

إدارة عمليات المعرفة في ضوء معايير الجودة الشاملة لأداء مدرسي الفيزياء

الأستاذ المساعد الدكتور

هادي كطفان شون

جامعة القادسية – كلية التربية

أوروك للعلوم الإنسانية

المجلد ٧: - العدد ١: - السنة ٢٠١٤

إدارة عمليات المعرفة في ضوء معايير الجودة الشاملة لأداء مدرسي الفيزياء

الأستاذ المساعد الدكتور

هادي كطفان شون

جامعة القادسية - كلية التربية

ملخص البحث

هدف البحث الى التعرف على إدارة عمليات المعرفة وفقا لمعايير الجودة الشاملة لمدرسي الفيزياء ، تألف مجتمع البحث من مدرسي الفيزياء في محافظة القادسية ، والبالغ عددهم ١٧٣ مدرسا اختير منهم ١٠٠ مدرس عشوائيا كعينة للبحث. استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي لملائمته لأغراض البحث ، تم بناء استبيان مكون من (٤٠) فقرة موزعة على أربعة مجالات كل مجال مكون من (١٠) فقرات تتدرج الإجابة عنها ضمن ثلاثة مستويات (بدرجة:كبيرة ، متوسطة، قليلة) والمجالات هي (توليد المعرفة وخزنها ونشرها وتطبيقها) وبعد التأكد من صدق وثبات أداة البحث أصبحت بصيغتها النهائية مكونة من (٤٠ فقرة) وتم تطبيقها على عينة البحث بتوزيعها على عينة البحث وبعد جمع الاستثمارات تم تفرغها في برنامج الحزمة الإحصائية SPSS ليتم معالجتها إحصائيا . استخدم الباحث الاوساط الحسابية و t-test ومعامل ارتباط بيرسون ومعامل الفا كرونباخ ، ANOVA ، اختبار TUKEY.

ومن خلال النتائج التي توصل اليها الباحث تبين إن هناك اهتماما بعمليات إدارة المعرفة لدى مدرسي الفيزياء في ضوء معايير الجودة يعود الى عوامل منها الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي. وأوصى بضرورة دعم الإدارات المدرسية للمدرسين وتشجيعهم على نشر نتائجهم العلمية وبحوثهم والنظر عن إمكانية تطبيقها.

مشكلة البحث

إن التغيرات السريعة والتطور المتزايد في مجال المعلوماتية والتقنية أصبح اليوم يلقي بضلاله ويؤثر في كل المؤسسات التربوية والتعليمية، وهذا التغير اعتمد أساساً على الاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة والناجمة عن التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي

أوروك للعلوم الإنسانية

المجلد ٧- العدد ١- السنة ٢٠١٤

والشبكة المعلوماتية، ونتيجة لذلك ينظر للمعرفة وإدارة عملياتها بأنها المقياس الأساسي لتطور المؤسسة التربوية والتعليمية، حيث أصبح اليوم هذا المصطلح - إدارة عمليات المعرفة - من أهم مدخلات التطور والتغيير في العصر الحالي من خلال إحداثه نقلة نوعية في مستوى أداء مختلف المؤسسات وبالأخص المؤسسة التربوية والتعليمية (محجوب، ٢٠٠٥، ١٨). ويعد المدرس نتاج العملية التعليمية، ففي ظل التطورات المعرفية المتزايدة التي تنادي بجودة التعليم لاحظ الباحث من خلال خبرته في مجال التعليم أن هناك انخفاضاً في جودة أداء مدرسي الفيزياء متمثلاً في قلة مطابقة مخرجات العملية التعليمية (المدرسون) لمعايير جودة الأداء وضعف اعتمادهم على برامج تنظم إدارة عمليات المعرفة لديهم من توليدها وتخزينها ونشرها وتطبيقها وفقاً لمعايير الجودة الشاملة

ومن هنا يسعى الباحث الى التعرف على إدارة عمليات المعرفة وفقاً لمعايير الجودة الشاملة لأداء مدرسي الفيزياء .

أهمية البحث

تعد إدارة المعرفة من أهم الأساليب الحديثة لإحداث التطوير والتغيير وإنها أثبتت جدواها في عالم التربية والتي أكدت على أهمية توظيف عمليات إدارة المعرفة في رفع مستوى أداء المدرسين ومن الطبيعي أن يتواصل الاهتمام بالمعرفة في عصرنا الحاضر بعد أن مهدت ثورة الاتصالات وثورة المعلومات والتقنيات الطريق، وقربت المسافات ويسرت السبل لتبادل المعرفة وتجديدها (الكبيسي، ٢٠٠٥، ٤٦).

أن المدرس والكتاب المدرسي في حقيقة الأمر ليسا سوى مصدرين متواضعين للمعلومات وإذا لم ينم المدرس معرفته عن طريق القراءة والاطلاع الدائم على ما يستجد في مجال تخصصه او لم يتم تطوير الكتاب المدرسي وتحديثه بصورة دورية فان النتيجة محدودة الفائدة منهما كمصدرين للمعلومات وعليه فان مساعدة المدرسين على تنمية مهاراتهم في البحث عن المعلومات وتجميعها وتنظيمها وتخزينها تبدو أكثر أهمية لهم اليوم اذا أريد لهم ان يتكيفوا بنجاح مع تحديات عالم الغد (جروان، ٢٠١١، ١٥٦).

يسعى القائمون على المجال التربوي من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير نوعي لدورة العمل في المدارس بما يتلاءم والمستجدات التربوية والتعليمية والإدارية ،

أوروك للعلوم الإنسانية

المجلد ٧- العدد ١- السنة ٢٠١٤

ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية ، ان المدرس المتميز هو الذي يستخدم أساليب فعالة في التدريس وفق معايير عالية الجودة ، والهدف الرئيس للمدرسة هو عملية " التعليم والتعلم الهادف " ولهذا يعطي كثير من التربويين وزناً أكبر لدور المدرس وما يقوم به في الصف في عملية التغيير التربوي ، وهذا التغيير التربوي معتمد إلى حد كبير على ما يعتقد به المدرس ويعمله فالتعليم ذو الجودة العالية مرتبط بالمدرس الكفاء الذي يمتلك الكفايات الشخصية والفنية والمهنية التي تجعله قادراً على تقديم تعليم نوعي متميز (العنزي ، 2007 ، ١) .

وانطلاقاً من الرغبة في تطوير العملية التعليمية والنهوض بها كان لا بد من الإلمام بمحاور الجودة كخطوة رئيسية في تحقيقها بمراحل التعليم العام ، ولعل من بين أهم هذه المحاور المدرسين لأنهم العنصر الأكثر أهمية في تحسين التعليم وتطوير نوعيته ، لذا لا بد من وضع معايير ومواصفات تساعد في الأداء الأفضل لهم (الخويت وبدوي، 2001، ٨٨) .

وتنطلق الأهمية العلمية والعملية للبحث الراهن من عدة جوانب هي :

١- الحاجة إلى إلقاء الضوء على مفهوم إدارة المعرفة ، باعتباره من المفاهيم الحديثة نسبياً ، والذي تناولته العديد من المجالات من زوايا مختلفة ، الأمر الذي قد يحسن من سبل ممارسته في المؤسسات التربوية .

٢- ندرة الدراسات العربية التي تناولت إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية وقد يساهم هذا البحث في الإثراء المعرفي في هذا المجال ، كما قد تكون مقدمة لدراسات أخرى في حقل التعليم .

٣- مساعدة المعنيين وصانعي القرار في المؤسسات التربوية في الكشف عن أبعاد إدارة المعرفة وممارستها ، ومدى توافقها مع معايير الجودة الشاملة بما قد يدعم التوجه نحو تطبيقها والاستفادة منها في رفع أداء مدرسي الفيزياء بكفاءة وفاعلية .

هدف البحث

يهدف البحث الحالي التعرف على:

١- عمليات إدارة المعرفة .

أوروك للعلوم الإنسانية

المجلد ٧: العدد ١ - السنة ٢٠١٤

٢- عمليات إدارة المعرفة وفق معايير الجودة الشاملة لأداء مدرسي الفيزياء.

حدود البحث

يقتصر البحث على مدرسي الفيزياء في محافظة القادسية للعام الدراسي (٢٠١٢ -

٢٠١٣)

تحديد المصطلحات

إدارة المعرفة (Knowledge Management) عرفها (الكبيسي ، ٢٠٠٤) بأنها :
عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المؤسسات التربوية المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها
وبالتالي تعزيز قدرتها للاحتفاظ بالأداء المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه (الكبيسي
٢٠٠٤، ٤٢) .

ويعرفها الباحث بأنها العمليات التي تساعد المؤسسات التربوية والمدرسين على
اكتساب المعرفة وتخزينها ونشرها وتطبيقها من أجل تحسين الاداء وصولا للأفضل.
الجودة الشاملة (Comprehensive Quality): عرفها (درباس ، ١٩٩٤) بأنها:

تأسيس ثقافة مميزة في الأداء بحيث يعمل المدرسون على نحو مستمر لتحقيق توقعات
المتعلمين وتأدية عملهم على نحو صحيح منذ البداية لتحقيق الجودة المطلوبة بشكل أفضل
وفعالية أكبر في أقصر وقت (درباس ، ١٩٩٤ ، ٢٥) .

وعرفها (ساسي ، ٢٠٠٤) بأنها:

فلسفة للإدارة تهدف إلى إحداث تغييرات متدرجة في المؤسسة التربوية عن طريق
عمليات التحسين المستمر في جميع جوانبه (ساسي ، ٢٠٠٤ ، ١٠) .

و يعرف الباحث معايير الجودة الشاملة : بأنها المواصفات المطلوبة والتي يجب توافرها
لضمان الدقة والكفاءة في التعليم وتتضمن : أعداد البيئة المناسبة ، تحديد متطلبات العملية
التعليمية ، احتياجات المتعلمين من المعرفة ، التخطيط الإستراتيجي لإدارة المعرفة (توليدها
وتخزينها ونشرها وتطبيقها) .

الإطار النظري ودراسات سابقة

يتضمن عرضا لاهم متغيرات البحث وتوضيحها فضلا عن عدد من الدراسات السابقة
التي لها علاقة بالبحث.

أوروك للعلوم الإنسانية

المجلد ٧- العدد ١: - السنة ٢٠١٤

المعرفة (Knowledge): الأصل في كلمة معرفة اشتقاقها من الفعل عرف، ومعرفة الشيء إدراكه بحاسة من الحواس (القاموس المحيط ، ٥٩٥) .

والمعرفة هي كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان ، أو لاتخاذ قرارات صائبة (الكيسي ، 2004 ، 12) .

وهي ذلك الرصيد الذي يتم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية وتطوير المشروعات الابتكارية ، وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان (العلي وآخرون ، ٢٠٠٩ ، ٢٦) .

والمعرفة مصطلح يشير إلى جميع العمليات السيكلوجية التي بواسطتها تتطور المدخلات وتختصر وتخزن في عقل المتعلم حتى يستدعيها (العقل) كي تستخدم في المواقف المختلفة، وتمثل هذه العمليات الإدراك والتفكير والتخيل والتذكر (الحزن والاسترجاع) وغيرها من العمليات السيكلوجية، وتفسر هذه العمليات في إطار ما يعرف الآن بمعالجة المعلومات وهو مفهوم يمكن أن يستوعب كل الأنشطة والعمليات العقلية، التي تبدأ من لحظة تمثل المثير وحتى حدوث الاستجابة التي تتناسب مع المواقف التي يتعرض لها المتعلم (قطامي ونايفة، 1998، 168) .

إدارة المعرفة

هي العملية المنهجية في توفير المعرفة وإتاحتها للعاملين بما يوفر فرصة لزيادة المعارف من خلال توفير البيانات والمعلومات ونشرها (Laudon&Laudon, 2007,45) .

ماهية المعرفة

البيانات، المعلومات، المعرفة

هنالك خلط بين مصطلحي البيانات والمعلومات ومصطلح المعرفة وسنحاول ان نعرف كل منها لتوضيح الاختلاف :

البيانات Data: هي المادة الخام المسجلة كرموز أو أرقام أو جمل أو عبارات فالبيانات يمكن للإنسان تفسيرها أو تحليلها.

المعلومات Information: هي نتيجة تجهيز البيانات مثل النقل أو الاختبار والتحليل، أو هي نتائج التفسيرات أو التعليقات.

والمعرفة Knowledge: الأفكار والمفاهيم المستتجة من مجموعة هذه التفسيرات والتعليقات. ويمكن النظر إلى ثلاثية البيانات المعلومات المعرفة على أنها حلقات متصلة مع بعضها البعض (العسافين، ٢٠٠١، ٣٤٤).

و يمكن التمييز بين نوعين من المعرفة هما:

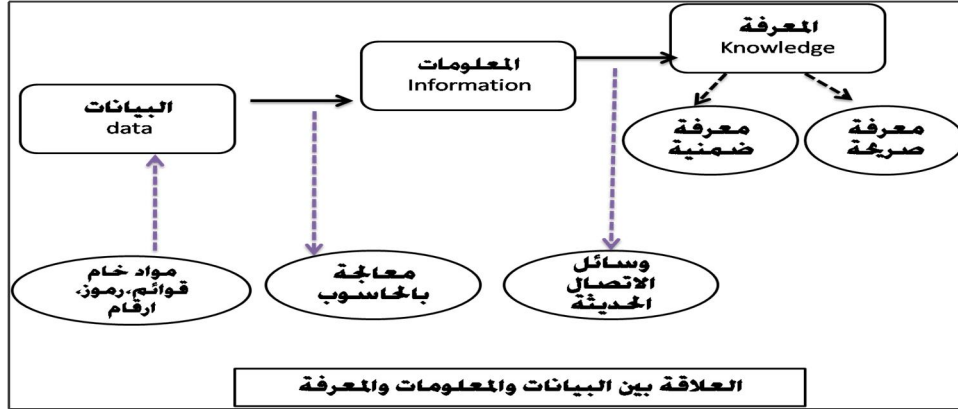
١- **المعرفة الضمنية Tacit Knowledge:**

وهي المعرفة الموجودة في عقول الأفراد والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة، وغالبا ما تكون ذات طابع شخصي، مما يصعب الحصول عليها، على الرغم من قيمتها البالغة، لكونها مخزنة داخل العقل وهي معرفة مخفية تشير إلى المهارات الموجودة داخل عقل كل فرد والتي يصعب نقلها وتحويلها للآخرين (أبو فارة ، 2008 ، 4) .

٢- **المعرفة الصريحة (Explicit Knowledge):**

وهي المعرفة التي يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم، وتشمل كلاً من البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها وتخزينها، وكذلك البيانات المعلومات المخزنة والتي تتعلق بالسياسات والإجراءات والبرامج والموازنات، بالإضافة إلي أسس التقويم والتشغيل والاتصال ومعاييرها، ومختلف العمليات الوظيفية (الحجازي، 2005، 66. والشكل (١) يوضح المعرفة وأنواعها.

شكل (١)



(العلي ، وآخرون، 2009، 115)

أوروك للعلوم الإنسانية

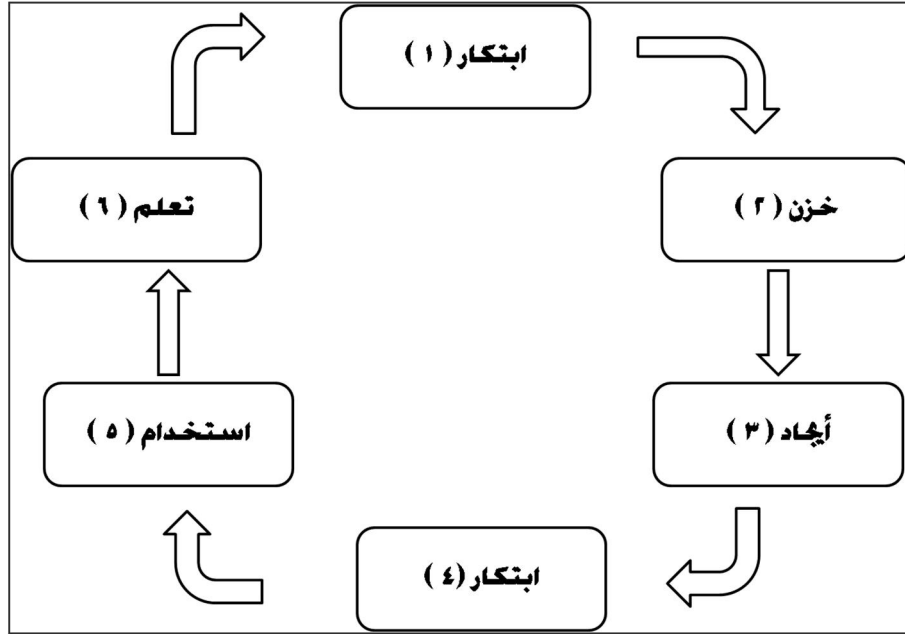
المجلد ٧- العدد ١- السنة ٢٠١٤

نماذج إدارة عمليات المعرفة

١- نموذج (Vetschera & Koszegi)

قدما نمودجا لدورة حياة المعرفة تضمن ست مراحل كما في الشكل الاتي:

(شكل (٢) نموذج (Vetschera & Koszegi)



(Vetschera & Koszegi ,2000,11)

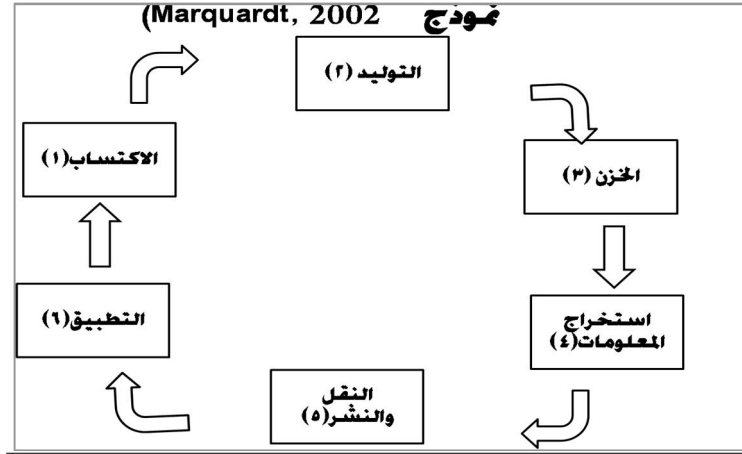
٢-نموذج (Marquardt, 2002)

اقترح مدخلا نظميا شموليا لإدارة المعرفة في المؤسسة يتألف من ست مراحل، تتضمن عملية نقل المعرفة الى المتعلم من خلال خطوات متسلسلة وهي:

1-الاكتساب-2-التوليد-3-الحزن-4-استخراج المعلومات وتحليلها-5-النقل

والنشر-6-التطبيق

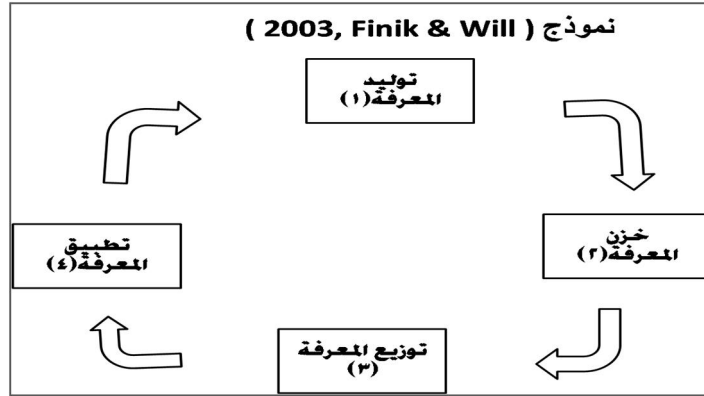
شكل (٣) نموذج (Marquardt,



3- نموذج (Finik & Will , 2003)

يركز النموذج على إدارة المعرفة وفقا لعمليات الأعمال الجوهرية في المؤسسة التربوية وله من الكثافة المعرفية بحيث تستطيع اي مؤسسة ان تبني هذا النموذج لضمان نجاحها. كما في الشكل (٤)

شكل (٤) نموذج (Finik & Will ,



(Mertins, 2003,28)

أوروك للعلوم الإنسانية

المجلد ٧- العدد ١- السنة ٢٠١٤

عمليات إدارة المعرفة:

إدارة المعرفة عملية مستمرة ومتفاعلة تتم من خلال عدة مراحل تتمثل في اكتساب وخلق المعرفة، وتخزينها، ونقلها، وتطبيقها.

١- توليد المعرفة: تعني خلقها أو اكتشافها أو اكتسابها بقصد الحصول عليها من المصادر المختلفة (الخبراء والمتخصصون، وقواعد البيانات، وذلك باستخدام وسائل الاتصال، وحضور المؤتمرات وورش العمل واستخدام الخبراء والدوريات والمنشورات، ووسائل البريد الإلكتروني، والتعلم الفردي. (المرسي وادريس، ٢٠٠٥، ٥٥١)

٢- تخزين المعرفة: تعني الاحتفاظ، الإدامة، الترميز، إمكانية الوصول، السرية، الرسمية، الحماية، الاسترجاع حيث يتم تمثيل المعرفة وترميزها بوضعها بأشكال مختلفة يسهل الوصول إليها ونقلها (Perez & Pablos, 2003, 86).

٣- نشر ونقل المعرفة: إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن الشكل المناسب (الحجازي، ٢٠٠٥، ٤٧). ويعتبر نقل المعرفة الحلقة الثالثة في حلقات إدارة المعرفة، ويعتمد على وجود آليات وطرق رسمية وأخرى غير رسمية (محبوب، ٢٠٠٥، ٤٦-٤٥).

وتتمثل الطرق الرسمية في (الطرائق المباشرة): التقارير والرسائل والمكاتبات، والمؤتمرات والندوات الداخلية، والدوريات، والمنشورات الداخلية والفيديو والمحادثات الصوتية، والتدريب والتعلم عن طريق النموذج. وتشمل الطرق غير الرسمية: تغيير الوظيفة داخل المؤسسة أو خارجها، والعلاقات الشخصية التي تربط المدرسين ببعضهم البعض، ومع طلبتهم (عبد الجليل، ١٩٩٢، ٤٦).

د- تطبيق المعرفة: يعني استعمال المعرفة المتعلمة سواء كانت مفهوماً أو مبدأً أو قاعدة أو قانوناً في مواقف وأوضاع جديدة وينطوي هذا على عملية انتقال التعلم إلى مواقف غير تلك التي حدثت فيه أصلاً (سماره وعبد السلام، ٢٠٠٨، ٦١).

والتطبيق عملية مهمة تعكس الجهود السابقة لعمليات التوليد والتخزين والنشر أو التوزيع، وترجمة نتائجها بشكل عملي من خلال تطبيقها. وعليه فإن نتائج عملية التطبيق

بأخطائها وسلبياتها وإيجابياتها، سوف تنعكس على كامل العمليات الأربع لإدارة المعرفة ضمن تلك الوحدة مما يزيد من قيمتها عن طريق التصحيحات المستمرة ويعتبر تطبيق المعرفة الهدف الأساسي من عملية إدارة المعرفة. ويتطلب هذا التطبيق تنظيم المعرفة (من خلال التصنيف والفهرسة أو التوبيخ المناسب لها)، واسترجاعها (لوصيف، ١٩٩٥، ٨٢).

إدارة الجودة الشاملة

أصل كلمة الجودة هو (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيداً، وأحدث الشيء فجاد، والتجويد مثله، وقد جاء جودةً وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل. (ابن منظور، ١٩٨٤، ٧٢). وجاء في (المعجم الوسيط) أن (الجودة) تعني كون الشيء جيداً، وفعلها الثلاثي "جاد" (ياسين، ١٩٨٥، ١٤٥).

والمعنى الاصطلاحي لكلمة الجودة فهو مأخوذ من الكلمة اللاتينية (Quality) التي يقصد بها طبيعة الشيء أو الشخص ودرجة صلاحه (قدار، ١٩٩٧، ٧٧).

إدارة الجودة الشاملة - نظام الأيزو ISO:

أن الأيزو ISO هو اختصار لمصطلح (International Standards Organization) وهي المنظمة العالمية للمعايير (المقاييس)، وهذه المنظمة تقوم بوضع مقاييس عالمية لنظام إدارة الجودة في أية مؤسسة سواء كانت تربية أم خدمة (الصباغ، ١٩٩٨، ٣١). أسست المنظمة الدولية للمعايير (المقاييس) عام ١٩٤٦ بعد الحرب العالمية الثانية، وكان مقرها في سويسرا، وكانت مهمتها إصدار المواصفات الدولية (العالمية) لتوحيد المواصفات في عدة مجالات، أما الرقم (9000) فهو يعبر عن سلسلة المواصفات التي تختص بإدارة الجودة في المنظمات المتعددة، وهو ما يتم تطبيقه لهذه المواصفات (Lamprech, 1992, 56).

إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية والتربوية

مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر -بدقة وشمولية- عن جوهر التربية وحالها بما في ذلك كل أبعادها من مدخلات، وعمليات، ومخرجات، وتغذية راجعة لتحقيق الأهداف المنشودة (عابدين، ١٩٩٢، ٦٩).

ويمكن تعريفها في التعليم (Quality Assurance) بأنها : "جميع السياسات والنظم والعمليات الموجهة نحو ضمان تعزيز جودة الشروط التعليمية داخل الكلية أو المؤسسة التعليمية" (UNESCO, 1998,35) .

معايير الجودة الشاملة في التعليم

تعرف علي (٢٠٠٢) معايير الجودة الشاملة في التعليم : بأنها تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام التعليم والتي تتمثل في جودة الإدارة – سياسة القبول – البرامج التعليمية من حيث (أهدافها – طرق التدريس المتبعة – نظام التقويم والامتحانات) جودة المعلمين – الأبنية والتجهيزات المادية ، بحيث تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين (علي ، ٢٠٠٢ ، ٤٥) .

معايير الجودة لأداء المدرسين

تتضمن الجوانب التالية

- ١- المستوى العلمي والخلفية المعرفية للمدرسين.
- ٢- إدراك احتياجات الطلاب، تطوير البيئة الصفية، التنوع بمصادر المعرفة .
- ٣- العمل على تنمية مهارات المعرفة، وضوح أهداف التدريس المستخدم.
- ٤- تنمية الاتجاه التحليلي والتطبيقي والتأكيد على التفاعل الشخصي للمتعلمين، الوعي بدور القدرة المعرفية والوجدانية .
- ٥- تنمية ثقافة الجودة لدى طلبته، والتركيز على التعليم والتدريب والتقويم المستمر ضمن معايير الجودة. (الورثان، ٢٠٠٨، ١٦)

دراسات سابقة

نظرا لقلة الدراسات التي تناولت إدارة المعرفة في المجال التربوي على حد علم الباحث اختار دراسات سابقة في اختصاصات أخرى وهي:

دراسة (ياسرودة، ٢٠٠٦)

تكمال إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء

هدفت إلى التعرف على التكامل بين إدارتي المعرفة والجودة الشاملة وإبراز دوره في تحسين أداء المنظمات وتعزيزه، وطبقت على عشر شركات يمنية خاصة تعمل في مجال

أوروك للعلوم الإنسانية

المجلد ٧: - العدد ١: - السنة ٢٠١٤

الصناعات الغذائية كعينة للدراسة، واتباع الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، وقد جمعت البيانات من الهيئة الإدارية العليا لتلك الشركات عن طريق الاستبيان الذي صمم على أنموذج مقياس ليكرت الخماسي باعتماد سلسلة زمنية للأداء مدتها أربع سنوات للمدة من ٢٠٠١ إلى ٢٠٠٤م، وجرى تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS".

وقد توصلت إلى وجود تكامل وعلاقة ارتباط قوية بين إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة. وأثر معنوي لذلك التكامل على أداء الشركات عينة الدراسة. وتضمنت عددا من التوصيات التي تساعد قيادة المنظمات على إزالة الضبابية حول مصطلحي إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة وأهمية تكاملهما، وتلافي أوجه القصور التي رافقت التطبيق، وتوصيات أخرى تسعى إلى لفت نظر جهات الاختصاص للاستفادة من مثل هذه المصطلحات الحديثة في جميع قطاعات المجتمع (باسردة، ٢٠٠٦، ٣).

دراسة (ماضي، ٢٠١٠)

دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي

هدفت إلى بيان دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، الجامعة الإسلامية بغزة و لتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج التحليلي الوصفي، وتم تصميم استبيان لجمع المعلومات الأولية تم توزيعها على عينة الدراسة عينة الحصر الشامل وعددها (359) من أعضاء الهيئة التدريسية المتفرغين بالجامعة الإسلامية بغزة وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: وجود فروق في آراء أفراد العينة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية، وعدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول ضمان الجودة تعزى للدرجة العلمية لأفراد الهيئة التدريسية، ووجود فروق في آراء المبحوثين تعزى للخبرة لعضو هيئة التدريس، ووجود علاقة بين حوسبة المكتبات وضمان تحقيق جودة التعليم العالي.

ودلت النتائج على عدم وجود علاقة بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية وقاعات الدراسة من جهة وضمان تحقيق جودة التعليم العالي من جهة أخرى، ووجود

علاقة بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة وضمان تحقيق جودة التعليم العالي، ووجود علاقة بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية والداخلية وضمان تحقيق جودة التعليم العالي ، كذلك وجود علاقة بين تنوع المكتبة وضمان تحقيق جودة التعليم العالي ، وخرجت الدراسة بعدة توصيات منها ضرورة إعطاء فرصة أكبر للدرجات العلمية (المدرس ،المحاضر) لما لذلك من تبعات ايجابية على ضمان جودة التعليم العالي والاستشارة برأي الدرجة العلمية) الأستاذ (لما لديه من خبرة ، ضرورة زيادة الاتصال الالكتروني بين الجامعة الإسلامية والجامعات الأخرى العربية والأجنبية في جوانب التعاون البحثي والأبحاث وأوصت عمادة المكتبات بتطوير قسم الكتب النادرة والميكرو فيلم والوسائط وعمل برنامج تدريبي أكاديمي متكامل للخريجين (ماضي، ٢٠١٠، ج).

إجراءات البحث

• منهج البحث

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي لللائمة لأغراض البحث.

• مجتمع البحث وعينته

تألف مجتمع البحث من مدرسي الفيزياء في محافظة القادسية ، والبالغ عددهم ١٧٣ مدرسا تم اختيار ١٠٠ مدرس منهم عشوائيا كعينة للدراسة .

• أداة البحث

تم بناء استبيان مكون من (40) فقرة موزعة على أربعة مجالات^١ كل مجال مكون من (١٠) فقرات تتدرج الإجابة عنها ضمن ثلاثة مستويات (بدرجة: كبيرة ، متوسطة ، قليلة) أعطيت الدرجات (٣ ، ٢ ، ١) للفقرات الايجابية و (١ ، ٢ ، ٣) للفقرات السلبية والمجالات هي (توليد المعرفة وخزنها ونشرها وتطبيقها)

• صدق الأداة

أ-الصدق الظاهري : تحقق الباحث من الصدق الظاهري لأداة البحث عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين في مجال الاختصاص ، لقياس مدى درجة مناسبة الفقرات

من حيث التركيب والصياغة اللغوية، ومدى توافقها مع مجالاتها، اذ تم تعديل وإعادة صياغة الفقرات حسب آراء المحكمين ولم يتم حذف أي فقرة.

ب- معامل تمييز الفقرات: تعد الفقرة التي لا يجيب عليها جميع الممتحنين على اختلاف مستوياتهم لا قيمة لها لأنها لا تستطيع التمييز بينهم ، وتكون الفقرة مقبولة إذا كان معامل التمييز لها اكبر من (٠.٣) وتكون أفضل كلما حصلت على قيمة اكبر بشرط أن لا تزيد عن (١) (Rani,2007:63)، وللتحقق من صدق فقرات الأداة ، تم تطبيقها على عينة استطلاعية ، اختيرت عشوائيا من مجتمع البحث مكونة من (٣٠) مدرسا من خارج عينة البحث وبعد ترتيب الدرجات تنازليا واخذ اعلى (١٥) منها كمجموعة عليا واقل (١٥) كمجموعة دنيا وحساب t-test بينهما لكل فقرة من فقرات المقياس البالغ عددها (٤٠) فقرة، تبين أن جميع القيم دالة إحصائياً ، إذ بلغت أكثر من القيمة الجدولية (٢.١) وهذا يؤثر قدرة الفقرات على التمييز بين المجيبين. وعند تحليل فقرات المقياس بالطرق الإحصائية المناسبة وخاصة فيما يتعلق بالصدق والثبات والتمييز يجب أن تكون الفقرات متسقة مع المقياس الكلي بحيث لا يقل معامل الارتباط بين الفقرة والمقياس الكلي عن (٠.٣) (زيتون، ٢٠٠٤، ٤١٨). وقد تحقق الباحث من صدق الفقرات بحساب علاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمجال المكون لها والدرجة الكلية للمقياس وعلاقة كل مجال بالمقياس ككل باستخدام معامل ارتباط بيرسون ، حيث تراوحت القيم بين (٠.٣٨ و ٠.٨٥) مما يدل على تحقق الاتساق الداخلي للمقياس .

■ ثبات الأداة

للتحقق من ثبات أداة البحث تم حساب معامل الفا كرونباخ لدرجات العينة الاستطلاعية ، حيث بلغت قيمته (٠.٩٤) وتعتبر نسبة ثبات عالية . وكلما اقترب قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على اكبر قدر من الثبات وبالتالي تزداد الثقة في دقة هذه الدرجات واتساقها والاعتماد عليها (علام، ٢٠٠٠، ١٣٤) .

وبعد التأكد من صدق وثبات أداة البحث أصبحت جاهزة للتطبيق (مكونة من ٤٠ فقرة) على عينة البحث.

▪ تطبيق الأداة

طبق الباحث الأداة بتاريخ ٢٥/٩/٢٠١٣ بتوزيعها على عينة البحث البالغة (١٠٠) من مدرسي الفيزياء في المدارس التابعة لتربية محافظة القادسية وبعد جمع الاستمارات تم تفريقها في برنامج الحزمة الإحصائية SPSS ليتم معالجتها إحصائياً .

▪ المعالجة الإحصائية:

استخدم الباحث، الاوساط الحسائية، و t-test ومعامل ارتباط بيرسون ومعامل الفا كرونباخ، ANOVA، اختبار TUKEY.

▪ عرض النتائج وتفسيرها

الإجابة على أهداف البحث :

- ١- الهدف الأول (التعرف على عمليات إدارة المعرفة) تحقق من خلال الخلفية النظرية .
- ٢- الهدف الثاني (التعرف على عمليات إدارة المعرفة وفق معايير الجودة الشاملة لمدرسي الفيزياء) استخرج الباحث قيمة الوسط الفرضي للمقياس ككل ولكل عملية من عمليات إدارة المعرفة في المقياس وعلاقته بالأوساط الحسائية لكل منها، كما في الجدول (١) .

جدول (١)

ت	المجال	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي
١	المقياس ككل	٨٠	٨٦.٩
٢	اكتساب المعرفة	٢٠	٢٤.٢٨
٣	خزن المعرفة	٢٠	٢٠.٤٤
٤	نشر المعرفة	٢٠	١٨.٧١
٥	تطبيق المعرفة	٢٠	٢٣.٤٤

من خلال الجدول (١) يتبين الآتي :

- ١- ان قيمة الوسط الحسابي للمقياس ككل (٨٦.٩) وهو اكبر من الوسط الفرضي (٨٠) وهذا يعني ان مدرسي الفيزياء (عينة البحث) لديهم مستوى جيد في إدارة المعرفة وفق معايير الجودة.

أوروك للعلوم الإنسانية

المجلد ٧- العدد ١- السنة ٢٠١٤

- ٢- أن قيمة الوسط الحسابي للمجال الأول (اكتساب المعرفة) لدى مدرسي الفيزياء (عينة البحث) هو (٢٤.٢٨) وهو اكبر من الوسط الفرضي (٢٠) ، إذن يمكن القول ان هؤلاء المدرسين لديهم مستوى جيد في اكتساب المعرفة.
- ٣- قيمة الوسط الحسابي للمجال الثاني (خزن المعرفة) لدى مدرسي الفيزياء (عينة البحث) هو (٢٠.٤٤) وهو اكبر من الوسط الفرضي (٢٠) بقليل ، مما يدل على ان هؤلاء المدرسين لديهم مستوى مقبول في خزن المعرفة.
- ٤- بلغت قيمة الوسط الحسابي للمجال الثالث (نشر المعرفة) لدى مدرسي الفيزياء (عينة البحث) (١٨.٧١) وهو اقل من الوسط الفرضي (٢٠) ، مما يدل على ان لدى هؤلاء المدرسين مستوى ضعيف في نشر المعرفة.
- ٥- بلغت قيمة الوسط الحسابي للمجال الرابع (تطبيق المعرفة) (٢٣.٤٤) لدى مدرسي الفيزياء (عينة البحث) وهو اكبر من الوسط الفرضي (٢٠) إذن يمكن القول ان هؤلاء المدرسين لديهم مستوى جيد في تطبيق المعرفة.
- لمعرفة دلالة الفروق بين عمليات إدارة المعرفة لأداء المدرسين تم استخدام تحليل التباين وكما موضح بالجدول (٢)

جدول (٢)

قيمة F الجدولية	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
		٦٧٣.٦٨٣	٣	٢٠٢١.٠٤٨	بين المجموعات
٢.٦٠	٣٣.٠٠١	٢٠.٤١٤	٣٩٦	٨٠٨٤.٠٣٠	داخل المجموعات
			٣٩٩	١٠١٥.٠٧٨	الكلية

- من خلال الجدول (٢) نلاحظ ان قيمة F المحسوبة (٣٣.٠٠١) اكبر من القيمة الجدولية (٢.٦٠) مما يدل على ان الفرق دال إحصائيا لذلك لجأ الباحث الى استخدام اختبار توكي للتعرف على اقل فرق معنوي بين المجموعات .

جدول (٣)

العمليات	الأوساط الحسابية	فرق الأوساط الحسابية	الخطأ المعياري	الدلالة
اكتساب المعرفة - تخزين المعرفة	٢٠.٤٤ - ٢٤.٢٨	٣.٨٤	٠.٦٣٩	٠.٠٠٠
اكتساب المعرفة - نشر المعرفة	١٨.٧١ - ٢٤.٢٨	٥.٥٧	٠.٦٣٩	٠.٠٠٠
اكتساب المعرفة - تطبيق المعرفة	٢٣.٤٤ - ٢٤.٢٨	٠.٨٤	٠.٦٣٩	٠.١٨٩
تخزين المعرفة - نشر المعرفة	١٨.٧١ - ٢٠.٤٤	١.٧٣	٠.٦٣٩	٠.٠٧
تخزين المعرفة - تطبيق المعرفة	٢٣.٤٤ - ٢٠.٤٤	٣ -	٠.٦٣٩	٠.٠٠٠
نشر المعرفة - تطبيق المعرفة	٢٣.٤٤ - ١٨.٧١	٤.٧٣ -	٠.٦٣٩	٠.٠٠٠

Abstract

Research aimed to identify the management of knowledge, according to the comprehensive quality standards of teachers of physics. The community contained of physics teachers(173)in Diwaniyah city, 100 teachers were selected randomly as a sample for the research. The researcher used the descriptive method for suitability for research purposes.

A questionnaire built by the researcher consisting of 40 items divided into four processes each one consists of 10 items ranging answered within three levels) degree : large, medium , low) and processes are (knowledge generation , storage , dissemination and application) and after making sure of the validity and reliability of the search tool applied on the research sample by distribution to the research sample and after collecting the forms have been entered data in the SPSS to be statistically treatment. The researcher used the , average , t-test and Pearson's correlation coefficient and Cronbach's alpha coefficient , ANOVA, TUKEY , researcher shows that there is interest in operations management knowledge among teachers of physics in light of the quality standards due to the social and economic stability. The researcher recommended the need to support the school administrations for teachers and encourage them in dissemination of their scientific researches and consider the possibility of their application.

من الجدول (٣) نلاحظ ان العلاقات بين العمليات دالة احصائيا باستثناء العلاقة بين اكتساب المعرفة وتطبيقها (٠.١٨٩).

تفسير النتائج

١- من خلال النتائج التي توصل اليها الباحث تبين إن هناك اهتمام بعمليات إدارة المعرفة لأداء مدرسي الفيزياء في ضوء معايير الجودة يعود الى الاستقرار الاجتماعي

أوروك للعلوم الإنسانية

المجلد ٧- العدد ١- السنة ٢٠١٤

والاقتصادي ويرجع الى اطلاعهم على المصادر من خلال الوسائل الحديثة للاتصال وتوظيف هذه المصادر في المعلومات وخزنها بشكل يسهل الوصول اليها بسرعة وسهولة . والاعتماد على طرائق حديثة في تدريس مادة الفيزياء المضمنة في دليل المدرس المعد من قبل الوزارة .

٢- من الجدول (١) تبين للباحث نسب ضعيفة لعملية نشر المعرفة وقد يكون السبب يعود الى قلة التخصيص المالي للمدرسين وعدم تعاون وتشجيع إدارة المدارس في نشر النتائج العلمية أو حضور المدرسين لمؤتمرات داخلية او خارجية والاكتفاء بالندوات الداخلية مع المشرفين والتي تكون تقليدية مفتقرة الى الوسائل الحديثة وغير مجدية .

■ الاستنتاجات

- ١- ان هناك اطلاع وتواصل من قبل مدرسي الفيزياء نحو معايير الجودة الشاملة.
- ٢- يمتلك مدرسو الفيزياء قدرا من عمليات ادارة المعرفة في ضوء معايير الجودة .
- ٣- لدى المدرسين رؤية واضحة تساعدهم في تحليل البيئة التعليمية.
- ٤- معظم المدرسين لديهم اهتمام بخزن المعلومات والاهتمام بالتقنيات الحديثة للحصول على المعرفة.
- ٥- نسبة كبيرة من المدرسين يفضلون إثراء الأنشطة الصفية لمراعاة الفروق الفردية بين الطلبة.

■ التوصيات

- ١- ضرورة دعم الإدارة المدرسية للمدرسين وتشجيعهم في نشر نتائجهم العلمية وبحوثهم والنظر عن إمكانية تطبيقها .
- ٢- أهمية إجراء التقويم الدوري لمستوى أداء مدرسي الفيزياء لتشخيص نقاط الضعف ومعالجتها في ضوء معايير الجودة.
- ٣- العمل على التواصل وتبادل الخبرات بين مدرسي الفيزياء وصولا للأداء المطلوب من خلال المؤتمرات العلمية.
- ٤- ضرورة الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة لضمان رفع مستوى الأداء التربوي والقدرة على توليد وخزن ونشر وتطبيق المعرفة.

■ المقترحات

- ١- إجراء دراسات مماثلة للكشف عن مستوى أداء المدرسين في اختصاصات أخرى.
- ٢- دراسة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي.

قائمة المصادر والمراجع

- ١- ابن منظور (١٩٨٤): لسان العرب، مكتبة دار المعارف، القاهرة .
- ٢- أبو فارة، يوسف ، عليان، حمد (2008) : دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية، ورقة عمل، المؤتمر العربي الثاني ، الأردن.
- ٣- باسردة، توفيق سريع علي (2006): تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة واثره على الاداء دراسة تطبيقية في شركة الصناعات الغذائية اليمنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق.
- ٤- جروان ، فتحي عبد الرحمن (٢٠١١): تعليم التفكير مفاهيم وتطبيقات ، طه، دار الفكر، عمان.
- ٥- الحجازي، هيثم علي (2005): إدارة المعرفة- مدخل نظري، الأهلية للنشر ، عمان .
- ٦- _____ (2005): إدارة المعرفة- مدخل تطبيقي، الأهلية للنشر ، عمان.
- ٧- الخويت، سمير وبدوي، عبد الرؤوف (2001) : إمكانية تطوير بعض مقومات البحث التربوي بالجودة الشاملة، عالم التربية، العدد الرابع، السنة الثانية.
- ٨- درباس ، أحمد سعيد (١٩٩٤): إدارة الجودة الكلية (مفهومها وتطبيقاتها وإمكانية الاستفادة منها في القطاع التعليمي السعودي ، رسالة الخليج العربي ، العدد ٥٠ ، السنة ١٤ .
- ٩- زيتون ، عايش (٢٠٠٤): أساليب تدريس العلوم ، دار الشروق ، عمان.
- ١٠- ساسي، نور الدين (٢٠٠٤) : تصور مستقبلي لإدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي في الوطن العربي ، ورقة عمل أعدت لورشة عمل لتطوير أساليب ضبط الجودة الشاملة في مؤسسات البحث العلمي والبحث العلمي المنعقدة في مبنى وزارة التعلم العالي في دمشق المنعقدة في ٢٧ - ٣٠ / ١٢ / ٢٠٠٤.
- ١١- السلمي، علي(١٩٩٨): الإدارة بالمعرفة ، دار قباء، القاهرة.

- ١٢- سمارة ، نواف احمد وعبد السلام العديلي (2008) : مفاهيم ومصطلحات في العلوم التربوية ، دار المسيرة ، عمان.
- ١٣- الصباغ، محمد عبد الرؤوف (١٩٩٨) : تطور نظام السيطرة النوعية الهندسية ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة التكنولوجية، بغداد.
- ١٤- عابدين، محمود عباس (١٩٩٢): الجودة واقتصادياتها في التربية (دراسة نقدية)، دراسات تربوية، رابطة التربية الحديثة، المجلد السابع، الجزء (٤٤)، القاهرة.
- ١٥- عبد الجليل، راشد محمد (١٩٩٢): سياسات إدارة الموارد البشرية وتطبيقاتها والمستقبل المتوقع لها في البيئة المصرية ، دراسة تحليلية تطبيقية استرشادية ، مجلة البحوث التجارية ، السنة الرابعة عشر ، العدد الأول ، يناير .
- ١٦- العسافين، عيسى، (2001) : المعلومات وصناعة النشر، المعلومات ثروة والمعلوماتية، دار الفكر ، دمشق.
- ١٧- علام ، صلاح الدين محمود، (2000)، القياس والتقويم التربوي والنفسي ، ط١ ، دار الفكر العربي ، القاهرة.
- ١٨- علي، نادية حسن السيد (٢٠٠٢): تصور مقترح لتطوير نظام التعليم بالملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد السابع والعشرون، المركز العربي للتعليم والتنمية، القاهرة.
- ١٩- العنزي ، بشري (2007) : تطوير كفايات المدرس في ضوء معايير الجودة في التعليم العام ، ورقة عمل مقدمة للقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية 16 مايو - 2007 بعنوان الجودة في التعليم.
- ٢٠- العلي ، وآخرون(2009) : مدخل إلى إدارة المعرفة، ط٢، دار المسير، عمان.
- ٢١- الفيروزابادي، مجد الدين (٢٠٠٥) القاموس المحيط. ط ٨ ، مؤسسة الرسالة، بيروت
- ٢٢- قدار، طاهر رجب (١٩٩٧) : المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة الأيزو9000، دار الحصاد ، دمشق.
- ٢٣- قطامي، يوسف ، نايفة قطامي (1998): نماذج التدريس الصفّي، ط٢ ، دار الشروق ، عمان.
- ٢٤- الكبيسي ، صلاح (2004) : إدارة المعرفة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، بحوث ودراسات.

- ٢٥- لوصيف، سعيد (١٩٩٥): أنماط القيادة في إطار التغير التنظيمي للمؤسسات الجزائرية ، مجلة الاداري ، العدد رقم ٥٨ ، السنة السادسة عشر.
- ٢٦- ماضي، إسماعيل سالم (٢٠١٠) : دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية بغزة.
- ٢٧- محجوب ، حسناء (٢٠٠٥) : الطريق إلى مجتمع المعلومات ، قضايا ، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية ، العدد ٥ ، السنة الأولى.
- ٢٨- المرسى وإدريس (٢٠٠٥) : السلوك التنظيمي : نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة ، الإسكندرية ، الدار الجامعية .
- ٢٩- نايف، اسعد كاظم (٢٠٠٧) : العلاقة بين ادارة المعرفة والمقدرة الجوهرية وأثرها على الأداء الاستراتيجي، أطروحة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
- ٣٠- الورثان ،عدنان احمد (٢٠٠٨): مدى تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم دراسة ميدانية بمحافظة الإحساء ، ورقة عمل مقدمة للقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) الجودة في التعليم العام.
- ٣١- ياسين، إبراهيم (١٩٨٥): المعجم الوسيط، ط٢ ، مجمع اللغة العربية، القاهرة.
- ٣٢- يحيوي، صبرينة (٢٠٠١) : تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير ، كلية التربية، جامعة طيبة.
- 33- Lamprech, J.L. (1992): **ISO 9000 Preparing For Registration** ,Basel Marcel Dekker, New York.
- 34- Loudon , Kenneth & Loudon ,Jane(2007): **Management Information Systems**,Prentice Hall International Inc,United States of America.
- 35- Marquardt,Michael J. (2002):**Building the learning Organization - Mastering the 5 elements for corporate Learning**, David, Black, Publishing company, USA.
- 36- Mertins, K. Heisig P. & Vorbeck, J. (2003) : **Knowledg Management Best Practice in Europe**, Fraunhofer Institute, Germany Organizations Empirical and Theoretical.2000,
- 37- Perez, J.R. & pabols, P.C.(2003) : **Knowledge Management and Organization Competitiveness**, A Frame-work for the Mancapital Analysis **Journal of knowledge management** Vol.7, No.3.
- 38- Rani,T.Swarupa(2007): **Educational Measurement and Evaluation**, 2nd Edition, Discovery Publishing House , Delhi , India.

- 39- Sims, R.R. and Sims, S. J (1998) : **Toward an understanding of Total Quality Management** : Its Relevance and Contribution To Higher Education, in Sebrenia.
- 40- UNESCO (1998): Higher Education in The Twenty – First Century Vision and Action, **Working Document**, Paris.
- 41-Vetschera R. & Koszegi, S. (2000): **Knowledge Management: Theory and Tools**, Seminar Advanced Topic in Organization, new phenomena .

١ توليد المعرفة (١) يتعلق بالعمليات التي تركز على الحصول ، وشراء ، وابتكار ، واكتشاف ، واكتساب والاستحواذ على المعرفة (٢) خزن المعرفة :وتتعلق عملية خزن المعرفة بعمليات الاحتفاظ ، والترميز وإمكانية الوصول والاسترجاع (٣) نشر أو توزيع المعرفة يقصد بها العمليات الضرورية لإيصال المعلومات إلى مستخدميها في الوقت المناسب (٤) تطبيق المعرفة :إعبر عن تحويل المعرفة إلى عمليات تنفيذية.