دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

إعداد

تغريد محمد عسيري
جامعة الملك سعود – كلية التربية
قسم الإدارة التربوية

د. ماجدة مصطفى عبد الرازق
جامعة الملك سعود – كلية التربية
قسم الإدارة التربوية

مقدمة

يقوم مفهوم إدارة المعرفة بإتاحة المعلومات لجميع العاملين في المنظمة، والمستفيدين من خارجها، ويرتكز على الاستفادة القصوى من المعلومات المتوافرة ، والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفي المنظمة. لذا فإن من أهم مميزات تطبيق هذا المفهوم هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري، وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد، ورفع كفاءة المنظمة.

وقد أصبحت إدارة المعرفة وظيفة عمل تكاملية للعديد من المنظمات لإدارة الموارد الثقافية بشكل فعال، فهي تشكل المجال الواسع للدول الناهضة، كنمط بديل عن الإدارة التقليدية، وبالنسبة للجامعات فإن إمكانية استعمال المعرفة الإنسانية في بيئتها ستُحسّن الموارد، وتعتبر إدارة المعرفة من عوامل تحقيق الجودة الشاملة، كما أنها تزود الجامعةَ بميزة تنافسية مستمرة، لذا فقد أصبح لإدارة المعرفة أهمية كبرى في تحقيق مستوى عالي من الجودة في التعليم ، وهذا ما أكدته دراسة (دروزة، ٢٠٠٨). وتؤكد دراسة (المحاميد ، ٢٠٠٨) ضرورة العمل على تكامل وتفاعل مدخلي إدارة المعرفة والجودة في تحقيق أهداف وغايات الجامعات على المدى البعيد وتصميم برنامج ضمان الجودة بالجامعات الخاصة.

وفي الآونة الأخيرة تزايد الاهتمام بمعايير الجودة ، لاسيما وأن الجامعات في الدول العربية لم تصل إلى المستوى الذي يؤهلها للدخول في المنافسات العالمية، إلا أن

دخول جامعة الملك سعود إلى تصنيف شنغهاي ضمن أفضل خمسمائة جامعة في العالم للعام ٢٠٠٩م، كان إنقاذا لمؤسسات التعليم في الوطن العربي، باعتبارها الجامعة العربية الوحيدة التي دخلت هذا التصنيف النوعي، وهي الجامعة العربية الوحيدة التي تدخل هذا التصنيف منذ تاريخ بداية هذا التصنيف عام ٢٠٠٣م ، كما أن قوة تصنيف شنجهاي تكمن في أن مؤشرات أو معايير التقييم للجامعات تركز على الجانب الأكاديمي في الجامعة، ومن أهم هذه المعايير المعيار النوعي للتعليم (جودة التعليم) http://news.ksu.edu.sa/news/27093.

ومن هذا المنطلق يأتي هذا البحث للوقوف على طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود وتحقيق الجودة فيها ، وتكمن أهميته في لفت أنظار المعنيين في التعليم العالي إلى ضرورة تطبيق مفهوم إدارة المعرفة لضمان الجودة ، وتوضيح العلاقة بين توفر متطلبات إدارة المعرفة وتحقيق ضمان جودة التعليم في الجامعات .

مشكلة البحث :

لقد أصبح من الواضح أن للمعرفة دور كبير في تحقيق جودة التعليم ، حيث تتجسد المعرفة في متطلباتها وعملياتها ذات العلاقة بتحقيق الجودة. ولتكامل إدارة المعرفة مع الجودة الشاملة دور كبير في تميز المؤسسات هذا ما أكدته عدد من الدراسات منها الدراسة التي قام بها باسردة (٢٠٠٦)، حيث توصلت الدراسة إلى وجود تكامل وعلاقة ارتباط قوية بين إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة، وأثرٍ معنوي لذلك التكامل على أداء الشركات عينة الدراسة .

كما أتت دراسة (Johannsen ,2000) متوافقة معها في النتائج من حيث وجود علاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة ، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التحليلات النظرية لإدارة الجودة الشاملة والنماذج المقترحة ووصفت إدارة المعلومات وجودة الرقابة وإدارة الجودة الشاملة ثم اقترحت نموذج لعمليات إدارة المعرفة. وأوضحت نتائج دراسة (الفوال ، ٢٠٠٩) أن هناك عدة جوانب في ممارسات الإدارة لا تزال دون

المستوى الذي يحقق ضمان الجودة ، وأن نظام ضمان الجودة في الجامعة الافتراضية لا يزال دون المستوى المتوقع .

وانطلاقاً من الأهمية المتزايدة لإدارة المعرفة وتسارع تطبيقاتها في الجامعات السعودية ، ولما تواجهه الجامعات بشكل عام في المملكة من تحديات المنافسة والسعي إلى الوصول إلى تحقيق المكاسب والزيادة في رضا العملاء وتحقيق جودة التعليم، ورفع المستوى الأكاديمي والخدمات البحثية ، يتطلب الأمر تبني إدارة المعرفة، لأهميتها في تحقيق تميز المؤسسات بما فيها الجامعات وعلى ذلك فمشكلة البحث تتحدد في السؤال الرئيس التالي : **ما دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود ؟**

أسئلة البحث :

١- ما درجة توفر متطلبات إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من حيث المجالات التالية: (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات - التشارك المعرفي بين الأفراد- رأس المال الفكري- فاعلية المنظمة) ؟

٢- ما درجة تحقق ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الملك سعود في المجالات التالية: (القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين) ؟

٣- ما العلاقة بين درجة توفر متطلبات إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ودرجة تحقق ضمان جودة التعليم العالي فيها ؟

٤- هل توجد فروق دالة إحصائياً بين إجابات أفراد العينة في متطلبات إدارة المعرفة تبعاً للمتغيرات (الرتبة الأكاديمية ، سنوات الخبرة ، الجامعة التي تم الحصول منها على أعلى درجة علمية)؟

أهداف البحث : يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

١- معرفة درجة توفر متطلبات إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من حيث المجالات التالية: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات - التشارك المعرفي بين الأفراد- رأس المال الفكري- فاعلية المنظمة) .

٢- معرفة درجة تحقق ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الملك سعود في المجالات التالية: (القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين)

٣- معرفة العلاقة بين درجة توفر متطلبات إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ودرجة تحقق ضمان جودة التعليم العالي فيها .

٤- التعرف على الفروق الدالة إحصائياً بين إجابات أفراد عينة البحث في متطلبات إدارة المعرفة تبعاً للمتغيرات (الرتبة الأكاديمية ، سنوات الخبرة ، الجامعة التي تم الحصول منها على أعلى درجة علمية).

أهمية البحث : تتمثل أهمية البحث فيما يلي :

١- توضيح العلاقة بين توفر متطلبات إدارة المعرفة وتحقيق ضمان جودة التعليم بجامعة الملك سعود.

٢- لفت أنظار المعنيين في التعليم العالي إلى ضرورة تطبيق مفهوم إدارة المعرفة لضمان الجودة في الجامعات .

٣- من المتوقع أن تفيد نتائج البحث الحالي القائمين على التعليم العالي لتحقيق الجودة في مؤسساته من خلال إدارة المعرفة.

حدود البحث: يركز البحث الحالي على معرفة العلاقة بين توفر متطلبات إدارة المعرفة (البنية الأساسية المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، التشارك المعرفي ، رأس المال الفكري، فاعلية المنظمة) وتحقيق ضمان جودة التعليم بجامعة الملك سعود، ويقتصر على أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة الملك سعود بالرياض .

منهج البحث وأدواته :

يعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم لطبيعة الموضوع، وهو منهج يقوم على دراسة الظواهر كما توجد في الواقع، والتعبير عنها بشكل كمي يوضح مقدار الظاهرة وحجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، أو بشكل كيفي حيث يصف الظاهرة ويوضح خصائصها. وتحقيقاً لأهداف البحث، ونتيجة لطبيعة المنهج المتبع فيه ، تستخدم الباحثة الاستبانة كأداة أساسية للبحث.

مصطلحات البحث :

١ - **إدارة المعرفة:** هي الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل منظمة أو مؤسسة ما من أجل التقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وخزن كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات المؤسسة بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي. (الزيادات ، ٢٠٠٨ ، ٥٥) .

التعريف الإجرائي: هي عملية نظامية تكاملية مقصودة تستهدف توليد المعرفة واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها ، بالتركيز على الإبداع البشري والاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق الخطط المنشودة والميزة التنافسية للمنظمة .

٢ - **ضمان الجودة:** ضمان الجودة : عبارة عن أسلوب لوصف جميع الأنظمة والموارد والمعلومات المستخدمة من قبل الجامعات ومعاهد التعليم العالي للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينه، ويتضمن ذلك التدريس وكيفية تعلم الطلاب والمنح الدراسية والبحوث.(www.libyaunesco.org.ly/files/jaowda/powrpoint/8.ppt)

التعريف الإجرائي: الإجراءات المنظمة لضمان الوصول إلى مستوى معين من الجودة يلائم توقعات المستفيدين وللتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة الجامعة قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى المحلي أو المستوى الدولي.

٣- **جودة التعليم العالي:** هي مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيداً أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوي الذي نسعى جميعاً لبلوغه (الجسر،٢٠٠٤، ٢).

التعريف الإجرائي: التطوير المستمر لأداء مؤسسات التعليم العالي عن طريق تطبيق المعايير والمواصفات التربوية والتعليمية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي ، ولكسب ثقة المجتمع فى خريجيها على أساس أدوات تقييم معترف بها عالميا .

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً : الإطار النظري

يتناول محورين، الأول يتناول مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة، ومداخلها وأنواعها وعملياتها بالإضافة إلى إدارة المعرفة في الجامعات، والمحور الثاني يتناول مفهوم الجودة وضمان الجودة ، والجودة في التعليم العالي وضمانها.

المحور الأول : إدارة المعرفة

مفهوم المعرفة :

يمكن تعريفها بأنها" معلومات تمت معالجتها، وهي خلاصة تجميع وترتيب المعلومات بشأن موضوع معين في مرحلة معينة، وهي أكثر قيمة وفائدة وبها يتم اتخاذ القرار " (الخطيب وزيغان، ٢٠٠٩، ٦)

كما يمكن تعريفها بأنها "مجموعة الحقائق، ووجهات النظر، والآراء ، والأحكام، وأساليب العمل، والخبرات والتجارب، والمعلومات، والبيانات ، والمفاهيم ، والاستراتيجيات، والمبادئ التي يمتلكها الفرد أو المنظمة، وتستخدم المعرفة لتفسير المعلومات المتعلقة بظرف معين أو حالة معينة ومعالجة هذا الظرف أو هذه الحالة " (حجازي ، ٢٠٠٥، ٩) .

مفهوم إدارة المعرفة:

يعرف كل من Horder, Fearnley (٢٥ ، ١٩٩٧) إدارة المعرفة بأنها استخدام المعرفة والخبرات والكفايات الجمعية المتاحة داخلياً وخارجياً أمام المنظمة متى وكلما تطلب الأمر ذلك. ويلاحظ أنهما اعتبر إدارة المعرفة عملية داعمة مشابهة لإدارة الأفراد، فهي تتضمن توليد المعرفة، وانتزاعها، ونقلها بشكل نظمي، بالإضافة إلى التعلم من أجل استخدام المعرفة وفائدة المنظمة كلها.

كما تعرف إدارة المعرفة بانها مدخل نظمي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في كل المشروع، بما في ذلك قواعد البيانات، الوثائق، السياسات، الإجراءات، بالإضافة إلى تجارب وخبرات سابقة يحملها الأفراد العاملين." (الرفاعي، ٢٠٠٤ ، ١٢).

مداخل إدارة المعرفة :

إن التباين في تحديد مفهوم إدارة المعرفة أدى إلى تعدد مداخل دراستها ، وفيما يلي توضيح لهذه المداخل :

١- **المدخل التكنولوجي** : يتسم بتطبيق التكنولوجيا لبناء وتطوير نظم الإدارة وأداء نفس الشيء عدة مرات بطريقة أفضل ، وتشمل الافتراضات الأساسية لهذا المدخل على ما يلي: (البيلاوي وحسن ، ٢٠٠٧ ، ١٣٦-١٣٧)

- إمكانية الوصول الأفضل للمعلومات كمورد ومفتاح رئيسي للمهام الإدارية المختلفة، ويتضمن ذلك طرق وصول وإعادة استخدام الوثائق المعززة لتكنولوجيا الشبكية بصفة عامة فيما يتعلق بشبكات الإنترنت والبرمجيات المجمعة التي تمثل الحلول الأساسية بصفة خاصة .
- توافر كل من التكنولوجيا والمعلومات الضخمة التي تجعل العمل أكثر كفاءة وفعالية

٢- **المدخل المعلوماتي** : أتباع هذا المدخل ينظرون إلى إدارة المعرفة على أنها عملية منهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتنظيم واسترجاع المعلومات واستخراجها من البيانات الأولية وتنظيم قواعد البيانات للوصول إليها بسهولة (Ereckson,et.al,2001,2-4) .

٣- **المدخل الثقافي** : يتجه هذا النوع إلى التركيز على الابتكار والإبداع مما يشكل منظمة التعلم بدلاً من التركيز على رفع الموارد الحالية أو جعل معرفة العمل ظاهرية ، فهو يركز على المعرفة الضمنية . (البيلاوي وحسن ، ٢٠٠٧، ١٣٧)

٤- **المدخل الاقتصادي**: يربط بين إدارة المعرفة واقتصاد المعرفة ، فالمعرفة كما يراها الاقتصاديون تمثل رأس المال الفكري ، والذي يتمثل بالمعرفة الصريحة التي يمكن قياسها وتداولها بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين من جهة والجامعات من جهة أخرى ، والتي يمكن أن تشكل قيمة مضافة لرأس المال المادي في الجامعة من خلال استثمارها ، واكتساب الميزة التنافسية .(Druckker,1995,42).

عمليات إدارة المعرفة :

يتباين المختصون في إدارة المعرفة في تحديد عملياتها ، فيحدد توربان وزملاؤه (Turban et al.) هذه العمليات بالتالي : إنشاء المعرفة ، الحصول عليها ، تنقيحها ، خزنها ، إدارتها ، ونشرها. (نجم ، ٢٠٠٨، ٩٧). ويرى عليان أن أكثر عمليات إدارة المعرفة أهمية هي : تشخيص المعرفة ، واكتسابها ، وتوليدها ، وتخزينها ، ثم تطويرها وتوزيعها واخيراً تطبيقها .(عليان ، ٢٠٠٨ ، ١٩٥) .

وبعد إطلاع الباحثة على عدة مراجع فسوف تركز على أهم هذه العمليات وأكثرها إشارة عند الباحثين :

أولاً: تشخيص المعرفة: تعد أولى خطوات أعمال المعرفة هي: أن تحدد وتشخص المعرفة التي تريد قبل القيام بإدارة المعرفة حيث تعتبر عملية تشخيص المعرفة المفتاح الحقيقي لإدارة المعرفة وتحديد عملياتها المتبقية. (الأكلبي ،٢٠٠٨ ، ٣٠-٣٢) .ولتحقيق الهدف الثاني لإدارة المعرفة وهو ابتكار المعرفة ، لابد من الفهم والمقارنة بين موجودات المعرفة الحالية في المنظمة وموجودات المعرفة المطلوبة للمنظمة (الفجوة المعرفية) ، ويمثل هذا الفرق حجم الجهود التي تحتاجها المنظمة للاستمرار في عملية ابتكار معرفة جديدة .(السكارنة، ٢٠٠٩، ٢٦٩)

ثانياً : اكتساب المعرفة: أشار العديد من الكتاب إلى أن مصادر اكتساب المعرفة قد تكون مصادر داخلية مثل مستودعات المعرفة ، أو من خلال المشاركة في الخبرات والممارسات وحضور المؤتمرات والندوات والحوار والاتصال أو من بيانات أساسية مثل البيانات المالية والاقتصادية والتي يتم من خلالها نقل المعرفة وتحويلها من ضمنية على صريحة والعكس ، وقد تكون من مصادر خارجية تتولى إدارة المعرفة إحضارها عبر الحدود التنظيمية أو المشاركة فيها بمساعدة التطورات التكنولوجية مثل مؤتمرات الفيديو والشبكة العالمية (الإنترنت) وغيرها . (عليان ، ٢٠٠٨، ١٩٦ - ١٩٥) .

ثالثاً: توليد المعرفة: وهذه العملية وتتمثل في استخراج المعرفة والحصول عليها ونقلها من عدة مصادر قد تكون على شكل معرفة ضمنية لدى الأفراد تم التعرف عليها أثناء مشاركتهم فيها خلال تأدية العمل، أو كانت ظاهرة في شكل محاضرات وندوات أو معلومات داخل الكتب والسجلات التي يتم نقلها بهدف استثمارها والمشاركة فيها. (الأكلبي، ٢٠٠٨، ٣٠-٣٢)

رابعاً: تخزين المعرفة: في هذه العملية تبدأ مرحلة تخزين المعرفة التي تم تجميعها من مصادرها المختلفة في أشكالها ومضمونة وذلك وفق آلية واضحة يتم فيها توظيف التقنية واستخدام أنظمة تخزين واسترجاع المعلومات آلياً بواسطة أنظمة خاصة تعمل بالحاسب الآلي، فإذا تمت عملية جمع وتخزين المعرفة بطريقة منظمة فإن عملية استرجاع تلك المعلومات المخزنة ونشر المعرفة والمشاركة فيها ستكون عملية سهل وممكنة. (الأكلبي، ٢٠٠٨ ، ٣٠-٣٢)

خامساً : نشر المعرفة : فالمنظمة ما لم تقم بتوزيع المعرفة بشكل كفؤ لن تولد عائداً مقابل التكلفة ، وإذا كان من السهل توزيع المعرفة الصريحة من خلال استخدام الأدوات الالكترونية ، فإنه مازال يتطلع على توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وخبراتهم ، وهو مايشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة ، كما أن نشر المعرفة وتوزيعها يخلدها. وبين (Filelden,2001) أن المعرفة تكون مفيدة فقط عندما يتم توفيرها بحرية

باستخدام الإنترنت والإنترانت والإكسترانت والقنوات المختلفة لتوزيع المعرفة الرسمي منها كجلسات التدريب والاتصال الشخصي ، وغير الرسمي مثل حلقات الدراسة ومؤتمرات الفيديو .(عليان ، ٢٠٠٨ ، ١٩٨-١٩٩)

سادساً : التشارك في المعرفة : أما التشارك (Sharing) فيقصد به أن نقل المعرفة إلى أفراد المنظمة يعني إتاحة الفرصة أمام هؤلاء الأفراد للإطلاع على هذه المعرفة ، أي التشارك فيها ومن ثم استخدامها ، ومن أجل جني الفوائد من إدارة المعرفة ، يرى Marshal وآخرون (1996,77) تؤدي إلى توليد معرفة جديدة ، كما يشير Bhatt (2001, 68-7) إلى أهمية نقل المعرفة ونشرها والتشارك فيها في مختلف أنحاء المنظمة ، موضحاً أن التفاعل بين التكنولوجيا والتقنيات والأفراد له تأثير إيجابي في فعالية توزيع المعرفة. (العلي وآخرون ، ٢٠٠٩، ٢٩٧) .

سابعاً: تطبيق المعرفة: تأتي في هذه المرحلة الفرصة لتطبيق المعرفة التي أنشئت لأجلها إدارة المعرفة، وجمعت بياناتها وخزنت وأعيد انتاجها في شكل مطور لكي يمكن تطبيقها بما يتوافق مع تطلعات وتوجهات المؤسسة أو المنظمة التي وجدت لخدمتها، وهي بذلك تعجل بالمؤسسة للوصول إلى سلم النجاح والإنجاز بأفضل الطرق وأجودها، واقلها تكلفة، فالمعرفة هي رأس المال الجديد الذي يحرص الجميع على حيازته وامتلاكها باعتباره مصدر الثراء والقوة للمجتمعات والمؤسسات والأفراد. (الأكلبي ،٢٠٠٨ ، ٣٠-٣٢)

الأهداف المرجوة التي تتوقعها المؤسسات الجامعية من تطبيق إدارة المعرفة :(الصاوي، ٢٠٠٧، ٧٧)

- تبسيط العمليات.
- خفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية.
- تحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر.

- تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات.
- تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقتها بمثيلاتها.

المحور الثاني : ضمان الجودة

مفهوم الجودة :

الجودة هي إنتاج المنظمة لسلعة ، أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة ، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها ، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة ، وإيجاد صفة التميز فيهما . (عقيلي ، ٢٠٠١، ١٧)

أما (Crosby) فيعرف الجودة بأنها (المطابقة مع المتطلبات) وأكد بأنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة (Crosby, 1999,12).

جودة التعليم العالي : يعرفها (الجسر،٢٠٠٤؛ الزواوي، ٢٠٠٣) في (الكرداوي ، ٢٠٠٩، ٥) بأنها "مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل، والمجتمع، وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة " .

متطلبات تطبيق الجودة في الجامعات :

ان تطبيق الجودة في الجامعات يتطلب: (فتحي وزيدان، ٢٠٠٤، ٩٨-٩٩)

١- رسم سياسة الجودة وتشمل من هو المسؤول عن إدارة الجودة وتطبيقها ، وكيف تتم مراقبة ومراجعة نظام إدارة الجودة الشاملة من جانب الإدارة ، وتحديد المهام والإجراءات ، والمراقبة لتلك الإجراءات ، والقيام بالعمل التصحيحي في حالة الإخفاق في الالتزام بها .

٢- تحديد الإجراءات التي تشمل : التوثيق ، التسجيل ، تقديم المشورة ، تخطيط المناهج وتطويرها ، التقويم ، مواد التعليم ، اختيار وتعيين الموارد البشرية وتطويرها

٣- توضيح ونشر تعليمات العمل الواضحة والقابلة للتطبيق .

٤- القيام بالعمل التصحيحي ، ويشمل تصحيح ما تم إغفاله أو أداؤه بطريقة غير صحيحة .

مفهوم ضمان الجودة :

ضمان الجودة هو عبارة عن أسلوب لوصف جميع الأنظمة والموارد والمعلومات المستخدمة من قبل الجامعات ومعاهد التعليم العالي للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينه، ويتضمن ذلك التدريس وكيفية تعلم الطلاب والمنح الدراسية والبحوث.
(www.libyaunesco.org.ly/files/jaowda/powrpoint/8.ppt)

وضمان الجودة في التعليم العالي يعني الأهداف والآليات والإجراءات والأفعال التي من خلال وجودها واستخدامها، تضمن الموائمة مع المعايير الأكاديمية المناسبة، ويمكن أن يُعنى ضمان الجودة ببرنامج أو مؤسسة أو نظام التعليم العالي .
www.libyaunesco.org.ly/files/jaowda/powrpoint/8.ppt

ضمان الجودة في التعليم:

يمكن أن يحقق ضمان الجودة والتحكم فيها في مجال التعليم ثلاثة مزايا لممارسي الجودة الشاملة: (زاهر ، ٢٠٠٥، ٢٥١-٢٥٢)

أولاً: يمكن أن يحدد أعراض المشكلات تمهيدًا لحلها.

ثانيًا: يمكن أن يضع البيانات الأساسية التي يمكن من خلالها قياس جهود الجودة الشاملة.

ثالثًا: كما يمكنه أن يقدم إصلاحات قصيرة الأجل تأتي بنتائج قصيرة الأجل. ولكنه لا يصلح لحل مشكلات التعليم، ولكن التأكيد من الجودة في التعليم يمكن أن يفيد من خلال استخدامه لنموذج التأكيد من الجودة في مجال الرعاية الصحية (JACAHO) أي يمكن أن يتضمن برنامج إشراف نظامي ورسمي لتحديد المشكلات المتعلقة بتعليم الطلاب ووضع الأنشطة للتغلب على هذه المشكلات مع عمل المتابعات الإشرافية للتأكد من عدم

ظهور مشكلات أخرى ، ولتحقيق ذلك يمكن للتربويين إتباع نموذج JACAHO وهو يتكون من الخطوات التالية:

١- تكليف مسئولين عن التعليم.

٢- تحديد مجال التعلم، حتى يكون متاحًا مع الإعلان عنه.

٣- تحديد أهم الجوانب في مجال التعلم المحدد.

٤- تحديد مؤشرات نجاح التعلم.

٥- وضع حدود دنيا لتقويم كل تلميذ.

٦- مراجعة وتقويم وكتابة التقارير حول مستوى التعلم وبشكل مستمر.

الدراسات السابقة

١- **<u>الدراسات العربية:</u>**

- **دراسة (المحاميد ، ٢٠٠٨) : بعنوان " دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة "**

هدفت 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 ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات أبرزها عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى الدلالة المعنوية (٠,٠٥)، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراتب العلمية (الأستاذ المشارك ، والأستاذ المساعد) والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى الدلالة المعنوية (٠,٠٥) ، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراتب العلمية (الأستاذ، المدرس) والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى الدلالة المعنوية (٠,٠٥)، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز

والتكريمات التي تحصل عليها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى الدلالة المعنوية (٠,٠٥) ،ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة التدريسية (٥-١٠ سنوات) وضمان الجودة عند مستوى الدلالة المعنوية (٠,٠٥).

- **دراسة دروزة (٢٠٠٨) وجاءت بعنوان " العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي "**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة (الاحتياجات المعرفية، الوعي والالتزام المعرفى، الاتصالات الداخلية والخارجية) وعمليات إدارة المعرفة (التشخيص ، التوليد ، الخزن ، التوزيع ، التطبيق) وأثر هذه العلاقة على تميز الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية ، وهدفت الدراسة إلى إعداد إطار نظري حول إدارة المعرفة ومتطلباتها ، وتحديد المضامين والدلالات النظرية لعمليات المعرفة ، كما هدفت إلى البحث في الأداء المؤسسي من حيث المداخل والمقاييس، وأما الأهداف العملية للدراسة فتمثلت في توضيح طبيعة العلاقة ونوع التأثير بين متطلبات إدارة المعرفة ومتطلبات الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية ، وتقديم توصيات للمؤسسات الأردنية العامة في مجال إدارة المعرفة ، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة ، وتوصلت الدراسة الي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة، وكل من تشخيص المعرفة، وتوليدها ، وخزنها ، وتوزيعها ، وتطبيقها، وايضا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جهة ، ورضا العاملين ، والتعلم والنمو المؤسسي ، وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى .

- **دراسة الكرداوي (٢٠٠٩) بعنوان " أثر تطبيق مشروعات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمى على ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية "**

استهدفت الدراسة التعرف على أثر تطبيق مشروعات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمى على نشر وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بجامعة المنصورة ، وقد أجريت على عينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والمستفيدين من خدمات الجامعة ، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة . وبالتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية اتضح وجود تأثير

معنوي لتطبيق مشروعات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على جميع أبعاد الجودة الشاملة لدى أعضاء هيئة التدريس ، فى الوقت الذي لم تسفر فيه عن وجود تأثير معنوي لتطبيق تلك المشروعات على بُعد الابتكار والتجديد لدى الطلاب ، بينما اتضح وجود تأثير معنوي لها على بُعدى تحقيق الرضاء لدى الطلاب وتنمية الشعور بالانتماء والولاء لديهم . أما بالنسبة لتأثير مشروعات تطبيق الجودة والاعتماد الأكاديمي على أبعاد الجودة الشاملة لدى مختلف المستفيدين من مؤسسات المجتمع المحلى فلم تثبت نتائج الدراسة وجود أي تأثير معنوي لتلك المشروعات على أى بُعد من أبعاد الجودة الشاملة . وفى نهاية الدراسة اقترح الباحث مجموعة من التوصيات التى يمكن أن تسهم فى تفعيل دور تلك المشروعات فى نشر وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بالجامعات بالشكل الذى يعود بالنفع على جميع الأطراف ذات المصلحة فى وجود الجامعات .

٢ -الدراسات الأجنبية :

- **دراسة** (Waddell & Stewart, 2006) **بعنوان** "The Interdependency between Knowledge Management and Quality".

وهدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين إدارة المعرفة والجودة. وقد تكونت عينة الدراسة من الشركات الاسترالية وتم توزيع ١٠٠٠ استبيان على هذه الشركات، وتم استرجاع ما نسبته ٢٥% من العدد الإجمالي للاستبانات الموزعة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها تمثل بأن هناك علاقة بين إدارة المعرفة والجودة، وأن هناك تأييد باعتبار إدارة المعرفة مكون أساسي لنقل ثقافة الجودة في هذه الشركات.

- **دراسة** (Chua & Lam, 2007) **بعنوان** " quality assurance in online education: The Universities 21 Global approach .

وهدفت الدراسة لوصف عمليات ضمان الجودة في واحد وعشرون جامعة عالمية . وتوصلت الدراسة إلى أن عمليات ضمان الجودة في الجامعات عينة الدراسة تعمل على تحقيق رضا الطلبة واستقطاب المزيد منهم، بالإضافة إلى أن تبني عمليات ضمان الجودة

تسهل من التحاق الطلاب الدارسين في هذه الجامعات عبر ما يسمى بالتعلم الالكتروني وإنجاز دراستهم ، وبالتالي نقل المعرفة التي تمتلكها هذه الجامعات.

التعليق على الدراسات السابقة :

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة أمكن التوصل إلى الملاحظات التالية :

- تتفق الدراسة الحالية في منهج الدراسة وأداتها (الاستبانة) مع دراسة كلاً من (Waddell & Stewart, 2006) ، ، والمحاميد (٢٠٠٨) ، و دروزة (٢٠٠٨) ، والكرداوي (٢٠٠٩) .

- يتفق البحث الحالي مع دراسة المحاميد (٢٠٠٨) في الربط بين إدارة المعرفة وتحقيق ضمان جودة التعليم العالي ، وتختلف معها في تركيز الدراسة الحالية على دور توفر متطلبات إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي **ما يميز البحث الحالي عن الدراسة السابقة:** ان ما يميز البحث الحالي عن الدراسات التي سبقته ، أنه يبحث في جانب هام وحيوي وهو تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود، ومعرفة دورها في تحقيق ضمان الجودة في تلك الجامعة .

منهجية البحث وإجراءاته

١- **مجتمع البحث واختيار العينة** : يتكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية- قسم البنات- في جامعة الملك سعود مركز الدراسات الجامعية للبنات بعليشة ، وذلك في مختلف الأقسام والتخصصات الموجودة في الكلية .وقد تم استقصاء آراء ٥٤ من أفراد مجتمع البحث البالغ عددهم ١٠٠ ، و وجد أن الإستبانات التي ستخضع للتحليل هي ٥٢ استبانة، أي بنسبه ٩٦,٢٩ % من مجموع الاستبانات.

٢- **أداة البحث:** تحقيقاً لأهداف البحث ، ونتيجة لطبيعة المنهج المتبع فيها، استخدمت الاستبانة كأداة أساسية للبحث، وقامت الباحثة بتطوير وصياغة فقرات الاستبانة بما يعكس متغيرات البحث اعتماداً على أدبياته، وتم تصميم استبانة تتكون من جزئين:

الجزء الأول: يتعلق بالخصائص الأكاديمية لعينة البحث، مثل الدرجة العلمية، وعدد سنوات الخبرة في العمل الأكاديمي، والجامعة التي حصل منها على أعلى درجة علمية.

الجزء الثاني: يتعلق بقياس اتجاهات أفراد عينة البحث لتحديد دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي، وقد احتوى هذا الجزء على محورين :

المحور الأول: يحتوي على (٢١) عبارة لقياس متطلبات إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .

المحور الثاني: يحتوي على (١٩) عبارة صممت للإجابة على تساؤلات البحث وتحقيق أهدافها، ولمعرفة العلاقات بين المتغيرات ذات العلاقة بالبحث.

الصدق الظاهري للأداة : تم عرض الاستبانة على مجموعة من المختصين في مجال الإدارة لتقييمها، وذلك للتأكد من أن المقياس يقيس ما صمم لقياسه فعلاً، وتم إجراء التعديلات اللازمة عليه وفقاً لآرائهم.

الصدق الداخلي (صدق البناء) لأداة البحث: لمعرفة مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومن أجل التعرف على مدى الاتساق الداخلي لأداة البحث تم حساب معاملات الارتباط (ارتباط بيرسون) بين البنود والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وذلك لمحور البحث، واتضح أن جميع قيم معاملات ارتباط البنود بالدرجة الكلية للمحور دالة إحصائياً عند مستوي ٠,٠١ و ٠,٠٥ ما عدا العبارة (رقم ٢) ، أما بالنسبة لبقية العبارات فإنها تحقق درجة مرتفعة من الاتساق الداخلي للعبارات ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات أداة البحث، وعليه فإن هذه النتيجة توضح صدق عبارات ومحاور أداة البحث وصلاحيتها للدراسة.

- **ثبات القياس:** تم التأكد من ثبات المقياس عن طريق حساب قيمة معامل ثبات ألفا وقد تبين انه يتمتع بقيمة ثبات مقبولة إحصائيا، حيث بلغت قيمة معامل الثبات ألفا ٠,٩٤ للبعد الأول و٠,٦٥ للبعد الثاني وبما أن هذا المقياس حديث التطوير ، ولم يسبق استخدامه قبل ذلك ، فإن قيمة معامل الثبات ألفا التي لا تقل عن٠,٥٠ تعتبر قيمة ثبات

مقبولة لأداة القياس،وذلك يدل على أن أداة البحث تتمتع بقيمة ثبات مقبولة ويمكن تطبيقها.

٣- **الأساليب الإحصائية المستخدمة:** تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة درجة الموافقة.
- استخدم الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف القيم عن المتوسط.
- يتم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة البحث وتحديد استجابات أفرادها تجاه مقياس البحث.
- معامل ارتباط بيرسون للإجابة على التساؤلات التي تتطلب معرفة وجود الارتباط بين المتغيرات أو عدم وجوده.
- تم استخدام اختبار مربع كاي للعلاقات التقاطعية .
- معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمقياس البحث .

تحليل بيانات البحث وتفسيرها ومناقشة نتائجه

١- سؤال البحث الأول: ما درجة توفر متطلبات إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من حيث المجالات التالية: (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات- التشارك المعرفي بين الأفراد- رأس المال الفكري- فاعلية المنظمة)؟

قامت الباحثة بوضع أربعة أنواع من المجالات التي تساهم في توفير متطلبات إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود، وبتلخيص إجابات العينة على كل مجال من المجالات الأربعة حصلنا على النتائج الآتية:

أولاً : مجال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

بسؤال عينة البحث عن مدى موافقتها على مجال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حصلت على النتائج التالية :

- جاءت العبارة "توفر الجامعة خدمة البريد الإلكتروني للطلبة وأعضاء هيئة التدريس" في المرتبة الأولى حيث وافق عليها ٩٠,٣٩% من العينة(أوفق، أوافق بشدة) من بينهم ٥٥,٧٧% أجابوا بموافقتهم بشدة. وهذه النتائج تتفق مع الوسط الحسابي لإجابات العينة

عن هذه العبارة حيث بلغ ٤,٤٠ أي بدرجة موافقة عالية جدا على محتوى العبارة، مما يدل على الاعتماد بشكل كبير على استخدام البريد الإلكتروني من قبل أعضاء هيئة التدريس والطالبات والذي تتيحه الجامعة .

- وافقت غالبية عينة البحث على مجال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الآتية:

- "يسهم توفر الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية في البحث العلمي والاطلاع على كل ما هو جديد" بنسبة ٦٧,٣٠%
- "تساعد حوسبة المكتبات في الجامعة على توفير بنية مشتركة للتعاون مع المكتبات والمراكز البحثية الأخرى" بنسبة ٧٥%

هذه النتائج تؤكد أن أعضاء هيئة التدريس راضون عن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي توفرها جامعة الملك سعود وهو ما يشير إليه الوسط الحسابي الكلي لهذا المجال (٤,٠٠) الذي يقع في فئة "موافق"

ثانياً : مجال التشارك المعرفي للأفراد

- غالبية عينة البحث وافقت على العبارات التالية التي تصف مجال التشارك المعرفي للأفراد:

- "تشجع الجامعة على عقد الدورات التدريبية من قبل زملاء الخبرة" بنسبة ٧٨,٨٥% من إجابات العينة.
- "تحرص الجامعة على إصدار نشرات شهرية لنشر تطبيقات المعرفة" بنسبة ٤٨,٠٨% من إجابات العينة.

وقد حصلت العبارة" تشجع الجامعة على عقد الدورات التدريبية من قبل زملاء الخبرة " على درجة موافقة من قبل أفراد العينة بلغت ٤,٠٠ وانحراف معياري ٠,٢٢٥ وهو ما يبين موافقة المستجيبين بدرجة عالية على مضمون هذه العبارة. ويدل ذلك على قيام أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة بجامعة الملك سعود بعقد الدورات التدريبية لزملائهم .

- غالبية عينة البحث كان رأيها محايدا، أي لم يمل إلى الموافقة أو عدم الموافق بالنسبة للعبارات الآتية:

- "تشجع الجامعة على استخدام الشبكات الجماعية المصمَّمة لتوفير عمليات التبادل المعرفي" حيث وافق عليها ٣٨,٤٦% ولم يوافق عليها ٢٥% من العينة في حين كان رأي ٣٦,٥٤% محايدا.
- "تساعد الجامعة أعضاء الهيئة التدريسية على اكتساب المعرفة من خلال تشكيل فرق عمل متخصصة" حيث وافق عليها ٢٥,٠٠% ولم يوافق عليها ٤٤,٢٣% من العينة في حين كان رأي ٣٠,٧٧% محايدا

وبالنسبة لما عبر أفراد العينة عن عدم رضاهم الكلي عن العبارة" تساعد الجامعة أعضاء الهيئة التدريسية على اكتساب المعرفة من خلال تشكيل فرق عمل متخصصة" حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة ٢,٦٥ بانحراف معياري ٠,٧١٣ وهو ما يوضح ضعف الموافقة على مضمون العبارة . وهذه النتيجة تدل على ضعف دور الجامعة في تشكيل فرق العمل المتخصصة والتي تساهم في التشارك المعرفي لأعضاء هيئة التدريس .

ثالثاً: مجال رأس المال الفكري

- غالبية عينة البحث وافقت على العبارات التالية التي تصف مجال رأس المال الفكري:

- "تهتم الجامعة بتلبية حاجات الطلاب" بنسبة ٦٣,٤٦% من إجابات العينة
- "تستقطب الجامعة أفضل المواهب البشرية للعمل فيها" بنسبة ٦٣,٤٦% من إجابات العينة
- "توفِّر الجامعة نظام معلومات يسهِّل الوصول إلى المعلومة المطلوبة" بنسبة ٦٣,٤٦% من إجابات العينة

- غالبية عينة البحث كان رأيها محايدا، أي لم يمل إلى الموافقة أو عدم الموافق، حول عبارة " تهتم الجامعة بالأفكار والمعالجات التي يقترحها العاملون بالجامعة لمعالجة وحل

المشكلات "، حيث وافق عليها ما نسبته ٤٤,٢٤% ولم يوافق عليها ٢٣,٠٨% من العينة في حين كان رأي ٣٢,٦٩% محايدا. وهذه النتيجة تتفق مع الوسط الحسابي لإجابات العينة على هذه العبارة الذي بلغ(٣,٣١) وهو يقع في فئة "محايد". وقد حصل مجال رأس المال الفكري على متوسط كلي ٣,٦٣ وانحراف معياري ٠,٧٩ وهو يقع في فئة "موافق".

رابعاً: مجال فاعلية المنظمة

- غالبية عينة البحث وافقت على العبارات التالية التي تصف مجال فاعلية المنظمة:

- "تلعب القيادة الإدارية بالجامعة دوراً فعالاً في وضع الأهداف والغايات التي تسعى الجامعة إلى تحقيقها" بنسبة ٧١,١٥% من إجابات العينة
- "تتوفر في الجامعة قيادة إدارية فعَّالة توفر مقومات التنفيذ السليم للخطط" بنسبة ٥٧,٧٠% من إجابات العينة
- "تشرك الجامعة أعضاء هيئة التدريس في وضع أهداف وسياسة الجامعة" بنسبة ٥٣,٨٥% من إجابات العينة

وتدل هذه النتيجة على حصول عبارة"تلعب القيادة الإدارية بالجامعة دوراً فعالاً في وضع الأهداف والغايات التي تسعى الجامعة إلى تحقيقها" على أعلى نسبة موافقة مما يدل على اهتمام الجامعة بوضع وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها . وتدل النتيجة بشكل عام على توفر عنصر فاعلية المنظمة بجامعة الملك سعود.

٢- سؤال البحث الثاني: ما درجة تحقق ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الملك سعود في المجالات التالية: (القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين) ؟

أولاً : مجال القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية:

- جاءت العبارة "تضع إدارة الجامعة رؤية إستراتيجية ورسالة واضحة مترجَمة إلى محاور وأهداف قابلة للتحقيق" في المرتبة الأولى حيث وافق عليها ٨٤,٦١% من العينة(أوفق، أوافق بشدة) من بينهم ٣٨,٤٦% أجابوا بموافقتهم بشدة. وهذه النتائج تتفق مع الوسط الحسابي لإجابات العينة عن هذه العبارة حيث بلغ ٤,٢٣ وهو يقع في فئة "أوافق بشدة". وتدل هذه النتيجة على اهتمام الجامعة بوضع الرؤية الإستراتيجية والرسالة الواضحة والسعي إلى تحقيقها.

- غالبية عينة البحث وافقت على العبارات التالية التي تصف مجال القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية:

- "تقوم إدارة الجامعة بالمبادرة إلى قيادة عمليات التطوير وترسيخ مفاهيم الابتكار والإبداع" بنسبة ٦٧,٣١% من إجابات العينة.
- "تعمل إدارة الجامعة على إيجاد ومساندة ثقافة تنظيمية وتعزز روح المبادرة والعمل الجماعي" بنسبة ٧١,١٦% من إجابات العينة.

وهذه النتائج تتفق مع الوسط الحسابي لإجابات العينة على هذه العبارات حيث تتراوح بين(٣,٨٥) و (٣,٨٧) وجميعها يقع في فئة "موافق".

وقد حصل مجال القيادة ذات الرؤية الإستراتيجية على متوسط كلي ٣,٩٨ وانحراف معياري ٠,٨٦ وهو يقع في فئة "موافق". مما يدل على موافقة أعضاء هيئة التدريس على توفر قيادة ذات رؤيا إستراتيجية في جامعة الملك سعود.

ثانيا : مجال السمعة الأكاديمية والمهنية:

جاءت العبارة " يتمتع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بالسمعة الأكاديمية والمهنية الطيبة" في المرتبة الأولى حيث وافق عليها ٨٦,٥٤% من العينة(أوفق، أوافق بشدة) من بينهم ٤٢,٣١% أجابوا بموافقتهم بشدة. وهذه النتائج تتفق مع الوسط الحسابي لإجابات العينة عن هذه العبارة حيث بلغ ٤,٢٩ وهو يقع في فئة "أوافق بشدة".

وتدل هذه النتيجة على أن جامعة الملك سعود تضم نسبة عالية من أعضاء هيئة التدريس ذوي السمعة الأكاديمية والمهنية الطيبة.

غالبية عينة البحث وافقت على العبارات التالية التي تصف مجال السمعة الأكاديمية والمهنية:

- "تشجع الجامعة العاملين فيها على حضور المؤتمرات وورش العمل وعقد اللقاءات العلمية" بنسبة ٧٦,٩٣% من إجابات العينة
- "تركز الجامعة على متطلبات البحث العلمي نظرياً" بنسبة ٧٦,٩٣% من إجابات العينة

وهذه النتائج تتفق مع الوسط الحسابي لإجابات العينة على هذه العبارات حيث تتراوح بين(٣,٧٧) و (٤,٠٠) وجميعها يقع في فئة "موافق".

ومن الملاحظ حصول العبارة " تركز الجامعة على متطلبات البحث العلمي تطبيقياً وتحرص على مشاركة العاملين فيها" على أقل درجة موافقة من بين عبارات المجال، مما يدل على عدم رضا بعض أعضاء هيئة التدريس عن مدى اهتمام الجامعة بالبحث العلمي التطبيقي، ومشاركة العاملين في هذا المجال، وقد يعزى ذلك إلى عدم توفر الدعم المادي والمعنوي الكافي لمراكز البحوث .

وقد حصل مجال السمعة الأكاديمية والمهنية على متوسط كلي ٤,٠١ وانحراف معياري ٠,٧٤ وهو يقع في فئة "موافق". مما يدل على حصول الجامعة على نسبة جيدة من السمعة الأكاديمية والمهنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.

ثالثا : مجال جوائز الجودة والتميز:

غالبية عينة البحث وافقت على العبارات التالية التي تصف مجال جوائز الجودة والتميز:

- " تمنح الجامعة جوائز التميز في البحث العلمي للعاملين فيها" بنسبة ٨٤,٦١% من إجابات العينة

- "تمنح الجامعة جوائز الجودة والتميز ذات العلاقة بالعمل الأكاديمي" بنسبة ٧٦,٩٣% من إجابات العينة
- "تمنح الجامعة جوائز التميز في التدريس لأعضاء الهيئة التدريسية" بنسبة ٨٠,٧٧% من إجابات العينة

وجاءت العبارة" تمنح الجامعة جوائز التميز في البحث العلمي للعاملين فيها" لتحصل على أعلى درجة موافقة، ويدل ذلك على اهتمام الجامعة وتشجيعها للعاملين في مجال البحث العلمي. وتدل النتيجة بشكل عام في هذا المجال على اهتمام الجامعة بمنح جوائز الجودة والتميز للعاملين فيها.

رابعا : مجال جودة المرافق الأكاديمية:

جاءت العبارة " يتميز المظهر العام والتصميم الداخلي للجامعة بالتنظيم والملائمة للوظيفة" في المرتبة الأولى حيث وافق عليها ٦١,٥٤% من العينة(أوافق) من بينهم ١٧,٣١% أجابوا بموافقتهم بشدة. وهذه النتائج تتفق مع الوسط الحسابي لإجابات العينة عن هذه العبارة حيث بلغ ٣,٦٢ وهو يقع في فئة "أوافق ".

غالبية عينة البحث كان رأيها محايدا، أي لم يمل إلى الموافقة أو عدم الموافقة بالنسبة للعبارات الاتية:

- "تجهيزات المرافق مناسبة لاستخدام التقنيات في العملية التدريسية" حيث وافق عليها ٣٨,٤٦% ولم يوافق عليها ٣٠,٧٧% من العينة في حين كان رأي ٣٠,٧٧% محايدا
- "القاعات الدراسية مناسبة لأعداد الطلاب من حيث المساحة" حيث وافق عليها ٥٣,٨٥% ولم يوافق عليها ٢٨,٨٤% من العينة في حين كان رأي ١٧,٣١% محايدا

كما أكدت هذه النتائج اتجاه آراء العينة نحو الحياد حيال مجال جودة المرافق الأكاديمية حيث بلغ الوسط الحسابي للمجال ٣,٣٤ والانحراف المعياري ٠,٩٤.

خامسا : مجال جودة الخريجين:

- غالبية عينة البحث وافقت على العبارات التالية التي تصف مجال جودة الخريجين:

- "ترى الجامعة في توظيف خريجيها من قبل منظمات الأعمال معياراً صادقاً للحكم على جودة الخريجين" بنسبة ٦٣,٤٦% من إجابات العينة
- "تستعين الجامعة بالكفاءات من الخارج في تطوير أداء خريجيها" بنسبة ٥٧,٦٩% من إجابات العينة

- غالبية عينة البحث كان رأيها محايدا، أي لم يمل إلى الموافقة أو عدم الموافقة، حول العبارة "تعقد الجامعة يوماً للمهنة كل عام لمقابلة خريجيها وأصحاب مؤسسات الأعمال" حيث وافق عليها ٤٦,١٥% بينما لم يوافق عليها ١٩,٢٤% من العينة وبالتالي فإن نسبة الحياد كانت ٣٤,٦٢% وهذه النتيجة تتفق مع الوسط الحسابي لإجابات العينة على هذه العبارة الذي بلغ(٣,٣٨).

وتعزى هذه النتيجة إلى إقامة يوم المهنة في بعض كليات الجامعة وليس جميعها. كما أكدت هذه النتائج بشكل عام اتجاه آراء العينة نحو الموافقة حيال مجال جودة الخريجين حيث بلغ الوسط الحسابي للمجال ٣,٤٧ والانحراف المعياري ١,٠٢. مما يدل على توفر جودة خريجي الجامعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.

٣- سؤال البحث الثالث: ما العلاقة بين درجة توفر متطلبات إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ودرجة تحقق ضمان جودة التعليم العالي فيها ؟

أوضحت النتائج أن هناك علاقة بين المتغيرين: متطلبات إدارة المعرفة، وتحقق ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس المشتركين في العينة حيث بينت النتائج وجود **علاقة قوية موجبة** بين متطلبات إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي إذ بلغ معامل الارتباط ٠,٧٥٩ بمستوى دلالة ٠,٠٠٠

وتبين هذه النتائج أن لمجالات متطلبات إدارة المعرفة(البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات - التشارك المعرفي بين الأفراد- رأس المال الفكري- فاعلية المنظمة) تأثير فاعل على مجالات ضمان جودة التعليم العالي(القيادة ذات الرؤية

الإستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين).

ويتفق البحث الحالي مع دراسة (المحاميد ، ٢٠٠٨) التي أثبتت وجود علاقة بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة التي تستخدمها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة ، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(٠,٠٥) بين تنويع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة .

٤ - سؤال البحث الرابع: هل توجد فروق دالة إحصائياً بين إجابات أفراد عينة البحث في متطلبات إدارة المعرفة (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التشارك المعرفي بين الأفراد، رأس المال الفكري، فاعلية المنظمة) تبعاً للمتغيرات (الرتبة الأكاديمية ، سنوات الخبرة ، الجامعة التي تم الحصول منها على أعلى درجة علمية) ؟

٤ - ١ - هل توجد فروق دالة إحصائياً بين إجابات أفراد عينة البحث في متطلبات إدارة المعرفة (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التشارك المعرفي بين الأفراد، رأس المال الفكري، فاعلية المنظمة) تبعاً للمتغيرالرتبة الأكاديمية ؟

تبين من النتائج أنه لا وجدد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة على أسئلة الإستبانة المتعلقة بمتطلبات إدارة المعرفة حسب متغير الرتبة الأكاديمية (متغير مستقل) حيث بلغت قيمة أف ١,٠٦١ بمستوى دلالة ٠,٣٥٤ وهو ما يجعلنا نقر بعدم وجود فروق دالة إحصائيا بين الإجابات حسب الرتبة الأكاديمية في هذا الجانب. وهذه النتائج تبين أن الرتبة الأكاديمية لعضو هيئة التدريس ليس لها أي تأثير على رأيه في توفر متطلبات إدارة المعرفة .

٤ - ٢ - هل توجد فروق دالة إحصائياً بين إجابات أفراد عينة الدراسة في متطلبات إدارة المعرفة (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التشارك المعرفي بين الأفراد، رأس المال الفكري، فاعلية المنظمة) تبعاً للمتغير الخبرة المهنية؟

تبين من النتائج أنه لا وجود لفروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة على أسئلة الإستبانة المتعلقة بمتطلبات إدارة المعرفة حسب متغير الخبرة المهنية (متغير مستقل) حيث تبين أن قيمة أف تساوي٢,٤١٥ بمستوى دلالة ٠,١٧ وهو ما يدل على أن الفروق بين متوسط الإجابات على العبارات الموضحة في متطلبات إدارة المعرفة ليست مرتفعة بدرجة كافية تجعلنا نقر بوجود فارق بين الإجابات حسب الخبرة الأكاديمية. وهذه النتائج توضح أن الخبرة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة لا تؤثر في آرائهم حول متطلبات إدارة المعرفة.

٤-٣- هل توجد فروق دالة إحصائياً بين إجابات أفراد عينة البحث في متطلبات إدارة المعرفة (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التشارك المعرفي بين الأفراد، رأس المال الفكري، فاعلية المنظمة) تبعاً للمتغير الجامعة التي تم الحصول منها على أعلى درجة علمية ؟

اظهرت نتائج اختبار مان ويتني لتساوي متوسطي درجات الإجابات حول متطلبات إدارة المعرفة بين فئتين من أفراد العينة وهي فئة الحاصلين على آخر مؤهل من جامعة أجنبية وفئة الحاصلين على آخر مؤهل من جامعة عربية أن هناك فرق في الإجابات بين الفئتين حيث أن قيمة مان ويتني بلغت ٥١ بمستوى معنوية ٠,٠١٣ وهو ما يشير إلى وجود فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من ٥% بين متوسطي الإجابتين. وهذه النتائج تبين أن للجامعة التي حصل منها عضو هيئة التدريس على آخر مؤهل تأثير على رأي المستجيب حول متطلبات إدارة المعرفة حيث تبين وجود اختلاف معنوي بين الفئتين من المستجيبين على أسئلة الإستبانة المتعلقة بمتطلبات إدارة المعرفة(فئة الحاصلين على آخر مؤهل من جامعة عربية وفئة الحاصلين على آخر مؤهل من جامعة أجنبية). وتعزى هذه النتيجة إلى اختلاف آراء الأعضاء الذين تخرجوا من جامعات أجنبية حول توفر متطلبات إدارة المعرفة بجامعة الملك سعود مقارنة بالجامعات الأجنبية التي حصلوا منها على أعلى درجة علمية. نظراً لتقدم تلك الجامعات في توفير متطلبات إدارة المعرفة .

المراجـــع

أولاً : المراجع العربية

– الأكلبي، علي ذيب. (٢٠٠٨).ط١. **إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات.** الرياض. (ب.د)

– باسردة. توفيق سريع.(٢٠٠٦). **تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء: دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية.** رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الاقتصاد. جامعة دمشق.

– البيلاوي، حسن؛ حسين، سلامة.(٢٠٠٧). ط١. **إدارة المعرفة في التعليم.** الإسكندرية. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

– الجسر، سمير (٢٠٠٤). إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص. **ورقة عمل قدمت في ورشة العمل التي أقامتها وزارة التربية والتعليم العالي.** بيروت: المديرية العامة للتعليم العالي.

– حجازي ، هيثم، (٢٠٠٥) ، ط١ ، **إدارة المعرفة : مدخل نظري.** عمان . الأهلية للنشر والتوزيع

– الخطيب، أحمد؛ زيغان، خالد.(٢٠٠٩). ط١. **إدارة المعرفة ونظم المعلومات.** عمان. عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

– دروزة ، سوزان.(٢٠٠٨). **العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي.** رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الإدارية والمالية. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

– الرفاعي، غالب؛ ياسين، سعد.(٢٠٠٤). **دور إدارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان.** المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع " إدارة المعرفة في العالم العربي". جامعة الزيتونة. عمان. الأردن. ٢٦-٢٨ نيسان.

– زاهر، ضياء الدين.(٢٠٠٥). ط١. **إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة.** القاهرة. . دار السحاب للنشر والتوزيع.

– الزيادات ، محمد . (٢٠٠٨) . ط١ . **اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة** . عمان . دار صفاء للنشر والتوزيع .

– السكارنة ، بلال. (٢٠٠٩) . ط١. **دراسات إدارية معاصرة** . عمان . دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .

– الصاوي، ياسر.(٢٠٠٧). ط١. **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**. القاهرة. دار السحاب للنشر والتوزيع.

– عقيلي ، عمر. (٢٠٠١). **المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة** .عمان. دار وائل للطباعة والنشر .

– عليان، ربحي مصطفى.(٢٠٠٨). ط١. **إدارة المعرفة**.عمان. دار صفاء للنشر والتوزيع.

– فتحي، شاكر؛ زيدان، همام.(٢٠٠٤). **تقويم أداء كليات التربية في ضوء إدارتها الفعالة: تصور مقترح**. بحث مقدم للمؤتمر التربوي الدولي الثالث . نحو إعداد أفضل لمعلم المستقبل. مسقط. كلية التربية . جامعة السلطان قابوس.

– الفوال ، محمد خير . (٢٠٠٩) . **دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة العملية التعليمية التعلمية في الجامعة الافتراضية السورية** . بحث مقدم للمؤتمر العلمي التربوي النفسي. كلية التربية . جامعة دمشق .

– الكرداوي، مصطفى.(٢٠٠٩). **أثر تطبيق مشروعات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمى على ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية**. المجلة المصرية للدراسات التجارية. مجلد ٣٣. ص ٨١-١٢٤

– المحاميد، ربا.(٢٠٠٨). **دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الإدارية والمالية. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

– نجم، نجم عبود، (٢٠٠٨) . ط٢ .**إدارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات.** عمان. الوراق للنشر والتوزيع .

ثانياً : المراجع الأجنبية

- Chua, Alton& & Lam, Wing.(2007) . **quality assurance in online education**. The Universities 21 Global approach. British Journal of Educational Technology. Vol.38.No1.
- Crosby, Philip (1999). **Quality and Me: Lessons from an Evolving Life**. Jossey-Bass.
- Drucker p. (1995). **The information executive truly need** . Harvard Business Review. Jan-Feb.
- Erickson, W. A. Kellogg, J. C. Thomas. (2001). **The Knowledge Management Puzzle: Human and Social Factors In knowledge Management** . I B M System Journal, Vol. 40. Issue 4.
- Fearnly, Pand Horder. M. (1997). **What is Knowledge Management in the Oil and Gas Industry**. London Conference Proceeding Notes.
- Johannsen, Carl Gustav (2000). **Total Quality Management in a Knowledge**. Management Perspective , Journal of Documentation , V(56) N(1) , ERIC NO: E1608496.
- Waddell, Diann & Stewart, Deb,(2006). **The Interdependency between Knowledge Management and Quality**. Working Paper,No.2.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

جامعة الملك سعود. عمادة الجودة http://news.ksu.edu.sa/news/27093

البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي، ٢٠٠٩

www.libyaunesco.org.ly/files/jaowda/powrpoint/8.ppthttp://