أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي (كليات التربية في جامعات دمشق- البعث- حماه نموذجاً)

د. لينا حسن*

(الإيداع:16 آب 2021 ، القبول :18 كانون الثاني 2022)

الملخص:

يهدف البحث الحالي إلى تعرف أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في كليات التربية في جامعات (دمشق- البعث- حماه)، وتعرف الفروق في متوسطات إجابات أفراد العينة حول كل من تطبيق عمليات إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي تبعاً لمتغيرات الجنس والجامعة والمرتبة العلمية.

وتألفت عينة البحث من (133) عضو هيئة تدريسية تم اختيارهم عشوائياً من الجامعات الثلاث، وتكونت أداة البحث من استبانة مؤلفة من 56 بنداً موزعاً على محورين: محور عمليات إدارة المعرفة ويتكون من 32 بنداً موزعاً على ثلاث أبعاد، ومحور ضمان جودة التعليم العالي ويتكون من 24 بنداً موزعاً على خمس أبعاد.

وأظهرت نتائج البحث وجود أثر لتطبيق عمليات إدارة المعرفة في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في الجامعات المختارة، كما تبين وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات إجابات أفراد العينة في محور عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمتغير الجامعة والمرتبة العلمية، ووجود فروق بين الإجابات في محور ضمان جودة التعليم العالي تبعاً لمتغير الجامعة فقط، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً في محوري عمليات إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي تبعاً لمتغير الجنس.

وقدم البحث جملة من المقترحات أهمها تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي لمؤسسات التعليم العالي، وتصميم برنامج ضمان الجودة بالجامعات مع الأخذ بالاعتبار مكونات برنامج ضمان الجودة في التعليم العالي بالاستفادة والاطلاع على أفضل الممارسات في هذا المجال، والعمل على تكامل وتفاعل كل من مدخل إدارة المعرفة والجودة في تحقيق غايات وأهداف الجامعات.

الكلمات المفتاحية: عمليات إدارة المعرفة- ضمان الجودة- مؤسسات التعليم العالي

* عضو هيئة تدريسية – كلية التربية- جامعة حماه

The Impact of Knowledge Management Processes Applications on Quality Assurance of Higher Education (Education Faculties in Damascus, Albaath and Hama Universities Form)

D. Lina hasan*

(Received:16 August 2021, Accepted: 18 January 2022)

Abstruct:

The current research aims to know the impact of applying knowledge management processes on quality assurance of higher education institutions in education colleges of universities (Damascus - Al-Baath - Hama) and to identify the differences in the average responses of the sample members about both the application of knowledge management processes and the quality assurance of higher education according to the (gender, university, and the academic rank) variables

The research sample consisted of (133) faculty members chosen randomly from the three universities, and the research tool consisted of a questionnaire consisting of 56 items distributed over two axes: the knowledge management Applications axis and it consists of 32 items distributed in three dimensions, and quality assurance of higher education axis consisting of 24 items divided into five dimensions

The results of the research showed the existence of an impact of applying knowledge management processes in ensuring the quality of higher education institutions in the selected universities. It also showed that there are statistically significant differences between the averages of the responses of the sample members in the focus of knowledge management processes according to the university variable and the academic rank, and the existence of differences between the answers in the axis of ensuring the quality of Higher education according to the university variable only, and the absence of statistically significant differences in the axes of knowledge management processes and ensuring the quality of higher education according to the gender variable

The research presented a number of proposals, the most important of which is the adoption of knowledge management as an entry point to develop and improve the individual and institutional performance of higher education institutions, and designing a program Quality assurance in universities, taking into account the components of the quality assurance program in higher education, by making use of and seeing best practices in this field, and working on the integration and interaction of both knowledge management and quality approaches in achieving the goals and objectives of universities.

Keywords: Knowledge Management Processes- Quality Assurance- Higher Education

* teacher in Education Collage – Hama Universit

المقدمة:

تشهد الجامعات اليوم تحولاً غير مسبوق في مجال تدفق المعلومات بل إن ما يحدث الآن هو ثورة حقيقية في مجال المعلومات تسمى ثورة المعلوماتية والانترنت، مما يجعلنا نفكر جدياً في كيفية الاستفادة منها في خلق عناصر بشرية مؤهلة وقادرة على استقطابها وتسخيرها لخدمة المجتمعات، بهدف أن تكون قادرة على مواكبة هذه التطورات واستخدامها بأعلى كفاءة ممكنة، خاصة وأنه أصبح من أهم مقومات نجاح أي مؤسسة تربوية تعليمية وعلى رأسها الجامعات هو مقدرتها على اللحاق بأحدث المتغيرات التي يشهدها عصر النهضة التكنولوجية والمعلوماتية نتيجة التطور الهائل الذي طرأ عليها.

وبالتزامن مع ثورة المعلوماتية والاتصالات الهائلة أدركت الجامعات أن المعرفة هي الموجود غير الملموس الأكثر أهمية، حيث أن أغلب الجامعات تمتلك معرفة، لكنها لم تُستخدم أو استُخدمت بأسلوب غير ملائم، أو أن العاملين لا يستطيعون اكتشافها أو الوصول إليها أو تطبيقها، لأنهم لا يعرفون الوسائل الملائمة لذلك (الظاهر، 2008). لذا فقد أصبح من الضروري تبني مفهوم إدارة المعرفة "حيث إن مشكلة العصر تكمن في كثرة المعلومات والمعارف والعلوم بحيث يصعب إدارتها وتصنيفها، ولهذا ظهر هذا المصطلح للتغلب على هذه المشكلات، والحل هو إدارة المعرفة بحسن استثمارها" (السلوم، 2002، 19).

ومن هنا بدأت إدارة المعرفة تحتل مكانتها بوصفها مدخلاً فكرياً مهماً في الجامعات اليوم، فالمعرفة بدون فعل الإدارة ليست ذات نفع، لكون المعرفة في أغلبها ضمنية وتحتاج إلى الكشف عنها وتشخيصها وتخطيطها وتوليدها من جديد وتنظيمها ونشرها ومراقبتها وتقويمها ومتابعتها ومن ثم استعمالها وإعادة استعمالها مرات عدة في إطار عمليات إدارة المعرفة.

وهذا يجعل الحاجة ملحة لربط عمليات إدارة المعرفة بأنظمة ضمان الجودة ويرى (الكبيسي، 2005) و(waddell & stewart, 2006) أن مفاهيم المعرفة والجودة أصبحت هي المحرك الذي يقود التنافسية في وقتنا الحالي، وأن إدارة المعرفة هي المكون الأساسي لنقل ثقافة ضمان الجودة في الجامعات.

وقد ظهر مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي نتيجة للانتقادات المتصاعدة لتدني نوعية التعليم العالي، وارتفاع كلفته، فضلاً عن المنافسة الحادة في سوق العمل، والتنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للتوجه العالمي للعولمة، وانتشرت لذلك الهيئات العالمية لضمان الجودة، التي عملت على تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة برامج التعليم العالي، وأصبح لزاماً على الجامعات الأخذ بها وتحقيقها في برامجها كمتطلب للاعتراف بها واعتمادها (أبو زقيه، 2012).

وتسعى قطاعات التعليم العالي إلى التقدم ومحاولة الوصول إلى نجاحات على المستوى التعليمي مقارنة بالمؤسسات التعليمية الأخرى سواء المحلية أو الأجنبية، وهذا لا يتأتى إلا من خلال تطبيقها لمعايير الجودة العالمية في المجال التعليمي الجامعي. وهنا تظهر أهمية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة في مجال ضمان جودة التعليم العالي، حيث أن جودة التعليم العالي ترتكز بشكل مباشر على المعارف والخبرات الأكاديمية والتعليمية للعاملين في تلك المؤسسات.

مشكلة البحث:

إن الفكر والمعرفة المتجددة والمبتكرة من أهم وسائل نجاح المنظمات بغض النظر عن أهدافها أو نوع نشاطها، وهذا فرض عليها أن تعيد تشكيل نفسها أو هندسة أعمالها لكي تواكب نموذج المنظمة المستندة على المعرفة والتي تقوم بإنتاج ونشر المعرفة. وفي هذا يقول (الصباغ، 2002، 7) أنه من المؤسف أن اهتمام معظم المنظمات يتركز على مواردها المادية الملموسة وتترك موارد المعرفة التي تملكها بغير إدارة على الرغم من أهميتها".

وينطبق الأمر على الجامعات باعتبارها منظمات تعليمية تمارس نشاط المعرفة وتحاول ابتكارها وتحقيق تراكم نوعي فيها، ويذكر (الأحمد، 2004، 2) "إن المشكلة الجوهرية التي تواجه الجامعات هو غياب الرؤيا الاستراتيجية للأدوار الجديدة التي تمارسها تلك الإدارة الجامعية باعتبارها منظمة معرفة وليست مؤسسة تعليمية تقليدية"، كما يشير (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2003) إلى أن "الإسهامات في تكوين وتوصيل المعرفة الضمنية والعمل على تحويلها إلى معرفة ملموسة مازالت ضعيفة". بالرغم من أن منظمات التعليم العالي تملك فرصاً كبيرة لتوظيف تطبيقات إدارة المعرفة من أجل دعم العديد من مهامها التعليمية والبحثية، فإدارة المعرفة تفيد منظمات التعليم العالي في العديد من المجالات أهمها: البحث العلمي، تطوير المناهج، الخدمات الطلابية والخريجين، الخدمات الإدارية والتخطيط وغيرها (Jillinda et al, 2000).

ورغم ازدياد أهمية التعليم العالي لدى جميع الدول العربية إلا أن مؤسساته تواجه تحديات وتهديدات بالغة الخطورة نشأت عن المتغيرات التي بدلت شكل العالم وأوجدت نظاماً عالمياً جديداً يعتمد أساساً على العلم والتطوير التكنولوجي، وتأتي في مقدمة تلك التحديات تدني جودة ونوعية المخرجات التعليمية، وعدم مواءمة مخرجاته لحاجات سوق العمل، وارتفاع تكلفته (يحياوي، 2014، 3). الأمر الذي لا يدع مجالاً للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لمؤسسات التعليم العربية القدرة على تجاوز مشاكلها ونقاط ضعفها، وهذا ما أدى إلى ظهور توجه قوي يرمي إلى السعي الجاد للارتقاء بكفاءة التعليم العالي من خلال تحسين الجودة الشاملة لمخرجاته وضبط تلك الجودة باستخدام معايير ونظم الجودة الشاملة المختلفة.

ونظراً للنجاحات الكبيرة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والجامعي في العديد من الدول المتقدمة وبعضاً من الدول العربية كما أكدت دراسات (Zhao & Bryar, 2006) و(Chua and Lam, 2007) و(مدوخ، 2008) كان من الضروري إيجاد آليات وإجراءات تطبق الجودة في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه الجودة، في إطار ما يسمى بضمان الجودة.

وقد أثبت الربط بين عمليات إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي أن المعرفة المستندة إلى مدخل إدارة الجودة تسهل وترشد عمليات التعلم والتحسن المستمر في النشاطات والأعمال ومواجهة التغير وتلبية احتياجات وتوقعات العملاء، كما أن المنهجية القائمة على إدارة المعرفة وإدارة الجودة تحسن من آلية تحويل البيانات والمعلومات إلى معرفة يتم الاستفادة منها من قبل كافة العاملين وهذا ما أثبتته دراستا (Zhao & Bryar, 2006) و(Lin & wu, 2005)، ويعد أساتذة الجامعات (المشرفين الأكاديميين) الركيزة الأساسية لبناء المعرفة وتطويرها واستثمارها لخدمة المجتمع والعمل على تنميته، كما أنهم رأس المال البشري الذي تعتمد عليه الجامعة لتحقيق التميز والتنافس في سوق العمل في إطار معايير الجودة، وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة البحث الحالي في السؤال الرئيس التالي: **ما أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي (كليات التربية في جامعات دمشق– البعث– حماه نموذجاً) من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟**

أهمية البحث:

تتحدد أهمية البحث في ضوء النقاط الآتية:

1- يعالج موضوعاً إدارياً حديثاً يمس جوهر أعمال الإدارة الجامعية، فالجامعات بما تملكه من برامج تعليمية ومراكز بحثية وخدماتية تعد مصدراً لتكوين المعرفة والمعلوماتية وتوليد الأفكار، وهذا يحتم عليها اعتماد التطور والتغيير والتجديد منهجاً أساسياً في تخطيط برامجها المستقبلية.

2- تعد إدارة المعرفة إحدى الوسائل الأساسية التي تمكن الإدارة الجامعية من الوصول إلى مرحلة الجودة والتميز في تحقيق التطور والتغيير.

3- يفتح المجال أمام المعنيين والعاملين في الجامعات السورية لتطبيق مفاهيم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.

4- يضيف هذا البحث إلى المكتبة العربية دراسة تطبيقية علمية في موضوع إدارة المعرفة وعلاقتها بالجودة، وهذا يغني المكتبة بالبحوث التطبيقية.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تعرّف:

1. درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة، ومستوى ضمان الجودة في كليات التربية في جامعات دمشق والبعث وحماه.

2. أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في كليات التربية في جامعات دمشق والبعث وحماه.

3. دلالة الفروق في إجابات أفراد العينة على محوري الاستبانة (عمليات إدارة المعرفة، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي) وفق متغيرات (الجنس والمرتبة العلمية والجامعة).

سؤال البحث:

يسعى البحث الحالي الى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

1. ما درجة تطبيق كل من عمليات إدارة المعرفة وضمان الجودة في كليات التربية في جامعات دمشق والبعث وحماه من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

فرضيات البحث:

يسعى البحث الحالي الى التحقق من صحة الفرضيتين الرئيسيتين التاليتين عند مستوى الدلالة 0.05:

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق عمليات إدارة المعرفة في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في كليات التربية في جامعات دمشق والبعث وحماه.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محوري الاستبانة (عمليات إدارة المعرفة، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي) تبعاً لمتغيرات (الجنس والمرتبة العلمية والجامعة).

حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي بالنقاط الآتية:

حدود زمانية: تم تطبيق البحث في الفصل الدراسي الأول لعام 2020-2021.

حدود مكانية: كليات التربية في جامعات (دمشق- البعث- حماه).

حدود بشرية: أعضاء الهيئة التدريسية في كليات التربية في جامعات دمشق والبعث وحماه القائمون على رأس عملهم خلال الفصل الدراسي الأول لعام 2020-2021.

حدود موضوعية (علمية): يتحدد البحث الحالي باتجاهات أعضاء الهيئة التدريسية نحو أثر تطبيق عمليات المعرفة (اكتساب المعرفة وتطويرها، تنظيم المعرفة وتقييمها، نقل المعرفة واستخدامها) في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في مجالات (القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز الحاصلة عليها الجامعة، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين بسوق العمل) في ضوء متغيرات الجنس والمرتبة العلمية والجامعة.

متغيرات البحث:

1- المتغيرات الديمغرافية: الجنس (ذكر، أنثى)، الجامعة (دمشق، البعث، حماه)، المرتبة العلمية لعضو هيئة التدريس (مدرس، أستاذ مساعد، أستاذ).

2- المتغير المستقل: عمليات إدارة المعرفة: (اكتساب المعرفة وتطويرها، تنظيم المعرفة وتقييمها، نقل المعرفة واستخدامها).

3- المتغير التابع: ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في مجالات (القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز الحاصلة عليها الجامعة، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين بسوق العمل).

المصطلحات والتعريفات الإجرائية:

ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: هناك خلط بين مصطلح ضبط الجودة (Quality Control) وضمان الجودة (Quality Assurance) حيث تم استخدامهما كمصطلحين مترادفين، لذا فقدّ ميز (Harvey & Brown, 2001,143) بين ضمان الجودة وضبط الجودة، وأشار إلى أن **ضمان الجودة** هي عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه الجودة. ويعرف (ماضي، 2011، 11) ضمان الجودة بأنه: الإجراءات الناظمة لعملية الإدارة لضمان الوصول الى مستوى معين من الجودة أو الارتقاء بمستوى الجودة في التعليم العالي بما يعزز ثقة من يهمه الأمر مباشرة في نظام التعليم ومخرجاته.

ويعرف **إجرائياً** بأنه: الإجراءات الإدارية التي تتبعها مؤسسات التعليم العالي للوصول إلى مستوى معين من الجودة في مجالات (القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية، السمعة الأكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز الحاصلة عليها الجامعة، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخريجين بسوق العمل) وهي الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس ضمان الجودة وتتراوح بين (23-115) درجة.

إدارة المعرفة: تعرف بأنها: اكتساب واستخدام الموارد؛ لإنشاء بيئة تكون فيها المعلومات سهلة المنال للأفراد، ويستطيع الأفراد في هذه البيئة اكتساب المعلومات وتقاسمها، واستخدامها لتطوير المعرفة الخاصة لمؤسستهم، واستخدامها لمصلحة مؤسستهم (الدوكالي، 2013، 15).

وتعني الباحثة **بإدارة المعرفة** في بحثها، إيجاد قاعدة معرفية لأفضل الممارسات التي يمكن للقائمين على الجامعات السورية وصناع القرار فيها استخدامها في مجالات (اكتساب المعرفة وتطويرها، تنظيم المعرفة وتقييمها، نقل المعرفة واستخدامها) وهي الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس عمليات إدارة المعرفة وتتراوح بين (32-160) درجة.

بعض الدراسات السابقة:

دراسة (Zhao & Bryar, 2006) بعنوان: Integrating knowledge management and total; a quality. complementary process:

هدفت الدراسة إلى وصف عمليات ضمان الجودة في بعض الجامعات العالمية، وتوصلت الدراسة إلى تقديم عرض نظري عن دراسة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة، ومقارنة كلا المدخلين من حيث الأهداف، الاستراتيجيات، والتركيز ومحاولة مكاملة كلا المدخلين من أجل التطوير وتحسين المستمر في أداء المنظمات. وتوصلت الدراسة إلى أن المعرفة المستندة على مدخل إدارة الجودة الشاملة تسهل وترشد عملية التعلم والتحسن المستمر في النشاطات والأعمال، بالإضافة إلى ذلك فإن التكامل بين هذين المدخلين يؤدي إلى مواجهة التغير وتلبية احتياجات وتوقعات العملاء.

دراسة (Lin & wu, 2005) **بعنوان: Knowledge creation model for ISO 9001**

هدفت الدراسة إلى وضع نموذج يتم من خلاله توضيح طبيعة النشاطات التي تقوم بها إدارة المعرفة كإطار شمولي لـ (ISO, 9001) وتوصلت الدراسة إلى أن النموذج المقترح لتوليد المعرفة لـ(ISO, 9001) يسهل تدفق المعرفة لكل المنهجيات بالإضافة إلى أن أنظمة إدارة المعرفة في(ISO, 9001) ما هي إلا وسائل تطبيقية عملية.

دراسة (دروزة، 2008) بعنوان: العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية. هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي والشفافية (الاحتياجات المعرفية، الوعي والالتزام المعرفي، الاتصالات الداخلية والخارجية) وعمليات إدارة

المعرفة (التشخيص، التوليد، الخزن، التوزيع، التطبيق) وأثر هذه العلاقة على تميز الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية وقامت الباحثة بتصميم استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة وهي الموظفين من حملة الدبلوم المتوسط فما فوق وعددهم (300) فرد، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جهة ورضا العاملين والتعلم والنمو المؤسسي وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى، كذلك وجود علاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وكل من تشخيص المعرفة وتوليد المعرفة وتوزيع المعرفة وتطبيق المعرفة.

دراسة (المحاميد، 2008) بعنوان: دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي- دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة. هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات، وتم اختيار عينة مكونة من (6) جامعات وتوزيع استبانة على الهيئات التدريسية العاملة في هذه الجامعات. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين المراتب العلمية والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة عضو هيئة التدريس وضمان الجودة، وعدم وجود علاقة بين الحوافز التي يحصل عليها أعضاء الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

دراسة (ماضي، 2011) بعنوان: دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي. حالة دراسية الجامعة الإسلامية بغزة. هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، وتم تصميم استبانة وزعت على (359) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق في آراء أفراد العينة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء هيئة التدريس، ووجود علاقة بين حوسبة المكتبات وتوفير المستلزمات العلمية الحديثة، والاشتراك بقواعد البيانات الخارجية والداخلية من جهة وضمان تحقيق جودة التعليم العالي من جهة أخرى، وعدم وجود علاقة بين ايصال الانترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية وقاعات التدريس من جهة وضمان تحقيق جودة التعليم العالي من جهة أخرى.

دراسة (الدوكالي، 2013) بعنوان: دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة ميدانية في جامعة بنغازي. هدفت الدراسة إلى تبيان دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي في جامعة بنغازي بالاعتماد على خصائص أعضاء هيئة التدريس (أفراد المعرفة) وهي: الدرجة العلمية، النشاطات العلمية التي أنجزت، الحوافز المقدمة، الخبرات، وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وهي: (حوسبة المكتبات، ربط الانترنت مع مكاتب أعضاء هيئة التدريس، توفير المستلزمات العلمية الحديثة، الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية، تنويع المكتبة) في الجامعة. وجمعت البيانات الأساسية لهذه الدراسة عن طريق استمارة الاستبيان، وقد تم التوصل إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية لأعضاء هيئة التدريس (الدرجة العلمية، الحوافز المقدمة، الخبرة، النشاطات العلمية) وبين ضمان تحقيق الجودة في الجامعة، بينما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحقيق ضمان الجودة في الجامعة.

دراسة (صراع، 2014) بعنوان: إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي.

هدفت الدراسة إلى تعرّف مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الكلية محل الدراسة. وتوضيح أثر تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الجودة التعليمية، وتعرف الفروق في مستوى تطبيق عمليات ادارة المعرفة تبعاً لمتغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الرتبة. وتكونت الأداة من مقياس مكون من 45 فقرة ومحورين عمليات ادارة الجودة (25) فقرة، وتأثير عمليات المعرفة على الجودة (20) فقرة، وكانت العينة (32) استاذاً جامعياً، وتم التوصل إلى أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالكلية متوسط، وأن مستويات الجودة التعليمية بها متوسطة، وبالرغم من عدم وجود إدارة المعرفة بمفهومها الكامل والحديث ومستواها المتوسط في الكلية إلا أنه تبين وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستويات الجودة التعليمية في

الكلية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى الخصائص الشخصية لأعضاء هيئة التدريس بالكلية (الجنس، المؤهل العلمي، العمر، الخبرة، الرتبة الوظيفية).

دراسة (حرنان، 2014) بعنوان: "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي" دراسة في الجامعات الجزائرية. هدفت الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي وتبيان العلاقة الموجودة بين كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال (التوليد، الخزن، نقل المعرفة) والمعايير كمؤشرات التخطيط الاستراتيجي والبرامج وطرائق التعليم، تسيير الإدارة؛ واعتمدت هذه الدراسة على الاستقراء الاستنباطي وكذلك الاستعانة بالاستبيان كأداة في تقييم جودة التعليم العالي وذلك بعد توزيعه على أعضاء هيئة التدريس (الأساتذة)، وتوصلت الدراسة الى مجموعة نتائج أهمها :غياب التطبيق الفعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية، ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي وفتح تخصصات في سوق العمل.

دراسة (البقري أبو جلع وآخرون، 2015) بعنوان: دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي" دراسة تطبيقية في الجامعات السودانية في الخرطوم. هدفت الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات الجامعات السودانية وتكونت عينة الدراسة من (221) عضو هيئة تدريس. وقد اعتمد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات وإثبات الفرضيات. وكان من أهم النتائج: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وكل من (تحسين جودة الخريجين، تحسين جودة البحوث والأعمال العلمية).

دراسة (شماخي، 2016) بعنوان: دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي: دراسة عينة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة. هدفت الدراسة إلى تعرف مستويات توافر بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء أفراد العينة، وما إذا كانت توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، وتحديد ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى للمؤهلات الشخصية، وتكونت العينة من 50 عضواً من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير واستخدمت الاستبانة المعدة من قبل (ماضي، 2011) وعدد بنودها (32) وأظهرت النتائج وجود مستويات توافر بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء أفراد العينة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، وفروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي التي تعزى للمؤهلات الشخصية (الوظيفة، عدد الأبحاث المنشورة، عدد الكتب المؤلفة، عدد المؤتمرات، الخبرات).

دراسة (البقور، 2016) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في جامعة الطائف. هدفت الدراسة إلى تعرف العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الطائف، وصممت استبانة لأغراض الدراسة تكونت من أربعة أجزاء واحتوى كل جزء عدداً من الأسئلة حول متغيرات الدراسة: المتغيرات الشخصية والوظيفية، تكنولوجيا المعلومات، التشارك بالمعرفة، ضمان جودة التعليم العالي. وأظهرت نتائج الدراسة بأن تكنولوجيا المعلومات تعد البنية الأساسية التي تغذي الجامعة، وتحرص الجامعة على الاستفادة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات، والاستفادة من الخبرات والمعارف المتوفرة لديها، وتعمل على تشجيع الانشطة التي تهتم بتدريب العاملين لتطوير معارفهم، وتوفر لهم تكنولوجيا متطورة وحديثة لتحسين قدراتهم العملية والأكاديمية. كما أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات بأبعادها تؤثر معنوياً في التشارك بالمعرفة بأبعادها المختلفة. كذلك أن تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة بأبعادهما المختلفة تؤثر معنوياً في ضمان جودة التعليم العالي بأبعادها المختلفة.

تعقيب على الدراسات السابقة:

هدف البحث الحالي إلى تعرف العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وضمان الجودة وهو بذلك يتشابه مع دراسات (المحاميد، 2008) و(ماضي، 2011) و(الدوكالي، 2013) و(صراع، 2014) و(حرنان، 2014) و(البقري وآخرون، 2015) و(شماخي، 2016) و(البقور، 2016). وتتبع معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي مستخدمة الاستبانة كأداة للبحث كما هو حال البحث الحالي، بينما استخدمت دراسة (حرنان، 2014) الاستقراء الاستنباطي بالإضافة إلى الاستبيان، وكانت دراسات (Lin & wu, 2005) و(Zhao & Bryar, 2006) عبارة عن دراسات نظرية وتقييمية ومقارنة. وقد اختار البحث الحالي أعضاء الهيئة التدريسية كعينة للبحث وهو بذلك يتشابه مع دراسات (المحاميد، 2008) و(ماضي، 2011) و(الدوكالي، 2013) و(صراع، 2014) و(البقري، 2015) و(شماخي، 2016). في حين طبقت دراسة (دروزة، 2008) على موظفين في الجامعة. ويتميز البحث الحالي بأنه يستهدف تحديد أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، متخذاً كليات التربية في جامعات دمشق والبعث وحماه نموذجاً، وذلك في ضوء متغيرات الجنس والرتبة العلمية والجامعة.

الإطار النظري:

تناول الجانب النظري كل من عمليات إدارة المعرفة وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

1-عمليات إدارة المعرفة: عرفها (الرزو، 2004، 31) على النحو التالي:

اكتساب المعرفة وتطويرها: يقصد بها "تحديد أفضل الموارد المعرفية المتاحة داخل الجامعة وخارجها واللازمة لتحقيق الأهداف المخططة." وتقصد بها الباحثة: جميع الأنشطة التي تسعى الإدارات الجامعية من خلالها الحصول على المعرفة الموجودة داخل إدارة الجامعة وخارجها وليس فقط الحصول على معرفة جديدة وإنما قدرتهم على الإبداع وتطوير الأفكار.

تنظيم المعرفة وتقييمها: تعرف بأنها "تقييم صلاحية الوثائق السائدة في أنشطة الجامعة وتحديث المعلومات باستمرار لضمان دوام القدرة التنافسية للجامعة." وتعني الباحثة بها: تفسير وتوصيف البيانات والمعلومات المتوافرة ثم تجميعها واسترجاعها آلياً، تحقيقاً للتكامل المعرفي.

نقل المعرفة واستخدامها: تعرف بأنها: "تتضمن آليتي استيعاب المفردة المعرفية وترجمتها إلى عمليات قابلة للتنفيذ على أرض الواقع." وتقصد الباحثة بها: عملية استيعاب وترجمة وتداول المعرفة ثم تبادلها بين الأفراد داخل إدارة الجامعة والأوساط الخارجية، أي جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة الإدارة الجامعية.

ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

ضمان الجودة: يمثل ضمان الجودة أحد أهم المراحل في تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته. وتهدف جهود ضمان الجودة إلى الارتقاء بالممارسات المهنية بما يضمن الاستفادة القصوى من الموارد والمصادر وصولاً إلى مخرجات عالية الجودة، وهناك تعاريف كثيرة لضمان الجودة فهناك من يعرفها تعريفاً عاماً بأنها "الإجراءات المنظمة في الإدارة والتنظيم لضمان الوصول إلى مستوى معين من الجودة أو الارتقاء بمستوى الجودة، بما يعزز ثقة من يهمه الأمر مباشرة في نظام العمل ومخرجاته" كما يعرفه معهد علوم الاتصالات بوزارة التجارة الأمريكية إجرائياً بأنه "جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء".

المحاور الأساسية لضمان جودة التعليم العالي: إن تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التعليمية يتطلب الاهتمام بمجموعة من المحاور الأساسية، أهمها: تخطيط جودة التعليم، والرقابة على جودة التعليم، التركيز على تقويم الأداء الكلي للجامعة وتقويم العملية التعليمية وتقويم أداء أعضاء الكادر التدريسي، والتدقيق المستمر لجودة الخدمة التعليمية. كذلك التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي للمؤسسة التعليمية، والإجراءات والموارد والعمليات اللازمة لتحقيق ضمان جودة التعليم، إضافة

إلى توثيق البيانات والمعلومات، وضمان جودة المدخلات وجودة التصميم وجودة المخرجات، الاهتمام بتكاليف الجودة، وأخيراً تحسين وتطوير جودة التعليم بالتركيز على المنهج الدراسي (الربيعي، 2008، 22).

إجراءات الدراسة الميدانية:

منهج البحث: اعتمد البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي، إذ يُفيد المنهج الوصفي التحليلي في رصد ظاهرة الدراسة كم توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار أو حجم الظاهرة (الشماس وميلاد، 2018، 86).

مجتمع البحث وعينته: يتكون المجتمع الأصلي للبحث من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في كليات التربية في جامعات دمشق والبعث وحماه، القائمين على رأس عملهم خلال العام الدراسي 2020-2021، وقد بلغ عددهم (202) عضو هيئة تدريسية موزعين بحسب متغيرات البحث كما يبين الجدول التالي:

الجدول رقم (1): توزع المجتمع الأصلي للبحث بحسب المتغيرات

المتغيرات	الجنس		المرتبة العلمية			المجموع
	ذكور	إناث	مدرس	أستاذ مساعد	أستاذ	
دمشق	43	96	65	39	35	139
البعث	13	37	34	11	5	50
حماه	5	8	10	2	1	13
المجموع	61	141	109	52	41	202

وقامت الباحثة بسحب عينة عشوائية مكونة من (133) عضو هيئة تدريسية بنسبة (65.84%) من المجتمع الأصلي باستخدام معادلة ستيفن سامبسون، ويوضح الجدول التالي توزع أفراد العينة بحسب متغيرات البحث:

الجدول رقم (2): توزع عينة البحث بحسب المتغيرات

المتغيرات	الجنس		المرتبة العلمية			المجموع
	ذكور	إناث	مدرس	أستاذ مساعد	أستاذ	
دمشق	29	63	43	26	23	92
البعث	8	25	22	7	4	33
حماه	3	5	7	1	-	8
المجموع	40	93	72	34	27	133

أداة البحث: قامت الباحثة ببناء استبانة مكونة من (56) عبارة موزعة على محورين: **المحور الأول** يتعلق بعمليات إدارة المعرفة ويتكون من (33) عبارة متضمنة في (3) أبعاد: (اكتساب المعرفة وتطويرها ويتكون من (12) بنداً، تنظيم المعرفة وتقييمها ويتكون من (11) بنداً، نقل المعرفة واستخدامها ويتكون من (10) بنداً). أما **المحور الثاني** فقد تناول ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ويتكون من (23) عبارة موزعة على (5) أبعاد هي: (القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية (5)

عبارات، السمعة الأكاديمية والمهنية (4) عبارات، جوائز الجودة والتميز الحاصلة عليها الجامعة (5) عبارات، جودة المرافق الأكاديمية (4) عبارات، جودة الخريجين بسوق العمل (5) عبارات).

الدراسة السيكومترية لأداة البحث:

صدق الاستبانة: تمت دراسة الصدق من خلال:

• **صدق المحتوى:** عُرِضَت الاستبانة –في صورتها الأولية– على مجموعة من المحكمين في كلية التربية بجامعة حماه بهدف التأكد من صلاحيتها علمياً وتمثيلها للغرض الذي وضعت من أجله، والاستفادة من ملاحظاتهم ومقترحاتهم، وقد تركزت ملاحظاتهم على تبسيط العبارات المركبة، واستبدال كلمة "العاملين بعبارة "أعضاء الهيئة التدريسية"، وحذف عبارة واحدة من المحور الأول في بعد (اكتساب المعرفة)، وإضافة بند إلى محور السمعة الاكاديمية والمهنية إلى أن ظهرت الاستبانة بشكلها النهائي مؤلفة من (56) عبارة.

وأضافت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي وحددت بدائل الإجابة على النحو التالي: (دائماً=5 درجات، غالباً= 4 درجات، أحياناً=3 درجات، نادراً=درجتين، أبداً= درجة واحدة).

– **صدق البناء الداخلي:** قامت الباحثة بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مؤلفة من (21) فرداً من خارج حدود عينة البحث الأساسية، وتم التحقق من صدق البناء الداخلي للمقياس من خلال:

أ. **حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه العبارة:** والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول رقم(3): معاملات صدق البناء الداخلي للاستبانة

المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط	المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط	المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط
عمليات إدارة المعرفة								
اكتساب المعرفة وتطويرها	1	0.573**	تنظيم المعرفة وتقييمها	12	0.594**	نقل المعرفة واستخدامها	23	0.581**
	2	0.603**		13	0.617**		24	0.658**
	3	0.745**		14	0.694**		25	0.627**
	4	0.788**		15	0.715**		26	0.713**
	5	0.864**		16	0.726**		27	0.639**
	6	0.783**		17	0.869**		28	0.581**
	7	0.848**		18	0.838**		29	0.862**
	8	0.756**		19	0.732**		30	0.738**
	9	0.797**		20	0.624**		31	0.559**
	10	0.826**		21	0.813**		32	0.622**
	11	0.648**		22	0.566**			
ضمان الجودة								
القيادة ذات الرؤية	1	0.564**	السمعة الأكاديمية	9	0.764**	جودة المرافق الأكاديمية	16	0.532**
	2	0.558**		10	0.551**		17	0.694**
	3	0.661**	جوائز الجودة والتميز	11	0.527**		18	0.806**
	4	0.791**		12	0.657**		19	0.679**
	5	0.687**		13	0.735**	جودة الخريجين	20	0.619**
السمعة الأكاديمية	6	0.581**		14	0.664**		21	0.713**
	7	0.674**		15	0.577**		22	0.826**
	8	0.728**					23	0.703**
							24	0.637**

يلاحظ من الجدول السابق أن معاملات ارتباط كل عبارة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه تراوحت بين (0.527-0.864)، وجميعها قيم موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) مما يدل على أن كل عبارة من عبارات الاستبانة متسقة مع المحور الذي تنتمي إليه، وبالتالي فإن الاستبانة تتصف بدرجة عالية من صدق البناء الداخلي.

ب. ارتباط الأبعاد الفرعية للاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة: والجدول (4) يوضح قيم معاملات الارتباط الناتجة:

الجدول رقم(4): معاملات ارتباط الأبعاد الفرعية للاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة

	الأبعاد الفرعية	الدرجة الكلية	القيمة الاحتمالية
عمليات إدارة المعرفة	اكتساب المعرفة وتطويرها	0.826	0.000
	تنظيم المعرفة وتقييمها	0.735	0.000
	نقل المعرفة واستخدامها	0.851	0.000
ضمان الجودة	القيادة ذات الرؤية	0.732	0.000
	السمعة الأكاديمية والمهنية	0.768	0.000
	جوائز الجودة والتميز	0.726	0.000
	جودة المرافق الأكاديمية	0.673	0.000
	جودة الخريجين	0.781	0.000

يتبين من خلال الجدول (4) أن معاملات ارتباط المحاور الفرعية للاستبانة مع الدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وبالتالي فإن الاستبانة تتصف بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، ما يدل على صدقها البنيوي.

ثبات الاستبانة: قامت الباحثة بحساب ثبات الاستبانة بالطرائق الآتية:

- **ألفا كرونباخ:** تم حساب الاتساق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لدرجات العينة الاستطلاعية على الاستبانة، والجدول (5) يوضح معاملات الثبات بهذه الطريقة.
- **الثبات بالإعادة:** تم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من (21) فرداً من خارج حدود العينة الأساسية، وأعادت الباحثة تطبيقها على العينة نفسها بعد مرور (15) يوماً، وحُسب معامل الارتباط بيرسون بين درجات الأفراد في التطبيقين الأول والثاني، كما هو مبين في الجدول (5):
- **طريقة التجزئة النصفية:** تم تقسيم الاستبانة إلى نصفين أحدهما يتضمن العبارات الفردية والآخر يتضمن العبارات الزوجية وتم حساب معامل الارتباط بين درجات البنود الفردية ودرجات البنود الزوجية، والجدول (5) يبين ذلك.

الجدول رقم (5): قيم معاملات الثبات وذلك بالنسبة لكل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية

	الأبعاد الفرعية	عدد البنود	ألفا كرونباخ	الثبات بالإعادة	التجزئة النصفية
عمليات إدارة المعرفة	اكتساب المعرفة وتطويرها	11	0.864	0.882	0.873
	تنظيم المعرفة وتقييمها	11	0.798	0.927	0.771
	نقل المعرفة واستخدامها	10	0.774	0.862	0.768
	الدرجة الكلية	32	0.834	0.947	0.816
ضمان الجودة	القيادة ذات الرؤية	5	0.663	0.791	0.624
	السمعة الأكاديمية والمهنية	5	0.716	0.869	0.726
	جوائز الجودة والتميز	5	0.682	0.721	0.704
	جودة المرافق الأكاديمية	4	0.642	0.806	0.662
	جودة الخريجين	5	0.653	0.755	0.682
	الدرجة الكلية	24	0.794	0.913	0.824

يُلاحظ من الجدول السابق أن الاستبانة تتصف بمعاملات ثبات جيدة حيث تراوحت قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ ما بين (0.642– 0.864)، وتراوحت بطريقة الثبات بالإعادة ما بين (0.721– 0.947)، وتراوحت بطريقة التجزئة النصفية ما بين (0.624– 0.873)، وجميعها قيم عالية إحصائياً، وتشير إلى ثبات الاستبانة، وبذلك تصبح الاستبانة جاهزة للتطبيق على عينة البحث الأساسية.

عرض نتائج البحث:

أولاً: الإجابة عن أسئلة البحث: للإجابة عن الأسئلة، أعطيت كل درجة من درجات تطبيق عمليات إدارة المعرفة وضمان الجودة، قيماً متدرجة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وحددت فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة باستخدام القانون التالي:

$$\frac{\text{عدد مستويات ليكرت} - 1}{\text{عدد المستويات}} = \frac{1-5}{5} = 0.8$$

واستناداً إلى قاعدة التقريب الرياضي، يمكن التعامل مع متوسطات الدرجات على النحو التالي:

الجدول رقم(6): درجات تطبيق عمليات إدارة المعرفة وضمان الجودة والقيم الموافقة لها

الدرجة	القيم المعطاة لكل درجة	فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة
كبيرة جداً (موافق جداً)	5	5.00 -4.21
كبيرة (موافق)	4	4.20 -3.41
متوسطة (محايد)	3	3.40-2.61
ضعيفة (غير موافق)	2	2.60 -1.81
ضعيفة جداً (غير موافق أبداً)	1	1.80 -1

السؤال الأول: ما درجة تطبيق كل من عمليات إدارة المعرفة وضمان الجودة في كليات التربية في جامعات دمشق والبعث وحماه من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

لتحديد درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد محور عمليات المعرفة وللدرجة الكلية كما يلي:

الجدول رقم (7): الإحصاء الوصفي لدرجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة

تسلسل الفقرات	عمليات المعرفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق	الرتبة
1- 11	اكتساب المعرفة وتطويرها	2.21	.448	ضعيفة	1
12- 22	تنظيم المعرفة وتقييمها	2.09	.453	ضعيفة	3
23- 32	نقل المعرفة واستخدامها	2.10	.523	ضعيفة	2
1 - 32	بشكل عام	2.14	.439	ضعيفة	

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لدرجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بلغ (2.14) مما يشير إلى أن درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة منخفضة، واحتل بُعد اكتساب المعرفة وتطويرها المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.21) وهي درجة ضعيفة، يليه بُعد نقل المعرفة واستخدامها بمتوسط حسابي قدره (2.1) وهي درجة ضعيفة، وأخيراً بُعد تنظيم المعرفة وتقييمها بمتوسط حسابي قدره (2.09) وهي درجة ضعيفة.

وتتعارض هذه النتيجة مع نتائج دراسة (صراع، 2014) التي أظهرت أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة كان متوسطاً نسبياً، كما تتعارض مع نتائج دراسة (شماخي، 2016) التي أظهرت توافر مستويات من البنية التحتية لإدارة المعرفة.

وقد يعود ذلك إلى أن الجامعة لا تعطي الأولوية لإدارة المعرفة ولا يتم تداول هذا المصطلح بالجامعة بشكل مكثف وعملي، كما لا توجد استراتيجية واضحة لإدارة المعرفة بمفهومها الكامل والحديث في الجامعات (صراع، 2014). ومن ناحية أخرى فإن سيادة الكم على حساب النوع وضعف مناهج المنظومة التربوية السائدة وغياب نسق وطني فعال للابتكار أدى إلى عدم اتساق مخرجات المنظومة المعرفية مع الاحتياجات الفعلية للمجتمع والمتطلبات الأساسية للتنمية.

ولتحديد مستوى ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد محور ضمان الجودة وللدرجة الكلية كما يلي:

الجدول رقم (8): الإحصاء الوصفي لمستوى ضمان الجودة

تسلسل الفقرات	ضمان الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1 – 5	القيادة ذات الرؤية	2.17	.443	ضعيفة	3
6 – 10	السمعة الأكاديمية والمهنية	2.29	.801	ضعيفة	2
11 – 15	جوائز الجودة والتميز	1.43	.372	ضعيفة جداً	5
16- 19	جودة المرافق الأكاديمية	2.13	.834	ضعيفة	4
20 - 24	جودة الخريجين	2.61	.408	متوسطة	1
	بشكل عام	2.12	.418	ضعيفة	

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لمستوى ضمان الجودة بلغ (2.12) مما يشير إلى أن مستوى ضمان الجودة جاء بدرجة ضعيفة، واحتل بُعد جودة الخريجين المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.61) وهي درجة متوسطة، وجاء بعد جوائز الجودة والتميز في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (1.43) وهي درجة ضعيفة جداً. وتتعارض هذه النتيجة مع نتائج دراسة (صراع، 2014) التي أظهرت أن درجة تطبيق الجامعات لمعايير الجودة تراوحت بين المتوسطة والكبيرة، بينما تتوافق دراسة (حرنان، 2014) التي توصلت إلى غياب التطبيق الفعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية. وقد تفسر هذه النتيجة بوجود معوقات كثيرة تحول دون تطبيق معايير الجودة في الجامعات منها ما يتعلق بالهيئة التدريسية، ومنها ما يتعلق بالهيئة الإدارية، ومنها ما يتعلق بالبحث العلمي وأنه على رأس تلك المعوقات هو وجود درجة عالية من المركزية في اتخاذ القرارات الجامعية، وعدم مشاركة المعنيين في تطوير وتحسين أداء الجامعة الإداري والبحثي.

ثانياً: فرضيات البحث: تمَّ التّحقق من صحّة الفرضيات عند مستوى الدّلالة (0.05)

نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: " **لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق عمليات إدارة المعرفة في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعات دمشق والبعث وحماه**".

لغرض اختبار الفرضية السابقة، قامت الباحثة باستخدام معادلة الانحدار المتعدد، وذلك باعتبار عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل، وضمان الجودة كمتغير تابع. وتم الحصول من خلال تحليل البيانات على النتائج الآتية:

الجدول رقم (9): اختصار النموذج

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793	.628	.620	.258

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت (0.793) وهي قيمة مرتفعة، وتدل على ارتباط قوي، أما معامل التحديد فقد بلغت قيمته (0.628) وهي قيمة جيدة، تدل على أن المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة) يفسر على نحو عام ما مقداره 62.8% من ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، وهي قوة تفسيرية مقبولة جداً، ولغرض اختبار الفرضية استخدمت معادلة الانحدار المتعدد، ولكن قبل ذلك تم اختبار معنوية النموذج المستخدم، بتحليل (ANOVA):

الجدول رقم (10): تحليل ANOVA لاختبار معنوية النموذج المستخدم

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.477	3	4.826	72.715	0.000
	Residual	8.561	129	.066		
	Total	23.039	132			

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة Sig.≤0.05، وعليه يمكن القول بأن النموذج المختار للدراسة يلائم البيانات.

الجدول رقم (11): المعاملات

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.471	.122		3.857	.000
	اكتساب المعرفة	.341	.110	.365	3.088	.002
	تنظيم المعرفة	.263	.074	.285	3.536	.001
	نقل المعرفة	.166	.097	.208	1.707	.049

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة t قد بلغت لمتغير اكتساب المعرفة (3.088) عند القيمة الاحتمالية (0.002)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أن اكتساب المعرفة تؤثر في (ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي)، أما بالنسبة لمتغير تنظيم المعرفة فقد بلغت قيمة (t=3.536)، وقيمة (Sig=0.001)، وهي أصغر من (0.05)، مما يعني أن متغير تنظيم المعرفة يؤثر في (ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي)، وقد بلغت قيمة t لمتغير نقل المعرفة (1.707) عند القيمة الاحتمالية (0.049)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أن متغير نقل المعرفة يؤثر في (ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي). ويمكن صياغة معادلة الانحدار المتعدد بالآتي:

ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي = 0.471 + (0.341× اكتساب المعرفة+ 0.263× تنظيم المعرفة + 0.166 × نقل المعرفة)

وهذا يعني أنه كلما زاد اكتساب المعرفة بدرجة قدرها (0.341)، وزاد تنظيم المعرفة بدرجة قدرها (0.263)، وزاد نقل المعرفة بدرجة قدرها (0.166) ترافقه زيادة بضمان جودة مؤسسات التعليم العالي درجة معيارية واحدة. وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (البقري، 2005) و(المحاميد، 2008) و(ماضي، 2011) و(الدوكالي، 2013) و(صراع، 2014) و(شماخي، 2016) و(البقور، 2016) التي أظهرت وجود أثر لإدارة المعرفة على ضمان الجودة.

وهذ ما أكدته دراسة (حرنان، 2014) بأن تحقيق النقلة النوعية وضمان الجودة في الجامعات يوجب التوجه نحو إدارة المعرفة من تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي وفتح تخصصات في سوق العمل. وتفسر هذه النتيجة بأن عمليات ضمان الجودة في الجامعات تعمل على تحقيق رضا المعنيين واستقطاب المزيد منهم. بالإضافة إلى أن تبني عمليات ضمان الجودة تسهل من التحاق الدارسين في هذه الجامعات وإنجاز دراستهم، وبالتالي نقل المعرفة التي تمتلكها هذه الجامعات. لذا فإن المعرفة المستندة إلى مدخل إدارة الجودة تسهل وترشد عمليات التعلم والتحسن المستمر في النشاطات والأعمال ومواجهة التغير وتلبية احتياجات وتوقعات العملاء (Zhao and Bryar, 2006) كما أن المنهجية القائمة على إدارة المعرفة وإدارة الجودة تحسن من آلية تحويل البيانات والمعلومات إلى معرفة يتم الاستفادة منها من قبل كافة العاملين (Lin and wu, 2005).

نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محوري الاستبانة (عمليات إدارة المعرفة، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي) تبعاً لمتغير الجنس**".

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على محوري الاستبانة (عمليات إدارة المعرفة، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي) تبعاً لمتغير الجنس، وتم استخدام اختبار (t-test) لعينتين مستقلتين، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول رقم (12): نتائج اختبار (t-test) للدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محوري الاستبانة (عمليات إدارة المعرفة، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي) تبعاً لمتغير الجنس

المحاور	الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	القرار
عمليات إدارة المعرفة	اكتساب المعرفة وتطويرها	ذكر	40	2.17	.425	0.683	131	0.496	غير دال إحصائياً
		أنثى	93	2.23	.458				
	تنظيم المعرفة وتقييمها	ذكر	40	2.05	.453	0.716	131	0.475	غير دال إحصائياً
		أنثى	93	2.11	.454				
	نقل المعرفة واستخدامها	ذكر	40	2.10	.551	0.072	131	0.943	غير دال إحصائياً
		أنثى	93	2.10	.514				
	الدرجة الكلية	ذكر	40	2.11	.443	0.507	131	0.613	غير دال إحصائياً
		أنثى	93	2.15	.439				
ضمان الجودة	القيادة ذات الرؤية	ذكر	40	2.17	.402	0.084	131	0.933	غير دال إحصائياً
		أنثى	93	2.17	.461				
	السمعة الأكاديمية والمهنية	ذكر	40	2.24	.818	0.430	131	0.668	غير دال إحصائياً
		أنثى	93	2.31	.797				
	جوائز الجودة والتميز	ذكر	40	1.41	.340	0.508	131	0.612	غير دال إحصائياً
		أنثى	93	1.44	.386				
	جودة المرافق الأكاديمية	ذكر	40	2.15	.818	0.217	131	0.828	غير دال إحصائياً
		أنثى	93	2.12	.845				
	جودة الخريجين	ذكر	40	2.60	.369	0.315	131	0.754	غير دال إحصائياً
		أنثى	93	2.62	.425				
	الدرجة الكلية	ذكر	40	2.11	.408	0.248	131	0.805	غير دال إحصائياً
		أنثى	93	2.13	.424				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (t) قد بلغت على التسلسل بالنسبة لكل بعد من أبعاد محور عمليات إدارة المعرفة والدرجة الكلية كما يلي: (0.683، 0.716، 0.072، 0.507) عند القيم الاحتمالية (0.496، 0.475، 0.943، 0.613) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث وبالتالي يمكن القول بأنه: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمتغير الجنس.**

وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (صراع، 2014) ويمكن تفسيرها بأن أعضاء الهيئة التدريسية على اختلاف جنسهم يدركون مدى أهمية امتلاك المعرفة، لذا يتسابقون في مجالات البحث العلمي لمعرفتهم بأنها السبيل للترقية والتميز والشهرة الأكاديمية، مدركين أن الجامعة التي تدعم المعرفة تسهم بشكل كبير في تحسين الإدارة الجامعية وتطوير عمليات التعليم والبحث العلمي وهي تفتح المجال أمام الباحثين ذكوراً وإناثاً للاستفادة من المعرفة المتاحة وتطوير أنفسهم فيها بما ينعكس إيجاباً عليهم وعلى جودة الخريجين وعلى سمعة الجامعة.

كما يتضح من الجدول السابق (12) أن قيمة (t) قد بلغت على التسلسل بالنسبة لكل بعد من أبعاد محور ضمان الجودة والدرجة الكلية كما يلي: (0.084، 0.430، 0.508، 0.217، 0.315، 0.248) عند القيم الاحتمالية (0.933، 0.668، 0.612، 0.828، 0.754، 0.805) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث وبالتالي يمكن القول بأنه: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مستوى الجودة تبعاً لمتغير الجنس.**

وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (صراع، 2014) وتفسر بأن سعي الجامعات لاتباع أنظمة الجودة ومعاييرها بهدف تحسين خدمات الجامعة من حيث إدارتها وسمعتها الأكاديمية ومرافقها وخريجيها هو هدف محوري لجميع الأكاديميين بغض النظر عن جنسهم، فكل باحث أكاديمي يسعى إلى النجاح والتميز ورفع السوية العلمية لجامعته ذكراً كان أم أنثى.

نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها:

وتنص هذه الفرضية: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محوري الاستبانة (عمليات إدارة المعرفة، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي) تبعاً لمتغير الجامعة**".

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق المعنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محوري الاستبانة (عمليات إدارة المعرفة، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي) تبعاً لمتغير الجامعة، كما يوضح ذلك الجدول (13):

الجدول رقم (13): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محوري الاستبانة (عمليات إدارة المعرفة، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي) تبعاً لمتغير الجامعة

المحاور	الأبعاد	الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
	اكتساب المعرفة وتطويرها	حماه	8	3.22	.767	بين المجموعات	9.020	2	4.510	33.611	.000
		دمشق	92	2.11	.343	داخل المجموعات	17.444	130	.134		
		البعث	33	2.25	.288	المجموع	26.464	132			
	تنظيم المعرفة وتقييمها	حماه	8	3.11	.800	بين المجموعات	8.889	2	4.445	31.731	.000
		دمشق	92	2.02	.348	داخل المجموعات	18.209	130	.140		
		البعث	33	2.05	.293	المجموع	27.099	132			
	نقل المعرفة واستخدامها	حماه	8	3.48	1.185	بين المجموعات	16.394	2	8.197	53.911	.000
		دمشق	92	1.98	.287	داخل المجموعات	19.766	130	.152		
		البعث	33	2.09	.276	المجموع	36.160	132			
	الدرجة الكلية	حماه	8	3.27	.816	بين المجموعات	11.133	2	5.566	50.701	.000
		دمشق	92	2.04	.289	داخل المجموعات	14.273	130	.110		
		البعث	33	2.13	.252	المجموع	25.405	132			
ضمان الجودة	القيادة ذات الرؤية	حماه	8	3.33	1.100	بين المجموعات	11.628	2	5.814	53.035	.000
		دمشق	92	2.12	.222	داخل المجموعات	14.251	130	.110		
		البعث	33	2.02	.202	المجموع	25.880	132			
	السمعة الأكاديمية والمهنية	حماه	8	3.83	.947	بين المجموعات	24.602	2	12.301	26.626	.000
		دمشق	92	2.30	.651	داخل المجموعات	60.060	130	.462		
		البعث	33	1.87	.689	المجموع	84.663	132			

	جوائز الجودة	حماه	8	2.48	.692	بين المجموعات	9.823	2	4.912	75.507	.000
		دمشق	92	1.40	.200	داخل المجموعات	8.456	130	.065		
		البعث	33	1.25	.214	المجموع	18.280	132			
	جودة المرافق الأكاديمية	حماه	8	2.44	.832	بين المجموعات	3.460	2	1.730	2.545	.082
		دمشق	92	2.19	.855	داخل المجموعات	88.368	130	.680		
		البعث	33	1.86	.729	المجموع	91.828	132			
	جودة الخريجين	حماه	8	3.10	.771	بين المجموعات	3.492	2	1.746	12.279	.000
		دمشق	92	2.65	.332	داخل المجموعات	18.488	130	.142		
		البعث	33	2.40	.367	المجموع	21.981	132			
	الدرجة الكلية	حماه	8	3.03	.744	بين المجموعات	8.546	2	4.273	38.328	.000
		دمشق	92	2.13	.285	داخل المجموعات	14.493	130	.111		
		البعث	33	1.88	.318	المجموع	23.039	132			

يتضح من الجدول (13) أن قيمة (F) دالة إحصائياً في جميع أبعاد محور عمليات إدارة المعرفة حيث كانت القيم الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث وبالتالي يمكن القول بأنه: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمتغير الجامعة.** وبناء على ما تقدم تم التحقق من تجانس التباين بين المجموعات، وذلك وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم (14): نتائج اختبار ليفين لتجانس التباين تبعاً لمتغير الجامعة

عمليات إدارة المعرفة	قيمة ف ليفن	درجات الحرية 1	درجات الحرية 2	القيمة الاحتمالية
اكتساب المعرفة	7.109	2	130	.001
تنظيم المعرفة	19.941	2	130	.000
نقل المعرفة	101.998	2	130	.000
الدرجة الكلية	30.869	2	130	.000

يتبين من الجدول السابق أن العينات غير متجانسة، حيث كانت القيم الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة الافتراضي

(0.05). ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمتغير الجامعة ولصالح أي مستوى من مستويات هذا المتغير، تمّ استخدام اختبار دونت سي Dunnett C للمقارنات المتعددة، كما هو مبين في الجدول (15):

الجدول رقم (15): اختبار دونت سي للمقارنات البعدية

عمليا إدارة المعرفة	الجامعة		الفرق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	القرار
اكتساب المعرفة	حماه	دمشق	1.103*	.273	دال*
		البعث	.965*	.276	دال*
تنظيم المعرفة	حماه	دمشق	1.094*	.285	دال*
		البعث	1.064*	.287	دال*
نقل المعرفة	حماه	دمشق	1.492*	.420	دال*
		البعث	1.381*	.422	دال*
الدرجة الكلية	حماه	دمشق	1.230*	.290	دال*
		البعث	1.137*	.292	دال*

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمتغير الجامعة بين أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة (حماه) وأعضاء الهيئة التدريسية في كل من جامعتي (دمشق، والبعث) وهي لصالح أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة (حماه) ذوي المتوسط الحسابي الأكبر.

وتفسر هذه النتيجة بأن جامعة حماه تسعى جاهدة إلى تسخير كل إمكاناتها البحثية والعلمية والتكنولوجية رغم تواضعها في خدمة المعرفة وكل ما تمتلكه الجامعة من معارف على اختلاف مصادرها يتم تنظيمه وتداوله وتناقله بين المستويات الإدارية والأكاديمية كل بحسب تخصصه حتى يتحقق الاستثمار الأمثل لتلك المعرفة في الزمان والمكان المناسب.

كما يتضح من الجدول (13) أن قيمة (F) دالة إحصائياً في جميع أبعاد محور ضمان الجودة حيث كانت القيم الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث وبالتالي يمكن القول بأنه: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق ضمان الجودة تبعاً لمتغير الجامعة.** ما عدا محور جودة المرافق الأكاديمية حيث كانت القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة (0.05). وبناء على ما تقدم تم التحقق من تجانس التباين بين المجموعات، وذلك وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم (16): نتائج اختبار ليفين لتجانس التباين تبعاً لمتغير الجامعة

ضمان الجودة	قيمة ف ليفن	درجات الحرية 1	درجات الحرية 2	القيمة الاحتمالية
القيادة ذات الرؤية	47.414	2	130	.000
السمعة الأكاديمية	2.194	2	130	.016
جوائز الجودة والتميز	41.794	2	130	.000
جودة الخريجين	4.626	2	130	.011
الدرجة الكلية	20.763	2	130	.000

يتبين من الجدول السابق أن العينات غير متجانسة، حيث كانت القيم الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة الافتراضي (0.05). ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق ضمان الجودة تبعاً لمتغير الجامعة ولصالح أي مستوى من مستويات هذا المتغير، تمّ استخدام اختبار دونت سي Dunnett C للمقارنات المتعددة، كما هو مبين في الجدول (17):

الجدول رقم (17): اختبار دونت سي للمقارنات البعدية

ضمان الجودة	الجامعة		الفرق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	القرار
القيادة ذات الرؤية	حماه	دمشق	1.201*	.390	دال*
		البعث	1.307*	.391	دال*
	دمشق	البعث	.106*	.042	دال*
السمعة الأكاديمية	حماه	دمشق	1.525*	.342	دال*
		البعث	1.952*	.356	دال*
	دمشق	البعث	.427*	.138	دال*
جوائز الجودة والتميز	حماه	دمشق	1.073*	.246	دال*
		البعث	1.220*	.248	دال*
	دمشق	البعث	.148*	.043	دال*
جودة الخريجين	دمشق	البعث	.246*	.073	دال*
الدرجة الكلية	حماه	دمشق	.900*	.265	دال*
		البعث	1.151*	.269	دال*
	دمشق	البعث	.251*	.063	دال*

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمتغير الجامعة وذلك بين أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة (حماه) وأعضاء الهيئة التدريسية في كل من جامعتي (دمشق، البعث) في أبعاد (القيادة ذات الرؤية، السمعة الأكاديمية، جوائز الجودة والتميز) والدرجة الكلية وهي لصالح أعضاء

الهيئة التدريسية في جامعة (حماه) ذوي المتوسط الحسابي الأكبر. كما وجدت فروق بين أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة (دمشق) وأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة (البعث) في أبعاد (القيادة ذات الرؤية، السمعة الأكاديمية، جوائز الجودة والتميز، جودة الخريجين) والدرجة الكلية وهي لصالح أعضاء الهيئة التدريسية جامعة (دمشق) ذوي المتوسط الحسابي الأكبر. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن جامعة حماه بالرغم من كونها من الجامعات الحديثة العهد في سورية ولكنها تمتلك رؤية أكاديمية وإدارية خاصة بها، وتسعى جاهدة إلى تطبيق معايير الجودة في مختلف قطاعاتها ومجالاتها، وتجري مراجعة مستمرة لأنظمتها واستراتيجيات العمل فيها لتحافظ على سيرورة العمل المتميز والمتقن من خلال ما تمتلكه من قيادات ذات رؤية استراتيجية متكاملة وسمعة أكاديمية تتطور بصورة مستمرة. أما جامعة دمشق فهي أعرق الجامعات السورية وأقدمها ولا يمكن تجاهل ما تتمتع به من سمعة أكاديمية تجعلها خريجيها في المراتب الأولى بين خريجي الجامعات الأخرى.

نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها:

وتنص هذه الفرضية على أنه: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محوري الاستبانة (عمليات إدارة المعرفة، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي) تبعاً لمتغير المرتبة العلمية**".

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق المعنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محوري الاستبانة (عمليات إدارة المعرفة، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي) تبعاً لمتغير المرتبة العلمية، كما يوضح ذلك الجدول (18):

الجدول رقم(18): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محوري الاستبانة (عمليات إدارة المعرفة، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي) تبعاً لمتغير المرتبة العلمية

المحاور	الأبعاد	المرتبة العلمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
عمليات إدارة المعرفة	اكتساب المعرفة وتطويرها	مدرس	72	2.10	.465	بين المجموعات	4.339	2	2.169	12.746	.000
		أ.مساعد	34	2.52	.384	داخل المجموعات	22.125	130	.170		
		أستاذ	27	2.11	.271	المجموع	26.464	132			
	تنظيم المعرفة وتقييمها	مدرس	72	1.97	.513	بين المجموعات	2.933	2	1.466	7.888	.001
		أ.مساعد	34	2.33	.319	داخل المجموعات	24.166	130	.186		
		أستاذ	27	2.11	.287	المجموع	27.099	132			
	نقل المعرفة واستخدامها	مدرس	72	2.02	.572	بين المجموعات	3.786	2	1.893	7.601	.001
		أ.مساعد	34	2.39	.484	داخل المجموعات	32.374	130	.249		
		أستاذ	27	1.96	.234	المجموع	36.160	132			
	الدرجة الكلية	مدرس	72	2.03	.481	بين المجموعات	3.509	2	1.755	10.417	.000
		أ.مساعد	34	2.41	.358	داخل المجموعات	21.896	130	.168		
		أستاذ	27	2.06	.219	المجموع	25.405	132			
ضمان الجودة	القيادة ذات الرؤية	مدرس	72	2.21	.521	بين المجموعات	.273	2	.136	.693	.502
		أ.مساعد	34	2.16	.393	داخل المجموعات	25.607	130	.197		
		أستاذ	27	2.09	.217	المجموع	25.880	132			
	السمعة الأكاديمية والمهنية	مدرس	72	2.33	.843	بين المجموعات	.525	2	.263	.406	.667
		أ.مساعد	34	2.28	.815	داخل المجموعات	84.137	130	.647		
		أستاذ	27	2.17	.674	المجموع	84.663	132			

	جوائز الجودة	مدرس	72	1.47	.425	بين المجموعات	.238	2	.119	.857	.427
		أ.مساعد	34	1.41	.350	داخل المجموعات	18.042	130	.139		
		أستاذ	27	1.36	.215	المجموع	18.280	132			
	جودة المرافق الأكاديمية	مدرس	72	2.16	.834	بين المجموعات	.151	2	.075	.107	.899
		أ.مساعد	34	2.08	.836	داخل المجموعات	91.677	130	.705		
		أستاذ	27	2.10	.858	المجموع	91.828	132			
	جودة الخريجين	مدرس	72	2.64	.435	بين المجموعات	.160	2	.080	.477	.621
		أ.مساعد	34	2.59	.383	داخل المجموعات	21.820	130	.168		
		أستاذ	27	2.56	.369	المجموع	21.981	132			
	الدرجة الكلية	مدرس	72	2.16	.453	بين المجموعات	.237	2	.118	.675	.511
		أ.مساعد	34	2.10	.410	داخل المجموعات	22.802	130	.175		
		أستاذ	27	2.06	.322	المجموع	23.039	132			

يتضح من الجدول (18) أن قيمة (F) دالة إحصائياً في جميع أبعاد محور عمليات إدارة المعرفة حيث كانت القيم الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث وبالتالي يمكن القول بأنه: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمتغير المرتبة العلمية.** وبناء على ما تقدم تم التحقق من تجانس التباين بين المجموعات، وذلك وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم (19): نتائج اختبار ليفين لتجانس التباين تبعاً لمتغير المرتبة العلمية

عمليات إدارة المعرفة	قيمة ف ليفن	درجات الحرية 1	درجات الحرية 2	القيمة الاحتمالية
اكتساب المعرفة	2.442	2	130	.041
تنظيم المعرفة	4.472	2	130	.013
نقل المعرفة	2.430	2	130	.032
الدرجة الكلية	4.462	2	130	.013

يتبين من الجدول السابق أن العينات غير متجانسة، حيث كانت القيم الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة الافتراضي (0.05). ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمتغير

المرتبة العلمية ولصالح أي مستوى من مستويات هذا المتغير، تمّ استخدام اختبار دونت سي Dunnett C للمقارنات المتعددة، كما هو مبين في الجدول (20):

الجدول رقم (20): اختبار دونت سي للمقارنات البعدية

عمليا إدارة المعرفة	المرتبة العلمية		الفرق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	القرار
اكتساب المعرفة	مدرس	أستاذ مساعد	-.417-*	.086	دال*
	أستاذ مساعد	أستاذ	.407*	.084	دال*
تنظيم المعرفة	مدرس	أستاذ مساعد	-.355-*	.082	دال*
	أستاذ مساعد	أستاذ	.214*	.078	دال*
نقل المعرفة	مدرس	أستاذ مساعد	-.367-*	.107	دال*
	أستاذ مساعد	أستاذ	.426*	.095	دال*
الدرجة الكلية	مدرس	أستاذ مساعد	-.380-*	.084	دال*
	أستاذ مساعد	أستاذ	.349*	.075	دال*

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق بين المتوسطات الحسابية إجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمتغير المرتبة العلمية بين أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة (مدرس) وأعضاء الهيئة التدريسية مرتبة (أستاذ مساعد) في جميع المحاور والدرجة الكلية وهي لصالح أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة (أستاذ مساعد) ذوي المتوسط الحسابي الأكبر. وكذلك بين أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة (أستاذ مساعد) وأعضاء الهيئة التدريسية مرتبة (أستاذ) في جميع المحاور والدرجة الكلية وهي لصالح أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة (أستاذ مساعد) ذوي المتوسط الحسابي الأكبر.

وتتعارض هذه النتيجة مع نتائج دراسة (صراع، 2014) بينما تتوافق مع نتائج دراسة (ماضي، 2011) ويمكن تفسر هذه النتيجة بأن الفروق لصالح درجة " أستاذ " أن الأستاذية هي أعلى مرتبة علمية يتم اكتسابها بعد نشاط علمي متواصل من الأبحاث والكتب والمؤتمرات والاطلاع وسنوات الخبرة وبالتالي فمن المنطقي أن يكون لدى هذه الطبقة معرفة مختلفة ورؤيته الخاصة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة. كما أن حامل هذه الدرجة يسعى للتميز ويبذل جهود أكبر من غيره من الدرجات العلمية الأخرى لتحقيق الذات وهذا يتطلب من أصحاب الدرجات العلمية العليا البحث في المعرفة أكثر للوصول لهذه المرتبة العلمية العالية.

كذلك يتضح من الجدول (18) أن قيمة (F) غير دالة إحصائياً في جميع أبعاد محور ضمان الجودة حيث كانت القيم الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث وبالتالي يمكن القول بأنه: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق ضمان الجودة تبعاً لمتغير المرتبة العلمية.**

وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (المحاميد، 2008) و(شماخي، 2016) و(الدوكالي، 2013) و(صراع، 2014) ويمكن تفسير عدم وجود فروق في آراء العينة حول ضمان الجودة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية ربما لأن ضمان الجودة هي سياسة الجامعة ككل وليس فرد بعينه وهو ما يفسر وجود دائرة ضبط الجودة، كما كل عضو من أعضاء هيئة التدريس يسعى للحصول على الدرجة العلمية الأعلى من خلال الترقية، وأيضاً يسعون للتميز بهدف تحقيق ذاتهم وسمعتهم وشهرتهم، وبالتالي غير مبالين بشكل كبير بتحقيق ضمان الجودة.

مقترحات البحث:

في ضوء نتائج البحث تم التوصل إلى المقترحات التالية:

أ. ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي لمؤسسات التعليم العالي، إذ إن ذلك سيحقق لتلك المؤسسات العديد من الفوائد من أهمها: تحسين مستوى مخرجاتها، زيادة قدرتها على التكيف مع ما يحصل في محيطها من تغييرات سريعة وذلك من خلال:

1- بناء فريق لإدارة نظام المعرفة لمتابعة تطبيق نظم إدارة المعرفة في الجامعة.

2- إعطاء أهمية أكبر من قبل الإدارات العليا في الجامعة لإدارة المعرفة لتطوير مستوى إنتاجية الموارد البشرية لديها ومستوى أدائها العام.

3- استحداث دائرة خاصة بإدارة المعرفة توضع ضمن الهيكل التنظيمي لإدارة الجامعة بحيث يكون من مهامها تنظيم عمليات إدارة المعرفة والرقابة والتطوير والمتابعة لعمليات إدارة المعرفة، ويعين فيها مدير معرفة مؤهل وقادر على أداء أدواره المعرفية وقادر على وضع خطط مستقبلية لبناء وتطوير المعرفة.

4- إنشاء وحدات بحثية في كل فروع الجامعة بحيث تتبع دائرة إدارة المعرفة لتشجيع العاملين على تبادل المعرفة واكتسابها.

5- استحداث وسائل اتصال تكنولوجية فعالة لتخزين المعرفة وتنظيمها وتبويبها بطريقة تسهل على المستفيدين الوصول إليها والاستفادة منها.

6- وجود قيادة داعمة لاستراتيجية إدارة المعرفة وبحيث يكون لها رؤية واضحة لتشخيص المعرفة بأنواعها المختلفة، واختيار أفراد مؤهلين وخبراء يمتلكون المعرفة.

7- السعي إلى تطوير مكتبة مهنية من أجل كسب المعرفة وتشجيع العاملين على تحديث المعرفة وتطويرها.

8- إعطاء إدارة المعرفة أولوية عليا، ومشاركة العاملين في جميع عمليات إدارة المعرفة مع أخذ آرائهم الشخصية في الاعتبار.

9- أن تقوم الجامعات السورية بالتعاون مع بعضها البعض وعمل قاعدة معلومات مشتركة مرتبطة بجميع هذه الجامعات وأفرعها في الوطن من خلال شبكة اتصالات محوسبة قادرة على تبادل المعلومات بصورة سريعة.

10- إيجاد برامج محفزة للبحث العلمي وتحويل الجامعات إلى حاضنات لمشروع صناعة المعرفة، والاعتماد على مناهج جامعية تنمي البحث وتستثير التفكير والعمل على التنويع في مصادر المعرفة.

ب. تصميم برنامج ضمان الجودة بالجامعات مع الأخذ بالاعتبار مكونات برنامج ضمان الجودة في التعليم العالي بالاستفادة والاطلاع على أفضل الممارسات في هذا المجال، مع مراعاة ما يلي:

1- الاهتمام بالنشاطات البحثية التي تنجزها الهيئة التدريسية لما في ذلك من تحقيق لأهداف ضمان جودة التعليم العالي.

2- توصيل الشبكة العنكبوتية إلى مكاتب أعضاء هيئة التدريس لما لهذا المتغير من تأثير على ضمان جودة التعليم العالي.

3- زيادة الاتصال الالكتروني بين الجامعات الثلاث وبينهم وبين الجامعات الأخرى العربية منها والأجنبية والمراكز الإحصائية ومراكز الأبحاث في جوانب التعاون البحثي لما لذلك من كبير الأثر على ضمان استمرارية الجودة.

4- الاهتمام بالخريجين ومتابعة انشغالاتهم وتقديم الخدمات اللازمة لهم.

5- حث وتحفيز أفراد الكلية على الاهتمام والمشاركة في المؤتمرات والفعاليات الخارجية، والاستفادة ومن تجارب وخبرات الجامعات في مجال ضمان الجودة.

ج. صياغة خطة محددة المعالم لترسيخ ممارسات إدارة المعرفة وآليات تطبيقها وأهميتها في عمل الجامعات وترسيخ هذا المفهوم عند أعضاء هيئة التدريس بغض النظر عن الجامعة والمرتبة العلمية لديهم.

د. زيادة جوائز الجودة والتميز للباحثين والعاملين بالجامعات السورية وايلائها المزيد من الاهتمام، مما يسهم في رفع معنوياتهم، وزيادة مستوى عطائهم، وكذلك استغلال معارفهم وأفكارهم وخبراتهم، وإتاحة فرص النقاش والحوار وتبادل الآراء ومشاركة أفراد وأطراف الجامعة في اتخاذ القرارات.

هـ. ضرورة الاهتمام أكثر بإدارة المعرفة وتوفير متطلباتها خاصة ما يتعلق منها بسبل تنظيم المعرفة وتقييمها.

و. العمل على تكامل وتفاعل كل من مدخل إدارة المعرفة والجودة في تحقيق غايات واهداف الجامعات.

المراجع:

1. ابو زقيه، خديجة (2012). ضمان جودة التعليم العالي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. **المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان جودة التعليم**، المنظمة العربية لضمان جودة التعليم، 23-سبتمبر، القاهرة.
2. الأحمد، عدنان سليمان (2004) **رؤيا استراتيجية لمنظمات المعرفة- الجامعة نموذجاً**. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع (إدارة المعرفة في العالم العربي)، 26-28 نيسان، جامعة الزيتونة، عمان.
3. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي (2003). "**تقرير التنمية الإنسانية العربية: نحو إقامة مجتمع المعرفة**". نيويورك المكتب الإقليمي للدول العربية.
4. البقري أبو جلع، عبد الرحمن إدريس وآخرون. (2015). "دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي"، **مجلة العلوم الاقتصادية**، العدد 17.
5. البقور، خيرو خلف. (2016). دور تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في جامعة الطائف. دراسات، **مجلة العلوم الإدارية**، المجلّد (43)، العدد (1).
6. حرنان، نجوى. (2014). مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي. (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
7. دروزة، سوزان. (2008). "العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي". (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
8. الدوكالي، وفاء. (2013). دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي" دراسة ميدانية على جامعة بنغازي. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة بنغازي.
9. الربيعي، فلاح خلف. (2008). "الجودة الشاملة في التعليم العالي وإمكانيات تطبيقها في العراق". (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة بغداد، العراق.
10. الرزو، حسن مظفر. (2004). اقتصاد المعلومات وإدارة المعرفة. أحوال المعرفة، الرياض. العدد33.
11. السلوم، يوسف إبراهيم. (2002). الاستثمار في العلم والمعرفة بحسن الإدارة. التدريب والتقنية، الرياض، العدد (28)، ص ص 18-19.
12. شماخي، خولة. (2016). **دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي دراسة عينة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
13. الشماس، عيسى وميلاد، محمود. (2018). **مناهج البحث في التربية وعلم النفس**. منشورات جامعة دمشق.
14. الصباغ، عماد. (2002). "**إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات**". بحث منشور لجامعة قطر. www.arabein.net **تاريخ الدخول ١٤٢٦/ ٧/ ٧هـ**
15. صراع، توفيق. (2014). إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
16. الظاهر، نعيم. (2008)، **إدارة المعرفة**، دار العلوم للنشر والتوزيع: القاهرة.
17. الكبيسي، صلاح. (2005). "**إدارة المعرفة**". المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات.
18. ماضي. إسماعيل (2011). دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي. حالة دراسية الجامعة الإسلامية بغزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). غزة: الجامعة الاسلامية، كلية التجارة.

19. المحاميد، ربا. (2008). "دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة". (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.

20. مدوخ، نصر الدين. (2008). "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها". (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية.

21. يحياوي، نعيمة (2014) **متطلبات ومعايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر.

المراجع الأجنبية:

1. Chua, Alton, & Lam, Wing. (2007). Quality assurance in online education: The Universities 21 Global Approach. (Vo1). **British Journal of Educational Technology**. No. 1.

2. Harvey, D., & Brown, D. (2001). An Experiential Approach to Organizational Development, (6th edition). New Jersey: Prentice Hall, USA.

3. Jillinda J. Kidwell, Karen M., Vanderlinde and Sandra L. Johnson. (2000). Applying Corporate Knowledge Management Practices in Higher Education. Educause Quarterly.

4. Lin, Chinho & Wu, Chuni. (**2005**). "A **Knowledge Creation Model for ISO 9001: 2000**", Total Quality Management Vol. 16, No. 5, July.

5. Waddell, Dinne & Stewart, Deb, (2006)"**The In terdependency between Knowledge Management and Quality** "Working Paper No.2

6. Zhao, Fang & Bryar, Peter. (2006)."Integrating Knowledge Management and Total Quality:A Complementary Process, "**Jounal of Quality Management**", Vol. 5, No. 3