

أثر متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

* * مجد محرز

* د. عبد الحميد الخليل

(الإيداع: 17 تشرين الأول 2018 ، القبول 9 كانون الثاني 2019)

الملخص:

تناول الباحث في هذه الدراسة أثر متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين، وقد شملت عينة الدراسة (319) مفردة من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين. وكانت الاستبانة الأداة الرئيسية لجمع البيانات، كما تم إجراء بعض المقابلات الشخصية للاستفسار عن بعض الفقرات، وتم تحليل الإجابات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 20).

وهدفت الدراسة إلى إبراز أثر متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية وتبسيط الضوء على أهمية المعرفة وضرورة تطبيقها في الجامعة محل البحث من أجل الارتقاء وتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وتم التركيز على الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات كأحد أهم متطلبات تطبيق المعرفة في الجامعات.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية بين الاعتماد على متطلبات تطبيق المعرفة وبين تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة. فكلما زاد الاعتماد على المعرفة والاهتمام بمتطلبات تطبيقها، ساهم ذلك في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة. وهذا ما ظهر جلياً في الدراسة الميدانية حيث تبين أن متطلبات تطبيق المعرفة تساهم في تباين مفسر كلي بنسبة (53.248%) من إجمالي التباين الكلي أو التغير في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. كما أظهرت النتائج أن الترتيب الخاص بحجم الأثر كان الأكبر عند (تكنولوجيا المعلومات) بأثر (1.489)، يليه (الثقافة التنظيمية) بأثر (0.677).

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، تحسين الجودة، الخدمات التعليمية.

* أستاذ مساعد، قسم إدارة الموارد البشرية، المعهد العالي لإدارة الأعمال، دمشق، سورية.
* * طالب دكتوراه في قسم إدارة الموارد البشرية، المعهد العالي لإدارة الأعمال، دمشق، سورية.

The Impacts of Requirements of Applying Knowledge in Improving the Quality of Educational Services (A Field Study in Tishreen University)

**Mgd Mohrez

*Dr. Abd AlHamid Alkhalil

(Received:17 October 2018 , Accepted: 9 January 2019)

Abstract:

The researcher in this study is examining the impact of applying knowledge on the quality of educational services in Tishreen University. The study sample includes (319) members of the academic staff at Tishreen University. The questionnaire is the main tool for collecting data. Some interviews are conducted to inquire about some issues. The data is analyzed using the statistical program (SPSS 20).

The main purpose of this study was to highlight the impact of knowledge application requirements on improving the quality of educational services, highlighting the significance of the requirements and the need to apply them in the university in order to improve the quality of the provided educational services .

One of the main results of the study is that there is a positive relationship between relying on knowledge application requirements and improving the quality of the provided educational services. Thus, the more relying on knowledge and paying attention to the requirements of its application, the more it will improve the quality of the provided educational services. This is clear in the field study that the application requirements of knowledge contribute to a total interpretation difference (53.248%) of the total variance or change in improving the quality of educational services at Tishreen University. The results show that (Information Technology) had the greatest impact on improving the quality of the provided educational services with effect (1,489), followed by (organizational culture) with effect (0.677).

Keywords: organizational culture, information technology, quality improvement, educational services.

* Assistant Professor, Department of Human Resources, Higher Institute of Business Administration, Damascus, Syria.

** Postgraduate Student (phd), Department of Human Resources, Higher Institute of Business Administration, Damascus, Syria.

1 - المقدمة:

إن الاهتمام بالمعرفة والبحث عنها والسعي لاكتسابها يعد قديماً، لكنه يتجدد ويتعمق بتعمق الحياة وتطور أساليب التعليم فيها، حيث أكد معظم الفلاسفة أنه بدون المعرفة لن يكون الإنسان قادراً على معرفة ذاته، وأن حامل المعرفة هو الشخص الوحيد القادر على فهم العالم المحيط به. وانطلاقاً من ذلك فإنه من الطبيعي أن يتواصل الاهتمام بالمعرفة في عصرنا الحالي وخاصةً بعد أن مهدت ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتقنيات الطريق وقربت المسافات ويسرت السبل لتبادل المعرفة وتجديدها ووضعها في متناول طالبها. ولكن المهم والمطلوب هو إلى أي حد ساهمت هذه المعرفة الواسعة والمتضاعفة والمتاحة للجميع في تطوير الحياة وحل مشكلاتها، وفي تحسين أداء المنظمات ورفع كفاءة الموظفين الذين يعملون فيها والعملاء الذين يتعاملون معها. (الكبيسي، 2004)

ولا سيما أن المعرفة (Knowledge) قد أصبحت في ظل ما يشهده العالم الآن من تحولات، أحد المجالات الأساسية للصراع العالمي بين القوى العظمى وذلك بدلاً من الصراع على الموارد المادية. حيث تحولت القوة داخل المنظمات إلى الموظفين الذين يمتلكون مفاتيح المعرفة، فهم من يتحكم في مصادر القوة والثروة داخل المنظمة في نفس الوقت. وبخاصةً بعد اختلاف مصادر الثروة عما كانت عليه سابقاً (الأرض والعمل ورأس المال)، أما الآن فقد أصبحت المعرفة مصدراً هاماً وأساسياً للثروة. (زايد، 2003)

هذا وتعد المعرفة من أحدث عوامل الإنتاج والتي يعترف بها كمورد أساسي لتكوين الثروة، ومصدر ضروري لتحسين جودة الخدمات المقدمة. لذلك نجد أن الكتابات والبحوث التي تناولت إدارة المعرفة باتت تواجه تساؤلاً حرجاً مفاده أن المعرفة لا يمكن انتزاعها إلا بالممارسة الأفضل، فكيف يتم إذاً إدارتها من قبل المنظمة؟ وكيف السبيل لتصبح هذه المعرفة جزءاً من أصولها؟ وما هي التقنيات اللازمة للحصول على المعرفة لغرض انتزاعها؟ (نجم، 2004)

وبما أنه يقع على عاتق الجامعات مسؤولية إثراء وتطوير وتنمية البناء المعرفي في المجتمع، وهذا لا يمكن أن يتم ويكتمل إلا خلال الاعتماد على إدارة المعرفة ونظم وتكنولوجيا المعلومات لتسهم في تعزيز جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وخاصةً في ظل التغيرات العالمية والتي تفرض على المنظمات تغيير أساليبها الإدارية التقليدية وتطبيق إدارة المعرفة كأسلوب إداري حديث، وضرورة الحاجة لأن يكون لدى الجامعات هياكل تنظيمية جديدة تتلاءم مع مفردات هذا العصر. كل التساؤلات السابقة كانت المحرك القوي والدافع الأساسي لدراسة متطلبات تطبيق المعرفة في الجامعة تمهيداً لخزنها ونشرها وتوزيعها سعياً للحصول على الجودة المناسبة للخدمات التعليمية المقدمة، وبالشكل الذي يرضي الطلاب ويشبع حاجاتهم.

2 - مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في عدم توظيف المعرفة في الخدمات التعليمية بالشكل المطلوب، حيث لاحظ الباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية والمقابلات الميدانية التي أجراها في الجامعة وجود قصور في تطبيق المعرفة سواء من حيث خلق المعارف أو توزيعها أو تطبيقها أو الاحتفاظ بها، واعتمادها بشكل كبير على الأنظمة الروتينية، وهذا الأمر ينعكس بشكل مباشر على العمليات المعرفية خاصةً فيما يتعلق بالحصول على البيانات والمعلومات بالشكل الصحيح. كما تبين قلة الاهتمام بتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعة، وعدم التركيز على إخضاع مقدمي تلك الخدمات للتحسين والتدريب الدوري المستمر، وهو ما يجعل ذلك يؤثر بوضوح وبصورة سلبية على القطاع الجامعي خصوصاً وعلى المجتمع بشكل عام. بناءً على ما سبق واستناداً على ما أكدته الدراسات السابقة والمتوفرة من نتائج تتعلق بأهمية تطبيق إدارة المعرفة على بقاء واستمرار وتميز الجامعات والارتقاء بمستوى خدماتها، فإن مشكلة البحث ستركز بشكل أساسي على تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة بالاعتماد على متطلبات تطبيق المعرفة، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما هو واقع إدارة المعرفة في الجامعة وما هي متطلبات تطبيقها؟
- ما هو مستوى إدراك أعضاء الهيئة التعليمية لمفاهيم جودة الخدمات التعليمية؟
- ما هو مستوى أثر وفاعلية متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية؟

3 – أهمية البحث وأهدافه:

3 – 1 – أهداف البحث:

إن الهدف الرئيسي من هذا البحث هو التعرف على واقع كل من جودة الخدمات التعليمية وإدارة المعرفة في جامعة تشرين، وذلك من خلال تحليل ودراسة متطلبات تطبيق المعرفة بهدف بيان أثرها في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة محل البحث، ويتفرع عن هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

- تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية، وإبراز الأثر الذي توديه متطلبات تطبيق المعرفة في ذلك.
- تحديد واقع إدراك الجامعة محل البحث لمفهوم المعرفة وأنماطها وضرورة الاستفادة من تطبيقاتها.
- تقديم التوصيات لتطبيق وتفعيل المعرفة كضمان لتحقيق الجودة وتحسينها باستمرار.

3 – 2 – أهمية البحث:

• الأهمية العلمية (Scientific Importance):

تتجلى أهمية البحث العلمية في أهمية المتغيرات المبحوثة كونه يتناول موضوعاً هاماً وحديثاً في علم الإدارة هو إدارة المعرفة وربطه بتحسين جودة الخدمات التعليمية، إذ تشكل المعرفة إحدى المقومات الأساسية لبناء المنظمات المعاصرة واستمرارها في العمل، كما يحاول البحث تحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين متطلبات تطبيق المعرفة وبين تحسين جودة الخدمات التعليمية، وبالشكل الذي يمكنه من تقديم مجموعة من المقترحات التي من شأنها تعزيز المعرفة في هذا المجال. إضافة إلى ذلك فإن البحث يعد من الدراسات الأولى التي تطرقت لموضوع جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين وربطه بعمليات إدارة المعرفة ومتطلبات تطبيقها.

• الأهمية العملية (Practical Importance):

تتجلى أهمية البحث العملية في تقديم نتائج وتوصيات ومعلومات هامة تتعلق بضرورة الاهتمام بمتطلبات تطبيق المعرفة وأثرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الجامعات وهو القطاع الذي يعتبر بحد ذاته منظمة قائمة على المعرفة فالجامعات بحاجة إدارة أصولها المعرفية حتى تستطيع أن تؤدي رسالتها بالشكل المطلوب، وبذلك تكون الجامعة مصدراً للمعرفة حيث تستمد هويتها وشرعية وجودها من هذا الدور الهام الذي تقوم به في حياة المجتمع.

4 – فروض البحث:

- أولاً: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
- ثانياً: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

5 – منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يقوم على استخلاص الدلالات والمعاني المختلفة التي تتطوي عليها البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وهذا ما يسهل ربط الظواهر ببعضها، واكتشاف العلاقة بين المتغيرات، وإعطاء التفسير الملائم لذلك. (Aldeek,2010). ففي الجانب الوصفي تم تعريف متغيرات الدراسة والعلاقة بينها نظرياً بالاعتماد على المراجع والكتب والأبحاث العربية والأجنبية المنشورة في المجالات العلمية المحكمة التي تناولت موضوع البحث، أما الجانب التحليلي فتمثل في القيام بدراسة ميدانية لجامعة تشرين، وإجراء مقابلات شخصية مع أعضاء الهيئة التعليمية والقائمين على

إدارة المعرفة، كما تم توزيع استبانات على أفراد مجتمع البحث من أجل جمع البيانات والإجابة على الأسئلة واختبار الفروض التي تم صياغتها، وبعدها قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانات واختبار الفروض باستخدام البرنامج الإحصائي [spss20].

6 – متغيرات البحث:

المتغيرات المستقلة: وهي متطلبات تطبيق المعرفة وتتضمن (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات).
المتغير التابع: وهو (تحسين جودة الخدمات التعليمية).

7 – حدود البحث:

- **الحدود العلمية:** تتمثل في قياس أثر متطلبات تطبيق المعرفة كأحد العوامل التي تؤثر بشكل فعلي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة.
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة في العام (2018).
- **الحدود المكانية:** تشمل جميع كليات جامعة تشرين.

8 – مجتمع البحث والعينة:

إن **مجتمع البحث** في هذه الدراسة يشمل أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين ممثلةً بأعضاء الهيئة التدريسية من ضمنهم (عمداء الكليات، نوابهم، رؤساء الأقسام، مديري وحدات ضمان الجودة في الكليات)، وكذلك أعضاء الهيئة الفنية ممثلة بـ (مديري الأعمال والقائمين على الأعمال والمشرفين على الأعمال والمعيدون على رأس عملهم)، وقد تم الحصول على إحصائية لمجتمع البحث للعام (2017) من مديرية التخطيط والإحصاء في الجامعة حيث بلغ عددهم الإجمالي (1881) مفردة بحث موزعين على الكليات التابعة لجامعة تشرين والبالغ عددها (18) كلية، كما هو موضح في الجدول الملحق رقم (1) في آخر هذا البحث.

أما بالنسبة **لعينة البحث:** فقد تم الاعتماد على المعاينة الطبقية العشوائية كإطار عام للمعاينة بسبب توفر شروط العشوائية فيما يتعلق بتحديد مجتمع البحث الخاص بأعضاء الهيئة التعليمية وهذا يعطي الباحث قابلية أكبر لتعميم النتائج على المجتمع المدروس ويكون مستوى التحيز في حده الأدنى. وتم سحب العينة باستخدام القانون الآتي: (علي، وآخرون، 1994)

$$n = \frac{p \cdot q}{\frac{p \cdot q}{N} + \frac{E^2}{Z^2}}$$

حيث:

n: حجم العينة. **N:** حجم المجتمع البحث.

P: نسبة مئوية تتراوح قيمتها بين الصفر والواحد، وتم اعتماد $p=0.5$ ، $(p+q=1)$ ، ومنها $q=0.5$

E: نسبة الخطأ المسموح به ويفرض عادة (0.05).

Z: الدرجة المعيارية وتساوي (1.96) عند معامل ثقة (95%). علماً أنه كلما اقتربت **P** من (0.5) كلما زاد حجم العينة.

وبتعويض القيم:

$$n = \frac{0.5*0.5}{\frac{0.5*0.5}{1881} + \frac{(0.05)^2}{(1.96)^2}} = 319$$

حيث تمثل هذه القيمة (n=319) عدد مفردات عينة البحث التي يمكن اعتبارها ممثلة للمجتمع الإحصائي الخاص بأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة. أما بخصوص عدد الوحدات المطلوب سحبها من كل طبقة فكانت على الشكل التالي: الجزء من كل طبقة = حجم العينة المطلوبة * (حجم الطبقة / حجم المجتمع الأصلي).
فمثلاً عدد أفراد عينة البحث المفترض توزيع الاستبانة عليهم في كلية الاقتصاد هو (319*96/1881) = (16) مفردة، أي عدد الاستبانات التي ستوزع على أعضاء الهيئة التعليمية ضمن كلية الاقتصاد هو (16) استبانة.

9 – الدراسات السابقة:

3 -1- دراسة (المحاميد،2008): وهي بعنوان:

(دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي- دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة)

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، اعتماداً على خصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخصائص الهيئات التدريسية العاملة في تلك الجامعات.
منهجية الدراسة:

شملت عينة الدراسة (6) جامعات تم توزيع الاستبانة والبالغ عدد فقراتها (50) فقرة، على عينة من الهيئات التدريسية بأسلوب المعاينة العشوائية.

وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من (توفير المستلزمات العلمية الحديثة، والاشتراك بقواعد البيانات الخارجية، وتنويع المكتبة، والخبرة التدريسية) وبين تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من (الحوافز والتكريمات، حوسبة المكتبات، والنشاطات العلمية للهيئات التدريسية) وبين تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة عضو هيئة التدريس وضمن الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

3 -2- دراسة (ديب & البهلول،2017) وهي بعنوان:

(الثقافة التنظيمية كأحد المتطلبات الرئيسية لنجاح إدارة المعرفة – دراسة ميدانية في جامعة تشرين-)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وبين ممارسات إدارة المعرفة في جامعة تشرين حيث قام بدراسة متغيرين أساسيين ضمن أبعاد الثقافة التنظيمية وهما بعد الثقة المتبادلة بين العاملين، إضافة إلى بعد الرؤية المشتركة بينهم.
منهجية الدراسة:

أجريت الدراسة في جامعة تشرين واستخدمت الدراسة الاستبانة حيث تم توزيع (228) استبانة خضع منها (158) استبانة للتحليل وفق البرنامج الإحصائي (spss) كما قام الباحث باستخدام اختبار T ستودنت لعينة واحدة وكذلك معامل ارتباط بيرسون.

وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

تبين أن هناك علاقة معنوية بين الثقافة التنظيمية وبين ممارسات إدارة المعرفة في جامعة تشرين وبالتالي وجود دور إيجابي لها في نجاح تطبيق إدارة المعرفة.

3 – 3- دراسة (Holowetzki,2002): وهي بعنوان:

(The relationship between knowledge management and organizational culture: An examination of cultural factors that support the flow and management of knowledge within an organization)

(العلاقة بين إدارة المعرفة والثقافة التنظيمية: تحديد أثر العوامل الثقافية على مبادرات إدارة المعرفة في المنظمات) هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر العوامل الثقافية في مبادرات إدارة المعرفة من خلال ما ورد في أدبيات إدارة المعرفة، ومن ثم تجميع هذه البيانات في قائمة ليتمكن المديرون التنفيذيون في المنظمات الصغيرة وفي المنظمات غير الربحية من استخدامها عند تنفيذهم مبادرات إدارة المعرفة في منظماتهم.

منهجية الدراسة:

أجريت الدراسة في جامعة (Oregon) في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى، إذ قامت بمراجعة الأدبيات ودراسات الحالة الصادرة بين (1998-2002) من أجل دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وبين إدارة المعرفة.

وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- تبين أن هناك 6 عوامل تؤثر في مبادرات إدارة المعرفة نجاحاً أو إخفاقاً وهي (نظم المعلومات، هيكل المنظمة، أنظمة المكافأة والتعويض، العمليات، الأفراد، القيادة).
- إن مبادرات إدارة المعرفة المستندة إلى التكنولوجيا ليست هي الحل الأمثل لإنجاح مبادرات إدارة المعرفة، بل إن الحل يكمن في التركيز على العوامل الثقافية وقدرتها على بناء وإدامة بيئة التشارك في المعرفة التي هي مفتاح تنفيذ إدارة معرفة فعالة.
- على المديرين أن ينظروا إلى إدارة المعرفة من منظور ثقافة المنظمة، والعنصر البشري هو الفيصل في عملية المعرفة وإدارتها.

3 – 4- دراسة (Basu& Sengupta,2007): وهي بعنوان:

(Assessing Success Factors of Knowledge Management Initiatives of Academic Institutions– a Case of an Indian Business School)

(العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الأكاديمية- حالة مدارس الأعمال الهندية)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الأكاديمية حيث وضعت هذه الدراسة مجموعة من العوامل لدراسة تأثيرها على نجاح تطبيق إدارة المعرفة وتتمثل في البنى التحتية التكنولوجية، الثقافة التنظيمية، الالتزام الذاتي من قبل العاملين، ودعم الإدارة العليا.

منهجية الدراسة:

تم اختبار هذا النموذج في كلية إدارة الأعمال في إحدى الجامعات الهندية، وقد تم استخدام أسلوب دراسة الحالة لواحده من اعرق كليات الإدارة في الهند (IBS-K) كما تم استخدام الاستبانة والتي استهدفت جميع العاملين في الكلية وعددهم (42).

وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- إن توفر البنى التكنولوجية المتمثلة في وجود قواعد بيانات وأنظمة اتصالات داخلية وخارجية تتيح لكافة أعضاء المنظمة الوصول إلى المعلومات والمعارف في أي وقت.

- توفر ثقافة تنظيمية تدعم مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات العلمية ووجوب تحفيز العاملين على القيام بالأبحاث العلمية ذات الاختصاص مما يؤدي إلى اكتساب المعرفة من خلال ذلك.
- ضرورة التزام الإدارة العليا بتشجيع الهيئة التدريسية بمتابعة الأبحاث والنشرات العلمية التي تؤدي إلي تطوير البرامج التعليمية مما يؤدي إلى اكتساب وتشارك المعارف ووضع البرامج التي تحفز العاملين على المشاركة بما لديهم من خبرات متراكمة لتحقيق إدارة ناجحة للمعرفة.
- وإن الالتزام الذاتي من العاملين من خلال تحفيزهم وتوجيههم يؤدي إلى النجاح في تطبيق إدارة المعرفة.

10 – الإطار النظري للبحث:

10 – 1 – مفهوم المعرفة:

- من خلال المراجعة الأدبية لموضوع المعرفة يتبين أنها عبارة عن نتاج تراكمي على مر العصور، إلا أن السبب الرئيسي في انتشار وازدهار المعرفة هو أن لكلمة المعرفة معنىً جوهرياً وجذاباً، فتمتع الفرد بالمعرفة أو أن يعتبر من قبل الناس على أنه ذكي وواسع الاطلاع، هو الذي يمثل الدافع والمحفز الأساس للسعي نحو المعرفة وامتلاكها، ومن ثم فإذا امتلكت منظمة ما أفراداً ذوي معارف متعددة فإنها تستطيع أن تواصل طريقها نحو النجاح وبلوغ الأهداف. (العبيدي، 2005)
- ويقصد بالمعرفة: الثروة العلمية والخبرة الفعلية للمنظمات والأفراد والشعوب والمجتمعات، ومن ثم فإنها تمثل الأداة الحيوية للقيام بالوظائف ومباشرة الأنشطة من أجل تحقيق غايات وأغراض أية منظمة. (السلمي، 2002)
- وعرفها (الزبيدي) بأنها: مجموعة من الأفكار والمعلومات والمفاهيم والتصورات الفكرية التي تكونت لدى الإنسان نتيجة محاولاته المتكررة لفهم الظواهر الموجودة في البيئة نتيجة تفاعل الإنسان مع بيئته. (الزبيدي، 2008)
- بينما ميز الباحث (Daft) في دراسة له بين ثلاثة اتجاهات فكرية في تحديد مفهوم المعرفة: (Daft, 2001)
- **الاتجاه الأول:** ينظر للمعرفة بوصفها موجود غير ملموس، تعتمد المنظمة تحقيقاً لأهدافها، بما يضمن ترجمة المعلومات إلى أداء، وبالتالي يسهم في توفير مستويات عالية من الجودة والإبداع التقني.
 - **الاتجاه الثاني:** ينظر لها على نحو أوسع من القدرات، حيث قسمها إلى جزأين: أحدهما ظاهري على نحو يمكن التعامل معه وتحويله إلى وثائق، والآخر ضمني يصعب تحويله ونقله كالمهارات والخبرات.
 - **الاتجاه الثالث:** ينسجم مع الرأي الثاني بخصوص أن المعرفة أوسع من مجرد القدرات، لكنه يتميز عن ذلك الاتجاه، بكونه يحاول التركيز على العمليات العقلية خلال حالة التفاعل والتكامل فيما بينها.

10 – 2 – أنواع المعرفة:

- في دراسة قام بها (Zack) صنف المعرفة في الجامعة إلى ثلاثة مستويات أساسية هي: (Zack, 1999)
- **المعرفة الجوهريّة:** وهو الحد الأدنى من المعرفة اللازمة لتقديم الخدمات التعليمية في الجامعة.
 - **المعرفة المتقدمة:** وهي التي تجعل الجامعة تتمتع بالقدرة على المنافسة، لامتلاكها معرفة خاصة بها.
 - **المعرفة الإبداعية:** وهي التي تمكن الجامعة من القيادة والتميز والإبداع المستمر.
- وأضيف فيما بعد نوع آخر أطلق عليه **المعرفة الهجينة:** وهي عبارة عن مزيج من النزعات والاتجاهات والقدرات الخاصة، والتي تتم في مجال معين، وتؤدي إلى النجاح والتفوق في هذا المجال. (PRUSAK, 2000)
- وهنا يؤكد الباحث أن التصنيفات السابقة لا تتصف بالثبات دوماً، فما يتم تصنيفه اليوم على أساس معرفة إبداعية قد يكون غداً معرفة متقدمة، وبعد غد قد يصبح معرفة أولية، وبخاصة في عصر ثورة المعرفة والمعلومات والتطور التكنولوجي السريع، مما يدعو الجامعة إلى العمل لاكتساب المزيد من المعرفة كي تصبح جزءاً من قدراتها الجوهريّة التي تميز خدماتها وتخضعها للتحسين المستمر.

10 – 3 – مفهوم تطبيق المعرفة:

يقصد بتطبيق المعرفة (Knowledge Application) قدرة المنظمة على الاستفادة من المعرفة (الموجودة لديها أو التي حصلت عليها واكتسبتها بمختلف الطرق) باستخدامها وإعادة استخدامها وتداولها بين جميع الموظفين من أجل زيادة مهاراتهم ومساهماتهم في تحسين الأداء الوظيفي وصنع القرار. (البشاشة، 2009)

وتعد عملية تطبيق المعرفة العملية الأخيرة من عمليات إدارة المعرفة والهدف النهائي لهذه الإدارة، حيث تشير هذه العملية في مضمونها إلى عدة مصطلحات منها: الاستخدام (USE) وإعادة الاستخدام (Re USE) والإفادة (Utility) والاستثمار (Investment). وقد أشار الباحثون إلى أن المنظمات الساعية إلى التطبيق الكفء للمعرفة عليها تعيين مديراً للمعرفة (Knowledge Manager) والذي يقع على عاتقه واجب البحث عن التطبيق الجيد والكفء للمعرفة وعليه العمل كعنصر مكرس لتطبيقات مشاركة المعرفة والتنفيذ الدقيق لها. (العبيدي، 2005)

10 – 4 – متطلبات تطبيق المعرفة:

يتطلب تطبيق إدارة المعرفة تهيئة بيئة الجامعة للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة بحيث تكون البيئة مشجعة لقيام الإدارة الفعالة للمعرفة ومن ثم يمكن تخزين ونشر وتطبيق المعرفة، ومن ثم لا بد من توافر مجموعة من المقومات والمتطلبات الأساسية في الجامعة وأهمها:

- **الثقافة التنظيمية:** "وهي تتمثل في القيم والمعتقدات التي تقود السلوك الإنساني للأفراد العاملين في المنظمة، وتعد احد العوامل المساندة الرئيسة والضرورية لإدارة المعرفة في المنظمة." (العلي، 2016)
- **تكنولوجيا المعلومات:** "هي الوسائل والطرق المبتكرة والحديثة في معالجة المعلومات والمعرفة من حواسيب وشبكة معلومات واسعة النطاق للحصول على المعلومات وتخزينها وربما تطويرها وتحديثها وإعادة استخدامها في المنظمة من أجل الوصول إلى الأهداف بسرعة فائقة وبأداء عالي في عالم متطور تسوده المنافسة الهائلة. (نور الدين، 2009)

10 – 5 – خصائص الخدمات التعليمية:

- تتمتع الخدمات التعليمية كما هو حال الخدمة بصورة عامة بجملة من الخصائص تتمثل بالآتي: (أوبكر، 2005)
- **الخدمات التعليمية هي خدمات غير مادية:** توضّح هذه الخاصية أنّ الخدمة ليس لها كياناً مادياً، وهذه الخاصية تفقد المشتري القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس، من خلال لمسها، أو تذوقها.
 - **التلازمية:** ويقصد بها تلازم عملية الإنتاج والاستهلاك، وأنها تعتمد في معظم الأحيان في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستفيد منها.
 - **عدم تجانس الخدمة:** وتعني هذه الخاصية عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدّمة، إذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من مستفيد لآخر وفقاً لظروف معينة، أو بسبب اختلاف كفاءة ومهارة أعضاء الهيئة التعليمية، مكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء الهيئة التعليمية والطلبة.
 - **صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب المستفيد منها:** فيما يتعلق بالخدمة التعليمية، فتعتبر عملية تقييمها أكثر صعوبةً وتعقيداً حيث يمكن معرفة نتائجها من خلال الامتحانات، وقد تأتي متأخرة بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في الحياة الوظيفية. كما أنّ الطلاب يقيمون هذه الخدمة بطرق مختلفة حسب إدراكاتهم لجودتها، وهذا ما يجعل من الضروري الكشف عن المعايير التي يستخدمونها في تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية المقدّمة.

10 – 6- أبعاد جودة الخدمات التعليمية:

تعد الجودة الشريان الحيوي الذي يمد الجامعة بالمزيد من الطلاب الموالين، المزيد من الأرباح، علاوةً على دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية. ولأن الخدمة عادةً ما تتضمن عناصر مادية وأخرى غير مادية، فقد جرت محاولات جادة للتمييز بين المعايير الموضوعية لأبعاد الجودة، وبين تلك المعايير التي تعتمد على الإدراكات الاجتهادية للمستفيدين من الخدمة. (الطائي، 2009)

هذا وقد قام (gronroos:1990) بالتمييز بين نوعين من الجودة هما:

- **الجودة المدركة:** وتتضمن الجودة الفنية، والجودة الوظيفية.
 - **الجودة المتوقعة:** وتتضمن الجودة المتوقع حدوثها، أو الجودة كما يجب أن تكون.
- حيث يرى أن **الجودة الفنية (technical quality):** هي ما يتم تقديمه للعميل فعلاً، ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها. أما **الجودة الوظيفية (functional quality)** فهي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة .
- على حين أن **الجودة المتوقع حدوثها (Quality will expectations):** هي التوقع العملي لمستوى الخدمة اعتماداً على تقييم العميل وتوقعاته للخدمة ومستوى جودتها.
- والجودة كما يجب أن تكون (Quality Should expectations): فإنها تمثل الإطار والمعايير التي ينبغي أن تكون في مثل هذا النوع من الخدمات.

ويعد معظم الباحثون أن تحقيق الجودة الفنية شرطاً ضرورياً- وليس كافياً - لتحقيق الرضا التام للعميل، لأن تحقيق الرضا للعميل يتضمن أيضاً تحقيق مستوى متميز من الجودة الوظيفية.

ومن ثم فإنه إذا ما استطعنا القول بأن جودة الخدمة هي مقابلة توقعات العميل أو تجاوزها، فإن جودة الخدمات التعليمية لها أبعاداً ثلاثة هي:

- **الجودة من وجهة نظر طالب الخدمة:** وذلك فيما إذا كانت الخدمات المقدمة هي المرغوبة والمتوقعة قبل الحصول على الخدمة.
- **الجودة من وجهة نظر المختص أو المهني:** وهي فيما إذا كانت الخدمات تقابل حاجات الطلاب، وفيما إذا كان الكادر الجامعي قد تم اختياره بدقة وتدريبه باستمرار .
- **الجودة من وجهة نظر الإدارة:** وهي تمثل استخدام أفضل الموارد وتقديم أقصى الجهود الممكنة من أجل مقابلة حاجات الطلاب.

10 – 7- تحسين جودة الخدمات التعليمية:

تتبع أهمية التحسين المستمر للجودة كونه يمثل مقياس أساسي للمفاضلة بين المنظمات حيث تم اعتماده الكثير من المنظمات نظراً لأهمية الإستراتيجية الفائقة التي تحصدها المنظمة عند تطبيقه، مما يؤدي إلى زيادة في فاعليتها ومن قدرتها على البقاء في السوق التنافسية. (بومدين، 2007)

ومن الجدير بالذكر أن اعتماد التحسين المستمر في الجامعات يحقق الآتي: (الدرادكة، 2002)

- زيادة المنافسة بين الجامعات، وتقليص معدل شكاوى العملاء مما يساهم في تحقيق رضاهم.
- تحسين عملية الاتصال في مختلف المستويات الإدارية في الجامعة ومن ثم ضمان المشاركة الفعالة لجميع أعضاء الهيئة التعليمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- ضرورة اللجوء إلى ابتكار أساليب وتقنيات إدارية جديدة لمواجهة التغيرات الحالية السريعة والمستمرة.

وهنا يجمع الباحثون على أن الإصغاء لرغبات العملاء واحتياجاتهم وتلبيتها هي السبيل الوحيد والأكثر أهمية بالنسبة للمنظمة إذا ما أرادت تحقيق النجاح والريادة والاستمرار في عالم الأعمال. وبناءً على ما سبق فإن الباحث يتفق مع (الصرن) بأنه ينبغي على المنظمة أن تحسن جودة خدماتها باستمرار لذلك فهي مطالبة دوماً بالبحث الجاد عن أكثر الطرق كفاءةً لعملية التحسين، ويجب أن تشمل عملية تحسين الجودة جميع الفعاليات التي تؤثر على الجودة، وتتجلى أهمية تحسين الجودة في أن الكثير من المشاكل إذا ما تمت معالجتها فور حدوثها قد تكون سبباً في انخفاض مستوى جودة الخدمة. (الصرن،1998)

وبشكل عام فإنه يوجد مداخل متعددة إذا تم الاعتماد عليها وتطبيقها من قبل الإدارات المعنية فإنها ستؤدي إلى تحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمات المقدمة وهي: (البكري،2001)

1. المدخل المعتمد على تخفيض الموارد المستخدمة وتحسين بيئة العمل.
2. المدخل المعتمد على تقليل الأخطاء.
3. المدخل المعتمد على التفوق والتميز.
4. المدخل المعتمد على رضا الموظفين.

هذا ويعد تحسين الجودة ضرورة وحاجة ملحة بالنسبة لأي منظمة وبخاصة عندما تشعر أن أدائها الإنتاجي المنجز هو أقل من المخطط ولا يتماشى مع التطورات في سوق العمل. (يحيوي،2007)

11 – الدراسة الميدانية:

11 – 1 – وصف أداة الدراسة:

استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات، وتكونت من الأقسام الآتية:

القسم الأول: ويتناول متطلبات تطبيق المعرفة وهي المتغير المستقل، ويتألف من محورين:

المحور الأول: الثقافة التنظيمية ويتألف من 6 بنود. المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات ويتألف من 6 بنود.

القسم الثاني: ويتناول تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين وهي المتغير التابع، ويتألف من ثلاثة محاور: الأول: التركيز على الطلاب، الثاني: فرق العمل، الثالث: التحسين المستمر.

وبذلك بلغ عدد بنود الاستبانة 32 بنوداً، تم وضعها من قبل الباحث استناداً إلى الدراسة النظرية وغيرها من الأبحاث الأكاديمية، ومن ثم تمت صياغتها بالشكل النهائي بعد القيام بزيارات ميدانية والتعرف على واقع الكليات في الجامعة محل البحث. وقد كانت إجابات كل بند من محاور الاستبانة مرجحةً وفق مقياس ليكرت الخماسي كالآتي:

الجدول رقم (1): مقياس ليكرت الخماسي.

التصنيف	أُتفق تماماً	أُتفق	غير متأكد	لا أُتفق	لا أُتفق مطلقاً
الوزن	5	4	3	2	1

ثبات الاستبانة وصدق المفردات:

قام الباحث بإجراء خطوات الثبات على عينة استطلاعية مكونة من (25) عضو هيئة تعليمية، باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس ثبات الاستبانة، ويبين الجدول الآتي أن معاملات الثبات مرتفعة وتراوح بين (0.801 و 0.921)

الجدول رقم (2): ألفا كرونباخ.

الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	عنوان المحور	المتغيرات
0.925	0.856	6	الثقافة التنظيمية	محاور المتغيرات المستقلة
0.960	0.921	6	تكنولوجيا المعلومات	
0.895	0.801	7	التركيز على الطلاب	محاور المتغير التابع
0.959	0.92	6	فرق العمل	
0.943	0.89	7	التحسين المستمر	
0.936	0.877	32	إجمالي العناصر =	عدد فقرات المحاور

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يلاحظ الباحث أن قيم معاملات الثبات تفوق القيمة المقبولة 80% بالتالي فإن فقرات الاستبانة قابلة للتحليل، ومن هنا يمكن القول بأن الإجابات تتميز بالصدق والثبات. ويوجد في نهاية البحث جداول ملحقه ذات الأرقام (2-3-4-5-6) تتضمن الإحصاءات والدراسات الوصفية للبنود المرافقة لمتغيرات البحث.

11 - 2- المعالجات الإحصائية:

اتباع الباحث أسلوب الانحدار الخطي (البسيط والمتعدد) كمرحلة أول. وبعدها قام باستخدام التحليل العاملي، الذي يعطينا أفضل المتغيرات تأثيراً في المتغير التابع، حيث يأخذ النموذج الخطي الشكل

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + \dots + B_kX_k + e$$

حيث إن:

B_0 : الحد الثابت.

B_1, B_2, \dots, B_k : معاملات الانحدار الجزئية والتي تدل قيمتها على شدة تأثير المتغيرات المستقلة في المؤشر التابع.

e : الخطأ العشوائي. X_k : متطلبات تطبيق المعرفة بالترتيب. Y : تحسين جودة الخدمات التعليمية.

11 - 2- 1- قياس الأثر الفعلي لمتطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية:

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة باستخدام برنامج [spss20] الإحصائي واستخلاص معاملات الارتباط ومعادلات الانحدار وفق الخطوات الآتية:

❖ **أولاً: بالنسبة للفرض الأول:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات

التعليمية في جامعة تشرين. كانت معاملات الارتباط ومعادلات الانحدار كالاتي:

الجدول رقم (3): الارتباط بين الثقافة التنظيمية وبين تحسين الجودة.

Model (النموذج)	R (معامل ارتباط بيرسون)	R Square (معامل التحديد)	Adjusted R Square (معامل التحديد المصحح)	Std. Error of the Estimate (الخطأ المعياري للتقدير)
1	.889a	.791	.721	.38825

The independent variable is : الثقافة التنظيمية

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.889) وهو رقم موجب مما يدل أن العلاقة بين (x1) و (y) هي علاقة طردية. وتبين قيمة معامل التحديد على أن (79.1%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية تتعلق بالثقافة التنظيمية، والباقي يعود لتأثير عوامل أخرى لم تتضمن في النموذج.

الجدول رقم (4): اختبار معنوية نموذج الانحدار للعلاقة بين الثقافة التنظيمية وبين تحسين الجودة. (ANOVA)

Model		Sum of Squares (مجموع المربعات)	Df (درجات الحرية)	Mean Square (متوسط المربعات)	F (إحصائية فيشر)	Sig. (مستوى الدلالة المحسوب)
1	Regression (الانحدار)	1.712	1	1.712	11.355	.043a
	Residual (الأخطاء)	.452	3	.151		
	Total (الإجمالي)	2.164	4			

The independent variable is : الثقافة التنظيمية

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق اختبار معنوية نموذج الانحدار، إذ أن القيمة المحسوبة $F = 11.355$ أكبر من القيمة الجدولية (10.13) عند درجتي حرية (1.3) ومستوى دلالة (0.05)، كما أن احتمال الدلالة $P = 0.043 < 0.05$ وبالتالي فإن نموذج الانحدار معنوي.

الجدول رقم (5): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار للعلاقة بين الثقافة التنظيمية وبين تحسين الجودة.

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.410	1.813		5.741	.010
	الثقافة التنظيمية	.091	.027	.889	3.370	.043

The dependent variable is : الثقافة التنظيمية

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق أن تقديرات معاملات النموذج معنوية بالنسبة للثابت والميل لأن قيمة Sig. أصغر من (0.05)، كما أن قيمة $B_0 = 10.41$ ، $B_1 = 0.091$. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار البسيط بين المتغيرين كالتالي:

$$\hat{Y} = 10.41 + 0.091x$$

نستنتج مما سبق أن عينة الدراسة جميعها كوحدة واحدة ترى أنه يوجد تأثير لمتطلب الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية. وبالنتيجة نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل بأنه: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

❖ **ثانياً: بالنسبة للفرض الثاني:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات

التعليمية في جامعة تشرين. كانت معاملات الارتباط ومعادلات الانحدار كالتالي:

الجدول رقم (6): الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين الجودة.

Model (النموذج)	R (معامل ارتباط بيرسون)	R Square (معامل التحديد)	Adjusted R Square (معامل التحديد المصحح)	Std. Error of the Estimate (الخطأ المعياري للتقدير)
1	.942a	.887	.849	.28588

The independent variable is : تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.942) وهو رقم موجب مما يدل أن العلاقة بين (x2) و (y) هي علاقة طردية. وتبين قيمة معامل التحديد على أن (88.7%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات، والباقي يعود لتأثير عوامل أخرى لم تتضمن في النموذج.

الجدول رقم (7): اختبار معنوية نموذج الانحدار للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين الجودة. (ANOVA)

Model	Sum of Squares (مجموع المربعات)	Df (درجات الحرية)	Mean Square (متوسط المربعات)	F (إحصائية فيشر)	Sig. (مستوى الدلالة المحسوب)	
1	Regression (الانحدار)	1.919	1	1.919	23.477	.017a
	Residual (الأخطاء)	.245	3	.082		
	Total (الإجمالي)	2.164	4			

The independent variable is : تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق اختبار معنوية نموذج الانحدار، إذ أن القيمة المحسوبة $F = 23.477$ أكبر من القيمة الجدولية (10.13) عند درجتي حرية (1.3) ومستوى دلالة (0.05)، كما أن احتمال الدلالة $P = 0.017 < 0.05$ وبالتالي فإن نموذج الانحدار معنوي.

الجدول رقم (8): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين الجودة.

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.837	.530		3.466	.040
	تكنولوجيا المعلومات	.175	.036	.942	4.845	.017

The dependent variable is : تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق أن تقديرات معاملات النموذج معنوية بالنسبة للثابت والميل لأن قيمة Sig. أصغر من (0.05)، كما أن قيمة $B_0 = 1.837$ ، $B_1 = 0.175$. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار البسيط بين المتغيرين كالتالي:

$$\hat{Y} = 1.837 + 0.175x$$

نستنتج مما سبق أن عينة الدراسة جميعها كوحدة واحدة ترى أنه يوجد تأثير لمتطلب تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليمية. وبالنتيجة نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل بأنه: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلب تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

11 - 2-2-دراسة أثر متطلبات تطبيق المعرفة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات) على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين:

بالاعتماد على نموذج الانحدار المتعدد يمكننا إيجاد نموذج لتحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين اعتماداً على متطلبات تطبيق المعرفة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات) وفق ما يلي:

الجدول رقم (9): مصفوفة معاملات الارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة (متطلبات تطبيق المعرفة)

Correlations				
		الجودة	الثقافة التنظيمية	تكنولوجيا المعلومات
Pearson Correlation	جودة الخدمات التعليمية	1.000	.889	.942
	الثقافة التنظيمية	.889	1.000	.919
	تكنولوجيا المعلومات	.942	.919	1.000
Sig. (1-tailed)	جودة الخدمات التعليمية	.	.022	.008
	الثقافة التنظيمية	.022	.	.014
	تكنولوجيا المعلومات	.008	.014	.
N	جودة الخدمات التعليمية	5	5	5
	الثقافة التنظيمية	5	5	5
	تكنولوجيا المعلومات	5	5	5

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول السابق مصفوفة الارتباط للعلاقة بين تحسين جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وكل من متطلبات تطبيق المعرفة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات) كمتغيرات مستقلة في جامعة تشرين، حيث يلاحظ الباحث أن العلاقة بين تحسين جودة الخدمات التعليمية وبين تكنولوجيا المعلومات كانت الأعلى حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.942)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، تليها العلاقة تحسين جودة الخدمات التعليمية وبين تكنولوجيا المعلومات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.889)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (10): ملخص تحليل الانحدار للعلاقة بين تحسين الجودة وكل من (الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.992 ^b	.384	.381	.4364

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق يلاحظ الباحث أن متطلبات تطبيق المعرفة مسؤولة عن (38%) من التحسين في جودة الخدمات التعليمية بحسب آراء أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، وقد تم استخدام تحليل أنوفا (ANOVA) للنموذج المقترح بهدف تحديد معنوية الأثر وكانت النتائج على الشكل الآتي:

الجدول رقم (11): ملخص تحليل تباين الانحدار للعلاقة بين تحسين الجودة وكل من (الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات)

ANOVA						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.830	2	3.915	364.500	.000
	Residual	.129	12	.011		
	Total	7.959	14			

a. Predictors: (Constant) الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات.

b. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمات التعليمية

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول أن متطلبات تطبيق المعرفة تؤثر في الجودة حيث إن قيمة لأن قيمة (0=Sig.) وهي أصغر من (0.05)، ومن ثم يمكن تفصيل أثر متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية على الشكل الآتي:

الجدول رقم(12): نتائج تحليل تباين الانحدار للعلاقة للعلاقة بين تحسين الجودة وكل من (الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات)

Coefficients						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.692	.536	.834	10.624	.000
	تكنولوجيا المعلومات	1.489	.074	.277	20.208	.000
	الثقافة التنظيمية	.677	.101		6.708	.000

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول أن الأثر دال إحصائياً من خلال قيم مستوى الدلالة المحسوب، كما يلاحظ الباحث أن الترتيب الخاص بحجم الأثر كان الأكبر عند كل من البنود الموضحة بالترتيب حيث تبين أن أكثر متطلبات تطبيق المعرفة تأثيراً في تحسين الجودة هو (تكنولوجيا المعلومات) بأثر 1.489، يليه الثقافة التنظيمية بأثر 0.677.

أما النموذج المقترح فهو من الشكل: $y = 5.692 + 1.489x_2 + 0.677x_1$

وفي هذه الحالة فإن الأثر الكلي لمتطلبات تطبيق المعرفة في تحسين الجودة يساوي وبحسب التحليل العاملي وفق النتائج المحددة في الجدول الآتي:

الجدول رقم(13): إجمالي التباين المفسر.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues (الجذور الكامنة)			Extraction Sums of Squared Loadings (المجاميع المستخلصة)		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.065	53.248	53.248	1.065	53.248	53.248
2	.935	46.752	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

المصدر: من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق يلاحظ الباحث أن المتغيرات المحددة (متطلبات تطبيق المعرفة) تساهم في تباين مفسر كلي بنسبة (53.248%) من إجمالي التباين الكلي أو التغير في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

12 – الاستنتاجات: بناءً على ما سبق يمكن التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

1- أظهرت نتائج وصف متغيرات متطلبات تطبيق المعرفة على مستوى الجامعة محل البحث، أن إجابات معظم المبحوثين تتفق على أن متطلبات تطبيق المعرفة في الجامعة تقوم بتوفير المعلومات المطلوبة واللازمة لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين.

2- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية، وبين تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة محل البحث. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.889)، كما تبين من خلال قيمة معامل التحديد أن (79.1%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية تتعلق بالثقافة التنظيمية.

3- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة محل البحث. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.942)، كما تبين من خلال قيمة معامل التحديد أن (88.7%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات.

4- أظهرت نتائج الدراسة أن متطلبات تطبيق المعرفة تساهم في تباين مفسر كلي بنسبة (53.2%) من إجمالي التباين الكلي أو التغير في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. كما أظهرت النتائج أن الترتيب الخاص بحجم الأثر كان الأكبر عند (تكنولوجيا المعلومات) بأثر (1.489)، يليه (الثقافة التنظيمية) بأثر (0.677).

5- إن تشارك أعضاء الهيئة التعليمية بما يملكونه من معارف فيما بينهم يساهم في تحسين جودة الخدمات التي يقدمونها، ومن ثم يتكامل عمل كافة أقسام وكليات الجامعة، وكل قسم يأخذ ما يحتاجه من معلومات تتوفر في الأقسام الأخرى بالوقت المطلوب، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة، وهذا أمر منطقي كون علم الإدارة هو علم قائم على التحديث والتطوير المستمرين، وإدارة المعرفة منهج جديد في هذا العلم ونقطة ارتكاز أساسية له، ومن ثم فإن التطبيق الأمثل لها لا بد أن يؤدي إلى نتائج جيدة على المدى البعيد إن لم تكن على المدى القريب أيضاً.

13 – التوصيات: اعتماداً على ما توصلت إليه هذه الدراسة من استنتاجات يقدم الباحث التوصيات التالية:

- 1- ضرورة اهتمام الجامعة بالتقصي والبحث عن رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية، ويتم ذلك خلال تفعيل دور صندوق الشكاوى وإجراء استطلاعات لآراء الطلاب والتركيز على متطلباتهم وتشكيل فرق العمل والتحسين المستمر .
- 2- ضرورة توظيف المعرفة التي تمتلكها الجامعة بأقصى درجة ممكنة، بغية مواجهة التحديات التي تعترضها وتحسين جودة خدماتها. لأن هذه المعارف تمثل رأس المال الفكري الذي تمتلكه الجامعة والذي يسهم في تنمية قدرتها التنافسية.
- 3- تبني استراتيجية إدارة المعرفة على مستوى جميع الكليات من خلال توفير المستلزمات الإدارية والتكنولوجية والبشرية التي تسهم في التطبيق الأمثل للمعرفة والاستفادة منها في معالجة المشاكل فور حدوثها واتخاذ القرارات المناسبة.
- 4- استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في اكتساب المعارف وتخزينها وتطبيقها من خلال توفير التقنيات اللازمة والتدريب لاستخدامها من أجل صقل وتطوير المهارات الموجودة وتعزيزها باستمرار .
- 5- الاستفادة من التجارب الناجحة للجامعات في تبني نمط الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات من خلال تعزيز الإجراءات والأنشطة التي من شأنها إدارة المعرفة الموجودة بالشكل الأمثل وتحويل المعارف الضمنية إلى صريحة.

14 - قائمة المراجع:

14 - 1- المراجع العربية:

1. أبو بكر، مصطفى، 2005، فن ومهارات التسويق والبيع في الشركات المتخصصة، الدار الجامعية. الاسكندرية. مصر، ص155.
2. البشابشة، سامر&الحمند حسين، 2009، أثر إدارة المعرفة في زيادة فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، المجلد(23)، العدد(2)، ص48.
3. البكري، سونيا، 2001، إدارة الإنتاج والعمليات -مدخل النظم-، الدار الجامعية. الاسكندرية. مصر. ص42.
4. الدرادكة، مأمون&الشلبي، طارق، 2002، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. الأردن. ص46.
5. الزبيدي، صباح، 2008، دور الجامعات العربية في بناء مجتمع المعرفة في ضوء الإرهاب المعلوماتي، مؤتمر جامعة الحسين بن طلال الدولي، جامعة بابل، العراق. ص8.
6. السلمي، علي، 2002، إدارة التميز-نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة-، دار غريب. القاهرة. مصر. ص205.
7. الصرن، رعد، 1998، طرائق تحسين الجودة في المنظمات الصناعية السورية -دراسة ميدانية مقارنة بين القطاع العام والقطاع الخاص-، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق. سوريا. ص28.
8. الطائي، حميد&العلاق، بشير، 2009، تسويق الخدمات، دار اليازوري. عمان. الأردن. ص241.
9. العبيدي، نشوان، 2005، أثر عمليات إدارة المعرفة في إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة -دراسة استطلاعية في عينة من الشركات في محافظة نينوى، رسالة ماجستير، جامعة الموصل. العراق.
10. العلي، عبد الستار & قنديلجي، عامر & العمري، غسان، 2016، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسبرو. عمان. الأردن.
11. الكبيسي، عامر، 2004، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، الدار الجامعية. الاسكندرية. مصر. ص45.
12. المحاميد، ربا، 2008، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي -دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة - رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا. الأردن.
13. بن عيشاوي، أحمد، 2006، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، العدد(4). ص9.
14. بومدين، يوسف، 2007، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، العدد(5). ص31.

15. ديب، كندة & البهلول، علي، 2017، الثقافة التنظيمية كأحد المتطلبات الرئيسية لنجاح إدارة المعرفة – دراسة ميدانية في جامعة تشرين – مجلة جامعة البعث، المجلد (39)، العدد (43). حمص، سوريا.
16. زايد، عادل، 2003، إدارة الموارد البشرية – رؤية استراتيجية –، كلية التجارة. جامعة القاهرة. مصر. ص 60
17. علي، محمد & فتحي، محمد & علي، محمود & مصطفى، جلال مصطفى، 1994، الإحصاء وبحوث العمليات، القاهرة. مصر. ص 153.
18. نجم، عبود نجم، 2004، إدارة المعرفة – المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات –، منظمة الوراق. عمان. الأردن. ص 23.
19. نور الدين، عصام، 2009، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة. عمان. الأردن.
20. يحيوي، إلهام، 2007، الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية – دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة –، مجلة الباحث، العدد (5). ص 47.

14 – 2 – المراجع الأجنبية:

1. Aldeek, F. (2010). **Relationship Between Information Quality and Decision Effectiveness: A study in The Banking Sector in Jordan**. A published thesis submitted in accordance with the conditions governing candidates for the degree of doctor of philosophy, University Ultra, Malaysia.
2. Holowetzki, Antonina, 2002, **The relationship between knowledge management and organizational culture: An examination of cultural factors that support the flow and management of knowledge within an organization**, requirement for the degree of Master of Science, University of Oregon. Usa.
3. Basu, B& Sengupta, K, 2007, **Assessing Success Factors of Knowledge Management Initiatives of Academic Institutions – a Case of an Indian Business School**, The Electronic Journal of Knowledge Management, Vol(5), No(3). pp: 273–282.
4. DAFT , Richard L. *Organization Theory and Design* , 7th ed , south western college publishing , U.S.A, (2001) , . p: 260.
5. ZACK, Micheil, H. "A strategic Model for Managing Intellectual Resources and Copabilites", Presented at: 2 and World Congress on the management of Intellectual Capital: <http://www.cba.neu.edu/~mzack/slides/b/index/htm> . , (1999), p: 123–145.
6. PRUSAK, Larry, "knowledge, Can it be Managed?" Presented at the IBM Academy of Technology Conference on Knowledge Management, Fishkill, New York, June. (2000), P: 27.

14 – 3 – المواقع الالكترونية:

1. www.4shared.com
2. www.edara.com
3. www.elsevier.com
4. www.seminar.ps

الملاحق:

الملاحق رقم (1): إحصائية مجتمع البحث لأعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين للعام 2017.

الكلية	أستاذ		أستاذ مساعد		مدرس		مدير أعمال		مشرف أعمال		قائم بالأعمال		معيد		المجموع	
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	مجموع
الأدب	6	23	8	27	15	31	4	53	0	4	8	5	6	4	199	98
الزراعة	7	61	4	19	6	15	7	6	9	24	8	4	5	6	181	61
العلوم	4	69	16	58	24	56	2	24	6	12	25	7	16	2	305	99
المدنية	2	19	5	29	7	34	1	7	6	23	50	8	17	6	209	89
طب بشري	3	50	5	39	22	76	4	22	3	5	6	6	7	4	237	50
الهمك	0	30	6	44	13	42	6	13	5	6	17	12	17	4	280	115
الأسنان	0	9	0	6	13	16	0	13	0	0	4	0	4	1	56	15
العمارة	0	4	1	5	10	10	0	10	1	0	3	0	15	1	53	32
الاقتصاد	0	12	3	14	23	26	0	23	0	1	0	4	2	6	96	34
الصيدلة	2	2	0	1	16	5	0	16	0	0	1	0	0	1	31	22
التمريض	0	1	0	1	13	4	0	13	0	0	2	0	13	0	50	37
الرياضة	0	1	1	1	2	10	1	2	0	0	0	0	0	3	20	6
التربية	0	1	2	2	17	5	1	17	1	1	3	1	3	3	44	31
المعلوماتية	0	2	0	0	0	10	0	0	0	0	12	0	13	0	38	13
الحقوق	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
البحوث البحرية	0	1	0	0	5	10	0	5	0	0	0	0	0	2	20	9
تعليم اللغات	0	0	0	0	11	5	0	11	1	1	1	1	7	0	41	28
البحوث البنائية	0	2	0	1	3	2	0	3	1	0	1	0	2	0	16	11
المجموع	24	288	53	249	238	359	24	238	31	24	141	73	186	92	1881	750

المصدر: مديرية التخطيط والإحصاء في جامعة تشرين لعام 2017

الملاحق رقم (2): الدراسة الوصفية للبنود المرافقة الثقافة التنظيمية.

البنود	t	Df	Sig.(2-tailed)	Mean	الاتجاه العام	Std. Deviation	cv
تتيح إدارة الجامعة فرص التفاهم والتشاور وتبادل الآراء مع الآخرين في المواقف المختلفة.	4.842	82	.000	3.6506	أتفق	1.22408	34%
يتوفر مستوى عالي من الثقة بين العاملين في بيئة العمل داخل الجامعة.	1.729	82	.088	3.2530	لاتوجد دلالة	1.33292	41%
تدعم إدارة الجامعة الانفتاح ومشاركة المعرفة وفرص التعاون والعمل ضمن فريق واحد.	1.903	82	.060	3.2892	لاتوجد دلالة	1.38397	42%
تسعى إدارة الجامعة إلى تشجيع أعضاء الهيئة التعليمية والموظفين للتعلم المستمر وخلق معارف جديدة.	6.727	82	.000	3.8434	أتفق	1.14212	30%
توفر إدارة الجامعة المعلومات والمعرفة للجميع ويمكن الوصول إليها واستخدامها بسهولة وفي الوقت المطلوب بدون إجراءات روتينية.	3.388	82	.001	3.5301	أتفق	1.42570	40%
يوجد لدى إدارة الجامعة منهجية متكاملة لبناء وتعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة لأنظمة إدارة المعرفة.	7.246	82	.000	3.8675	أتفق	1.09066	28%
الثقافة التنظيمية.	9.558	82	.000	3.5723	أتفق	.54549	15%

الملحق رقم (3): الدراسة الوصفية للبنود المرافقة لتكنولوجيا المعلومات.

البند	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean	الاتجاه العام	Std. Deviation	cv
تتوفر لدى الجامعة أجهزة حاسوبية ذات جودة عالية ومتميزة وكذلك أجهزة عرض ومساحات ضوئية وطابعات حديثة.	2.959	82	.004	3.4458	أتفق	1.37	40%
تستطيع إدارة الجامعة التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى نظام الكتروني.	6.605	82	.000	3.8434	أتفق	1.16	30%
توفر إدارة الجامعة جهاز حاسوب لكل عضو هيئة تعليمية وكذلك خدمة الانترنت وبسرعة متميزة.	4.724	82	.000	3.6867	أتفق	1.32	36%
يتوفر لدى الجامعة تسهيلات تكنولوجية لخلق وتبادل المعرفة مثل (الشبكة الداخلية، البريد الالكتروني، أنظمة التشارك الجماعي، قواعد بيانات على الانترنت).	2.094	82	.039	3.3253	غير متأكد	1.42	43%
توفر الجامعة برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية وتمنع تسرب المعلومات والوثائق الخاصة وتحافظ على حقوق الملكية.	3.539	82	.001	3.5301	أتفق	1.36	39%
يستطيع أعضاء الهيئة التعليمية الحصول على التكنولوجيا واستخدامها لتطبيق المعرفة ومشاركتها على أوسع نطاق.	6.714	82	.000	3.8916	أتفق	1.21	31%
تكنولوجيا المعلومات.	8.954	82	.000	3.6205	أتفق	0.63	17%

الملحق رقم (4): الدراسة الوصفية للبنود المرافقة للتركيز على الطلاب.

البند	t	Df	Sig.(2- tailed)	Mean	الاتجاه العام	Std. Deviation	cv
يتسم المظهر العام للجامعة والمظهر الداخلي للكليات بالتنظيم العالي بحيث يؤدي إلى جذب انتباه الطلاب.	2.425	82	.017	3.3735	غير متأكد	1.40305	42%
تسعى إدارة الجامعة إلى ترتيب القاعات والمدرجات والحدائق المحيطة بصورة مستمرة.	.845	82	.401	3.1325	لا توجد دلالة	1.42940	46%
تتيح نظم إدارة المعرفة المطبقة في الجامعة سهولة الوصول للطلاب ومن ثم سرعة الاستجابة لمتطلباتهم.	-.911	82	.365	2.8434	لا توجد دلالة	1.56550	45%
تعتمد إدارة الجامعة على عملية التغذية العكسية ودراسة شكاوي الطلاب للاستفادة منها في تصميم وتقديم خدمات جديدة.	3.802	82	.000	3.5904	أتفق	1.41453	39%
تعتبر التجهيزات والتقنيات المستخدمة في عملية تقديم الخدمة التعليمية ملائمة بشكل عام.	7.255	82	.000	3.9157	أتفق	1.14981	29%
تحدد إدارة الجامعة حاجات ورغبات الطلاب بشكل دقيق وتوثقها، ومن ثم يتم البحث عن أكثر الطرق المناسبة لتلبيتها.	7.822	82	.000	3.9759	أتفق	1.13670	29%
تساعد التكنولوجيا المعتمدة على المعرفة في الجامعة على تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة، بما يؤدي في النهاية إلى تحسين جودتها وبالشكل الذي يتفق مع متطلبات الطلاب.	10.370	82	.000	4.0843	أتفق	.95259	23%
التركيز على الطلاب.	10.435	82	.000	3.5594	أتفق	.48839	14%

الملحق رقم (5): الدراسة الوصفية للبنود المرافقة لفرق العمل.

البنود	t	Df	Sig.(2-tailed)	Mean	الاتجاه العام	Std. Deviation	cv
تتم معالجة وحل المشاكل في الجامعة من خلال العمل الجماعي والأخذ بأراء جميع أعضاء الهيئة التعليمية.	5.903	82	.000	3.7952	أتفق	1.22732	32%
تعد مشاركة أعضاء الهيئة التعليمية والموظفين ركناً أساسياً في نجاح تطبيق نظم الجودة.	17.769	82	.000	4.3373	أتفق تماماً	.68569	16%
يتم الاعتماد على فرق العمل كوسيلة لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة وضمان تلبية كافة متطلبات الطلاب.	26.497	82	.000	4.4578	أتفق تماماً	.50125	11%
تحرص الجامعة على تهيئة وسائل اتصال سريعة بين جميع الأقسام وأعضاء الهيئة التعليمية والموظفين، وتعمل على إدامتها بصورة مستمرة.	16.308	82	.000	4.2289	أتفق تماماً	.68655	16%
تشجع إدارة الجامعة أعضاء الهيئة التعليمية والموظفين على تقديم المبادرات الهادفة لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة.	16.670	82	.000	4.3012	أتفق تماماً	.71115	17%
يتم تحسين جودة الخدمات التعليمية وفق خطط معدة مسبقاً وبمشاركة جميع الموظفين ومتابعتها باستمرار.	-3.459	82	.001	2.4217	لا أتفق	1.52316	48%
فرق العمل.	26.112	82	.000	3.9237	أتفق	.32228	8%

الملحق رقم (6): الدراسة الوصفية للبنود المرافقة للتحسين المستمر.

البنود	t	Df	Sig.(2-tailed)	Mean	الاتجاه العام	Std. Deviation	cv
تعمل الجامعة باستمرار لإخضاع الخدمات التعليمية التي تقدمها إلى التحسين المستمر.	5.800	82	.000	3.7831	أتفق	1.23019	33%
تستبعد إدارة الجامعة والكليات الموجودة الإجراءات الزائدة في العمل.	3.310	82	.001	3.5181	أتفق	1.42591	41%
عمليات تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب تبدأ بالتزام الإدارة العليا بتحسين جميع مدخلات عملية تقديم الخدمة وبشكل مستمر.	1.806	82	.075	3.2410	لا توجد دلالة	1.21565	38%
تهتم إدارة الجامعة بالحصول على جوائز من وزارة التعليم أو من أية جهة أخرى فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب.	9.228	82	.000	4.0482	أتفق	1.03480	26%
مقارنةً بخبراتك السابقة في العمل يوجد تحسن ملحوظ في جودة الخدمات التعليمية التي يتم تقديمها للطلاب.	17.609	82	.000	4.3133	أتفق تماماً	.67945	16%
تكافئ إدارة الجامعة إبداعات وإبتكارات أعضاء الهيئة التعليمية والموظفين الهادفة إلى تحسين مستوى جودة الأداء والخدمة.	18.875	82	.000	4.4578	أتفق تماماً	.70367	16%
تقوم إدارة الجامعة بمراجعات إدارية ودورية للتأكد من استخدام كل ما هو حديث من تكنولوجيا لتنظيم المعرفة وتحديثها باستمرار بما ينعكس إيجاباً على الجودة.	13.380	82	.000	4.2530	أتفق تماماً	.85316	20%
التحسين المستمر.	22.028	82	.000	3.9449	أتفق	.39080	10%