

دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت

The role of knowledge management in achieving quality
education in educational institutions in the State of Kuwait

إعداد

د/ نايف فايد رجا نايف الرشيدى

Doi: 10.33850/ajahs.2020.120034

القبول : ٢٠٢٠/٩/٢

الاستلام : ٢٠٢٠/٨/١٣

المستخلص:

استهدفت الدراسة الحالية تقديم إطار فكري وتطبيقي لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة ودوره في جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم بشكل عام، مبنياً على الدراسات النظرية والمسحية في أنحاء متفرقة من دولة الكويت، وتم 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 من تطبيق إدارة المعرفة. وتلا ذلك مناقشة مفهوم الجودة في الخدمات التعليمية والأبعاد المهمة لتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم ودورها في ضمان جودة التعليم والخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت. قام الباحث بدراسة أهمية وتطبيقات إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية بدولة الكويت استناداً إلى ركائز رؤية المؤسسة 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 المؤسسات التعليمية. استخدم الباحث أداة الاستبيان لدراسة دور تطبيقات إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية، وتبين وجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغير المستقل المتمثل بإدارة المعرفة والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات التعليمية.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، الجودة.

Abstract:

The current study aimed to provide an intellectual and applied framework for applying the concept of knowledge management and its role in the quality of educational services in educational institutions in general, based on theoretical and survey studies in different parts of the State of Kuwait, and a theoretical background was presented to the topic that included discussion and review of the basic concepts of knowledge management which included: definition The concept of knowledge and its types, the concept of knowledge management, the goals of knowledge management, and the benefits accrued to education organizations from applying knowledge management. This was followed by a discussion of the concept of quality in educational services and the important dimensions of applying knowledge management in educational institutions and their role in ensuring the quality of education and educational services in educational institutions in the State of Kuwait. The researcher has studied the importance and applications of knowledge management in educational institutions in the State of Kuwait based on the pillars of the institution's vision, goals, organizational structure and infrastructure for knowledge management, and then examined the role of these applications in ensuring the quality of scientific research services, teaching and curricula, administrative services, and the extent to which the Center for Professional Development of Quality has achieved In educational institutions. The researcher used the questionnaire tool to study the role of knowledge management applications on the quality of educational services, and showed a positive correlation between the independent variable represented by knowledge management and the dependent variable represented in the quality of educational services.

Key words: Knowledge, Knowledge management, Qsuality.

مقدمة

إن المؤسسات الحديثة على اختلاف أنواعها تواجه موجة كبيرة من التحولات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية والتكنولوجية، التي تعتمد المعرفة والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة، والنتيجة عن التقدم الكبير في تقنيات الحواسيب الآلية والشبكة العالمية للاتصالات، ونتيجة لتلك التحولات أصبحت المعرفة تمثل المصدر الأساسي الأكثر أهمية، بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيراً في نجاح المنظمة أو فشلها. تعد المعرفة العنصر الحقيقي لبقاء منظمات اليوم ووسيلة هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات العصر، إذ أن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في إطارها العديد من المفاهيم الفكرية، كالعولمة والخصخصة وثورة المعلومات واتساع رقعة المجتمعات المختلفة.

إن إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تمثل مجموع العمليات التي تساعد المؤسسات على الحصول على المعرفة وإنشائها، اختبارها، تنظيمها، استخدامها، توزيعها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المؤسسات، ولم يعد خافياً الاهتمام المتزايد بإدارة المعرفة من قبل مختلف المؤسسات، فتبني وتطبيق إدارة المعرفة يؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد والإيجابيات، كاتخاذ القرارات، حل المشاكل الإدارية، زيادة الكفاءة والفعالية، تحسين جودة المخرجات، زيادة الإنتاجية، تحسين الإبداع والأهم التأقلم مع كثرة التغيرات المتسارعة.

إن من بين أهم المؤسسات التي تهتم بتبني إدارة المعرفة نجد المؤسسات التعليمية التي تسعى إلى عصرنه وتحديث أعمالها وتحقيق التوافق بين مخرجاتها ومتطلبات بيئة العمل بما يتناسب وتطلعات التنمية. فلم يعد خافياً على القائمين والمهتمين بالمؤسسات التعليمية أهمية إدارة المعرفة ودورها في تحسين العملية التعليمية والارتقاء بجودة منظمات التعليم وتحقيق أهدافها بعوائد أفضل وتكاليف أقل، بل إن الالتزام بتطبيق إدارة المعرفة أصبح من ضرورات البقاء لمنظمات التعليم كياناً وسمعة. وكل ذلك يتطلب منها تهيئة بيئتها الاجتماعية والتنظيمية والتقنية المناسبة لتحقيق الاستفادة من المعرفة بأكبر قدر ممكن (صراع، ٢٠١٣).

وتؤكد العديد من الدراسات أن تبني إدارة المعرفة يحقق جودة الخدمات التعميمية سواء على مستوى البحث العلمي أو على مستوى المناهج أو على مستوى الخدمات الإدارية المقدمة. انطلاقاً مما سبق، وباعتبار أن مؤسسات التعليم هي مصدر للمعرفة والاستثمار فيها، فهي بالتالي أكثر المؤسسات ملائمة لتبني إدارة المعرفة. وفي ظل الدراسات العلمية الهادفة إلى مناقشة تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم على المستوى العالمي والمحلي، لذا فإن الدراسة الحالية تستهدف البحث في تطبيقات إدارة

المعرفة في مؤسسات التعليم ودورها في ضمان جودة الخدمات التعليمية والادارية في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت (ديوب، والعي، ٢٠١٧).

مشكلة البحث:

على الرغم من انتشار مفهوم إدارة المعرفة وتطبيقاته على نطاق معتبر في قطاع منظمات الأعمال المختلفة، إلا أنه ما زالت البحوث والتجارب والتطبيقات لهذا المفهوم في مؤسسات التعليم محدودة وغير وكافية .

مما سبق، وباعتبار أن منظمات التعليم تدرك جيدا أن المعرفة هي مصدر تحسين العملية التعليمية والارتقاء بجودة مخرجاتها، وفي إطار التوجهات السالفة الذكر، وفي ظل محدودية الدراسات المعالجة لتطبيقات إدارة المعرفة وأثارها وانعكاساتها على الجودة في مجال التعليم وخاصة في مؤسسات التعليم الكويتية، فالدراسة الحالية تهدف إلى إلقاء الضوء على دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في مؤسسات التعليم الكويتية.

انطلاقاً من الأهمية المتزايدة لإدارة المعرفة وتسارع تطبيقاتها في مؤسسات التعليم وخصوصاً في المدارس، وذلك لما تواجهه من تحديات وحدة المنافسة، وذلك بهدف تحقيق مكاسب، وزيادة رضا العاملين، وتحسين جودة خدماتها التعليمية والادارية، ورفع مستوى الخدمات البحثية التي تقوم بها. وبما أن المؤسسات التعليمية 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 التعليم في مؤسسات التعليم الكويتية؟

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

- ١- التعرف على المفاهيم المرتبطة بالمعرفة وإدارة المعرفة، وتحقيق جودة التعليم.
- ٢- التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية بدولة الكويت.
- ٣- التعرف على واقع تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية بدولة الكويت.
- ٤- التعرف على دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية بدولة الكويت.

أهمية البحث:

ترجع أهمية البحث إلى المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية في دولة الكويت وان تحقيق الميزة التنافسية في مجالات إدارة المعرفة وإعادة هندسة العمليات وإعادة الهيكلة وإدارة الجودة الشاملة هو الطريق الوحيد نحو التميز والإبداع في وقتنا الحالي.

تتمثل أهمية هذه الدراسة في:

- ١- فتح المجال أمام المعنيين والعاملين في المؤسسات التعليمية الكويتية، لتطبيق مفاهيم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم.
 - ٢- بيان علاقة خصائص الهيئة التدريسية في ضمان تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية.
 - ٣- بيان علاقة البنية التحتية لإدارة المعرفة في ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية الكويتية.
 - ٤- من المرجح أن تخرج هذه الدراسة بتوصيات تهدف لتوضيح أهمية إدارة المعرفة بمتغيراتها المحددة في تحسين مستويات الجودة في مؤسسات التعليم بدولة الكويت بشكل عام.
 - ٥- تضيف هذه الدراسة إلى المكتبة العربية دراسة تطبيقية علمية في موضوع إدارة المعرفة وعلاقتها بالجودة، وهذا يغني المكتبة بالبحوث التطبيقية.
- منهج الدراسة:**

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والذي يفيد الدراسة في التعرف على واقع ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم في الكويت ويصفها وصفا دقيقا كما سيساعد في التعرف على واقع جودة التعليم في المؤسسات التعليمية الكويتية وتحليل دور ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية في الكويت.

مصطلحات البحث:

المعرفة (Knowledge):

هي كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة (الكبيسي، ٢٠٠٥، ص١٢).

إدارة المعرفة (Knowledge Management):

هي العملية المنهجية في توفير المعرفة وإتاحتها للعاملين بما يوفر فرصة لزيادة المعارف من خلال توفير البيانات والمعلومات ونشر المعارف والمعلومات (Laudon&Laudon, 2007)

الجودة (Quality):

تعريف المعهد الوطني الأمريكي للمقاييس والجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة: تعرف الجودة على أنها مجموعة من السمات والخصائص للسلع والخدمات القادرة على تلبية احتياجات محددة (عبدالعزيز، ٢٠٠٦).

دراسات سابقة:

دراسة صيام و رحاحلة (٢٠٠٨) بعنوان : العوامل الشخصية المؤثرة على استفادة الطالب من التعليم الجامعي المحاسبي الالكتروني دراسة حالة : الجامعة الهاشمية. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في التدريس الجامعي المحاسبي وقياس مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس في الأقسام

المحاسبية في الجامعات الأردنية لتلك الأهمية إضافة إلى تحديد مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والمزايا التي يحققها هذا الاستخدام في ضمان جودة التعليم العالي. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة وتكونت عينة الدراسة من ١٦٨ طالبا وطالبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية . وقد توصلت الدراسة إلى أن أعضاء هيئة التدريس في قسم المحاسبة يدركون أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في التدريس الجامعي إلا أن الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في التدريس الجامعي لا يزال محدود بسبب معوقات (محددات) تتعلق بأعضاء هيئة التدريس والإمكانات المادية المتاحة

دراسة دروزة (٢٠٠٨) بعنوان : العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة كما وردت في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء المؤسسي والشفافية (الاحتياجات المعرفية ، الوعي والالتزام المعرفي ، الاتصالات الداخلية والخارجية) وعمليات إدارة المعرفة (التشخيص ، التوليد ، الخزن، التوزيع، التطبيق) وأثر هذه العلاقة على تميز الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية وقامت الباحثة بتصميم استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة وهي الموظفين من حملة الدبلوم المتوسط فما فوق وعددهم (٣٠٠) فرد ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جهة ورضا العاملين والتعلم والنمو المؤسسي ، وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى كذلك وجود علاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وكل من تشخيص المعرفة وتوليد المعرفة وتوزيع المعرفة وتطبيق المعرفة.

دراسة المحاميد (٢٠٠٨) بعنوان : دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة . هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات وتكون مجتمع الدراسة من جميع الجامعات الأردنية الخاصة البالغ عددها (١٨) جامعة وتم اختيار عينة مكونة من (٦) جامعات وتم توزيع استبانته على الهيئات التدريسية العاملة في هذه الجامعات . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين المراتب العلمية والسعي للحصول ع ليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة ، وعدم وجود علاقة بين الحوافز التي يحصل عليها أعضاء الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة ، وكذلك وجود علاقة ذات

دلالة إحصائية بين خبرة عضو هيئة التدريس وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة

- دراسة معاينة (٢٠٠٨) بعنوان : إدارة المعرفة والمعلومات في مؤسسات التعليم العالي : تجارب عالمية. تمثل هذه الدراسة دراسة نظرية (مكتبية) لتأصيل المفاهيم المتصلة بموضوع إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي اعتمادا على أحدث الأدبيات في هذا المجال من خلال دراسة نماذج متنوعة لمؤسسات التعليم العالي الافتراضية ، وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الاتجاهات الحديثة لمؤسسات التعليم العالي في ضوء التطورات المعرفية والتكنولوجية الحديثة وتبسيط الضوء على بعض النظم والنماذج العالمية الجديدة لإدارة المعرفة ونظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي كما هدفت إلى لفت نظر أصحاب القرار في التعليم العالي لأهمية إيلاء الاهتمام لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات بمفهومها الحديث ودورها في بناء مجتمع المعرفة ، وكان من نتائج الدراسة أن الجامعة الافتراضية تتميز عن الجامعة التقليدية بإسهامها في توفير النفقات على إدارة الجامعة كذلك توفير فرص التدريب والعمل والتعليم المستمر للمجتمع ، وتؤدي إلى الانتقال من الحماية المحلية إلى المنافسة الدولية نتيجة العولمة وشبكة المعلومات والاتصالات العالمية

دراسة عبد الوهاب (٢٠٠٦) بعنوان : متطلبات إدارة المعرفة في المدن العربية دراسة حالة على مدينة القاهرة . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق إدارة المعرفة ، والتعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مدينة القاهرة بجمهورية مصر العربية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته ، وتوصل الباحث إلى أن هنالك متطلبات لتطبيق إدارة المعرفة مثل أن يكون الهيكل التنظيمي مرنا وأفقيا ، ضرورة وجود قيادة واعية ومهتمة بتطبيق إدارة المعرفة ومشجعة لتبادل المعلومات بين العاملين ، كما يجب أن تكون الثقافة التنظيمية مواتية ل تطبيق إدارة المعرفة وكشفت الدراسة أن هذه المتطلبات لا تتوافر بالدرجة الكافية في المدن العربية ، خاصة مدينة القاهرة ، كما أن تكنولوجيا المعلومات 21 تعترضها العديد من المشكلات والإمكانات المادية التي تعيق تطورها مثل أن الهياكل التنظيمية هرمية ونمط القيادة والثقافة التنظيمية تتسم بالمركزية

دراسة حجازي (٢٠٠٥) بعنوان : قياس أثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفها لدى المؤسسات الأردنية دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه بناء أنموذج لتوظيف إدارة المعرفة. هدفت الدراسة إلى بناء أنموذج لتوظيف إدارة المعرفة في المؤسسات الأردنية العامة والخاصة ، من خلال إجراء دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص لمعرفة ما إذا كانت المؤسسات الأردنية توظف إدارة المعرفة في أعمالها ، وقد أجريت الدراسة في (21) منظمة أردنية ، منها (١١) قطاع عام و (١٠) قطاع خاص وبلغ عدد أفراد العينة (385) منهم

(٢٤٠) فردا من القطاع العام ، (١٤٥) (من القطاع الخاص . توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ، أهمها أن المؤسسات الأردنية العامة والخاصة تدرجان ماهية إدارة المعرفة بمختلف أبعادها من حيث : المفهوم والدور والموجودات والأهداف والفوائد وقيادة المعرفة والثقافة المنظرية وأن هذه المؤسسات في القطاعين العام والخاص تمارس عمليات إدارة المعرفة من حيث : التوليد والتشارك والتعلم ونتيجة لذلك توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الأردنية العامة والخاصة توظف إدارة المعرفة في أعمالها وان كان ذلك بدرجة محدودة تقريبا

دراسة أبو قبة (٢٠٠٤) بعنوان : مدى تطبيق إدارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الأردن (دراسة ميدانية). (هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق الوزارات الأردنية لبرامج و أنظمة إدارة المعرفة والمعلومات فيها وكذلك معرفة المشاكل والتحديات التي تواجه الإدارة المعرفية والمعلوماتية 22، وكيفية التغلب على هذه المشاكل وعلاجها. وتشكلت عينة الدراسة من (٣٠٣) (من مديري الإدارة العليا والوسطى ورؤساء الأقسام في الوزارات المبحوثة . وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الوزارات المركزية تطبق برامج وأنظمة إدارة المعرفة والمعلومات باستثناء نظام المكتبات الالكترونية ، وأن إدارة المعرفة والمعلومات تحسن من عملية اتخاذ القرارات الإدارية ، وتسهم في تفعيل عمليات الاتصال والتنسيق بين الأفراد العاملين والدوائر التنظيمية في الوزارات المركزية .

- دراسة يوسف (١٩٩٥) بعنوان : المعرفة الإدارية لدى القيادات في منظمات الأعمال والمؤسسات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة .هدفت هذه الدراسة الميدانية إلى التعرف على مستويات المعرفة الإدارية لدى القيادات الإدارية والعوامل المؤثرة على هذه المعرفة ، وكانت عينة الدراسة مكونة من (٣٨١) (من القيادات الإدارية ، وتوصلت الدراسة إلى جملة نتائج تؤثر وجود مستوى عال جدا من المعرفة بأهمية التخطيط في ترشيد عمليات اتخاذ القرارات ومتطلباتها ، وكذلك بمعرفة التخطيط في توقع نتائج المستقبل ، وبأهمية الاتصال في المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة ، وعكست الن نتائج مستوى متواضع من المعرفة بالفوائد الناتجة عن التخطيط ، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين المستوى الوظيفي والمعرفة الإدارية ، وشخصت أهم العوامل المؤثرة على المعرفة الإدارية للقيادات الإدارية ب : ملكية المنظمة ، نوع المنظمة، المستوى الوظيفي للقيادة الإدارية ، التخصص الدراسي ، الخبرة السابقة ، الخبرة في استخدام الحاسوب . بينما لا تؤثر المستويات التعليمية والعمر وعدد الدورات التدريبية على المعرفة الإدارية ، وقد أوصت الدراسة بضرورة تنمية المعرفة .

الدراسات الأجنبية:

Hislop, (2010) : (Knowledge Management as an ephemeral management fashion.

هدفت هذه الورقة البحثية لفهم فائدة إدارة المعرفة في العقد من ١٩٩٨ إلى ٢٠٠٨ وكان منهج الدراسة أن استخدم الباحث قواعد البيانات الأكاديمية للتحقيق في مدى الفائدة الأكاديمية لإدارة المعرفة وكذلك الصفحات الإلكترونية للشركات وتوصلت إلى نتيجة مفادها أن المستوى المطرد للفائدة الأكاديمية لإدارة المعرفة التي حدثت بين ١٩٩٨ إلى ٢٠٠٨ لم تتبع منحنى على شكل جرس ولكنها تتبع منحنى تصاعدياً ، ومع ذلك يمكن القول أنه لا يزال من المبكر جداً القول بشكل قاطع ما إذا أصبحت إدارة المعرفة المؤسسية إلى حد أنها وضعت في مجال الديمومة والاستمرارية لتحقيق المتطلبات الأكاديمية

Muniz, Dias Batista.Jr & Loureiro (2010) : (Knowledge based integrated production Management Model).

هدفت هذه الورقة البحثية المفاهيمية لاقتراح نموذج إدارة إنت احي متكامل قائم على المعرفة كبعد ثالث للبعدين التقليديين العمل والإنتاج ، وتحديد العوامل التي توجد طرق ملائمة لتبادل المعارف وتحقيق النتائج المرجوة في بيئة عمليات الإنتاج ، وكان منهج بناء النموذج المقترح من الفرص التي تم تحديدها من خلال مراجعة الأدبيات السابقة وكانت نتيجة هذه الورقة اقتراح نموذجاً يدمج بين البعدين التقليديين (work:w العمل ، (production:p الإنتاج) مع بعد ثالث جديد هو (knowledge:k المعرفة ، وبينت نتائج الدراسة تكامل هذه الأبعاد الثلاثة .

Waddell & Stewart (2006) : (The Interdependency between Knowledge Management and Quality).

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين إدارة المعرفة والجودة وقد تكونت عينة الدراسة من الشركات الأسترالية وتم توزيع ١٠٠٠ استبانة على هذه الشركات وتم استرجاع ما نسبته ٢٥% من العدد الإجمالي للاستبيانات الموزعة وكان منهج الباحث المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي 24 لدراسة الظواهر الاجتماعية ، وقد توصلت الدراسة لنتيجة مفادها وجود علاقة بين إدارة المعرفة والجودة وان إدارة المعرفة هي مكون أساسي لنقل ثقافة الجودة في هذه الشركات

Leidner & Others (2006) : (The Role of Culture in Knowledge Management : A case study of two Global Firms) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة في إدارة المعلومات، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة وكانت أداة الدراسة في جمع المعلومات هي المقابلات شبه المهيكلة مع مجموعات صغيرة من المدراء والموظفين

المختصين في الشركتين، ووجد الباحثون أن الثقافة لها الدور الأكبر والتأثير الأكبر على إدارة المعلومات وأنه يجب عمل نقلة نوعية في ثقافة البشر وسلوكهم نحو المعرفة قبل البدء بتطبيق المعرفة وأن الثقافة التنظيمية السائدة تعتبر حاجزا يحول دون النجاح في تطبيق إدارة المعرفة وعلى المنظمة التأثير على ثقافة العاملين تدريجيا لكي يدعموا توجه الإدارة نحو مزيد من المعرفة، وأن إدارة المعرفة تبدأ من الأعلى للأسفل (من المستويات الإدارية العليا حتى تصل لأدنى مستوى إداري).

Hicks, Dattero & Gatup (2006) : (The Five – Tier Knowledge Management Hierarchy)

هدفت هذه الورقة البحثية إلى تحديد مجموعة جديدة من المصطلحات ووضع الطوابق الخمسة للتسلسل الهرمي لإدارة المعرفة التي يمكن أن توفر التوجيه للمدراء المعنيين بهدف توفير الجهد (٥) النموذج هذا تطوير وتم ، Tier (5TKMH) (5TKMH Knowledge Management Hierarchy) بواسطة توسيع التسلسل الهرمي للمعرفة لتشمل الإبداع على مستوى الفرد ، وكانت نتائج هذه الورقة تصنيف المعرفة إلى الطبقات التالية : الفردية ، التأثيرات ، الحلول ، الوقائع ، الابتكار وبينت أن الن نموذج (٥) TKMH يشمل جميع أنواع إدارة المعرفة ، (KM ،) وان هذا النموذج يوفر أداة لتقييم جهود إدارة المعرفة ويحدد العلاقات بين مصادر إدارة المعرفة.

Robertson .J (2004) : (Intranet and Knowledge Sharing)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الانترنت وتبادل المعرفة في المؤسسات ، وسعت لإيجاد طرق لتوسيع قدرات الشبكة الداخلية (الانترانت) في تلبية احتياجات إدارة المعرفة ، وقد توصلت الدراسة إلى أن شبكات الانترنت في معظم المؤسسات لا تزال غير مؤهلة وان استخدام تكنولوجيا إدارة المعرفة سيوفر أساسا قويا للاتصالات الداخلية ، وقد أوصت الدراسة بضرورة وضع إستراتيجية لإدارة المعرفة بحيث تشمل هذه الإستراتيجية أهمية نشر الانترنت في المنظمة .

Mathotra (2003) : (Measuring Knowledge Assets of Nation Knowledge Systems for Development)

هدفت هذه الدراسة وهي دراسة مكتبية إلى وضع إطار عام وتحديد معايير مناسبة لقياس الأصول المعرفية وبناء نماذج علمية مناسبة لذلك ، وبيان كيفية تطوير قدرات وإمكانيات القطاع العام في هذا المجال ، حيث طبقت هذه الدراسة في الولايات المتحدة كجزء من نشاط الأمم المتحدة في النشاطات الاجتماعية والعلمية . وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها وضع مجموعة من المقاييس والمعايير لقياس أصول المعرفة في منظمات القطاع العام وذلك بهدف تعزيز قدرة

القطاع العام للاستفادة من برامج وأنظمة إدارة المعرفة ، كذلك التركيز على مفهوم اقتصاد المعرفة مع عدم المبالغة في النظر إلى إدارة المعرفة كمفهوم اقتصادي . إضافة لذلك فقد أكدت الدراسة على ضرورة التركيز على العنصر البشري في جميع نشاطات ومراحل إدارة المعرفة .

Laszlo & Laszlo (2002) : (Evolving Knowledge For Development : The Role Of Knowledge Management In A Changing World)

هدفت هذه الورقة البحثية المفاهيمية التوضيحية التي أجريت في المكسيك إلى تبيان ثلاثة أجيال مرت بها إدارة المعرفة الجيل الأول : ركز على ماهية المعرفة وإدارتها من خلال اكتساب الذكاء المتمثل في تكنولوجيا رأس المال الفكري . الجيل الثاني : ركز على الموجود من إدارة المعرفة لاقتراح ما ستكون عليه من خلال عمليات التعلم والابتكار وقاد هذا الجيل المؤسسات المتعلمة ومكن العاملين والجماعات من الإبداع والتوجه نحو الجيل الثالث الذي ركز على استكشاف المستقبل 26 بالتركيز على ما ينبغي أن تكون عليه إدارة المعرفة ، وهو الجيل الذي يتطلب من الأعمال ما بات يعرف بالعضوية التنظيمية القوية ، والتوجه نحو ديمقراطية المعرفة من خلال انخراط العاملين ومشاركتهم نحو المزيد من (معرفة كيف) ونحو تغيير العالم

Bouthillier & Shearer (2002) : (Understanding Knowledge Management and Information Management : The Need for Empirical Perspective)

هذه الدراسة تطبيقية هدفت إلى تحديد الاتجاهات التطبيقية لإدارة المعرفة في القطاع العام والخاص ومعرفة كيفية تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات ، ومعرفة أنواع المعرفة التي يتم إدارتها والمناهج المطبقة والأساليب التكنولوجية المستخدمة لذلك ، وتحديد مصادر المعرفة والإجراءات المستخدمة لإدارتها . وقد أجريت هذه الدراسة في كندا على (30) منظمة من منظمات الأعمال من القطاعين العام والخاص ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها التركيز في الواقع العملي على المعرفة الصريحة أكثر من التركيز على المعرفة الضمنية وتطبيق إدارة المعرفة يركز على المشاركة ونشر المعرفة والتي تعتبر جوهر وهدف كافة برامج إدارة المعرفة والمعلومات ، وبينت نتائج الدراسة أن هناك اختلاف واضح في الممارسة بين القطاعين العام والخاص ، حيث تبين أن القطاع الخاص يستخدم إدارة المعرفة بهدف المشاركة بالمعرفة ونشرها داخليا ، بينما يتم تطبيقها في القطاع العام بشمولية أكثر حيث تهدف إدارة المعرفة إلى المشاركة بالمعرفة والمعلومات ونشرها داخليا وخارجيا .

التعليق على الدراسات السابقة وما تضيفه الدراسة الحالية

- إن العرض المركز للدراسات السابقة (العربية والأجنبية) يظهر مستوى الاهتمام بإدارة المعرفة في المؤسسات وأثر استخدام هذا المفهوم على تحسين أداء المؤسسات الإنتاجية أو الخدمية ، وبالرغم من هذا الاهتمام الكبير بموضوع إدارة المعرفة إلا أن الدراسات الميدانية المحلية المركزة على هذا المنهج مازالت محدودة لحد ما.
- من خلال مراجعة الدراسات السابقة المحلية فإنها ركزت على جانب إدارة المعرفة وحده أو جانب إدارة الجودة وحده ولكن الدراسة الحالية ربطت بين دور إدارة المعرفة وعلاقتها بضمان تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية
- أجريت غالبية الدراسات السابقة الرابطة بين إدارة المعرفة وضمان تحقيق الجودة في التعليم في بيئات غير محلية في حين تم تطبيق هذه الدراسة على مؤسسات التعليم في دولة الكويت وهي بذلك تشكل بداية تناول دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية.
- تتشابه الدراسة مع الدراسات السابقة في أنها استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.

الإطار النظري

يتم فيه استعراض المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة والتي شملت: التعريف بمفهوم المعرفة وأنواعها، ومفهوم إدارة المعرفة، وأهداف إدارة المعرفة، والفوائد المتحققة لمؤسسات التعليم من تطبيق إدارة المعرفة. وتلا ذلك مناقشة مفهوم الجودة في الخدمات التعليمية والأبعاد المهمة لتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم ودورها في ضمان جودة الخدمات التعليمية.

تعددت وتنوعت التعريفات الموضحة لمفهوم المعرفة بتنوع وتعدد الكتاب والباحثين في هذا المجال، إلا أن الاتجاه الأكثر شيوعاً 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 يعمل بعضها مع بعض كتركيب فريد يسمح للأفراد والمؤسسات بخلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير.

ومن ناحية أخرى فإن Kidwell وزملاءه 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 الإلكتروني والمذكرات أو الأحاديث الشفوية، وعندما تتوافر تلك المعرفة فإننا نستطيع أن نطبقها ونتخذ قراراتنا بناء عليها (يوب، والعلي، ٢٠١٧).

مفهوم المعرفة:

" عرف عرفه عرفانا ومعرفة وهي إدراك الشيء على ما هو عليه" (المنجد ، ١٩٩٢، ص٥٠٠) وقد وردت تعريفات متعددة للمعرفة ، فعرفها العلي (٢٠٠٦ ، ص ٢٦) بأنها : "ذلك الرصيد الذي يتم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية وتطوير المشروعات الابتكارية ، وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان " ، وقد قرنت المعرفة في اللغة العربية بالعلم ، فطلق كلمة معرفة ويراد بها العلم ، فمثلا قوله تعالى : (مما عرفوا من الحق) (سورة المائدة ، من الآية رقم ٨٣) ، هنا عرفوا بمعنى علموا . وقد اتفق الفلاسفة الغربيون على أن المعرفة "معتقد صادق مبرر" (توفيق، ٢٠٠٧، ص٩٦) . هي كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان ، أو لاتخاذ قرارات صائبة (الكبيسي ، ٢٠٠٥، ص١٢).

أنواع المعرفة:

تختلف أنواع المعرفة حسب وجهات نظر الكتاب والباحثين في هذا المجال، فضلا على اختلاف أنواعها حسب مصادرها المختلفة والمتعددة، والية مشاركتها وأهدافها والغاية من استخدامها، فهناك من يصنف المعرفة الى أصناف وأنواع مختلفة كالمعرفة الفردية والجماعية، أو كالمعرفة الجوهرية والمتقدمة والابداعية، وغيرها (المعاضدي، ٢٠٠٥:٤٣)، بينما يقسمها (Stewart, 1999;43) إلى (المعرفة التلقائية والتجريبية والموضوعية والضمنية والكامنة والصريحة)، إلى أن هناك اتفاق شبه كامل على أنها تصنف إلى نوعين هما الضمنية والظاهرة كالآتي:

●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 (المحاميد، ٢٠٠٨: ٢٨). وتعرف أيضا بأنها: المعلومات الموثقة أو المرمزة لتي تحتويها الوثائق، والمراجع، والكتب، والمدونات، والتقارير،

ووسائط التخزين الرقمية، ولذلك فهي معرفة سهلة الوصف والتحديد، ويمكن تحويلها من لغة إلى أخرى، ويمكن بصفة مستمرة اعادة قراننها وانتاجها وبالتالي يمكن تخزينها واسترجاعها(Nonaka& Takeuchi,2004 : 144).

•المعرفة الضمنية :

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

ويرى عليان " 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 حويلة 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 (المحاميد، ٢٠٠٨: ٢٨).

وهناك من يرى بأنها معرفة - كيف؟ والتعلم المختزن في داخل عقول الأفراد بالمؤسسات وذلك يشمل: الإدراك، والبصيرة، والخبرات، وتتصف المعرفة الضمنية بأنها: شخصية ذاتية من الصعب توثيقها وتحويلها إلى صفة رسمية، ومن الصعب توصيلها للآخرين(أبو فارة، ٢٠٠٤، ٤).

مفهوم إدارة المعرفة:

يعد مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة والتي تزايد الاهتمام به خلال العقدین الآخرين مما أدى إلى ظهور العديد من التعاريف لذلك المفهوم والتي اختلفت باختلاف تخصصات الباحثين واختلاف وجهات نظرهم وما زال 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 ولائهم والتزام العملاء . ويرى ديمونج 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 كفاءتها 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 إنجاز الخدمات المطلوبة وتحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة باستمرار
 - تطوير عمليات الابتكار بالمنظمة وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة باستمرار
 - تشجيع العمل بروح الفريق وتحقيق التفاعل الإيجابي 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 التكيف، 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 (ديوب، والعي، ٢٠١٧).
- إن أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة (Management Knowledge) هو (Don Marchad) في بداية الثمانينات من القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات ، لكنه لم يشر إليها بشكل مستقل أو بوصفها عمليات (Koenig, 1999, p27).
- لكن التأثير الاستراتيجي لإدارة المعرفة بدأ عام (١٩٩٧) ، وفي عام (١٩٩٩) خصص البنك الدولي (٤ %) من الميزانية الإدارية السنوية لتطوير أنظمتها ولا بد من التنويه إلى أن إدارة المعرفة ولدت داخل الصناعة وليست داخل الأكاديميات (الكبيسي ، ٢٠٠٥، ص ٣٣).
- على الرغم من عدم تبلور إدارة المعرفة في تعريف جامع مانع واحد لسببين أولهما سعة ميدان إدارة المعرفة والثاني ديناميكية هذا الموضوع إلا أننا يمكن أن نعرض بعض التعاريف لإدارة المعرفة
- فقد عرفها ياسين (٢٠٠٠ ، ص ١٢٤) بأنها : "العمل من أجل تعظيم كفاءة استخدام رأس المال الفكري في نشاط الأعمال ، وهي تتطلب تشبيكا وربطاً لأفضل الأدمغة عند الأفراد من خلال المشاركة الجماعية والتفكير الجماعي".

أما السلمي (١٩٩٨، ص١٧) فقد عرفها بأنها " : العمليات التي تساعد المؤسسات على توليد المعلومات والحصول عليها واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة لاتخاذ القرارات وحل المشكلات."

الفوائد المتحققة لمنظمات التعليم من تطبيق إدارة المعرفة:

أشارت مجموعة من الدراسات مثل دراسة كل من Mayers (٢٠٠٤) والرفاعي وباسين (٢٠٠٤) وغيرها والتي أجريت حول مبادرات إدارة المعرفة إلى أن المؤسسات 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 وتعمم 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 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 يتم 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 الأخذة بالازدياد والإبداع الذي لا يعني فقط توليد منتجات جديدة ولكنه يعني أيضاً رؤية الأشياء القديمة بمنظور جديد.

وفقال (Pertride & Nodine) 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 (linde Kidwell & Johnson) أنه يمكن تصنيف الفوائد المتحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم 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 لمعمومات، 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 العملي
- تخفيض التكاليف الإدارية للبحث العلمي .

الفوائد المتحققة في مجال جودة التدريس وجودة المناهج وتطويره

- 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 والكميات 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 داخلياً وخارجياً عبر الخدمات الالكترونية المقدمة للطلاب عبر موقع الالكتروني .

تحسين كفاءة وفعالية جهود الاشراف 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 تلقائياً إلى الرفع من مستوى الخريجين.

أهمية إدارة المعرفة:

أشار الكبيسي (٢٠٠٥ ، ص ٤٢) إلى أنه يمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة في الآتي:

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة
- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها .
- تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه
- تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيقها | لمتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- تعد إدارة المعرفة أداة المؤسسات الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري.
- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم
- تسهم في تحفيز المؤسسات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة
- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبنى المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة

- تدعم الج هود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية .
- تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.

مفهوم الجودة:

فالجودة Quality من حيث المفهوم تعني الملائمة للاستعمال حسيما عرفها جوران ويعرفها البعض على أنها المطابقة مع السمات والخصائص كما يشير البعض أنها تمثل انخفاض في شكاوى العملاء و يؤكد البعض أنها انخفاض في نسبة العيوب أو التالف أو الفاقد أثناء التشغيل والبعض الآخر يؤكد أنها تمثل تحسين كفاءة الأداء وفاعلية الانجاز أو تمثل تقليص التكاليف (حمود ، ٢٠١٠ ، ص ١٦).

إن مصطلح الجودة هو بالأساس مفهوم اقتصادي ظهر بناء الصناعة 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 عرفتها بأنها هي الحالة المتحركة أو الديناميكية، والمتعلقة بالخدمات، والمنتجات، والأفراد، والعمليات، والبيئة لغرض سد حاجة أو مواجهة متطلبات متوقعة(ديوب، العلي، ٢٠١٧).

ويعرفها الباحث على أنها الأداء في أفضل كفاءة له، والمنتج في أفضل شكل له.

الجودة في التعليم:

لقد حدد الطائي و آخرون (٢٠٠٨، ص٣٢٥-٣٢٦) أن ضمان الجودة التعليمية هي عملية إدارية وان التركيز الأساسي لضمان الجودة التعليمية هو تحسين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة وجذب رضاهم من خلال برنامج ضمان جودة تعليمي ويجب أن يتكون من

السياسة ، الإجراءات ، البروتوكول ، حيث أن خطوات الإرشاد خطوة بعد خطوة تتطور من دليل مرتكز على الأدب التعليمي إلى إرشاد تعليمي رئيسي للممارسة تبعا للمقاييس التعليمية العالمية. مما يسهل على رئاسة الجامعة تأمين جودة عالية من الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة .

التوثيق التعليمي ، أي أن التوثيق التعليمي هو عنصر هام في الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات للطلبة ، وبما أن نظام ضمان الجودة يؤكد على جودة التوثيق التعليمي من خلال نظام مراقبة وتدقيق مستمر فان نماذج التوثيق التعليمي متعددة (خطة التقييم المبدئية وخطة الخدمة التعليمية) وهو جزء من برنامج ضبط الجودة التعليمي.

تثقيف الطالب والعائلة، حيث إن برنامج تعليم الطلبة والعائلة يؤكد على توفير تعليم الجودة، وإن المرونة مؤكدة ومطلوبة من خلال عملية المراقبة، هذا بالإضافة إلى تقديم خدمات تركز على احتياجات الطلبة وقدرة المتقن على التواصل والإقناع وتوفير الكراسات لتمنح المعرفة والدراسة للطلبة والعائلات.

تقييم رضا الطلبة، حيث أن تقييم رضا الطالب هو مفتاح تحسين الجودة المستمر في تقديم الخدمة التعليمية مثل ما تقوم به الجامعة الإسلامية مع الطلبة عند انتهاء كل مادة من خلال صفحة الطالب الإلكترونية

مراقبة امتياز الخدمة، فامتياز الخدمة هو مدخل متعدد الأطراف للخدمة التعليمية التي تتضمن القيادة، المسؤولية، التخطيط، المهارات التدريسية، وأن هدف امتياز الخدمة هو تقوية وتحسين خدمات الجامعة حيث من المتوقع من رئاسة الجامعة أن تشرح طريقة تقديم الخدمة التعليمية حتى تقدم خدمة مميزة للطلبة.

مراقبة بيئة الجامعة، وهنا من المفترض على الجامعة أن تحافظ على بيئة الطالب حتى تؤمن أقصى درجات الراحة والأمان لكل الطلبة وتقوم بذلك من خلال (النادي الترفيهي، مراكز الإنترنت، الحدائق، التجهيزات الأخرى

معالجة شكاوى الطالب، حيث أن شكاوى الطلبة في برنامج ضبط الجودة فرصاً للتحسين، وأن التساوي في الأهمية الخدمية خصصت لكل جوانب الطالب، وهذا يتطلب القيام بجولات مع رئيس القسم العلمي حتى يكتشفوا عدم رضا عن سير العمل وسجل الأداء وتعتبر كل شكاوى الطلبة تحضر مباشرة وتناقش المشاكل فور وصولها.

ومفهوم الجودة في التعليم يصعب تحديد تعريف محدد له والنظر إليه من من زاوية واحدة فالنظرة إليه يجب أن تكون شمولية وتلبي حاجات الطلبة وأولياء الأمور والمؤسسات والمجتمع بشكل عام، حيث عرف البعض الجودة في التعليم بأنها كافة السمات والخواص التي تتعلق بالخدمة التعليمية والتي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب الى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتصميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف توافق تطاعات الطلبة (الرشيد، ١٩٩٥: ٣).

دور ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية بدولة الكويت:
ركائز تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية: من خلال اطلاع الباحث على دراسات إدارة المعرفة وخصوصاً (Lee and Kim) والتي هدفت إلى تقديم إطار عام وشامل لتطبيق نظام إدارة المعرفة في المؤسسات. وقد وضعت الدراسة الركائز الأربعة التالية لوجود نظام إدارة المعرفة:

- الرؤية والإستراتيجية

- الأهداف.
 - الهيكل التنظيمي .
 - البنية التحتية لإدارة المعرفة
- بناء على البيانات المعطاة من قبل الركائز السابقة معتمدا وقد قام الباحث بدراسة أهمية إدارة المعرفة استنادا للمؤسسات التعليمية، والمقابلة الشخصية مع القادة الإداريين والعاملين في الجامعة .
- على مستوى الرؤية : تنبدى أهمية إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية من خلال وضعها لرؤية تقوم على أهمية نقل المعرفة وتبادلها ضمن مؤسسات التعليم ومع المجتمع المحلي والدولي. حيث تقوم رؤية المؤسسات التعليمية على أنها مؤسسات رائدة ومتميزة في التعليم والبحث العلمي، وأن تكون منبر التقاليد على المستوى الإقليمي والدولي، وأن تطبق لنقل المعرفة والقيم ومعايير الجودة والنوعية المعتمدة محلياً وعالمياً. وأن توجه قسطاً وافراً من اهتماماتها التدريسية والبحثية لخدمة المجتمع
- على مستوى الأهداف :تنبدى أهمية إدارة المعرفة في وضع المؤسسات التعليمية لأهداف تؤكد على إسهام المعرفة وتخزينها ونقلها بشكل كبير في تحقيقها ومن هذه الأهداف
- توفير بيئة عملية مميزة لأعضاء الهيئة التعليمية وللطلاب
- 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 واجراء البحوث ضمن وحدات بحث متخصصة، والتشجيع المادي والمعنوي للنشر ضمن دوريات ذات سمعة عالمية مرموقة
- إعطاء البحوث العلمية التي تخدم أغراض واحتياجات المجتمع الاهتمام اللازم.
- الشراكة مع جامعات عالمية ذات سمعة كبيرة، وتبادل الأساتذة والطلبة والخبرات.
- على مستوى الهيكل التنظيمي :
- على المؤسسات التعليمية وضع 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.

على مستوى البنية التحتية لإدارة المعرفة

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

الشبكات الالكترونية: يوجد قاعة للانترنت في كل قسم تسمح بالنفوذ إلى الشبكة العالمية بشكل مجاني .بالإضافة إلى شبكة داخلية لتبادل المعلومات بين كوادر الهيئة التدريسية وبين الكوادر ومديري الإدارات .

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

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارة الاستبيان
٠,٤٧	٤,٠٩	تشجيع الإدارة تبادل المعرفة ونشرها
٠,٩٦	٤,٠٥	المكتبة الورقية تؤمن كتب حديثة في مختلف الاختصاصات
٠,٧٦	٤,٠٢	هناك بيئة علمية مميزة للطلاب
٠,٩٦	٤,٠٥	تستخدم الإدارة مجموعة من قنوات الاتصال لا يصل رؤيتها ورسالتها

ولاحظ الباحث أن المتغير المستقل وهو إدارة المعرفة قد حقق وسطاً حسابياً بلغ ٤,٠٧ وهو أكبر من الوسط الفرضي للمقياس وهو ٣ بنسبة جيدة، وانحراف معياري ٠,٦٧ ومعامل اختلاف ٠,١٦٤ وبدرجة اتفاق أفراد العينة ٨١,٤ % مما يدل على توافر عمليات إدارة المعرفة وتطبيقاتها في المؤسسات التعليمية الكويتية . وبالنتيجة فإن عمليات إدارة المعرفة تلعب دوراً رئيسياً في المؤسسات التعليمية لتحقيق أهدافها ورؤيتها، وتشجع على عمليات إدارة المعرفة من خلال هيكل تنظيمي يشجع على البحث العلمي، وتبادل المعرفة، وبنية تحتية تسمح وتشجع عمى تطبيقات إدارة المعرفة

ج- جودة الخدمات التعميمية والإدارية في المؤسسات التعليمية:

لقد قام الباحث بإعداد استبيان تضمن عبارات متعددة باستخدام خصائص ليكرت لقياس جودة الخدمات التعليمية والإدارية في المؤسسات التعليمية 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 المؤسسة التعليمية للجودة.
ومن هذه العبارات متوسطها الحسابي وانحرافها المعياري
تقوم الكوادر التدريسية للمؤسسة التعليمية والطلاب بمشاريع بحثية جماعية تفيد
المجتمع

المتوسط الحسابي ٤,٣٩ والانحراف المعياري ٠,٧٧.
تقدم شبكة المكتبات الإلكترونية الموجودة في المؤسسة أو المدرسة معلومات حلقات
البحث المطلوبة من الطلاب بكلفة منخفضة وبوقت أقل وبموثوقية عالية: المتوسط
الحسابي ٣,٩١ والانحراف المعياري ١,٢١
تقدم المؤسسة التعليمية مناهج معتمدة من قبل الوزارات وتحديث باستمرار: المتوسط
الحسابي ٤,١٦ والانحراف المعياري ٠,٦٠.

• يسمح للطلاب بتقديم شكاوي على المناهج المعتمدة عن طريق الموقع الإلكتروني:
المتوسط الحسابي ٤,١٤ والانحراف المعياري ٠,٩٥
يوفر موقع المؤسسة على الانترنت الحصول على المعلومات الكاملة عنها: المتوسط
الحسابي ٤,١١ والانحراف المعياري ٠,٧٢.
يمكن للطلاب التسجيل الإلكتروني عن طريق الموقع الإلكتروني: المتوسط الحسابي
٤,١٤ والانحراف المعياري ٠,٥٩

يزود مركز التطوير المهني الطلاب والخريجين بالموارد والبرامج التي تسمح
بتطوير أدائهم الوظيفي المستقبلي: المتوسط الحسابي ٤,٢٥ والانحراف المعياري
٠,٨٣

يؤمن مركز التطوير المهني التواصل المعرفي بين الخريجين والجامعات بجودة
عالية: المتوسط الحسابي ٣,٨٦ والانحراف المعياري ٠,٨٧
لقد لاحظ الباحث خلال تحليل نتائج الاستبيان أن المتغير التابع والذي هو جودة
الخدمات التعليمية والإدارية قد حقق وسطاً حسابياً بلغ ٣,٩٢ وهو أكبر من الوسط
الحسابي للمقياس الذي هو ٣ بنسبة جيدة، وانحراف معياري مقداره ٠,٦٢ ومعامل
اختلاف ٠,١٥٨ وبدرجة اتفاق العينة ٧٨,٨% وقد حققت جميع العبارات
متوسطات حسابية عالية مما 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
التمثل بجودة الخدمات التعليمية والإدارية هو ٠,٨٥٢ وهو ارتباط ايجابي قوي يؤكد
صحة الفرضية الرئيسية التي نصت على: دور إدارة المعرفة على تحقيق جودة
التعليم في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت.

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 المؤسسات التعليمية بدولة الكويت، 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 ودورها في ضمان جودة الخدمات التعليمية يقدم الباحث التوصيات التالية: ضرورة مراجعة المؤسسات التعليمية لآليات تبني إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمات التعميمية لمؤسسات التعليم ، بشكل دوري . عقد لقاءات دورية في الأقسام التعليمية 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 المؤسسة التعليمية نظاماً للتحفيز مرتبطاً 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

ييجاد قاعدة معلوماتية يتم فيها حفظ كل ما يتم جمعه من معلومات عن جوانب الأداء المختلفة بالمؤسسات التعليمية الكويتية ومواردها المختلفة

تطبيق معايير واجرائيات الجودة من خلال مشروع الجودة الشاملة (TQM) والحصول على الاعتمادية المحلية والدولية.

المراجع

المراجع العربية:

- أيمن الديوب، ورامي العلي. (٢٠١٧). دور ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في ضمان جودة الخدمات التعليمية والادارية. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية. ٣٩(٥). ٣٦٢:٣٤٨.
- 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، ٢٠٠٤.
- عليان، ربحي مصطفى، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٨
- ياسين، سعد غالب، إدارة المعرفة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، ٢٠٠٧.
- العنبيي، ياسر، إدارة المعرفة وامكانية تطبيقها في الجامعات السعودية، الرياض، ٢٠٠٨.
- أبو فارة، يوسف، (٢٠٠٤)، العلاقة بين استخدام مدخل ادارة المعرفة والأداء، المؤتمر العلمي الرابع، ادارة المعرفة، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن، ٢٦-٢٨ نيسان.
- أبو قبة، عاهد، جبر، (٢٠٠٤)، مدى تطبيق ادارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- حجازي، هيثم، (٢٠٠٥)، قياس اثر ادراك ادارة المعرفة في توظيفها لدى المؤسسات الاردنية: دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه بناء نموذج لتوظيف ادارة المعرفة، اطروحة دكتوراة غير منشورة، الجامعة العربية للدراسات العليا، عمان، الاردن.
- زواق عبد العزيز، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، ٢٠٠٦، ص ١٧.
- الرشيد، محمد (١٩٩٥)، الجودة الشاملة في التعليم، مجلة المعلم: مجلة تربوية ثقافية جامعية (١٩٩٥)، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- السلمي، علي، (١٩٩٨)، الادارة بالمعرفة، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- العلي، عبد الستار و قندلجي، عامر و آخرون، " المدخل إلى إدارة المعرفة " الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، (٢٠٠٦م).

الكبيسي، صلاح، "إدارة المعرفة"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، (٢٠٠٥م).

المنجد في اللغة والإعلام، دار المشرق، بيروت، الطبعة (٣٣)، (١٩٩٢م).

الطائي، يوسف، والعبادي، محمد فوزي، والعبادي، هاشم فوزي (٢٠٠٨)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، دار الوراق للنشر والتوزيع.

المحاميد، ربا جزا جميل، دور ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، ٢٠٠٨، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، عمان.

توفيق، عبد الرحمن، "الإدارة بالمعرفة - تغيير ما لا يمكن تغييره"، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، طبعة ٢، (٢٠٠٧م).

المعاضبي، عادل طالب، تقانات المعلومات وتطبيقاتها، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، ٢٠٠٥.

حمود، خضير، "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، طبعة ٣، ٢٠١٠م.

صيام، وليد وراحلة، محمد، "العوامل الشخصية المؤثرة على استفادة الطالب من التعليم الجامعي المحاسبي الالكتروني دراسة حالة: الجامعة الهاشمية"، الأردن، مجلة المنارة، المجلد الرابع عشر، العدد الأول، (٢٠٠٨م).

دروزة، سوزان، رسالة ماجستير، "العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي"، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، يونيو (٢٠٠٨م).

عبد الوهاب، سمير محمد، رسالة ماجستير، "متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية (دراسة حالة على مدينة القاهرة)"، (٢٠٠٦م).

معاينة، عادل، "إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: تجارب عالمية"، دراسات المعلومات، العدد الثالث، الأردن، جامعة اليرموك، (سبتمبر ٢٠٠٨).

يوسف، درويش عبد الرحمن، "المعرفة الإدارية لدى القيادات في منظمات الأعمال والمؤسسات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة - دراسة ميدانية"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الثالث، العدد الأول، (١٩٩٥م).

المراجع الأجنبية:

Hislop, Donald, "Knowledge Management as an ephemeral management fashion", Journal of Knowledge Management, Vol.14, No.6,(2010).

- Hicks, Richard & Others , " The Five Tier Knowledge Management Hierarchy ", Journal of Knowledge Management, Vol.10, No.1,(2006).
- Laszlo, A & Laszlo ,K "Evolving Knowledge for Development in a Changing World", Journal of Knowledge Management , Vol (6),(2002).
- Loudon ,Kenneth & Loudon ,Jane:" Management Information Systems" ,Prentice Hall International Incn ,United States of America,(2007).
- Lee H. & Choi B., " Knowledge Management Enablers , Process and Organizational Performance : An Integrative 146 View and Empirical Examination ", Journal Of Management Information Systems , Vol 20,No 1,Summer (2003).
- Mathotra, Yogesh ,"Measuring Knowledge Assets of Nation – Knowledge Systems for Development ", New York City, (2003).
- Muniz, Jorge & Others ,"Knowledge based integrated production Management Model", Journal of Knowledge Management, Vol.14, No.6,(2010).
- Nonaka, Ikujiro and Takenchi, Hirotaka ,Hitosubashi on knowledge Management. John Wiley & Sons (Asia):Singapore,2004.
- Waddell, Dianne & Stewart, Deb, (2006),"The Interdependency between Knowledge Management and Quality", Working Paper, No.2.
- Leidner, Dorothy& and Others, "The Role of Culture in Knowledge Management : A case study of Two Global Firms" ,International Journal of e- Collaboration, 2(1),17-40, JanuaryMarch,(2006).
- Robertson ,James "Intranets and Knowledge Sharing" ,International Journal of step two designs pty . ltd , Australia , May (2004).

-
- Petrides, Lisa A& ,Nodine Thad ,Knowledge In Education: Defining The Landscape ,The Institute of Knowledge Management In Education, CA, USA, .2003.
- Koenig, Michel," Education For Knowledge Management Information Service", USE, Vol 19, Issue 1,(1999).
- Chou Yeh , Yaying Mary ,The Implementation of Knowledge Management System In Taiwan Higher Education ,Journal of Teaching & Learning,2005.
- Kidwell, Jillanda ,Applying Corporate knowledge Management practice in Higher Education EDUCAUSE QUARTTErLY ,2000,NO.4.