإسهام بفعالية في أنشطة إدارة المعرفة على اختلاف أنواعها.
- إيجاد قاعدة معلوماتية يتم فيها حفظ كل ما يتم جمعه من معلومات عن جوانب الأداء المختلفة بالجامعة العربية الخاصة ومواردها المختلفة.
- تطبيق معايير وإجرائيات الجودة من خلال مشروع الجودة الشاملة (TQM)، والحصول على الاعتمادية المحلية والدولية.

المراجع:

- **المراجع العربية:**
- أحمد، إبراهيم أحمد، *الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية*، دار الوفاء الإسكندرية، 1952.
- الرفاعي، غالب وياسين، *دور إدارة المعرفة في تقليل خطر الائتمان*، دراسة ميدانية، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع، إدارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة، عمان، 2004.
- الصاوي، ياسر، *إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات*، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
- العتيبي، ياسر، *إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية*، الرياض، 2008.
- حجازي، هيثم علي، *إدارة المعرفة: مدخل نظري*، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية،2005.
- عليان، ربحي مصطفى، *إدارة المعرفة*، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- ياسين، سعد غالب، *إدارة المعرفة*، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى،2007.
- **المراجع الانكليزية:**

-8Chou Yeh , Yaying Mary ،The Implementation of Knowledge Management System In Taiwan Higher Education ،Journal of Teaching & Learning,2005.

-9Delonge, David, Lost Knowledge :Confronting The Threat of An Aging Workforce ،Oxford University Press, 2003.

-10 Kim, Seonwoo, lee, changyong ،The Implementation Framework of Knowledge Management ،University of Seoul, 2006 .

-11 Kidwell, Jillanda ،Applying Corporate knowledge Management practice in Higher Education EDUCAUSE QUARTTErLY ،2000،NO.4.

-12 Mikulecka, Jaroslva ،University Knowledge Management-Issues and Prospects ، University of Hardec Kralove, Czech Republic, 2005

-13 Milam, Jhohn ،Knowledge Management for Higher Education, Curry School of Education ،University of Virginia,2002.

-14 Petrides, Lisa A& ،Nodine Thad ،Knowledge In Education: Defining The Landscape ،The Institute of Knowledge Management In Education, CA, USA, .2003