

**Article History**

**Received/Geliş**

**Accepted/ Kabul**

**Available Online/Yayınlanma**

**15 /12/2017**

**31 /01/2018**

**1/3/2018**

**دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد**

**د. محمد مطشر عبد اللامي**

**د. دعاء اياد سعدو**

**الملخص :**

تناولت هذه الدراسة مفهوم إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم في المعاهد. هدفت الدراسة الى ابراز دور المعرفة من اجل ضمان وتحقيق جودة التعليم وذلك من خلال معالجة الاشكالية الاساسية حول مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم. وكذلك هدفت الى التعرف على اهم المفاهيم الاساسية المرتبطة بإدارة المعرفة وجودة التعليم والتوصل الى الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم وكيفية تحقيقها.

تم اتباع المنهج الوصفي في الجانب النظري - اما الجانب التطبيقي اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي باستخدام الاستبيان الذي تم توجيهه لأساتذة المعاهد (معهد المعلمات - بنين - بنات) و (معهد الفنون الجميلة - بنين - بنات) وهي عينة قصدية عاجلنا بما فرضيات الدراسة هذه وبعد تحليل النتائج وتفسيرها بالاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS) تمثلت النتائج انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المستلزمات العلمية الحديثة وجودة التعليم في المعاهد وكانت التوصيات :

يجب الاهتمام بتزويد المعاهد بالمستلزمات العلمية الحديثة واعتماد طرائق تدريس حديثة من اجل ازدهار العملية التربوية.

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

المقدمة :

تعد إدارة المعرفة احد التطورات الفكرية المعاصرة ذات الأثر الفعال على نجاح الاعمال والمؤسسات التعليمية انطلاقاً من رأس المال الفكري، لأن إدارة المعرفة تؤسس فكرة مفادها ان المؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة بكل ما تشمله من براءات اختراع لمعلومات خاصة بالمجال الذي تعمل فيه.

اصبح الاهتمام بجودة التعلم بصورة عامة يشكل تحدينا من حيث تحسين جودتها ويعتبر احد المفاهيم العامة اليوم في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم كنتيجة للعولمة. ولهذا اصبح لزاماً على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وادخالها في برامجها لمتطلب لاعتمادها في تحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الافراد وتطوير الاداء من اجل تعزيز القدرة التنافسية.

في ضوء ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي :

ما مدى فاعلية ومساهمة ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم في معهد اعداد المعلمين ومعهد الفنون الجميلة.

اما فرضيات الدراسة :

1. وجود فروق ذات دلالة احصائية حسب آراء العينة (معلمين وفنون).
2. وجود فروق ذات دلالة احصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم.

اهداف الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية التعرف :

- التعرف على اهم المفاهيم الاساسية المرتبطة ب إدارة المعرفة وجودة التعليم.
- التوصل الى الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم.

اهمية الدراسة :

- تبرز اهمية الدراسة في دور إدارة المعرفة لتطوير وتحسين الجودة في المعاهد.
- الكشف عن مواطن الضعف والقوة في تطبيق إدارة المعرفة داخل المعاهد.

حدود الدراسة :

معاهد إعداد المعلمين والمعلمات ومعهد الفنون ، اعضاء الهيئة التدريسية 2017.

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن ان تفيد في اثراء الجوانب المختلفة للبحث. اما الجانب التطبيقي تم اعتماد اسلوب دراسة الحالة والمنهج الاحصائي باستخدام برنامج Social SPSS .

هيكل الدراسة :

الفصل الاول الادبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة وجودة التعليم قسم مبحثين الاول عالج مجموعة المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم وتم تقسيم المبحث الى جزئين الاول كان عبارة عن مفاهيم اساسية متعلقة بإدارة المعرفة تناولنا من خلاله مفهوم المعرفة ثم تعريف إدارة المعرفة واهميتها واهدافها وفي الاخير عملية إدارة المعرفة.

اما المبحث الثاني فتضمن مفاهيم اساسية في جودة التعليم والدراسات السابقة. وفي الفصل الثالث تطرقنا الى منهج الدراسة من خلال توضيح الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

### الفصل الاول

اصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع المهمة الأكثر ديناميكية في الانتاج الفكري وخاصة في مؤسسات التعليم.

المطلب الاول : المفاهيم الاساسية المتعلقة بإدارة المعرفة

مفهوم إدارة المعرفة :

مفهوم المعرفة : هي مزيج من الخبرات والقيم والمعلومات السياقية والبعيدة التي توفر إطار لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة حيث ان مصدرها وتطبيقها متواجدان<sup>(1)</sup>.

مفهوم إدارة المعرفة : هي تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة وكافة الأمور المتعلقة برأس المال الفكري والعمليات والقدرات والامكانيات الشخصية والتنظيمية لتحقيق اكبر ما يمكن من التأثير الايجابي في الميزة التنافسية<sup>(2)</sup>.

1 - اقيني عقيلة ، إدارة المعرفة قمة التميز 2007.

2 - حسن موزناق، إدارة المعرفة ودورها في بناء الاستراتيجيات سنة 2012 ، رسالة ماجستير.

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

مفهوم إدارة المعرفة حسب جامعة تكساس **Texas university** : عملية منظمة للبحث عن المعلومات وتنظيمها وتصنيفها بطريقة تزيد من فهم العامل لها. وتخزينها بشكل يحسن مستوى الذكاء<sup>(1)</sup>.

كما يمكن تعريفها :

بأنها الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية من خلال قيامها بعمليات شفافة .

ومن خلال ما سبق يمكننا القول أن إدارة المعرفة هي استقطاب المعارف والتنسيق فيما بينها من اجل قيمة مضافة للمؤسسة.

الفرع الثاني : اهداف إدارة المعرفة :

إن عمليات إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الفعاليات والجهود التي تهدف الى تحقيق اهداف متعددة نذكر منها<sup>(2)</sup>:

- التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية والثقافية والتنظيمية لإدارة المعرفة.
- المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية والإجراءات المتعلقة بإدارة وتطوير البنية التحتية لمجتمع المعرفة.
- التعرف والتنمية بشكل شمولي بمعنى إدارة تطوير المعرفة ونشره بين رجال الأعمال بحيث يتم استخدام بشكل أكبر مبادئ إدارة المعرفة وتعميم الاستفادة عن طريق بلورة الفرص الخاصة بأعمال إدارة المعرفة.
- دراسة الأوضاع الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والانظمة ذات العلاقة والتي تؤثر على فاعلية مبادرات إدارة المعرفة .
- العمل على تنمية العوامل الاجتماعية والثقافية التي تشجع الأفراد على المشاركة في المعرفة ضمن المنطقة.
- العمل على زيادة عدد الاشخاص الذي يمكنهم الوصول الى الحسابات الآلية والانترنت والتقنيات ذات العلاقة.
- وضع بيانات وادلة خاصة بالأعمال ذات العلاقة بمجتمع المعرفة.
- المساهمة من منظور الاعمال في المنتديات المتعددة الاطراف المهتمة بالمواضيع المتعلقة بمجتمع المعرفي العالمي.
- تمثيل مجتمع الاعمال في المؤسسات فيما يتعلق بالمواضيع الخاصة بمجتمع المعرفة.
- تطوير أسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة.
- ومن جهة أخرى يوضح (Morrow 7.2012) أهداف المعرفة كالتالي<sup>(3)</sup>:
- توليد قوة للمنظمة في كافة الأنشطة.

1 - وجيه ، مرسى ، دور المعرفة في تحقيق سبل المعرفة سنة 2012.

2 - خضر مصباح اسماعيل، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، ط1. سنة 2009 ، ص45.

3 - اسعد حمدي محمد ماهر، محمد ابراهيم محمد حسين، اثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق، المؤتمر الدولي السعودي، سبتمبر 2014، ص

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

- نقل الخبرة سريعاً بين الوحدات والأفراد.

ثانياً : أهمية إدارة المعرفة :

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة ونخص بالذكر ما يلي<sup>(1)</sup> :

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف ورفع مجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- تعد عملية تضامنية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق اهدافها.
- تعزيز قدرة المنظمة بالاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسين ،
- تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري، من خلال جعل الوصول الى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين اليها عملية سهلة وممكنة.
- تساهم في تحفيز المنظمات لتحديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- الاحتفاظ بالخبرات والتجارب والمهارات.

ثانياً : اهداف وأهمية إدارة المعرفة :

### 1- اهداف إدارة المعرفة :

ان عمليات إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الفعاليات والجهود التي تهدف الى تحقيق اهداف متعددة نذكر منها<sup>(2)</sup>:

- التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية والثقافية والتنظيمية لإدارة المعرفة.
- المساهمة في المناقشات الخاصة ...
- تطوير اسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة .
- نقل الخبرة سريعاً بين الوحدات والافراد.

أهمية إدارة المعرفة :

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة ومنها :

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف ورفع مجوداتها الداخلية.
- الاحتفاظ بالخبرات والتجارب والمهارات.

---

1 - فلاق محمد، عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية سنة 2010، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ، ص 08.

2 - اسعد ، حمدي ، محمد ماهر، أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم في العراق سبتمبر 2014.

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

- تساهم في تحفيز المنظمات لتحديد ذاتها ومواجهاتها.
- معرفة مفاتيح بناء المؤسسة وهي التي تعطي القيمة الجوهرية لها.
- تخفيف فجوات الاتصال بين الخبراء والموظفين الجدد في المؤسسة.
- تحسين مستوى المعرفة.
- تنمية القدرة على التعليم من الخبرات السابقة وعدم تكرارها في المستقبل.

### الفرع الثالث : عمليات إدارة المعرفة :

عمليات إدارة المعرفة هي العمليات النظامية التي تقوم بها الإدارة لزيادة الحصيلة المعرفية والتي تتمثل في ما يلي :

1. **تشخيص المعرفة Knowledge Diagnosis** : عملية التعرف على الفجوة المعرفية التي تمثل ما هو موجود من معرفة فعلاً مقابل ما يجب على البنك معرفته، وتمثل تقييم كفاية المعارف والاستعانة بالمختصين، والخبراء بعملية التشخيص، وتحديد المعارف اللازمة للممارسات الجديدة للعمل المعرفي.
2. **اكتساب المعرفة Knowledge Apuisition** : هي الحصول على معرفة من مصادرها الداخلية والخارجية، وتحويل المعارف الجديدة الى معارف صريحة متاحة للجميع، وتمثل بمدى اعتماد العاملين على أنفسهم، واستخدام اسلوب الحوار وجلسات العصف لتطوير المعارف ومدى استقطاب المتميزين من المواقع الخارجية.
3. **توليد المعرفة Knowledge Generation** : عملية ايجاد المعرفة واشتقاقها وتكوينها داخل المصرف، والوصول الى معرفة جديدة وتمثل بمدى استخدام اللجان والفرق والمدارة ذاتيا، واستخدام أنشطة التدريب والتعليم، وتوافر دائرة تهتم بالمعارف الجديدة وعملية توليدها، ومدى استثمار الخبرات والتجارب المتوفرة لدى العاملين.
4. **تخزين المعرفة Knowledge Storing** : هي الاحتفاظ بالمعرفة، وإدامتها بصورة مستمرة بالذاكرة التنظيمية، ومستودعها المعرفة او ضمن التقارير والمنشورات والكتب، وتمثل بمدى توثيق المعارف في الوثائق وتوفير أنظمة برمجيات وقواعد بيانات من اجل تخزينها، وتوفير وسائل اتصال تسهل عملية الوصول اليها، وقيام المصرف بإجراء الاجتماعات الدورية لتبادل المعارف.
5. **توزيع المعرفة Knowledge Distributed** : هي عملية نقل المعرفة الصحيحة والمطلوبة الى الاشخاص المعنيين في الوقت المناسب من اجل القيام بمهام جوهرية، وتمثل في إيجاد وسائل اتصال جيدة، وثقافة تشجع على توزيعها داخل المنظمة وكذلك إمكانية تبادل الخبراء والمختصين بين الوحدات والاقسام ومدى استخدام قنوات التوزيع المعرفية المتوفرة .

المطلب الثاني : مفاهيم اساسية في جودة التعليم :

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

يعد مفهوم الجودة في التعليم من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في عصرنا الحديث، إذ انها تحظى بأهمية كبيرة في المؤسسات التعليمية لما لها من دور إيجابي في رفع المستوى العلمي في أي بلد وفي أي جامعة، وفي هذا المطلب سوف نتعرف على مفهوم الجودة وعدة مفاهيم لجودة التعليم واهدافها واهميتها .

### الفرع الأول : مفهوم جودة التعليم :

أ. الجودة : تعرفها المنظمة العالمية للتقييس على أنها (( مجموعة من الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة او خدمة ما تؤدي الى إمكانية تحقيق رغبات معلنة او مفترضة ضمناً))<sup>(1)</sup>.

ب. مفهوم الجودة في مجال التعليم : هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمية بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية وفي جميع جوانب العمل التعليمية والتربوي .

ويمكن القول بأن جودة التعليم هي نظام تقع مسؤوليته على عاتق إدارة الجامعة لرفع المستوى العلمي فيها وتحسينه باستمرار من خلال وضع الخطط اللازمة للعملية التعليمية المتمثلة في المداخلات (الطالب) والعمليات ( المدارس والقاعة ، المنهج) والمخرجات (خريج متعلم)، والتغذية العكسية (لتقييم إيجابيات العملية وسلبياتها)، محققة في ذلك رضا الطالب والمجتمع على حد سواء<sup>(2)</sup>.

الجودة في التعليم لها معنيان مترابطان احدهما واقعي والآخر حسي والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل : معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم. أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر واحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب واولياء امورهم، ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية، فعندما يشعر المستفيد ان ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد، وأن جودة خدماتها قد ارتفعت الى مستوى توقعاته<sup>(3)</sup>.

1 - Terfaya Nassima : “ Qualite dans l’entrpise et l’analyse des risqué ”, Ed HOUMA, Alger. 2004p

2 - اسعد حمدي محمد ماهر، محمد ابراهيم حسين ، مرجع سبق ذكره ، ص227.

3 - بربري محمد امين، بكيجل عبد القادر، أسس تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، الملتقى الدولي الخامس بعنوان " رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة".

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

### الفصل الثاني

الأدبيات التطبيقية :

المطلب الاول : الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي:

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق الى اهم الدراسات المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة .

الفرع الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة

\* دراسة : حمادي عبلة 2013 :

دراسة بعنوان " دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة " دراسة ميدانية في ENAD – STDET حيث تكمن مشكلة البحث في دورة إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة وواقع ذلك في المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة بسور الغزلان، وهدفت الى تسليط الضوء على ابرز المفاهيم الإدارية المعاصرة في ظل اقتصاد قائم على المعرفة فإدارة المعرفة تسمح للمنظمة بالبحث والحصول على الموارد المعرفية وبناء كيان معرفي لها يعزز مكانتها في السوق كما تهدف الى الوصول الى ان عملية التعليم التنظيمي هي السبيل الوحيد لنجاح المنظمة في سلوكها الاستراتيجي وتحقيق ما ترمي اليه من اهداف جوهرية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على اسلوب المقابلة وتم التوصل الى النتائج التالية :

نجاح إدارة المعرفة يتوقف على تبني عملية تغيير في اساليب وطرق التحفيز، لخلق ثقافة المشاركة المعرفية وتعميمها في المؤسسة.

\* دراسة طه حسين نوي 2011 :

دراسة بعنوان " التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة لمنظمة الاعمال" - دراسة حالة المديرية العامة لمؤسسة الاتصالات الجزائرية - رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير وتمثلت إشكالية الدراسة فيما يلي :

ما مدى تطبيق منظمة الاعمال لإدارة المعرفة بمختلف أبعادها، وكيف يمكن لها ان تستفيد من اوجه التطور التكنولوجي في تفعيل إدارة لمعارفها ؟

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على الأدوات التالية : المقابلات الشخصية ، تحليل الوثائق الرسمية، استمارة الاستبانة، اما عن مجتمع الدراسة الميدانية فتمثل في : مدير مركزي، نائب مدير مركزي، رئيس مشروع، وقد قام الباحث بتوزيع 100 استمارة استبانة على عينة الأفراد المعنيين بالمديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر واسترجع 91 استبانة، 85 منها قابلة للتحليل الاحصائي ومن اهم النتائج المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة ما يلي :

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

- غياب اسلوب البحث والتطوير كأداة نشأة واكتساب المعرفة بالمؤسسة.
- عدم تفريق المنظمة بين نوعي المعرفة الاساسية، المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية.

الفرع الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بجودة التعليم :

\* دراسة رزق الله حنان 2010 :

دراسة بعنوان " اثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية " دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة، هدف البحث الى التحري ميدانيا على درجة ممارسة مضمون التمكين، المفاهيم وابعاد واساليب ومراكز، واثر هذه الممارسات على ما يتم تقديمه بجودة بالخدمة التعليمية، حيث تمثلت الإشكالية في السؤال التالي :

أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، وواقعه بعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التوثيقي والوصفي ومنهج المسح الاجتماعي المنهج الاحصائي وتمثل مجتمع الدراسة في الطلبة هيئة التدريس والموظفين الإداريين بجامعة قسنطينة، وقد خلصت الدراسة الى ما يلي :

- تحسين جودة الخدمة، قد لا يتم تحقيقها إلا من خلال تهيئة البيئة التنظيمية لجميع العاملين من خلال تدريبهم وتحفيزهم والاعتماد على الاختيار والانتقاء الجيد حتى يتم اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب وكل ذلك يدعو الى التمكين.

\* دراسة خالد احمد الصرايرة ولبلى العساف 2008 :

دراسة بعنوان " الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق " هدفت هذه الدراسة الى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والفوائد المرجوة منها حيث تمثلت إشكالية الدراسة في بحث موضوع إدارة الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، خلصت الدراسة الى تقديم بعض التوصيات ونذكر منها:

- التزام الإدارة العليا بالجودة أي تمارس الإدارة العليا دوراً قيادياً في بيئة إدارة الجودة الشاملة لتنسيق الجهود وتحقيق اهداف المؤسسة.

الفرع الثالث : الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم :

\* عبد الرحمان إدريس البقري ابو جلع وآخرون 2015 – 2012 :

دراسة بعنوان " دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي " دراسة تطبيقية في الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الآتي : ما دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات الجامعات

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

السودانية؟ تمثل مجمع الدراسة من اعضاء هيئة التدريس في الجامعات السودانية بولاية الخرطوم للدرجات العلمية الاستاذ المساعد، الاستاذ المشارك والاستاذ.

اما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة العينة القصدية وتقدر بـ 221 عضو هيئة التدريس حيث بلغت نسبتهم 10% من العدد الإجمالي. قد اعتمد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات وإثبات الفرضيات ومن اهم النتائج المتوصل إليها ما يلي :

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة الخريجين.
- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة البحوث والاعمال العلمية.

### \* دراسة حرنان نجوى 2014 :

دراسة بعنوان "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي" دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، قدمت هذه المذكرة لنيل شهادة الدكتوراه وحددت إشكالية الدراسة كالتالي: " ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، وهدفت الى تبيان العلاقة الموجودة بين كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال التوليد، والخزن، نقل المعرفة والمعايير كمؤشرات التخطيط الاستراتيجي والبرامج وطرق التعليم ، تسيير الإدارة،

واعتمدت هذه الدراسة على الاستقراء الاستنباطي وكذلك الاستعانة بالاستبيان كأداة في تقييم جودة التعليم العالي وذلك بعد توزيعه على اعضاء هيئة التدريس (الاساتذة) ، وتوصلت الدراسة الى مجموعة نتائج اهمها :

غياب تطبيق فعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي، فتح تخصصات في سوق العمل.

### الفصل الثالث

#### منهج الدراسة / طريقة الدراسة :

نحاول التطرق الى مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ومتغيرات الدراسة.

#### 1) نموذج الدراسة م. م      م. م تابع

|                |                  |
|----------------|------------------|
| إدارة المعرفة  | المؤهلات الشخصية |
| تنويع المكتبة  | الوظيفة          |
| قاعدة البيانات | عدد الابحاث      |

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو د. محمد مطشر عبد اللامي

المستلزمات العلمية  
الحديثة

عدد المؤتمرات  
الخبرات

مجتمع الدراسة :

يشمل مجتمع الدراسة الحالية اساتذة المعاهد في مدينة بغداد، ونظرا لتعذر استخدام الحصر الشامل لمفردات مجتمع العينة، ولضيق الوقت اخذنا معاهد الفنون الجميلة ومعاهد المعلمين وكانت العينة قصدية حجمها 100 مفردة.

متغيرات الدراسة :

- المتغير المستقل : يتمثل في إدارة المعرفة (تنوع المكتبة، شبكات التواصل ، المستلزمات العلمية الحديثة).

- المتغير التابع : ويتمثل في جودة التعليم (القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية ، السمعة الاكاديمية والمهنية ، جودة التميز للاكاديميين، جودة الخريجين) .

مجتمع الدراسة :

يشتمل مجتمع الدراسة الحالية اساتذة المعاهد ، وتم توزيع استبيان للاساتذة وتم استبعاد الاستبانة غير الصالحة.

تم توزيع الاستبانة حسب المؤهلات الشخصية :

| النسبة % | التكرار | الوظيفة     |
|----------|---------|-------------|
| 16.0     | 8       | استاذ       |
| 8.4      | 1       | استاذ مساعد |
| 28.0     | 18      | محاضر       |
| 14.2     | 23      | استاذ مشارك |
| 100      | 50      |             |

ادوات الدراسة :

من خلال هذا المطلب سنتطرق الى اداة الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها والأدوات الاحصائية المستعملة في تحليل البيانات.

اداة البحث :

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الاولية من خلال الاعتماد على استبيان جاهر 2010 وعدد فقراته 32 حيث استخدمنا مقياس ليكرت الثلاثي ، وحُكم الاستبيان من طرف مجموعة من الاساتذة في كلية التربية، وذلك قصد الاستبيان من قبلهم وبغية الاستفادة من آرائهم وبعد ان تم استرجاع الاستبيان من المحكمين والأخذ بآرائهم والقيام بإجراء التعديلات.

### الصدق والثبات :

للتأكد من الصدق الظاهري تم توزيعها على مجموعة من الأساتذة المحكمين وتم التأكد من ثبات الأداة والاتساق الداخلي عن طريق معامل كرونباخ.

| المجال                        | الفقرات | قيمة ألفا | الصدق |
|-------------------------------|---------|-----------|-------|
| البنية التحتية لإدارة المعرفة | 1 - 15  | 0.79      | 0.88  |
| ضمان الجودة                   | 16 - 32 | 0.89      | 0.94  |
| الاداة ككل                    | 1 - 32  | 0.88      | 0.93  |

### الادوات والبرامج الاحصائية المستخدمة في الدراسة

تم استخدام الوسائل الاحصائية التالية :

1. معامل الثبات والصدق الفا كرونباخ.
2. استخدام التكرارات والنسب المئوية لمعرفة توزيع افراد العينة حسب المؤهلات الشخصية.
3. معامل ارتباط سبيرمان للكشف عن علاقة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

### الفصل الرابع

#### عرض مناقشة النتائج :

سيتم من خلال هذا الفصل عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة. نصت الفرضية الاولى على وجود فروق ذات دلالة احصائية حسب افراد العينة (معهد المعلمين ، ومعهد الفنون)

بعد القيام بالدراسة الميدانية وجدت النتائج التالية : هناك العديد من المفردات تعمل على رفع جودة التعليم منها تنوع المكتبة وحوسبة المكتبات ، وقاعدة البيانات وشبكات التواصل حيث كان المستوى الحسابي 2.82 وانحراف معياري 0.56.

بينما المستلزمات العلمية الحديثة حيث كانت ذات مرتبة متوسطة في 2.90 وانحراف معياري 0.70.

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

اما الفرضية الثانية :

وجود علاقة بين جودة التعليم وإدارة المعرفة ، تم اختبار هذه الفرضية باستعمال معامل ارتباط سبيرمان من خلال نص الفرضية الثانية يمكن صياغة الفرضية الصفرية.

- توصلت الفرضية الى وجود علاقة بين تنوع المكتبة وجودة التعليم.

- توجد علاقة بين قاعدة البيانات وشبكات التواصل

ومن هنا نلاحظ ان هناك اتجاه متوسط لمحور البنية التحتية لإدارة المعرفة ومنه نؤكد على صحة الفرضية الأولى، وبالتالي توجد بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء افراد العينة.

الفرع الثاني : عرض نتائج اختبار الفرضية الثانية :

نصت الفرضية الثانية للدراسة على أنه : " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي"، وبعد القيام بالدراسة الميدانية تحصلنا على النتائج التالية، حيث تم اختبار هذه الفرضية باستعمال معامل الارتباط سبيرمان، ومن خلال نص الفرضية الثانية يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي :

$H_0$  : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي .

$H_1$  : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي .

كما قسمت الفرضية الثانية الى فرضيات فرعية كما يلي :

- توجد علاقة بين تنوع المكتبة بجودة التعليم.

- توجد علاقة بين حوسبة المكتبات بجودة التعليم العالي.

- توجد علاقة بين قاعدة البيانات وشبكات لتواصل وجودة التعليم العالي.

- توجد علاقة بين المستلزمات العلمية الحديثة وجودة التعليم العالي.

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

| المستلزمات العلمية الحديثة | قاعدة البيانات وشبكات التواصل | حوسبة المكتبات | تنويع المكتبة | سبيرمان                 |
|----------------------------|-------------------------------|----------------|---------------|-------------------------|
| ,573**                     | 0,228                         | 0,099          | 0,230         | Correlation coefficient |
| 0,000                      | 0,112                         | 0,492          | 0,108         | Sig(2-tailed)           |
| 50                         | 50                            | 50             | 50            | N                       |

الخاتمة :

من خلال هذه الدراسة تم التطرق الى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن مفهوم إدارة المعرفة والذي يعتبر نظام متكامل ومدى مساهمتها في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، بحيث تناولت هذه الدراسة مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وعملياتها وكذا مفهوم جودة التعليم العالي وذلك لاعتبارها احد المفاهيم الهامة اليوم في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعولمة، ولهذا اصبح لزاما على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها لمتطلب اساسي للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتطوير الأداء الجامعي.

ومن ابرز النتائج المتوصل إليها :

- توجد بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء افراد العينة.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات الباحثين حول ضمان جودة التعليم العالي التي تعزى للمؤهلات الشخصية (الوظيفة، عدد الابحاث المنشورة، عدد الكتب المؤلفة، عدد المؤتمرات المشارك بها، خبرات).

توصيات الدراسة :

من خلال هذه الدراسة يمكن استخلاص التوصيات التالية :

- تركيز كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير على توفير أكبر عدد من الكتب وتنويع مصادرها لخدمة احتياجات الباحثين والدراسين فيها.

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو

د. محمد مطشر عبد اللامي

- ربط مدخلي إدارة المعرفة وضمان الجودة في تحقيق اهداف الجامعة على المدى القريب والبعيد.
- 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.

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

### قائمة المراجع

#### قائمة الكتب :

1. خضر مصباح اسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، ط 1، 2009.
2. عبد الرحمن الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الاعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، سوريا، ط 1، 2013.
3. جمال يوسف بدير، أبحاث حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الاردن، ط 1، 2010.
4. حسن بوزناق، إدارة المعرفة ودورها في بناء الاستراتيجي تسويقية سنة 2013، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد لخضر باتنة.
5. حمادي عبلة، دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة سنة 2013، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محند اولحاج، البويرة.
6. رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة سنة 2010، دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة.
7. طه حسين نوي، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة لمنظمة الاعمال سنة 2011، اطروحة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر.
8. عاجل مسعودة، القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي سنة 2010، مذكرة ماجستير - جامعة بسكرة.

#### المؤتمرات :

1. اسعد حمدي محمد ماهر، محمد ابراهيم محمد حسين، أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق، مؤتمر الدولي السعودي، سبتمبر 2014.
2. بريري محمد امين، كيجل عبد القادر، أسس تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، الملتقى الدولي الخامس بعنوان رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة.
3. خالد احمد الصرايرة وليلى العساف، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق سنة 2008.
4. فلاق محمد، عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية سنة 2012، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية.
5. وهيبه داسي، دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية، مجلة الباحث العدد 11، 2012.

## دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعلم لدى تدريسي المعاهد في مدينة بغداد

د. دعاء اياد سعدو      د. محمد مطشر عبد اللامي

6. عبد الرحمن ادريس البقري ابو جلع وآخرون ، دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي  
سنة 2015، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 17.

المراجع الاجنبية :

1. Pitro Evangelista “The Adoption of knowledge Management Systems in small firms”. Electronic journal of knowledge Management, Volume 8 Issue, 2010.
2. Terfaya Nassima : “ Qualite dans l’entrpise et l’analyse des risques” , Ed HOUMA, Alger. 2004p