البحث السابع:

إسهام إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس في الكلياتِ الأهلية السعوديةِ

إعداد :

أ/ عتاب محمد أحمد عطية

معلمة سابقة بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية

د. فائقة عباس محمد سنبل

أستاذ مشارك بقسم الإدارة التربوية والتخطيط

بكلية التربية جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية

إسهام إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس في الكليات الأهلية السعودية

بحث مستل من رسالة ماجستير بقسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية جامعة أم القرى

أ/ عتاب محمد أحمد عطية
معلمة سابقة بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية
د. فائقة عباس محمد سنبل
أستاذ مشارك بقسم الإدارة التربوية والتخطيط
بكلية التربية جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية

• **المستخلص**:
هدف البحث إلى التعرف على إسهام إدارة المعرفة في تحقيق ضمان الجودة. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من الهيئات التدريسية في الكليات الأهلية وعددها (٦) كليات. واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة: أن محور حوسبة المعلومات جاء بدرجة أوافق بشدة . ومحور تحقيق ضمان الجودة جاء بدرجة أوافق، وأن هناك علاقة طردية بين محور البنية التحتية لتقنية المعلومات، وتحقيق ضمان الجودة في الكليات، ووجود علاقة طردية بين حوسبة المكتبات، وضمان جودة التعليم. وأوصى البحث بالعمل على توفير بنية تحتية عالية الجودة، وتخصيص كوادر فنية عالية لتشغيلها في الجامعات الأهلية، وضرورة الاهتمام بالنشاطات العلمية التي تنجزها الهيئات التدريسية وإعطاؤها وزنا أكبر في الترقية العلمية لما لهذه النشاطات من أهمية في تحقيق أهداف جودة التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة - التعليم العالي - الكلياتِ الأهلية.

The Contribution Of Knowledge Management In Achieving Quality Assurance Of Higher Education: An Applied Study On The Faculty Staff At Private Colleges In Saudi Arabia

Etab Mohammed Ahmed Attia
Dr. Faeqah Abbas Mohammad Sunbol

Abstract:
The research aimed to clarify the contribution of knowledge management in achieving quality assurance.The research used the descriptive analytical methodology, a selected sample ofstaff members in six private colleges, and the questionnaire was used in data collection for the purposes of the study, the research indicated that The focus of the computerization of information was estimated by Likert axis scale strongly agree degree.The focus of achieving quality assurance came agree. There is a relationship between the axis of the infrastructure of information and technology to achieve quality assurance in colleges and there is a positive relationship between the computerization of libraries and ensure the quality of education. The research recommended Providing high-quality infrastructure and the allocation of high technical staff to work in private universities, and to care about scientific activities carried out by college staff and given

more attention in the scientific advancement because of the importance of such activities in achieving the quality goals of higher education.

Key words: Knowledge Management- Higher Education- Private Colleges.

• المقدمة:

شهدتْ نهايةُ القرن العشرينْ ظهورَ مجموعةٍ من المفاهيم والمداخل والنظم الجديدةِ في مجال الإدارةِ العامة مثلَ: إدارةِ الجودة الشاملة TQM، وإعادةِ الهندسة Re-engineering، وإعادةِ الهيكلة Re- structuring. ومعَ بدايةِ التسعينيات من القرن الماضي بدأتْ الحكوماتُ الغربية تُولي اهتمامًا كبيرًا للشركاتِ والمنظمات الَتي لديها مستوى أفضلَ من المعرفة Know Best؛ بمعنى أنّها ذاتَ مستوى متميزٍ ومتفوقٍ في مجال كيفيةِ الحصول على المعرفة، والتعامل معها، وتطبيقِهَا، والاستفادةِ منها. وفي هذا الإطارِ برزَ مفهوم إدارةِ المعرفة "Knowledge Management".

وتستخدمُ منظماتُ الأعمال العديدَ من الأدواتِ الحديثة والمبتكرة من أجل التحسينِ المستمر في أنشطتِها، وَيُترك الخيار في هذه المنظماتِ في اختيار الأداةَ التي تناسبها ؛ ويُعتبر مفهومُ إدارةِ المعرفة من المفاهيم التي بدأتْ منظماتُ الأعمال الاهتمامَ بها في العقدين الأخيرين؛ حيثُ أصبحت إدارة المعرفةِ من الموضوعاتِ التي تثيرُ اهتمامَ الباحثينَ والمفكرين؛ وأصبحَ اعتبارُها موردًا هامًا من موارد المنظمة مقبولا ومعترفا به وبشكل واسع من قِبل منظماتِ الأعمال.

وتُشكلُ إدارةُ المعرفة أحدَ التطوراتِ الفكرية المعاصرة؛ حيث تعاظمَ دورُها في تحقيقِ الميزة التنافسية في مجال منظماتِ الأعمال. وقد تبلورَ ذلك في ظهور وظائفَ جديدة في الهياكل التنظيمية لبعض هذه المنظماتِ، خاصة الكبرى منها. وتعكسُ هذهِ الوظائفُ مسئولياتِ إدارة المعرفة، ويتميزُ مجتمعَ المعرفة – مجتمع ما بعد الرأسمالية –بأنّ موردَ الرئيسَ فيه هو المعرفة وليس رأسَ المال أو الخاماتِ وغيرها من عناصر الإنتاج، فالمعرفة هي أحدثُ عوامل الإنتاج الذيَ يُعترفُ به كمَوردٍ أساسيٍ لإنَشاء الثروة في الاقتصادِ ومصدرٍ أسَاسيٍ للميزةِ التنافسيةِ في الإدارةِ.

وقدْ اكتسبَتْ المعرفةُ في مجال مؤسساتِ التعليم العالي أهميةً واضحةً في نجاح تلك المؤسساتِ، وفي إسهامِهَا بتحولها إلى الاقتَصادِ المعرفي، وقد تعاظمَ دورُهَا بعدَ أنْ أدركَ أنّ بناءَ الميزة التنافسية وإدامتَها يعتمدُ أساسًا على الموجوداتِ الفكرية، وتحديدًا على الأصول المعرفيةِ والاستثمارِ فيها، بما يعززُ من الإبداع المستمر، سواءً على صعيدِ المنتوج أو على صعيد العَملية، والذي يُعدُ هو الآخر أحدَ مقوماتِ تعاظمِ تلك الميزة لأطولَ فترةٍ ممكنةٍ.

ومن هنا كانت الفورةُ الإدارية الجديدةُ التي شاعت السنوات الأخيرة تحتَ اسمِ إدارةِ المعرفة وساعدَ في ذلك ما أفرزَته العولمة من فرصٍ ومخاطرَ، بالإضافةِ

إلى ثورةِ الاتصالات التي شكلتْ عاملًا مساعدًا لانتشار وتوسع إدارة المعرفة حيثُ أتاحتْ الكثيرَ من المعلومات التي أدّت إلى الانتشار الواسع والفهم الكبير لمفهوم حاجاتِ العملاءِ، وأصبحتْ منظماتُ الأعمال تركزُ بصورةٍ كبيرةٍ على بناءِ هيكليةٍ تنافسيةٍ رأس المال الفكريّ "Intellectual Capital "في عالم منظماتِ الأعمال ؛ إذ يُعدُّ سلاحًا تنافسيًا فعالا في ظلِ اقتصادِ المعرفة " Knowledge Economy".

وحيثُ يُقصدُ بالمعرفة في سياق عالمِ منظماتِ الأعمال بأنّها "مزيجٌ شاملٌ من الخبرةِ والقيم والمعلومات السباقةِ والرؤى الخبيرة التي تُقدمُ إطارًا لتقييمِ وتقرير الخبرات والمعلوماتِ الجديدةِ (نجم، ٢٠٠٨)، ونظرًا لأهميةِ المعرفةِ في عالمِ منظماتِ الأعمال، برزتْ أهمية إداراتِها، إذ تتمثلُ إدارة المعرفةِ في العملية المنهجية لتوجيهِ رصيدِ المعرفة، وتحقيق رفعتها في المنظمة . وهي مدخل لإضافةِ أو إنشاءِ القيمةِ من خلال المزيج أو التركيبِ بين عناصر المعرفةِ من أجل إيجادِ توليفاتٍ معرفيةٍ أفضلَ مما هي عليه كبياناتٍ أو معلوماتٍ أو معارفَ منفردة " undone & Laudon,2007 ".

ولا تقتصرُ تطبيقاتُ المعرفةِ كمفهوم على منظماتِ الأعمال الإنتاجيةِ بل ينسحبُ على مختلفِ القطاعاتِ الخدميةِ ويُعدُّ التعليم إحدى القطاعاتِ الخدميةِ الهامة.

وسيتمُّ التركيز على خصائص الهيئاتِ التدريسية وخصائصَ البنيةِ التحتية لتقنية المعلوماتِ في الكليات السعودية الأهلية .

ونظرًا لاتساع قطاعُ التعليمِ الجامعيِّ في السعودية خلالَ العقدين الماضيين إذ بلغ عددُ الجامعاتِ في السعودية (٢٤) جامعة . فقد أصبحَ موضوعُ المعرفة باعتباره رأس مال للجامعات والكليات وإدارة هذه المعرفة–أهميةٌ كبيرة لتحقيق أعلى مستوى من الجودةِ لتمكنُنا من منافسةِ الجامعاتِ والكلياتِ الأخرى داخلَ وخارجَ السعوديةِ. وقد ذكرَ العُتيبي في دراستهِ وأشارَ لأهميةِ إدارة المعرفة في التعليمِ العالي وكانَ من التوصياتِ التي خرجَتْ بها رسالتُه هي: أنْ تتبنى الجامعة إدارة المعرفة، بحيثُ تكونُ من أهمِ أولوياتِها ورسم الاستراتيجيةِ المناسبةِ لإدارة المعرفةِ بالجامعات ونشر ثقافةِ المعرفةِ وغرس الرؤيا المعرفية لدى الأفرادِ وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في نظم المعلوماتِ وتوفير البيئة المناسبة التي تحققُ التمكينَ المعرفيَّ .

نظراً لدور الجامعة في توفير جودة التعليم وتهيئة مناخ ايجابي يساعد العاملين على تحقيق إدارة الجودة يذهب بلاوشو (2009: 66) إلى تعريف جودة التعليم على أنَّها : "مجموعُ خصائصَ ومميزاتِ النظام التعليمي ومقدرته على تقديم منتج تعليمي مميز يُلبي، ويحققُ الاحتياجاتِ الآنية والمستقبلية، والتطلعاتِ الاستراتيجية للمستفيد من الخدمة (الطالب وسوق العمل والمجتمع)".

ومن هنا كانت هذه الدراسة للوقوفِ على طبيعة العلاقةِ بين إدارة المعرفةِ في الكليات السعودية الأهلية ومستوياتِ الجودة فيها، وتمُّ التركيزُ في هذه الدراسةِ على قياس أثرِ متغير في غاية الأهميةِ المتمثل في إدارة المعرفة في رفع مستوياتِ الجودة في الكليات الأهليةِ في السعودية.

- **مشكلة الدراسةِ**:

على الرغم من أنَّ المعرفة تُعدُّ من المفاهيم القديمة التي اُستخدمت في عالم الفكر والفلسفة، إلا إنَّ دلالاتِ هذا المفهوم تطورت واتسعت لتشملَ جوانبَ أخرى تداخلت مع الأساليبِ الإداريةِ الحديثة . وأصبحتْ عنصرًا أساسيًا من استراتيجيات منظماتِ الأعمالِ .

ويُعتبر التعليمُ العالي أهمَ مصادرِ تعزيزِ التنافسِ الدُوليّ، وذلك على اعتبار أنَّ التعليمَ هو مفتاحُ المرور لدخول عَصرِ المعرفة، وتَطوير المجتمعات من خلال تنمية حقيقية لرأس المال البشريّ الذي يُعتبر محورَ العملية التعليمية.

وفي التصنيف العالميّ الصادر في عام ٢٠٠٩م لأول ٢٠٠ جامعةٍ عالمية Ranking WebofWorldUniversities (January) & July ،2009) احتلت جامعةٌ عربيةٌ فقط هي جامعةُ الملك سعود المرتبة ١٩٧، وفي التصنيف العالميّ الصادر في نفس العام الأول ٥٠٠ جامعة عالمية ؛فإضافة إلى جامعة الملك سعود فقد احتلت جامعة الملكِ فهدِ للبترول والمعادن المرتبة ٣٠٣، وهذا جيدٌ؛ ولكنّ السببَ في ذلك أنَ المعاييرَ القائمة في التقييم تختلفُ في الجامعات الغربية عنها في الجامعات العربية.

وتلعبُ إدارةُ المعرفة دورًا حيويًا في بناء المنظمات، حيث إنّها تؤثرُ وبشكل كبير على الأداء المنظم في أبعادِه المختلفةِ؛ كالأفراد والعمليات والمخرجات بالإضافةً إلى الأداء العام للمنظمة. حجازي(٢٠٠٥م، ٢٧٥) حيث تعد إدارةُ المعرفة في الوقت الراهن من أحدثِ المفاهيم الإدارية، وقد شهدتْ السنواتُ الماضية إهتمامًا متزايدًا من جانب قطاع الأعمال لتبنّى مفهوم إدارةِ المعرفة، وانطلاقا من الأهمية المتزايدة لإدارة المعرفة وتسارع تطبيقاتها في الجامعات السعودية والكليات الأهلية ؛ولما تواجهُه هذه الجامعاتُ والكليات من تحدياتٍ وحدةِ منافسةٍ ولسعيها للوصول إلى الميزة التنافسية من خلال تحقيق مكاسبَ، وزيادة في رضا العملاء، وتحسين جودة خدماتِها التعليمية، ورفع مستوى أعضاءِ هيئتها التدريسية والعاملينَ فيها، بالإضافة إلى رفع كل من الخدمات البحثية التي تقومُ بها، وخدمةِ المجتمعات المحيطةِ بها يتطلبُ الأمرُ تبنّي منهج إدارة المعرفة لما لذلك من أهميةِ تحقيق الجامعات لميزة تنافسية وقيمة عالية ؛ويعنى ذلك أنَّ مجتمعَ المعرفة مرتبط بمفهوم مجتمع التعليم، والذي يتيحُ فرصًا للفرد كيف يُحقق ذاته؟.

ويرى السنبل (٢٠٠٤، ٢) أنَّ المعرفةَ المنتجةَ سريعًا ما تتقادم لتحُل مكانَها معرفة من نوعٍ أرقى، من ذلك أنَّ بعضَ الابتكارات التكنولوجية تصبح متخلفة

حتى قبل بلوغها طور الاستخدام، وهذا يؤدي إلى تزايد حاجة المجتمعات إلى المخترعين والمنتجين للمعرفة، وإلى خصوبة الخيال لمواكبة إيقاع التطور المعرفيّ الراهن؛ ذلك لأنَّ المعلوماتِ والمهارات والقدرات والكفايات؛ أصبحت اليومَ أكثرَ ضرورةٍ لبقاء الأمم. فالسوقُ العالميّ لم يبقَ سوقَ المنافع والخدمات فقط؛ بل سوقَ الأفكار أيضًا، تلك الأفكارُ التي سرعانَ ما يتجاوزها الزمنُ ويتحتم تجديدُها باستمرار .

فإنَّ قوةَ تقنية المعلومات والاتصالات الحقيقية تمكنُ في قدرتها على إحداث تغيراتٍ هيكليةٍ عميقةٍ في الاقتصاد الوطني من خلال قابليتها على تشفير المعرفة؛ وجعلها سهلة الاستخدام في جميع القطاعات الاقتصادية، الأمرُ الذي ينعكس بشكل إنتاجية عالية للفرد والمنظمة والقطاع ؛وكذلك تحسين لجودة المنتجات وخفضِ الكلفة، وبالمقابل فإنَّها تجعلُ المهاراتِ التقليدية متقادمة.

- **أسئلة الدراسة** :

يمكنُ صياغةُ هذه المشكلة في السؤال الرئيس: **ما دورُ إدارة المعرفة في تحقيقِ ضمان جودة التعليم العالي في الكليات الأهلية السعودية ؟**

ويتفرعُ من هذا السؤال الرئيس الأسئلةُ الفرعية التالية :

- ما دورُ البنية التحتية لتقنية المعلومات (حوسبة المكتبات -إيصال الانترنيت مع مكاتب الهيئات التدريسية -توفير المستلزمات العلمية الحديثة - الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية -تنويع مقتنيات مكتبة الكلية) في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما هي عواملُ تحقيق ضمان الجودة من خلال محاور (القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جَوائز الجودة والتميز، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين)؟
- هل هناك علاقة دالة إحصائيًا بين البنية التحتية لتقنية المعلومات (حوسبة المكتبات)، (إيصال الانترنيت مع مكاتب الهيئات التدريسية)، (توفير المستلزمات العلمية الحديثة)، (الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية)، (تنويع مقتنيات مكتبة الكلية) وتحقيق ضمان الجودة في الكليات الأهلية السعودية ؟

- **أهميةُ الدراسةِ** :

تنبعُ أهميةُ الدراسة الحالية بما تقدمه من إضافاتٍ على المستويين النظريّ والعمليّ والمتمثلة فيما يلي:

١- الأهميةُ النظرية:

تأتي أهمية هذه الدراسة من كون الاهتمام بمفهوم إدارة المعرفة جديداً نظريًا وتطبيقيًا؛ فمن الناحية النظرية لا يوجد عددٌ كافٍ من الدراسات العربية التي تتناوله؛ كما أنَّ هناك مصطلحاتٍ متعددةٍ تتطرقُ لنفس المفهوم ولكن من زوايا مختلفة مما يؤدى إلى وجود بعض الخلط والعموميةٍ في تناول المفهوم؛ ومن ناحيةٍ أخرى يؤثرُ هذا المفهوم في نجاح المنظمات خاصة في الوقت الحاضر، حيث العولمة والمنافسة المستمرة بين المنظمات في المجالات المختلفة.

٢- **الأهميةُ العملية**:

يُتوقع أن تسهُمَ هذه الدراسة في معرفة دور إدارة المعرفة، وأهميتها في استمرارية الجودة في الكليات بشكل واضح ومميز، وتحديد الأدوار الجديدة للكليات كمنظمات معرفة بما في ذلك إسهام الكليات في تكوين مجتمع المعلومات والمعرفة؛ وستسفرُ الدراسة عن تحديد واضح ودقيق لدور إدارة المعرفة ومدى علاقته بضمان الجودة الذي ينبغي أن يلتزمَ به أعضاءُ هيئة التدريس في ممارستهم لمهنتهم.

- **أهدافُ الدراسة**:

تهدفُ الدراسة إلى:

- التعرف على دور البنية التحتية لتقنية المعلومات (حوسبة المكتبات - إيصال الانترنيت مع مكاتب الهيئات التدريسية - توفير المستلزمات العلمية الحديثة - الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية - تنويع مقتنيات مكتبة الكلية) في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بالمملكة العربية السعودية .
- التعرف على عوامل تحقيق ضمان الجودة من خلال محاور (القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين) .
- التعرف على العلاقة الدالة إحصائيًا بين البنية التحتية لتقنية المعلومات (حوسبة المكتبات)، (إيصال الانترنيت مع مكاتب الهيئات التدريسية)، (توفير المستلزمات العلمية الحديثة)، (الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية)، (تنويع مقتنيات مكتبة الكلية) وتحقيق ضمان الجودة في الكليات الأهلية السعودية .

- **حدود الدراسة** :

- الحدود المكانية : تقتصرُ الدراسةُ على وجهة نظر أعضاءِ هيئة التدريس في الكليات السعودية الأهلية ؛وبالتالي فإنَّ تعميمَ النتائج سينحصرُ على الكليات السعودية الأهلية .
- الحدود الزمانية: تمُ تطبيقُ هذه الدراسة خلالَ الفصل الدراسيّ الثاني لعام ١٤٣٣ هـ .

- **مصطلحات الدراسة** :

- **المعرفة**: (Knowledge)

تُعرّفها الباحثة: "بأنَّها عمليةُ مزج وتركيبٍ للخبرات والقيم والآراء والمعلومات، يتلقاها الطالب الجامعي منَ أعضاء هيئة التدريس سواءً داخل أسوار الحرم الجامعي أو خارجه".

- **إدارةُ المعرفة**: (Knowledge Management)

وتُعرّفها الباحثة بأنّها: "عملية بث وتوفير للمعرفة في القطاع التعليمي العالي وزيادة نشر للمعلومات والخبرات بشكل منهجي منظم يسهم في ديمومة الميزة التنافسية للمؤسسة التعليمية بشكل عام" .

• **ضمانُ جودةِ التعليم العالي**:

ويُقصد به عند الباحثة: معرفةُ الإجراءات اللازمة في التقييم للارتقاء إلى مستوى أعلى من الجودة في التعليم العالي لكسب الثقة في نظام التعليم ومخرجاته.

• **الدراسات السابقة** .

• **المحور الأول**: **دراسات تناولت إدارة المعرفة**

دراسة (حجازي، 2005) . وقد هدفت الدراسة إلى بناء أنموذج لتوظيف إدارة المعرفة في المنظمات الأردنية توظف إدارة المعرفة في أعمالها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن المنظمات الأردنية العامة والخاصة، على حد سواء،تدرك ما هي إدارة المعرفة، بمختلف أبعادها من حيث: المفهوم، والدور، والموجودات، والأهداف، والفوائد، وقيادة المعرفة، والثقافة المنظمة. كما بينت نتائج الدراسة أن المنظمات الأردنية في القطاعين: العام والخاص تمارس عمليات إدارة المعرفة من حيث: التوليد، والتشارك، والتعلم

دراسة العتيبي (٢٠٠٧ م) تهدف إلى دراسة واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة أم القرى من خلال التعرف على مدى إدراك وممارسة العاملين في الجامعة لمفهوم إدارة المعرفة وعملياتها ، ومن أهم النتائجَ : عدم وجود استراتيجية واضحةٍ لإدارة المعرفة ؛ وهذا ناتج من عدم إعطاء أهمية لإدارة المعرفة، كما أن هناك خلطا بين مفهوم إدارة المعرفة وإدارة المعلومات، إلا أنها تعطي أولوية لتخزين المعلومات وتصنيفها من خلال وسائل التقنية الحديثة وتحرص جامعة أم القرى على تشجيع الحوار بين العاملين فيها، كما تسعى الجامعة والعاملون لتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة من خلال مراكز البحوث والاستشارات والتحالفات الاستراتيجيةِ بين الجامعات وقطاعات الإنتاج .

دراسة الوذيناني (٢٠٠٧ م) وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عمليات إدارة المعرفة التي تساهم في تحقيق نموذج الجامعة المنتجة في الجامعات السعودية، كما ألقت الضوء على المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات السعودية . وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج منها: إن عمليات إدارة المعرفة تسهم بدرجة كبيرة في تحقيق نموذج الجامعة المنتجة، كما أن هناك معوقات تحول دون تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات السعودية بدرجة كبيرة .

دراسة آل سيلستر جونز (Al Celester Jones،2003) يهدف من خلالها إلى توفير إطار عمل يدعم تطوير وتنفيذ نظام إدارة المعرفة في التعليم الخاص، ومن أبرز النتائج التي تم التوصل إليها إدراك القادة العاملين في التعليم الخاص بأهمية إدارة المعرفة وأن المعلومات والبيانات التي تم اكتشافها في هذا السياق أثبتت وجود علاقة بين إدراك المجالات ذات الأهمية الكبرى في منظمات الأعمال لإدارة المعرفة وبين إدراك المجالات ذات الأهمية الكبرى لإدارة المعرفة في التعليم الخاص . ودراسة تشن ليو (Chen Liu, 2003) وقد هدفت إلى فحص العلاقة بين استخدام إدارة المعرفة في المنظمات وبين التعلم الفردي الفعّال، وهل تختلف

المنظمات في استخدمها واعتمادها على إدارة المعرفة، كما حاولت التحري عن العوامل التي تسهل استخدام نظم إدارة المعرفة . واستخدم المنهج المسحي والتحليل الكمي لوصف العلاقة، وقد توصلت نتائجها إلى أن استخدام نظم إدارة المعرفة لها تأثير على عملية التعلم بعدة طرق مختلفة، وأن نوعية المعلومات تؤثر بشكل مباشر على استخدام نظم إدارة المعرفة.

دراسة مالهوترا (Malhotra, 2003) هدفت الدراسة إلى وضع إطار وتحديد معايير مناسبة لقياس الأصول المعرفية وبناء نماذج علمية مناسبة لذلك، وبيان كيفية تطوير قدرات وإمكانيات القطاع العام في هذا المجال، وقد خلصت الدراسة إلى وضع مجموعة من المقاييس الملائمة لقياس أصول المعرفة في منظمات القطاع العام وذلك بهدف تعزيز قدرة القطاع العام للاستفادة من برامج وأنظمة إدارة المعرفة.

دراسة كيلي (Keeley، ٢٠٠٤م) وقد هدفت الدراسة إلى تحديد مدى وفاعلية ممارسة إدارة المعرفة في تطوير التخطيط واتخاذ القرار في العديد من أنواع وأنماط مؤسسات التعليم العالي حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي الكمي، وتوصلت إلى وجود علاقة قوية بين التعليم التنظيمي المؤسسي الفعّال وبين وجود برنامج رسمي فعال لإدارة المعرفة .

دراسة روبرتسون (Robertson.J، ٢٠٠٦م) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الانترنت وتبادل المعرفة في المنظمات، وتسعى لإيجاد طرق لتوسيع قدرات الشبكة الداخلية – الانترنت – في تلبية احتياجات إدارة المعرفة، وقد توصلت الدراسة إلى أن الانترنت في معظم المنظمات لا تزال غير مؤهلة وأن استخدام تكنولوجيا إدارة المعرفة سيوفر أساسًا قويًا للاتصالات الداخلية . وقد أوصت الدراسة على ضرورة وضع استراتيجية أهمية نشر الانترنت في المنظمة .

دراسة كارلوس وريفيرا (Carols & Rivera 2006) وهدفت الدراسة إلى مقارنة مجالات المعرفة ومجتمعات الممارسة من خلال تعريف ووصف وتحليل المقالات الأكاديمية والمشهورة التي نشرت وتناولت هذه الموضوعات . ومن أهم نتائج الدراسة: أن المقالات المنشورة المتعلقة بمجتمعات الممارسة – وبالرغم من طبيعتها السيكولوجية والأكاديمية – فإنها تتكامل مع كل جوانب الإدارة في المؤسسات سواء كانت تكنولوجية أو إدارية أو سيكولوجية، وهكذا فإنها تختلف عن مقالات وموضوعات إدارة المعرفة التي تؤكد التوجه التكنولوجي والعام .

دراسة مكارثي (Macarthy, 2006) وهدفت هذه الدراسة إلى التأكد عما إذا كانت عملية إدارة المعرفة المستخدمة في مجال الصناعة تنطبق على مجال التعليم العالي . ولقد أجريت الدراسة على الموظفين والقادة الذين يترأسون إدارة المعرفة في الجامعات، وتم استخدام منهج دراسة الحالة، ومن خلال الاستبانة والمقابلات وتحليل المستندات وتم التوصل إلى عدة نتائج أبرزها: إمكانية تعزيز عملية التعليم والتعلم من خلال استخدام إدارة المعرفة . وأظهرت الدراسة ضعف في المجالات التي احتاجت إلى المشاركة في المعرفة بين الإدارات المختلفة .

• **التعليق على دراسات المحور الأول** :

إن الدراسات السابقة كدراسة (أبو قبة)٢٠٠٤،ودراسة (حجازي، ٢٠٠٥)، ودراسة آل سيلستر جونز (2003, Al Celester Jones)، ودراسة تشن ليو (Chen Liu 2003)، ودراسة مالهوترا (Malhotra, 2003)، ودراسة روبرتسون (Robertson.J، 2006) ودراسة كارلوس وريفيرا (Carols & Rivera، ٢٠٠٦م) جميعها تناولت إدارة المعرفة بشكل عام في المؤسسات العامة والخاصة وأهمية تطبيقها . أما دراسة الأحمد (٢٠٠٤م) ودراسة الثبيتي (٢٠٠٤م) ودراسة خليل (٢٠٠٤م) ودراسة العتيبي (٢٠٠٧ م) ودراسة الوذيناني (٢٠٠٧ م) فإن جميعها تناولت إدارة المعرفة وذكرت أهمية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، ودراسة مكارثي (Macarthy 2006)، ودراسة كيلي (Keeley 2004)، فإنها تناولت أهمية تطوير وتحسين دور إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، وأن إدارة المعرفة تحسن من إنتاجية التعليم في الجامعات والكليات .

• **المحور الثاني**: **دراسات الجودة وضمان الجودة**

دراسة (النعساني، ١٤٢٤ -٢٠٠٣) هدفت الدراسة إلى اقتراح أنموذج لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الجامعات السورية . وقد توصلت الدراسة إلى تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة قد يمثل سفينة النجاة للمؤسسات التعليمية التي تجد نفسها في حاجة للحداثة، وحتى تستطيع المؤسسات أن تحقق النجاح في تبني هذه الفلسفة، لابد أن تحظى هذه الفلسفة بالتزام شامل من القمة للقاعدة، كما يجب أن تعم المؤسسة بالكامل كي تحظى بالقوة وتحقق النجاح الذي تطمح إليه المؤسسة التعليمية .

دراسة (علاونه، ٢٠٠٤م) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجنس ومتغير المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس الجامعي، الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، والكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس، العمر .

دراسة (خليل، ١٤٢٦ هـ) هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مفاهيم ضمان الجودة في الجامعات العربية في ظل نقص التجربة في هذا المجال، وتوضيح عناصر نظام ضمان الجودة، وإمكانية تطبيقها في الجامعات. وكان من أهم النتائج التي توصل إليها أن منهج ضمان الجودة يعتبر من الممارسات المتقدمة في مجال الجودة، وهي مرحلة تطويرية لا بد من المرور بها لبلوغ الجودة وأن بناء نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي يحتاج إلى إيجاد هيكلية تنظيمية على مستوى المؤسسة كاملة وعلى كلياتها وأقسامها التابعة لها. ودراسة (عبد العزيز وحسين، ٢٠٠٥م) هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية ضمان جودة

مؤسسات التعليم العالي واعتمادها الأكاديمي بناء على خبرات عالمية شملت الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة واستراليا واستونيا، واستخدمت المنهج المقارن وأسلوب تحليل النظم، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الاستفادة من تجارب الخبرات العالمية الرائدة في مجال الاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي والعمل على تغيير ثقافة العاملين نحو فائدة أنظمة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وضرورة تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في مصر ويجب أن تستخدم الهيئات المانحة للاعتماد معايير وأدوات مناسبة .

دراسة (المطاعني، ٢٠٠٥ م) هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين في هذه المؤسسات، وقد توصلت الدراسة إلى: أن هناك اتفاق واضح في استجابات الأكاديميين والإداريين على فقرات الأداة ككل.

دراسة (النعيمي، ٢٠٠٧ م) هدفت الدراسة إلى تقديم مفهوم مشترك لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وتوصلت الدراسة إلى اقتراح مجموعة من إجراءات يمكن تطبيقها في المؤسسات التعليمية عل المستويين المحلي والإقليمي، منها: تشكيل لجان على مستوى الأقسام العلمية لغرض متابعة إدارة الجودة في القسم العلمي ؛ تشكيل لجان على مستوى الكليات لمتابعة إدارة الجودة والوقوف على تطبيق شروطها، تكليف دائرة متخصصة في إدارة الجودة على مستوى الجامعة.

دراسة (النشاش، ٢٠٠٦م) هدفت الدراسة إلى تطوير أنموذج لضمان الجودة في الجامعات الأردنية وهدفت إلى تسليط الضوء على واقع نظام ضمان الجودة في الجامعات الأردنية التي حققت معايير ضمان الجودة البريطانية، وقد اعتمدت على الاستبانة كأداة للدارسة، وقد أسفرت الدراسة عن أن الجامعات التي حققت معايير ضمان الجودة مازالت تعاني الضعف في بعض المجالات مثل مجال إدارة المعرفة وتوفر المعلومات وعدم وجود قاعدة بيانات فعالة وعدم وجود تغطية واضحة للمفاهيم الخاصة بضمان الجودة في الجامعات وعدم وجود قيادة.

دراسة كوتس (Coates ،2003) هدفت الدراسة إلى تحديد بعض الشروط التي ينبغي مراعاتها في الكليات والجامعات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: النظر إلى الطالب على أنه عميل له حاجاته ومتطلباته التي يجب مراعاتها، ووجود لجنة تقوم بتحديد الأهداف التي تسعى إليها الجامعة، أو الكلية في ضوء فلسفة الجودة. وضع معايير التقويم الذاتي، وكذلك مراجعة الموارد والتكاليف والوقت اللازم، وتدريب العاملين وتأهيلهم في ضوء مبادئ ومعايير الجودة والعمل على تقليل الجهد الضائع . التأكيد على التحسين المستمر من خلال التقويم والتغذية الراجعة .

دراسة شينغ (Cheng 2003) وتهدف الدراسة إلى التعرف على الاختلافات العالمية في جودة التعليم، واستعراض الموجات الثلاث التي تعتمد عليها نماذج ونظريات مختلفة في جودة التعليم وكيف ينتج عنها استراتيجية ومداخل مختلفة لضمان الجودة . حيث تركز الموجة الأولى: على مبادرات الإصلاح التي تركز على ضمان الجودة الداخلي، وتعمل على تحسين الأداء الداخلي بالتحديد عملية التعلم والتعليم. أما الموجة الثانية، فتركز على ضمان الجودة البيئي الذي يركز على الفعالية المنظمة، ورضا المعنيين، ومنافسة السوق. إذ تعمل على تأكيد على الرضا والمساءلة للمعنيين الخارجيين والداخليين. و تركز الموجة الثالثة والقادمة، بقوة على ضمان المرتكز على محتوى التعليم والذي يأخذ بعين الاعتبار متطلبات العولمة، والاعتبارات الإقليمية والمحلية .

دراسة ميكول (Mikol ،2003) هدفت إلى تقييم إدارة الجودة ودراسة أثرها على الإدارة المؤسسية، واتخاذ القرارات، وعلى العملية في جامعة Weslern وقدٍ أشارت نتائج الدراسة إلى أن استخدام إدارة الجودة (ضمان الجودة) قد أثر ايجابيا وعزز قرارات الإدارة من حيث تغيير النظام، وإعادة بناء حوافز، واهتمام المختصين في تقييم المواد، وفي القيادة الأكاديمية، وخدمة العملاء .

- **التعليق على دراسات المحور الثاني**:

في ضوء ما تم استعراضه من دراسات سابقة يتضح أن معظم هذه الدراسات أثبتت أن السبيل الوحيد لمواجهة المشكلات التي تواجه الجامعات هو تطبيق مبادئ ومعايير الجودة الشاملة إذ أنها تعكس في ثناياها حلولا جذرية لتلك التحديات التي تواجه الجامعات من خلال استراتيجيات تهدف إلى الارتقاء بمستويات الأداء على المستوى الداخلي للجامعة بأنظمتها الفرعية المختلفة أو المستوى الخارجي من حيث تفاعلها مع البيئة الخارجية وتحقيق أهداف المجتمع، وقد أثبتت معظم الدراسات السابقة كدراسة (النعساني، ١٤٢٤ - 2003) ودراسة (علاونه، 2004) ودراسة (النعيمي، ١٤٢٨) ودراسة كوتس (٢٠٠٣ م، Coates) أن ممارسات الجودة في الجامعات بصفة عامة مازالت محدودة أو تعكس أطرًا شكلية لا ثمارًا محسوسة في معالجة مشكلات الجامعات والارتقاء بها إلى التميز في الأداء وركزت هذه الدراسات على وضع سياسات وخطط دعم لتطبيق الجودة في الجامعات باختلاف مستوياتها ووضع نماذج عديدة مقترحة للبدء في تطبيق أنظمة الجودة حتى يتسنى للجامعات الانتقال من مرحلة التخطيط إلى مرحلة التطبيق الفعلي للجودة . ودراسة (خليل، ١٤٢٦ هـ) ودراسة (عبد العزيز وحسين، ٢٠٠٥م) ودراسة (المطاعني، ٢٠٠٥ م) ودراسة (النشاش، ٢٠٠٦م) ودراسة (الحمالي، ١٤٢٩ هـ) ودراسة شينغ (٢٠٠٣ م، Cheng) ودراسة ميكول (٢٠٠٣ م، Mikol) جميعها هدفت إلى تطوير ضمان جودة التعليم العالي وأن استخدام ضمان الجودة قد يؤثر ايجابيًا ويعزز قرارات الإدارة من حيث تغيير النظام.

• **المحور الثالث: دراسات إدارة المعرفة والجودة معًا:**

دراسة حسين (٢٠٠٦م) هدفت الدراسة إلى التوصل إلى مفهوم إدارة المعرفة ووضع نموذج لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وإبراز أهم أوجه التحسين التي توفرها إدارة المعرفة لجودة التعليم الأكاديمي والعمليات الإدارية في المؤسسات التعليمية كالجامعة ومن أهم النتائج : صعوبة عملية قياس وتقويم المعرفة والأهداف والأنشطة بالإضافة إلى النسق المعرفي ككل. عدم القدرة على تحديد التوجه الاستراتيجي لإدارة المعرفة ومدى تقدمها. فقد المهارات الضرورية لأساليب إدارة المعرفة.

دراسة المحاميد (٢٠٠٨م) هدفت الدراسة إلى التعرف على بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، وقد استخدمت المنهج الوصفي في عرض البيانات، والمنهج التحليلي في تحليل نتائجه والاستبانة كأداة لجمع المعلومات من الميدان . وتوصلت الدراسة إلى صياغة خطة محددة المعالم لترسيخ ممارسات إدارة المعرفة وآليات تطبيقها وأهميتها في عمل الجامعات الأردنية الخاصة. ترسيخ مفهوم إدارة المعرفة لدى هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة بغض النظر عن منحنى الخبرة أو الدرجة العلمية

دراسة تشاو، برايـر (Zhao & Bryar,2006) هدفت هذه الدراسة إلى تعزيز مفهوم إدارة البحوث عن طريق استكشاف نهج متكامل يتضمن إدارة المعرفة (KM) في عملية إدارة الجودة الشاملة. وتوصلت الدراسة إلى تقديم عرض نظري موجز عن إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة، ومقارنة كلا المدخلين من حيث الأهداف، والاستراتيجيات والتركيز . ومحاولة تداخل وتكامل كلا المدخلين للقيام بالتطوير والتحسين المستمر في أعمال المنظمات .

دراسة ايدل وستيورات (Waddell & Stewart,2006) هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين إدارة المعرفة والجودة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها تمثل بأن هناك علاقة بين إدارة المعرفة و الجودة، وأن هناك تأييدا باعتبار إدارة المعرفة مكون أساس لنقل ثقافة الجودة في هذه الشركات .

دراسة جيمي وآخرون (Jaime,et..al, 2006) هدفت الدراسة إلى تقديم منهجية لتنفيذ إدارة الجودة وإدارة المعرفة كوسيلة لدعم عمليات إنتاج إدارة المعرفة، أجريت الدراسة على عينة من المختبرات الطبية في فرنسا. وتوصلت إلى أن المنهجية المقترحة سوف تحسن من آلية تحويل البيانات والمعلومات إلى معرفة يتم الاستفادة منها من قبل كافة العاملين في المختبرات عينة الدراسة .

يتضح أن جميع الدراسات العربية كدراسة حسين (٢٠٠٦م) ودراسة المحاميد (٢٠٠٨م) والدراسات الأجنبية السابقة كدراسة تشاو، برايـر (Zhao & Bryar, 2006) ودراسة ايدل وستيورات (Waddell & Stewart,2006) ودراسة جيمي وآخرون (Jaime,et..al, 2006) جميعها أوضحت أهمية إدارة المعرفة والجودة وعلاقتهما ببعض في تحسين العمل الإداري بشكل عام وأن إدارة المعرفة تستند إلى

إدارة الجودة في التطوير والتحسين من إنتاجها بشكل عام، وأن إدارة المعرفة تعتبر المكون الأساسي لنقل ثقافة الجودة في المؤسسات وأن جميعها تتفق مع الدراسة الحالية مع وجود الاختلافات إما في بيئة الدراسة كما في دراسة ايدل وستيورات وجيمي وآخرون أو في أدارة الدراسة أو في عينة الدراسة أو في منهج الدراسة كدراسة تشاو، برايز فقد اعتمدت المنهج التحليلي المقارن وغيرها.

- **إجراءات الدراسة**:
- **منهج الدراسة** :

من أجل تحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي.

- **مجتمع وعينة الدراسة** :

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجميع الكليات الأهلية بالمملكة العربية السعودية بالمنطقة الغربية بمدينة (مكة المكرمة – جدة – الطائف) والبالغ عددها تسع كليات، وقد تم توزيع الاستبانة على جميع الكليات تسع ولم يتم أي تجاب من ثلاث كليات فتم استبعادها واقتصرت الدراسة على ست كليات فقط هي (كلية سليمان فقيه -كلية ابن سيناء للعلوم الطبية -كلية البترجي الأهلية - كلية الريادة للعلوم الصحية للبنات -كلية الفارابي -الغد الدولية للعلوم الصحية). وتكونت عينة الدراسة من (٣٥٠) عضوا من اعضاء هيئة التدريس من مجموع الكليات الاهلية المختارة عشوائيا و الذين يشغلون جميع المراتب العلمية في تلك الكليات للعام ١٤٣٢/ ١٤٣٣هـ،.

- **ثالثاً: أداة الدراسة : وتتمثل في الاستبانة**:
- **صدق وثبات أداة الدراسة** :
- **أولا: صدق الاستبانة**:

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس البحوث في مجال الإدارة العامة، والعلوم الاجتماعية، والإحصاء والقياس في جامعة أم القرى ومؤسسات أخرى، وذلك لبيان ملاحظاتهم وآرائهم على الاستبانة، وبيان مدى شمولية الأداء، وصحة الفقرات، ودقة ألفاظها، وتحقيقها لأهداف الاستبانة، كما طلب منهم اقتراح ما يرونه مناسبا من تعديل ملاءم حتى تحقق الاستبانة أهدافها.

- **ثانيا: ثبات الاستبانة**:

ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة، قامت الباحثة بقياس مستوى الثبات الكلي للاستبانة باستخدام معامل الثبات الداخلي ألفا كرونباخ (الضحيان ٢٠٠٠م)، حيث بلغ الثبات الكلي للاستبانة (٠,٩٤٢) ونستخلص من ذلك أن أداة الدراسة صادقه في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرة معقولة، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفعالة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة. ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة، قام الباحث بقياس مستوى الثبات الكلي للاستبانة باستخدام معامل الثبات الداخلي ألفا كرونباخ (الضحيان ٢٠٠٠م)، حيث بلغ الثبات الكلي للاستبانة (٠,٨٨٩) ونستخلص من ذلك أن أداة الدراسة صادقه في

قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرة معقولة، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفعالة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة.

- **الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة**:
  - التكرارات والنسب المئوية
  - معامل ارتباط بيرسون " ر " *(Pearson Correlation Coefficient)*
  - معامل ارتباط الفا كرونباخ *Apha Cronbach*
  - المتوسط الحسابي *Mean*
  - الانحراف المعياري (*Standard Deviation*) للتعرف إلى مدى انحراف اتجاهات (استجابات) أفراد العينة.
  - اختبار (ف) أو تحليل التباين الأحادي (*ONE_WAY ANOVA*)
  - اختبار شيفيه *Scheffe* البعدي

- **عرض نتائج الدراسة ومناقشتها**:

وللإجابة على اسئلة الفرعية تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك حسب مقياس ليكرت الخماسي المستخدم بالدراسة

- **السؤال الأول : ما دور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (حوسبة المكتبات - إيصال الانترنيت مع مكاتب الهيئات التدريسية - توفير المستلزمات العلمية الحديثة - الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية - تنويع مقتنيات مكتبة الكلية) في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بالمملكة العربية السعودية؟**

نرى من خلال الجدول (١) دور حوسبة المكتبات في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات السعودية الاهلية، فقد تبين أن محور حوسبة المعلومات حقق متوسط حسابي بلغ (٤,٥٦٠)، وإنحراف معياري قدره (٠,٦٤٠) وهو أقل من الواحد الصحيح مما يشير إلى تجمع الاجابات حول متوسطها، وكان تقدير المحور حسب مقياس ليكرت درجته كبيرة جدا. أما بالنسبة لفقرات المحور فقد تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين (٤,٦٧٢) لـ "تمكن حوسبة المكتبات من توفير الوقت والجهد والتكاليف في تقديم الخدمات بصورة جيدة، وجاءت الفقرة بدرجة كبيرة، وبين أقل قيمة (١,٠٧٢) للمتوسط الحسابي حققتها الفقرة "توفر حوسبة المكتبات الاتصال بالمكتبات والمراكز البحثية الأخرى لتبادل المصلحة".

- **المحور الثاني: ربط الإنترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية**:

نرى من خلال الجدول أن ربط الانترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية جاء بدرجة كبيرة جدا حيث سجل المتوسط الحسابي (٤,٥٦٠) وهي درجة كبيرة جدا، وبانحراف معياري عام (٠,٦٤٠)، وجاءت اعلى فقرة من فقرات المحور بمتوسط قدره (٤,٦٧٢)، وانحراف معياري (٠,٦٥١) مما جعلها تأخذ درجة كبيرة جدا، اما اقل فقرة فكانت "يساعد وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على تحسين القدرة التعليمية لعضو هيئة التدريس".

- **المحور الثالث: توفير المستلزمات العلمية الحديثة**:

يشير الجدول الخاص بمحور "توفير المستلزمات العلمية الحديثة إلى أن درجة المحور متوسطة حيث سجل متوسط حسابي قدره (٣,٧٨٩)، وإنحراف

جدول (١) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بالمملكة

م	المحاور	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
	حوسبة المكتبات			
٢	توفر حوسبة المكتبات الوقت و الجهد والتكاليف في تقديم الخدمات بصورة جيدة .	٤,٢٨١	٠,٩٢٠	أوافق بشدة
١	تساعد حوسبة المكتبات في استيعاب التدفق العالي للمعلومات	٤,٢٠٩	٠,٩١٩	أوافق بشدة
٥	ترفع حوسبة المكتبات كفاءة الفهرسة والتصنيف من خلال تقليل عمليات الفهرسة لمصادر المعلومات.	٤,١١٨	١,٠٠٢	أوافق
٤	تتيح حوسبة المكتبات المعلومات وخاصة الفهارس المحوسبة و المرتبطة بالإنترنت .	٤,١٠٩	٠,٩٩٨	أوافق
٣	توفر حوسبة المكتبات الاتصال بالمكتبات والمراكز البحثية الأخرى لتبادل المصلحة	٤,٠٧٢	١,٠٧٢	أوافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	٤,١٥٨	٠,٨٨٦	أوافق
م	ربط الإنترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	يساعد وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية الحصول على المعلومات اللازمة لأغراض البحث العلمي	٤,٦٧٢	٠,٦٥١	أوافق بشدة
٢	يمكن وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية من اطلاعهم على كل ما هو جديد في مجال التخصص .	٤,٦٤٥	٠,٦٥٧	أوافق بشدة
٤	وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية يساعد على نشر المعلومات بكفاءة و فاعلية .	٤,٥١٨	٠,٧٥٠	أوافق بشدة
٣	يؤدي وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية إلى زيادة التفاعل بين أطراف العملية التعليمية .	٤,٤٩٠	٠,٧٣٨	أوافق بشدة
٥	يساعد وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على تحسين القدرة التعليمية لعضو هيئة التدريس .	٤,٤٧٢	٠,٧٨٦	أوافق بشدة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	٤,٥٦٠	٠,٦٤٠	أوافق بشدة
م	توفير المستلزمات العلمية الحديثة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
٤	لدى الكلية موقع على الانترنت.	٤,٩٩٠	٧,٧٤٧	أوافق بشدة
٥	توفر الكلية خدمة البريد الالكتروني لأعضاء هيئة التدريس	٣,٨٥٤	١,٢١٧	أوافق
١	تتوفر الوسائل التقنية الحديثة والمناسبة للتعلم الذاتي (كمختبرات الحاسوب).	٣,٨٤٥	٠,٨٤٠	أوافق
٦	توفر الكلية خدمة البريد الالكتروني للموظفين.	٣,٧٣٦	١,٢٠٩	أوافق
٧	توفر الكلية خدمة البريد الالكتروني للطلبة.	٣,٣٠٠	١,٢٤٥	أوافق إلى حد ما
٢	تتوفر في الكلية برامج تدريبية ومدربين متخصصين في كافة المجالات العلمية والعملية.	٣,١٣٦	١,١٥٣	أوافق إلى حد ما
٣	تتوفر لدى الكلية قواعد بيانات شاملة ومحدثة باستمرار لتلبية احتياجات لمستفيدين.	٣,١٠٩	١,١٢٨	أوافق إلى حد ما
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	٣,٧٨٧	١,٧٠٦	أوافق
	المحور الرابع: الإشتراك بقواعد البيانات الخارجية	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
٥	تفعل الكلية نظام الاتصالات لأداء الخدمات الإلكترونى للمستفيدين	٣,٠١٨	١,٠٩١	أوافق إلى حد ما
١	تشترك الكلية بقواعد بيانات مؤسسات محلية .	٣,٠٠	١,١٢١	أوافق إلى حد ما
٢	تشترك الكلية بقواعد بيانات مؤسسات دولية	٢,٨٥٤	١,١٢٣	أوافق إلى حد ما
٣	لدى الكلية اتصال مستمر ومباشر بمؤسسات النشر.	٢,٨٥٤	١,٠٣٩	أوافق إلى حد ما
٤	تقدم الكلية كافة الخدمات الإلكترونية التعليمية لجهات متعددة.	٢,٨٤٥	١,٠٥٠	لا أوافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	٢,٩١٦	٠,٩٥٦	أوافق إلى حد ما
	تنويع مقتنيات مكتبة الكلية	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	لدى الكلية مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات القارئين و الباحثين .	٣,١٩٠	١,٠٥٣	أوافق
٢	لدى الكلية مكتبة متخصصة للشباب تهدف إلى تأهيلهم و تدريبهم على القراءة والبحث .	٢,٩٢٧	١,٠٧٢	أوافق
٣	لدى مكتبة الكلية قسم يختص بالوسائط المتعددة من أقراص سمعية و مرئية مضغوطة.	٢,٦٩٠	١,٠٨٩	أوافق
٤	لدى مكتبة الكلية قسم بالاطلاع على الميكروفيلم .	٢,٣٠٩	١,١٠٦	أوافق إلى حد ما
٥	لدى مكتبة الكلية قسم خاص للاطلاع على الكتب النادرة والمخطوطات.	٢,٣٣٦	١,١٥٩	أوافق إلى حد ما
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	٢,٦٩٠	٠,٩٠١	أوافق

معياري (١,٧٠٦) مما جعله يأخذ درجة كبيرة، وجاءت اعلى فقرات المحور "يوجد لدى الكلية موقع على الانترنت) بمتوسط ٤,٩٩٠ مما جعل الفقرة تأخذ درجة كبيرة جدا، اما أقل فقرة فكانت "تتوفر لدى الكلية قواعد بيانات شاملة ومحدثة باستمرار لتلبية احتياجات المستفيدين" وجاءت متوسط العبارة ٣,١٠٩، وجاءت العبارة بدرجة متوسطة.

- **المحور الرابع: الإشتراك بقواعد البيانات الخارجية :**

نرى نتائج محور "الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية" أنها جاءت بدرجة متوسطة حيث كان متوسط المحور (٢,٩١٦)، وانحراف معياري (٠,٩٥٦)، وجاءت اعلى عبارة في المحور " تفعل الكلية نظام الاتصالات لأداء الخدمات الإلكتروني للمستفيدين" بمتوسط قدره (٣,٠١٨) وهو بدرجة متوسطة، وأقل عبارة جاء متوسطها ٢,٨٤٥ بدرجة ضعيفة.

- **المحور الخامس: تنويع مقتنيات مكتبة الكلية :**

ويظهر الجدول الخاص بمحور تنوع المكتبة " انه جاء بدرجة متوسطة حيث سجل المتوسط الحسابي (٢,٦٩٠)، والانحراف المعياري التابع له (٠,٩٠١)، وكانت اعلى لعبارة في المحور متوسطها (٣,١٩٠) لدى الكلية مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات القارئين و الباحثين"، واقل متوسط للعبارة " لدى مكتبة الكلية قسم خاص للاطلاع على الكتب النادرة والمخطوطات." بمتوسط (٢,٢٣٦)، وانحراف معياري (١,١٥٩) .

- **التساؤل الثاني: ما هي عوامل تحقيق ضمان الجودة من خلال محاور (القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة و التميز، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين)؟**

جدول (٢) عوامل تحقيق ضمان الجودة في المحاور الخمسة لإستبانه ضمان الجودة

	عوامل تحقيق ضمان الجودة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
٢	السمعة الأكاديمية والمهنية	٣,٥٨٩	٠,٨٠٣	أوافق
١	القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية	٣,٤٥١	٠,٩٦٩	أوافق
٤	جودة المرافق الأكاديمية	٣,٣٥٠	٠,٨٤٢	أوافق إلى حد ما
٥	جودة الخريجين	٣,١٧٢	٠,٩٢٣	أوافق إلى حد ما
٣	جوائز الجودة والتميز	٢,٣٧٨	٠,٩٨١	أوافق إلى حد ما
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي	٣,١٨٨	٠,٧٥٥	أوافق إلى حد ما

يوضح الجدول (٢) أن عوامل تحقيق ضمان الجودة جاءت بدرجة متوسطة، وكان متوسطها ٣,١٨٨، وانحراف معياري ٠,٧٥٥، وسجل محور السمعة الاكاديمية والمهنية تعتبر من أهم معالم تحقيق ضمان الجودة بدرجة كبيرة بمتوسط قدره (٣,٥٨٩)، وانحراف معياري (٠,٨٠٣). وجاء في الترتيب الاخير محور "جوائز الجودة والتميز" وسجل محوره (٢,٣٧٨) وانحراف معياري قدره (٠,٩٨١).

- **التساؤل الثالث: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين محاور البنية التحتية لتقنية المعلومات، وتحقيق ضمان الجودة في الكليات السعودية الأهلية ؟**

نرى من خلال الجدول (٣) الخاص بوجود علاقة بين التحتية لتكنولوجيا المعلومات وضمان الجودة، أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المحورين، إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٥٦٤) وهو دال عند مستوى (٠,٠١)

جدول (٣)العلاقة بين محاور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وضمان الجودة

محاور البنية التحتية لتقنية المعلومات	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
المحور الاول: حوسبة المكتبات	◆٠,٢٢٢	٠,٠٢٠
المحور الثاني: ربط الإنترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية	*٠,١٦١	٠,٩٣
المحور الثالث: توفير المستلزمات العلمية الحديثة	*٠,٢١٨	٠,٠٢٢
المحور الرابع: الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية	◆◆٠,٦٨٣	٠,٠٠٠
المحور الخامس تنويع مقتنيات مكتبة الكلية	◆◆٠,٩٦٦	٠,٠٠٠
اجمالى محور البنية التحتية	◆◆٠,٥٦٤	٠,٠٠٠

دالة عند مستوى ٠,٠٥◆ دالة عند مستوى ٠,٠١◆◆

وتشير إلى أنه كلما زادت البنية التحتية لتقنية المعلومات، زادت معها ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الاهلية بالمملكة العربية السعودية. وأشار الجدول إلى وجود علاقة طردية بين حوسبة المكتبات، وضمان جودة التعليم حيث سجل معامل الارتباط (٠,٢٢٢) وهي دالة عند مستوى ٠,٠٢٠، وتشير إلى أنه كلما زادت حوسبة المكتبات زادت معها ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الأهلية. بينما لا توجد علاقة دالة بين المحور الثاني: ربط الإنترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية، وضمان جودة التعليم العالي بالجامعات الأهلية. وأشار الجدول إلى وجود علاقة طردية بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة، وضمان جودة التعليم حيث سجل معامل الارتباط (٠,١٨) وهي دالة عند مستوى ٠,٠٢٢، وتشير إلى أنه كلما زادت حوسبة المكتبات زادت معها ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الأهلية. وأشار الجدول إلى وجود علاقة طردية بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية، وضمان جودة التعليم حيث سجل معامل الارتباط (٠,٦٨٣) وهي دالة عند مستوى ٠,٠٠٠، وتشير إلى أنه كلما زادت حوسبة المكتبات زادت معها ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الأهلية. أيضا توجد علاقة طردية بين تنويع مقتنيات مكتبة الكلية، وضمان جودة التعليم حيث سجل معامل الارتباط (٠,١٨) وهي دالة عند مستوى ٠,٠٢٢، وتشير إلى أنه كلما زادت حوسبة المكتبات زادت معها ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الأهلية.

- **التوصيات** :

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة توصي الباحثة بما يلي :

- العمل على توفير بنية تحتية عالية الجودة، وتخصيص كوادر فنية عالية لتشغيلها في الجامعات الأهلية.
- ربط المكتبات في الجامعات الاهلية ببعضها لزيادة الاستفادة من اكثر في مكتبة في الجامعة الواحدة.
- العمل على تكامل وتفاعل كل من مدخلي إدارة المعرفة والجودة في تحقيق أهداف وغايات الجامعات على المدى البعيد والاستناد إليهما في عمل الجامعات.
- الاهتمام بالنشاطات العلمية التي تنجزها الهيئات التدريسية وإعطاؤها وزناً أكبر في الترقية العلمية لما لهذه النشاطات من أهمية في تحقيق أهداف جودة التعليم العالي.

- الاخذ بتجارب الجامعات السابقة في تصميم برنامج ضمان الجودة بالجامعات الأهلية، بحيث يتولى مسئولية التنفيذ مجموعة من الأفراد يعملون في تناسق تام على هيئة فرق عمل وصولا إلى الأهداف المحددة والمرغوبة تحت قيادة جامعية واعية وفعالة.
- إعطاء الفرصة للمرتبة العلمية المدرس لما لهذه المرتبة من تبعات على نتائج جودة التعليم العالي، بالإضافة إلى الاهتمام أكثر بالمرتبة العلمية الأستاذ لما قدمه من أصحاب هذه المرتبة من خدمات كبيرة في سيل تحسين جودة التعليم العالي بالإضافة إلى الأخذ بآرائهم لما يحملونه من خبرة كبير في مجال عملهم.
- العمل على الاهتمام بالتعليم الإلكتروني من خلال حوسبة المكتبات وجعل مستخدميها كثر من خلال التحفيز على الاستخدام الإلكتروني للكتب والمجلات العلمية.
- العمل على إيصال خدمة الإنترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية لما لهذا المتغير أثر كبير في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي والتحفيز على استخدام الإنترنت للإطلاع على أحدث ما صدر والتطورات الكبيرة في المجالات العلمية كل حسب اختصاصه.
- صياغة خطة محددة المعالم لترسيخ ممارسات إدارة المعرفة وآليات تطبيقها وأهميتها في عمل الجامعات الأهلية السعودية.
- عمل دورات تدريبية عالية في مفهوم إدارة الجودة لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاهلية السعودية.

• قائمة المصادر والمراجع:

- القرآن الكريم .
- موسوعة الحديث النبوي الشريف .
- ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم . (١٤١٤ هـ) ." لسان العرب"، الطبعة (٣)، بيروت: الفكر للنشر و التوزيع .
- القرطبي، أبو عبد الله محمد (٢٠٠٢ م)، " الجامع لأحكام القرآن، دار عالم الكتب، الرياض، المملكة العربية السعودية، الطبعة:، 1423هـ/ ٢٠٠٣ م، ج٨: ١٦١، ١٦٢)
- أبو دية، عمر محمد. (٢٠٠٤ م) " المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية: مقدمة الى العالم الافتراض"، موسوعة التشريعات العربية.
- بلقاسم، زارير. (١٤٢٩هـ)، " إمكانيات و تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي بالجزائر"، المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي في الدول العربية جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ظهران المملكة العربية السعودية، ص ص ٢٠٣-١٨٧ .
- أحمد، ابراهيم احمد.(١٩٩٨) الجودة الشاملة في الادارة التعليمية المدرسية، دار الوفاء الاسكندرية .
- حجازي، هيثم. (٢٠٠٥ م)، " قياس أثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية: دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام و الخاص باتجاه بناء أنموذج لتوظيف إدارة المعرفة " أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن .
- حريم، حسين . (٢٠٠٦م)، "تصميم المنظمة الهيكل التنظيمي و إجراءات العمل " (ط٣). دار الحامد :عمان.

- حسين، سلامة عبد العظيم . (١٤٢٦ هـ)، "ضمان الجودة و الاعتماد في التعليم "، الدار الصولتية للتربية، الرياض .
- حمودة، هدى . (٢٠٠٥م)، نحو آفاق الإصلاح والتطوير الإداري لأداء الأعمال إلكترونيا عبر شبكة الانترنت، شئون الشرق الأوسط (مركز بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس) العدد الخامس عشر ،
- الأحمد، عدنان .(٢٠٠٤م). " رؤيا إستراتيجية لمنظمات المعرفة الجامعة نموذجاً" . بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي، الأردن، المنعقد خلال الفترة من ٢٦إلى ٢٨نيسان ٢٠٠٤ م .
- الحمالي، راشد محمد، (١٤٢٩هـ)، " التقويم والاعتماد أداة لضمان الجودة في الجامعات الإسلامية، مؤتمر الجودة والإعتماد في الجامعات الاسلامية "، جامعة أم القرى مكة المكرمة.
- الخطيب، احمد.(٢٠٠٤م)، "إدارة الجودة الشاملة .تطبيقات تربوية "، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض.
- دهمش، نعيم ؛ وأبوزر، هشام . (٢٠٠٤م)." العرب وعصر المعلومات"، دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، مج ٦ ،ع٢.
- الدوري، زكريا؛ العزاوي، بشرى.(٢٠٠٤م). "إدارة المعرفة وانعكاساتها على الابداع التنظيمي"،المؤتمر العلمي الرابع، إدارة المعرفة، جامعة الزيتونة، عمان، الاردن، ٢٦-٢٨.
- سكر، ناجي رجب، (٢٠٠٦م)، " تقويم أداء جامعة الأقصى بغزة كخطوة على طريق تحقيق جوتها الشاملة"، المؤتمر العربي الأول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، المنظمة العربية للتنمية الإدارية وجامعة الشارقة، الامارات العربية المتحدة، الشارقة، ص ص :٢٣٥-٢٧٨ .
- الشمري، حامد بن مالح (٢٠٠٤م)، إدارة الجودة الشاملة (تحسين الانتاجية في القطاع العام)، الطبعة الاولى، الناشر: المؤلف.
- الشمري، انتظار ؛ الدوري، معتز،(٢٠٠٤م) ."إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي"، المؤتمر العلمي الرابع، ادارة المعرفة، جامعة الزيتونة، عمان، الاردن،٢٦-٢٨ .
- الصاوي، ياسر. (٢٠٠٧م) ." إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات " (ط١).دار السحاب: القاهرة.
- صيام، زكريا . (٢٠٠٤) . "مدى إدراك أهمية إدارة المعرفة المحاسبية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية "، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية .
- الطائي، يوسف هجيم ؛ العبادي، محمد فوزي ؛ العبادي، هاشم فوزي . (٢٠٠٨م). "ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"،دار الوراق للنشر والتوزيع.
- الطجم، عبد الله عبد الغني . (٢٠٠٢) . " المحددات التنظيمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك عبد العزيز ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد و الإدارة، المجلد ١٥، العدد ٢
- الضحيان، سعود ضحيان .(٢٠٠٠م). " العينات وتطبيقاتها في الدراسات الاجتماعية"، القاهرة: الثقافة المصرية للطباعة والتوزيع والنشر.
- عبد الستار، يوسف.(٢٠٠٤م). " ادارة المعرفة من اجل البقاء والنمو "، المؤتمر العلمي الرابع، ادارة المعرفة، جامعة الزيتونة، عمان، الاردن،٢٦-٢٨
- عبد الحميد، محمد .(٢٠٠٥م)." اساليب البحث العلمي" . القاهرة: عالم الكتاب .
- عبد العزيز، صفاء محمود ؛ و حسين، سلامة عبد العظيم. (٢٠٠٥ م) . " ضمان جودة معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر (تصور مقترح) "، المؤتمر السنوي الثالث عشر للاعتماد و ضمان المؤسسات التعليمية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة و الإدارة التعليمية و كلية التربية ببني سويف، جامعة القاهرة: دار الفكر العربي ص ص: ٤٥٥-٥٥١
- عبد الهادي، محمود عز الدين . (٢٠٠٥م) . " تجارب عالمية في الاعتماد وضمان الجودة في المؤسسة التعليمية " المؤتمر السنوي الثالث عشر الاعتماد وضمان الجودة في المؤسسات التعليمية

الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية كلية التربية، جامعة القاهرة ببني سويف: ص ص٣٨-٩٣ .
- عبد الوهاب، سمير محمد. (١٤٢٦هـ) . " متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية: دراسة حالة مدينة القاهرة "، في الندوة الدولية لمدن المعرفة، المدينة المنورة .
- عبيدات ذوقان وآخرون. (٢٠٠٦م) . " البحث العلمي – مفهومه، ادواته، اساليبه "، الرياض: مكتبة الشقري .
- علاونه، معزوز جابر . (٢٠٠٤م) ." مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية ". ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، مدينة رام الله في الفترة الواقعة ٣-٥ / تموز .
- العاني، علي فائق جميل. (2004م) ." دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة حالة في كل من شركة العامة لصناعة البطاريات والمنظمة العامة للصناعات الكهربائية" . رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بغداد .
- العتيبي، ياسر (١٤٢٨هـ) ." إدارة المعرفة و إمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى " . رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة أم القرى مكة المكرمة
- عجلان، حسين عجلان حسن . (٢٠٠٨م) " إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال»، الطبعة الأولى، عمان الأردن: إثراء للنشر والتوزيع. ص٥٦.
- العساف، صالح محمد.(١٩٩٥م): " المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية "، الرياض: العبيكان.
- العلي، عبد الستار ؛ و قنديلجي، عامر و العمري، غسان (٢٠٠٦ م) " المدخل إلى إدارة المعرفة " (ط١). عمان: دار المسيرة .
- المطاعني، علي . (٢٠٠٥م) . " درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين و الأكاديميين فيها"، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن :جامعة اليرموك .
- عليمات، صالح ناصر. (٢٠٠٤ م)." إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق و مقترحات التطوير) "، الطبعة الاولى: دار الشروق للنشر والتوزيع .
- الغرايبة، خالد.(٢٠٠٣م) . " المعرفة الادارية واثرها على الابداع الاداري لدى المشرفين الاداريين في الشركات المساهمة العامة الاردنية في اقليم الجنوب "، رسالة ماجستير غير منشوره كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة: الكرك.
- الفتلاوي، ماجد . (٢٠٠٦م)." أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية "، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد: جامعة الكوفة .
- الفرا، ماجد ؛ و مقداد، محمد (٢٠٠٤) . " مناهج البحث والتحليل الاحصائي في العلوم الادارية " . الطبعة الاولى، غزة: الجامعة الاسلامية بغزة .
- القريوتي، محمد قاسم أحمد.(٢٠٠٥م). " إدارة المعرفة التنظيمية :المفهوم والأساليب والاستراتيجيات "، المؤتمر العلمي الرابع / الريادة والإبداع، جامعة فيلادلفيا / كلية العلوم الإدارية والمالية
- قنديلجي، عامر ؛ و السامرائي، إيمان . (٢٠٠٢ م) . " تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها "، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار الوراق للنشر و التوزيع.
- القوصي، علاء الدين احمد . (١٤٢٩هـ)، " معايير وتقويم برامج التعليم العالي في جامعة اسيوط بجمهورية مصر العربية "، أبحاث المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي في الدول العربية، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ظهران، المملكة العربية السعودية، ص ص: ٢٣٣-٢٤٦
- الكبيسي، صلاح الدين (٢٠٠٥م)، " إدارة المعرفة "، (ط١). المنظمة العربية للتنمية الدارية: القاهرة.
- كمال، سفيان عبد اللطيف .(٢٠٠٤م). " إطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم الفلسطيني" ورقة عمل مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني .

- الكبيسي، صلاح الدين عواد. (2002م) . " إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي – دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط "، أطروحة دكتوراه مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد كجزء من متطلبات درجة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال.
- المحاميد، ربا جازا جميل. (٢٠٠٨م) ."دور ادارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي (دراسة تطبيقية في الجامعات الاردنية الخاصة)" .الاردن :جامعة الشرق الاوسط – كلية العلوم الادارية و المالية.
- محمد، اشرف السعيد أحمد (٢٠٠٧ م): "الجودة الشاملة و المؤشرات في التعليم الجامعي دراسة نظرية تطبيقية "، الرياض: دار الجامعة الجديدة .
- محمد الترتوري، وأغادير جويحان. (٢٠٠٦م). "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات"، ط١ ،عمان: دار المسيرة.
- الموسوي، نعمان محمد صالح . (٢٠٠٣م) . " تطوير أداة لقياس الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي" . المجلة التربوية، عدد ٦٧، الكويت، ص ص:٨٧-١١٨ .
- النجار، فريد . (١٩٩٩م) ." إدارة الجامعات بالجودة الشاملة "، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع .
- النجار، صباح ؛ ومحسن، عبد الكريم .(٢٠٠٩م) ." ادارة الانتاج والعمليات"، الطبعة الثالثة، مكتبة الذاكرة .
- نجم، نجم عبود . (٢٠٠٨م). " إدارة المعرفة: المفاهيم و الاستراتجيات والعمليات ". الطبعة الثانية، عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع .
- النشاش، هيام محمد . (٢٠٠٦م) . " تطوير أنموذج لضمان الجودة في الجامعات الأردنية في ضوء الواقع و النماذج العالمية " . رسالة دكتوراه غير منشورة، تخصص إدارة تربوية، كلية الدراسات العليا، الأردن: جامعة عمان العربية للدراسات العليا .
- النعساني، عبد المحسن. (٢٠٠٣م). "نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي" . الملتقى العربي لتطوير أداء كليات الإدارة والتجارة في الجامعات العربية، حلب، الجمهورية العربية السورية،١١_١٣/مارس.
- النعيمي، محمد عبد العال . (٢٠٠٧م). " نحو مفهوم مشترك لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي". مجلة إتحاد الجامعات العربية، الجودة في التعليم العالي في الوطن العربي، العدد٤.
- هياجنة، أحمد فخري. (٢٠٠٧م) . " تحقيق مقارن حول نظم إدارة المعرفة / دراسة مقارنة بين نظم إدارة المعرفة ونظم إدارة المعلومات والوثائق " . المعهد العربي لإنماء المدن – منظمة المدن العربية.
- الوادي، محمد ؛ و الطائي، رعد .(١٤٢٨هـ). " التكامل بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة الإستراتيجية في الجامعات العربية " . نموذج مقترح للارتقاء والتميز في الأداء، مجلة اتحاد الجامعات العربية عدد متخصص في الجودة في التعليم العالي في الوطن العربي رقم (٤)،ص ص:٢٠١-٢٤٢ .
- الوذيناني، جواهر . (٢٠٠٧م). " إدارة المعرفة مدخل لتحقيق نموذج الجامعة المنتجة" . رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، السعودية: مكة المكرمة.
- يوسف، عبد الستار . (٢٠٠٤م) . " إدارة المعرفة كأداة من أجل البقاء والنمو " .بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي، الأردن، المنعقد خلال الفترة من ٢٦ إلى ٢٨ نيسان ٢٠٠٤ م .
- Al Celester Jones ،" (2003), The Development of an Architecture for Management in Special Education Knowledge"
- Carlos, Juan & Kivera, Alicea (2006) "Communites of Practice and Knowledge management. Am explatory anddescriptive stud": Spin. http:// proquest.umi.com/pqdweb .UMI NMUBER. ٣١٩٥٥٢١.

- Chen Lius,s.(2003). A study of Factors that Facilitate Use of knowledge Management systems and the Impact of use on Individual Learning. PHD. The Claremont Graduate University
- Cheng, Yin Cheong, (2003), " Quality Assurance in Education: Internal, interface, and Future" , Volume ١١, Number ٤ (Online available) www.emeraldinsight.com /٠٩٦٨-٤٨٨٣.htm.
- Coates, J. (2003): "How To Improve The Quality Of OurOrganizations Through The Use Of TQM" , Dissertation Abstract International, Vol (58), No(4), P 1361.
- Keeley, Edward (2004) "Institutional Research as the Catalyst for the Extent and effectiveness of Knowledge management Practices in Improving planning and Decision
- Making in Higher Education Organizations" :U.S.A. http://proquest.umi.com/pqdweb. UMI NMUBER.٣١٥٢٤٨٨.
- Jaime, Astrid, Mickael Gardoni, and Joel Mosca, (2006),"From Quality Management to Knowledge Management in Research organization", International Journal of Innovation Management, Vol. 10, No. 2, June.
- Malhotra yogish, (2003), "Measuring Knowledge assets of nation knowledge systems for development", New York City USA.
- McCarthy, A.F.(2006). Knowledge Management: Evaluating strategies and processes Used in Higher Education. PHD. Nova southeaster University.
- "Intranet And Knowledge Sharing) ،" 2006 ، (Robertson.J
- Tiwana, A., ("2002) "The Knowledge Managemrnt Toolkit: Orchestrating IT, Strategy, and Knowledge Platforms" , 2nd Ed., Prentice Hall PRT, Upper Saddle River, NJ,.
- Waddell, Dianne & Stewart, Deb, (2006),"The Interdependency between Knowledge Management and Quality", Working Paper, No.2.
- Wiig, K. M., (1997), "Knowledge management: an introduction and Persepective",
- Wjck, corey (2000), "knowledge Management and Leadership opportunities for Technical communicators ", Tc ., November , vol . 47, Issue . 4 .
- Zhao, Fang & Bryar, Peter, (2006),"Integrating Knowledge Management andTotal Quality:A Complementary Process", Jounal of Quality Management", Vol.5, No.3.

❋❋❋❋❋❋❋