

تحديد أهداف إدارة المعرفة والتحسين المستمر لتحقيق متطلبات جودة أداء التعليم الاهلي

الاستاذ الدكتور غسان قاسم داود اللامي
كلية بغداد للعلوم الاقتصادية للجامعة

المستخلص

يهدف البحث الى التعرف على ضرورات تحديد الاهداف كاحدى العمليات الاساسية لادارة المعرفة وتأثيرها في التحسين المستمر لجودة أداء العمل في عينة مكونة من عشر كليات اهلية وبمختلف تخصصاتها العلمية ضمن مدينة بغداد ، وشملت عينة الدراسة (83) فرداً من القيادات الإدارية في الكليات الاهلية والتي تتمثل في العمداء ومعاوني العمداء ورؤساء الاقسام بوصفهم يمثلون مراكز القرار في تلك الكليات . وقد جمعت البيانات باستعمال أسلوب الاستبانة والتي صممت على إنموذج مقياس ليكرت ، وجرى تحليل النتائج احصائيا مختبرا فرضيتين لعلاقة وتأثير متغيري البحث .

وتوصل البحث الى ضرورات قيام الكليات الاهلية باستمرار على تحسين عملياتها وتوضيح مجالات عملها وتعاني من ضعف في توضيح المشكلات وتحديد الحاجة البعيدة للمعرفة .. وتضمن عدداً من التوصيات اهمها العمل على صياغة الرؤية المستقبلية للكليات الاهلية والتكيف مع المتغيرات المعرفية ، وضرورة وضع رؤية إستراتيجية على اسس المعرفة العلمية تراعي رسالة الكلية ووظائفها (التدريس ، والبحث العلمي ، وخدمة المجتمع).

Abstract:

The research aims to identify the necessities of setting goals as a basic for the management of knowledge and its impact on the continuous improvement of the quality of work performance is made up of ten colleges sample civil and various scientific specializations within the city of Baghdad operations, and included a sample of the study (83) members of the administrative leaders in community colleges, which are in Deans and assistants deans and heads of departments as representing decision-making positions in those colleges. Data using the questionnaire method which is designed on the model of Likert scale were collected, and the results were analyzed statistically laboratory two assumptions for relationship and the impact of the variables of the research. The research found to the necessities of the community colleges constantly improve their operations and to clarify the areas of work and suffer from weakness in clarifying the problems and determine the remote need to know.. and included a number of recommendations including work on a future vision for colleges civil and adapt to the cognitive variables, and the need to develop a strategic vision on the basis of knowledge Scientific take into account the overall message and functions (teaching, scientific research, and community service).

المقدمة:

تعد إدارة المعرفة احد التطورات المعاصرة المهمة في الفكر والممارسة الإدارية ، والأكثر ملائمة للتغيرات المتسارعة في عالم اليوم ،الذي أصبح فيه إنتاج وتوليد المعرفة ونشرها وتوظيفها والافادة منها هي السمة الغالبة واحد اهم المؤشرات التي تقيس مدى تقدم المجتمعات وقدرتها على المساهمة الفاعلة في تحقيق تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي التي تقوم بتنفيذ سلسلة من النشاطات التي تتضمن توليد المعرفة ونشرها وتوظيفها بما يطلق عليها "مصطلح إدارة المعرفة " فإدارة المعرفة أينما كانت هي من اجل دعم التعليم والأداء في المنظمات. لذا يسعى البحث الى تبين الادوار الحقيقية لادارة المعرفة في تحقيق متطلبات التحسين المستمر لجودة كليات التعليم

العالي الاهلي . يتضمن البحث أربع مباحث رئيسة ، تناول الاول منه منهجية البحث (المشكلة، والاهداف، والفرضيات ، وادوات جمع وتحليل البيانات والاساليب الاحصائية المستخدمة)، واهتم المبحث الثاني بالاسس النظرية والفكرية لمتغيرات البحث، وانصب المبحث الثالث على تحليل النتائج العملية واختبار للفرضيات واختتم البحث بالمبحث الرابع منه لاهم الاستنتاجات والتوصيات¹

المبحث الاول/ منهجية البحث

1-1 مشكلة البحث :

تكمن مشكلة البحث في محدودية تناول تحديد أهداف ادارة المعرفة من النواحي التطبيقية في قطاع التعليم الاهلي في العراق وتأثيراتها في تحقيق التحسين المستمر لاداء العمل مما تحتم التأكد من معالم هذه المشكلة في عدد من الكليات الأهلية المتعددة الاختصاصات من خلال اثارة التساؤلات الآتية :

أ- هل تهتم الكليات الأهلية (المبحوثة) بعملية تحديد أهداف ادارة المعرفة وتطبيقاتها العملية لتطوير مساراتها العملية العلمية والتربوية ؟

ب- ماهي التصورات الفعلية عند الكليات الأهلية (المبحوثة) لضرورات التحسين المستمر لتحقيق متطلبات جودة أداء العمل ؟

ج- ما تأثير تحديد أهداف ادارة المعرفة في التحسين المستمر لتحقيق متطلبات جودة أداءالمسيرة العلمية في الكليات الاهلية المبحوثة؟

2-1 أهداف البحث:

- 1 . تقديم أطر جديدة تساعد منظمات التعليم العالي عامة ولاسيما الكليات الأهلية(المبحوثة) في الاستعداد والتهيئة للوصول إلى تحديد أهداف عمليات إدارة المعرفة وتطبيقاتها العملية.
2. تشخيص واقع عملية تحديد أهداف إدارة المعرفة في الكليات الأهلية (المبحوثة) .
3. تحديد علاقة وتأثير تحديد أهداف ادارة المعرفة في تحقيق التحسين المستمر لجودة اداء الكليات الاهلية .

3-1 فرضيات البحث:

1-3-1 توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين عملية تحديد اهداف إدارة المعرفة و التحسين المستمر بغية تنفيذ متطلبات الجودة في التعليم الاهلي.

1-3-2 هناك تأثير معنوي لاهداف إدارة المعرفة في تحقيق متطلبات التحسين المستمر لجودة اداء العمل .

¹ اعتمد البحث في بعض فقراته على رسالة ماجستير أشرف عليها الباحث والموسومة (التكامل بين ادارة الجودة الشاملة وادارة المعرفة) جامعة بغداد / كلية الادارة والاقتصاد 2013

1-4 مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث بقطاع التعليم الاهلي العالي والبالغ عدده (27) سبع وعشرين جامعة وكلية والتي تعد أهم القطاعات المهمة والحيوية والبنائة في البلد لكونه يرفد ميادين العمل والمجتمع بالمالاكات المتخصصة ويعد ركيزة أساس في الحياة العلمية والاجتماعية لان ما يميز المجتمعات المتقدمة والمتطورة الحصول على المخرجات (التعليمية) وأصحاب الكفاءات العلمية والثقافية.

تركزت عينة البحث في عدد من الكليات الأهلية اعتمادا على أسلوب العينة القصدية (العمدية) والتي تمثلت في الكليات التي تكون على الأقل قد خرجت دورة كاملة من الطلبة وأمضت على الأقل أربع سنوات في ظل اعتراف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، من اجل ضمان تجسيد واقعي لممارسات متغيرات البحث بشكل موضوعي لتحقيق الأهداف المرجوة للبحث ونتيجة لذلك فقد ضمت العينة المكانية (10) كليات أهلية جامعة من مجموع (14) كلية موزعة في محافظتي بغداد وديالى ويوضح الجدول (1) العينة المكانية للبحث.

جدول (1) العينة المكانية للبحث

ت	الكلية	سنة التأسيس	الموقع الجغرافي
1	كلية التراث الجامعة	1988	بغداد
2	كلية المنصور الجامعة	1988	بغداد
3	كلية الرافدين الجامعة	1988	بغداد
4	كلية المأمون الجامعة	1990	بغداد
5	كلية بغداد للعلوم الاقتصادية	1996	بغداد
6	كلية اليرموك الجامعة	1996	ديالى
7	كلية بغداد للصيدلة	2000	بغداد
8	كلية دجلة الجامعة	2004	بغداد
9	كلية مدينة العلم الجامعة	2005	بغداد
10	جامعة الامام جعفر الصادق (ع)	2009	بغداد

تشمل عينة البحث الحالية على القيادات الإدارية في الكليات الأهلية الجامعة والتي تتمثل في العمداء ، معاوني العمداء ، ورؤساء الأقسام بوصفهم يمثلون مراكز القرار في تلك الكليات ومن ثم فأنهم أفضل من يجسد ممارسات وتطبيقات إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة والتكامل بينهما . وبلغ حجم عينة البحث (83) فرداً بين (عمداء ومعاوني العمداء ورؤساء الأقسام) موزعة بين مؤسسات التعليم العالي (الأهلي) من مجموع (103) فرداً أي بنسبة (80%) من حجم العينة. ووزعت (99) استبانة تم استرجاع (86) استبانته واستبعد (3) استبانات لعدم استيفائها للشروط .

وصف السمات الديموغرافية لعينة البحث : من خلال إجابات العينة عن فقرات الاستبانة الخاصة بالمعلومات التعريفية (الشخصية) فإنها أظهرت تميزها بالسمات الآتية والموضحة في الجدول (2) وصفاً لإفراد العينة البشرية مع ابرز خصائصها .

جدول (2) الخصائص البشرية لعينة البحث

العدد والنسبة المئوية		المؤشرات	المعلومات التعريفية
النسبة	العدد		
93%	77	ذكر	الجنس
7%	6	أنثى	
100%	83	المجموع	
2%	2	أقل من 30	العمر
10%	8	30 – 40	
24%	20	41 – 50	
28%	23	51 – 60	
36%	30	أكثر من 60	
100%	83	المجموع	
23%	19	ماجستير	المؤهل العلمي
77%	64	دكتوراه	
100%	83	المجموع	
58%	48	العراق	الجهة المانحة للشهادة
2%	2	دولة عربية	
40%	33	دولة أجنبية	
100%	83	المجموع	
61%	51	علمي	التخصص
39%	32	إنساني	
100%	83	المجموع	
90%	75	نعم	هل شاركت بدورات تدريبية
10%	8	لا	
100%	83	المجموع	
48%	36	داخل العراق	مكان إقامة الدورة
17%	13	خارج العراق	
35%	26	داخل وخارج العراق	
100%	75	المجموع	
1%	1	رئيس جامعة	المنصب الحالي
1%	1	م . رئيس جامعة	
8%	7	عميد	
14%	12	معاون عميد	
76%	62	رئيس قسم	
100%	83	المجموع	
55%	46	علمي	طبيعة عمل القسم الذي تترأسه (لرؤساء الأقسام الأكاديمية)
28%	23	إنساني	
17%	14	أخرى	
100%	83	المجموع	

20%	17	أقل من 6 موظفين	نطاق الإشراف (عدد الموظفين الذين في إمرتكم)
13%	11	6 - 10	
17%	14	11 - 15	
18%	15	16 - 20	
32%	26	أكثر من 20	
100%	83	المجموع	هل أنتم من المؤسسين
18%	15	نعم	
82%	68	لا	
100%	83	المجموع	عدد سنوات الخدمة الوظيفية
19%	16	5 سنوات فما دون	
12%	10	6-10 سنوات	
69%	57	11 سنة فأكثر	
100%	83	المجموع	

1- 5 أدوات البحث المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات :

استند البحث على :

أ- المسح المكتبي : من اجل أغناء الجانب النظري للبحث، فقد أجرت الباحثة مسحاً عن ما هو متاح من المصادر العربية والأجنبية التي تناولت موضوع البحث من (كتب، وأطروحات ، وبحوث ، ودراسات، ومقالات، وشبكة الانترنت)

ب- الاستبانة : تعد أداة رئيسة في جمع البيانات والمعلومات للبحث الحالي (ملحق 1) فهي تتيح تشخيصاً دقيقاً، فضلاً عن الحصول على بيانات كثيرة في وقت واحد ، وقد اشتملت الاستبانة على محورين رئيسين هما محور المعلومات الشخصية لإفراد عينة البحث مثل (الجنس ، والعمر، و المؤهل العلمي ، و الجهة المانحة للشهادة العلمية ، والتخصص ، والمشاركة في الدورات التدريبية ومكان اقامة الدورة التدريبية ، والمنصب ، و طبيعة عمل القسم ، و نطاق الاشراف ، و المشاركة في التأسيس، وعدد سنوات الخدمة الوظيفية) ، و محور ادارة المعرفة ، وتضمن كل متغير من هذين المتغيرين ست متغيرات فرعية موضحة في الجدول (3) والذي يمثل هيكلية استبانة البحث.

جدول (3) هيكلية استبانة البحث

المعلومات	عدد الفقرات	تدرج المقياس	المصادر
تحديد اهداف المعرفة	6	اتفق بشدة ، اتفق ، غير متأكد ، لا اتفق ، لا اتفق ابداً 1, 2, 3, 4, 5	Fraunhofer IPK أنموذج (Heisig&Vorbeck,2000) المشار اليه من قبل(الكبيسي،2002) و (نايف،2012) و (دروزة، 2008)
التحسين المستمر	6	اتفق بشدة ، اتفق ، غير متأكد ، لا اتفق ، لا اتفق ابداً 1, 2, 3, 4, 5	Imbeah,2012 Khasawneh.elat,2012 Ahmed&Ali:2012

المبحث الثاني/ الجانب النظري

2-1 : مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

تعرف المعرفة على أنها الخبرة والفهم والحس الناشئة من المعلومات والحقائق التي تحفظ في العقل البشري لتكون باجمالها وتفاعلاتها قدرة حاملها على الفعل او الإفصاح مع شرط توافر مستلزمات القيام بذلك ، وتزداد فيه المعرفة بعدها من الموارد غير الملموسة من خلال المشاركة بها، ونقل المعرفة من فرد إلى آخر مع بقائها في عقل الفرد الذي نقلت منه كما أنها لا يعاد امتلاكها (القيسي والطائي، 2013:702).

تتولد المعرفة في الأفراد ولكن تجسد في الفرق والمنظمات في القطاع التعليمي والأمثلة حول المعرفة الصريحة في المؤسسات التعليمية هي الاستراتيجيات التعليمية ، ومنهجيات التعليم ، وعمليات التعليم والتعلم . والمعرفة الضمنية في سياق المؤسسات هي المهارات والقدرات و الخبرات والعلاقات داخل وخارج بيئة مؤسسات التعليم العالي التي تكون فيها مكونات التعليم والتعلم في الممارسة العملية (Ramanigopal,2012:21) .

استعمل مصطلح إدارة المعرفة (Knowledge Management) من قبل "Don Marchand" في بداية الثمانينيات من القرن الماضي على انها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات لكنه لم يشير إليها بشكل مستقل او بوصفها عمليات. وفي المرحلة ذاتها تنبأ رائد الإدارة (Drucker) من ان العمل الانموذجي سيكون قائماً على المعرفة وتكون المنظمات من صناعات المعرفة الذين يوجهون أداءهم من خلال التغذية العكسية لزملائهم من الزبائن (الكبيسي، 2002:57) .

تواجه المنظمات المعاصرة على اختلاف أنواعها ومنها مؤسسات التعليم العالي موجة من التحولات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية والتقنية ، تلك الثورة التي تعتمد على المعرفة العلمية المتقدمة والاستعمال الأمثل للمعلومات المتدفقة الناتجة عن التقدم الهائل في تقنيات الحاسب الآلي والشبكة العالمية للاتصالات (الانترنت) ونتيجة لتلك التحولات أصبحت المعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في بناء الميزة التنافسية للمنظمات ، بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيراً وسيطرة في نجاح المنظمة أو فشلها (Schwandt&Marquardt,2003:3) .

ويشير (عودة، 2010:92) الى ان الدول التي تمتلك رؤية ثاقبة للتنمية الاقتصادية تدرك أكثر من غيرها ان التعلم الجيد هو مفتاح التنمية ، لذلك دأبت على الاهتمام بالمؤسسات التعليمية ، ولاسيما الجامعات ومع انطلاق نظم إدارة المعرفة أصبح من الضرورة ان تحدد الأدوار الجديدة لمؤسسات التعليم العالي في ظل إدارة المعرفة من اجل الوصول الى مجتمع معرفة ناجح وتتضمن هذه الأدوار :

1. إعادة النظر في رسالة مؤسسات التعليم وأهدافها إذ تصبح مركز إشعاع معرفي .
2. تحويل مؤسسات التعلم إلى منظمات تعلم ، وتطوير المناهج وطرائق التدريس وأساليب التقويم.
3. تطبيق تقنيات الاتصال والمعلومات في التعليم ، واستيعاب متطلبات العولمة فلا يمكن لدولة مهما كبر حجمها أو ثروتها المعرفية أو المادية أن تتحمل بمفردها أعباء بناء مجتمع المعرفة .
4. إصلاح إدارة المؤسسات التعليمية فهي بحاجة اكبر للتوجه نحو لا مركزية القرار لأنه يساعد على اختصار دورة اتخاذ القرار .

واشار (الزطمة ،2011:53) الى انه مازال مفهوم ادارة المعرفة يعد مفهوماً حديثاً في المؤسسات التعليمية ، لاسيما من الناحية التطبيقية ولا يوجد تعريف واحد متفق عليه لإدارة المعرفة في الجامعات والكليات . وعرف (Petrides&Nodine,2003:10) ادارة المعرفة في المؤسسات التعليمية بأنها إطار أو طريقة تمكن الأفراد العاملين في المؤسسات التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه ، مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية. ويبين بأن إدارة المعرفة تعمل على الربط بين ثلاثة مصادر أساس في المنظمة وهي (الأفراد والعمليات والتقنيات) لتمكين المنظمة من استثمار ومشاركة المعلومات والمعرفة المتوفرة لديها بطريقة أكثر فاعلية.

أما (أبو خضير،2009:13) فعرف إدارة المعرفة في المؤسسة التعليمية بأنها جمع الأنشطة والممارسات الإنسانية والتقنية الهادفة إلى الربط بين الأفراد في مختلف المستويات الإدارية والأقسام بالمؤسسة التعليمية في شكل فرق أو جماعات عمل ينشأ بينها علاقات ثقة متبادلة ، مما ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة وتبادل لما يمتلكه هؤلاء الأفراد من موارد ذاتية (معلومات ، معارف، مهارات ، خبرات ، قدرات) مما يدعم عمليات التعلم الفردي والجماعي ، ومن ثم تحسين وتطوير الاداء الفردي والتنظيمي.

وتعرف أيضاً بأنها عملية يتم بموجبها استخراج واستثمار رأس المال الفكري الخاص بالمنظمة بهدف الوصول الى قرارات تتصف بالكفاءة والفاعلية والابتكارية من اجل إكساب المنظمة الريادة والحصول على ولاء والتزام الزبائن (Yeh&Mary,2005:26) ، وعرفت عملية إدارة المعرفة ايضاً بأنها عملية تنظيمية ونظامية محددة لاكتساب المعرفة ، وإيصالها الى العاملين ، ولكي يتمكن هؤلاء وآخرون من اعتمادها ، بما يجعلهم أكثر فاعلية وكفاءة في اداء أعمالهم (الطائي ،2011:39).

وأشار إليها (عودة ،2010:23) و(Rainer et al ,2009:123) بأنها جهد منظم يستهدف تنمية واستثمار رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية من خلال حصر المعرفة وتوليدها من مصادرها الداخلية والخارجية ، وتنظيمها ، وتخزينها ، وتوزيعها والتشارك فيها بين الأفراد واستعمالها لخلق معرفة جديدة وتطبيقها في الأنشطة الإدارية كاتخاذ القرارات وحل المشكلات وبالتالي تطوير هذه المعرفة في المؤسسات التعليمية المتمثلة في الجامعات يبدأ من منطلقات وتتمثل بان إدارة المعرفة أصبحت ضرورة من ضروريات التطور والتقدم في المؤسسات التعليمية ولاسيما الجامعات ، والتوجه نحو الاستثمار في رأس المال الفكري على عد أنه الأساس في عملية التطور وتأهيل العنصر البشري للعمل في ظل اقتصاد المعرفة وإدارتها بكل جدارة ونجاح .

ازاء ما تقدم تتسجم توجهات الدراسة الحالية مع مفهوم ادارة المعرفة بمدخلين ، مدخل ثقافي يهتم بالأبعاد السلوكية أو الفكرية لإدارة المعرفة من خلال تناول حقول التعلم الجماعي ، التعلم المتواصل ، وبناء المنظمات الساعية للتعلم ، ومدخل معلوماتي يتضمن أنشطة معالجة البيانات وإدارة تدفقات المعلومات وتطوير قواعد بيانات وتوثيق أنشطة الأعمال في المنظمة .

2-2: أهداف إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

تعد عملية تحديد الاهداف واحدة من العمليات والمكونات الاساسية لادارة المعرفة اذ يشير (عليان ،2012:172) إلى أهداف إدارة المعرفة بتوليد المعرفة اللازمة لتحويل المعرفة وتحقيق عمليات التعلم ، ونشر المعرفة وتوزيعها على

الجهات ذات العلاقة وفق الحاجة إليها ، والعمل على تجديد وتطوير المعرفة بشكل مستمر ، والسعي الى إيجاد القيادة القادرة على بناء النظام المعرفي ، ويتولى عملية إدارة النشاطات كافة ذات العلاقة بإدارة المعرفة ، وحفظ المعرفة أي تخزينها بالأماكن المخصصة لها ، وتسهم المعرفة بتغيير السلوك اتجاه الأفضل ، وتعد إدارة المعرفة دليل العمل الجيد و تسهيل عملية تقاسم المعرفة ، وتساعد في بناء ما يسمى بمختصي المعرفة وهم الأشخاص الذين لديهم معلومات حول موضوع او تخصص ما . ويلخص (عودة ،2010:27) أهداف إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية ، من خلال النقاط الآتية :

1. تساهم إدارة المعرفة في نشر الوعي بمجال العمل في المؤسسة، ونقل الخبرات من جيل لآخر ضمن المؤسسة التعليمية.
2. الربط بين مصادر المعرفة التي تتعلق بالمؤسسة كافة ، وتوفير القاعدة المعرفية لبناء الكوادر البشرية الفنية والإدارية اللازمة ، وتوفير المرونة اللازمة لإجراء التعديلات التي يفرضها تنامي الوعي العام .
3. الابتكار والإبداع وتقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية وتطوير الابتكار وتحسين الخدمات الجديدة.
4. زيادة رضا العاملين والزبائن المستفيدين من خدمات المؤسسة ، ورفع إنتاجية العاملين وتحسين فاعليتهم و تقليل ازدواجية الجهد والحد من ضياع المعرفة ، وتبسيط الإجراءات (حذف العمليات غير الضرورية) .

Define of Knowledge Goals

3-2 : التعريف بأهداف المعرفة

تدرك مختلف المنظمات لاسيما التعليمية منها الى أي نظام يتم تبنيه لا يعد هو الهدف وإنما يعد وسيلة للوصول إلى الأهداف المنشودة . وقد تأتي هذه المرحلة متزامنة مع مرحلة تشخيص المعرفة، ففي ضوء هذه الغايات الطويلة والقصيرة الأمد تحدد المنظمة أنواع المعرفة اللازمة لمقابلة هذه الأهداف (نايف ،2012:81). تبدأ إدارة المعرفة بتجديد أهداف واضحة للمعرفة ومن هذه الأهداف التي تم اعتمدت في دراستهم تتمثل في تحسين العمليات ، ووضوح مجالات عمل المنظمة المحتملة ، وتسهيل التنبؤ واتخاذ القرار والتوجه نحو إرضاء الزبون والتفوق ووضوح المشكلات والحالة المستقبلية للمعرفة وتسهيل الإبداع ووضوح العمليات (Mertins et al,2001:116).

وهناك نوعان من الأهداف التي تهدف إليها إدارة المعرفة في المنظمة وهي: (المعاضدي ،2005:59)

أ. الأهداف الإستراتيجية لإدارة المعرفة : هنا تحدد إدارة المنظمة عند وضع أهداف المعرفة المطلوبة والمهمة من الناحية الإستراتيجية ، وبالتالي كيف من الممكن تحديد الأهداف المرجوة من تلك المعرفة بشكل واضح ودقيق على المستويات الإدارية ، والإستراتيجية والتكتيكية و العملياتية جميعها وفي هذا السياق ينبغي عدّ أهداف المعرفة جزءاً أساساً مشتقاً أو مكماً للأهداف الكلية الأخرى للمنظمة وينبغي إن تكون متناسقة ومتسقة معها ، فالأهداف الإستراتيجية لإدارة المعرفة تعد أهدافاً طويلة الأجل وتحدد من قبل المستوى التنظيمي والإداري الأعلى وهذه الأهداف تركز على تأمين الاحتياج المعرفي المستقبلي للمنظمة وذلك من خلال الوصف الدقيق لمختلف القدرات المعرفية المطلوبة مستقبلاً .

ب. الأهداف العملياتية لإدارة المعرفة : والتي تعد وفقاً للبعد الزمني أهدافاً ذات اجل قصير، فينبغي أن تأخذ الأهداف الإستراتيجية كمعطيات وإطار عام لها وتسعى بذلك في مضمونها إلى تحديد الكيفية التي تضمن تأمين سير عمل إدارة المعرفة على المستوى العملي (التنفيذي) بمعنى تمكن إدارة المعرفة من ترجمة مهامها

ووظائفها عملياً على وفق خطة إجرائية وزمنية تفصيلية فالأهداف العملياتية في مضمونها هذا ليست سوى أهداف فرعية من الأهداف الإستراتيجية، ذات تحديد أكثر دقة للوسائل والإجراءات اللازمة لتحقيق كل هذه الأهداف . وازاء ما تقدم يمكن القول ان الهدف من ادارة المعرفة في الممارسة العملية هو الحصول على المعرفة ، وتوثيقها ، وترتيبها ، وتنظيمها والإفادة منها للوصول الى الاهداف المطلوبة والتي تطمح المؤسسة التعليمية للوصول اليها وبلوغها .

2-4 : التحسين المستمر Continuous Improvement

ترتكز فكرة التحسين المستمر على مبدأ كل شيء قابل للتحسين بصفة مستمرة ، وهذا لا يقتصر على المنتجات والخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي بل يشمل المؤسسة وما يتصل بها كله ، وتنصب فلسفة التحسين المستمر التي تمثل جوهر ادارة الجودة الشاملة في جعل كل مظهر من مظاهر عمليات تقديم الخدمات محسناً بدقة وضمن نطاق الواجبات اليومية للعاملين و المسؤولين عنها ، وهي تسعى الى تحقيق هدفين هما (باسردة ، 2006:111) الأول : بذل الجهود جميعها ليكون التحسين سهلاً في كل جزء من أجزاء المنظمة ، والثاني : التركيز الكبير على العمليات التي تجعل السلع والخدمات المقدمة كاملة.

وتؤكد إدارة الجودة الشاملة على أهمية التحسين المستمر لمختلف الأنشطة والعمليات في المؤسسات التعليمية من خلال تدعيم البحث والتطوير وتشجيع الإبداع وتنمية المعرفة والمهارات لدى الكفاءات البشرية في المؤسسة (Psychogios, 2007:46) ويعد التحسين قيمة ضرورية في العمل لزيادة رضا الزبون في مؤسسات التعليم وهو غالباً ما تفهم من خلال استعمال عجلة (Deming) لتحسين الأنظمة وطور "Walter Shewhart" رائدة أخرى في ادارة الجودة وضع أنموذجاً معروفاً باسم PDCA كنسخة للتحسين المستمر (Heizer&Render, 2011:226) و (Reid&Sanders, 2010: 150) و (Evans& Dean, 2003:53) والتي تتكون من أربع مراحل :

أ. خطط Plan : يتم تحديد المشكلة بوضوح ومن ثم القيام بتطوير الخطة لتحسين الأداء .

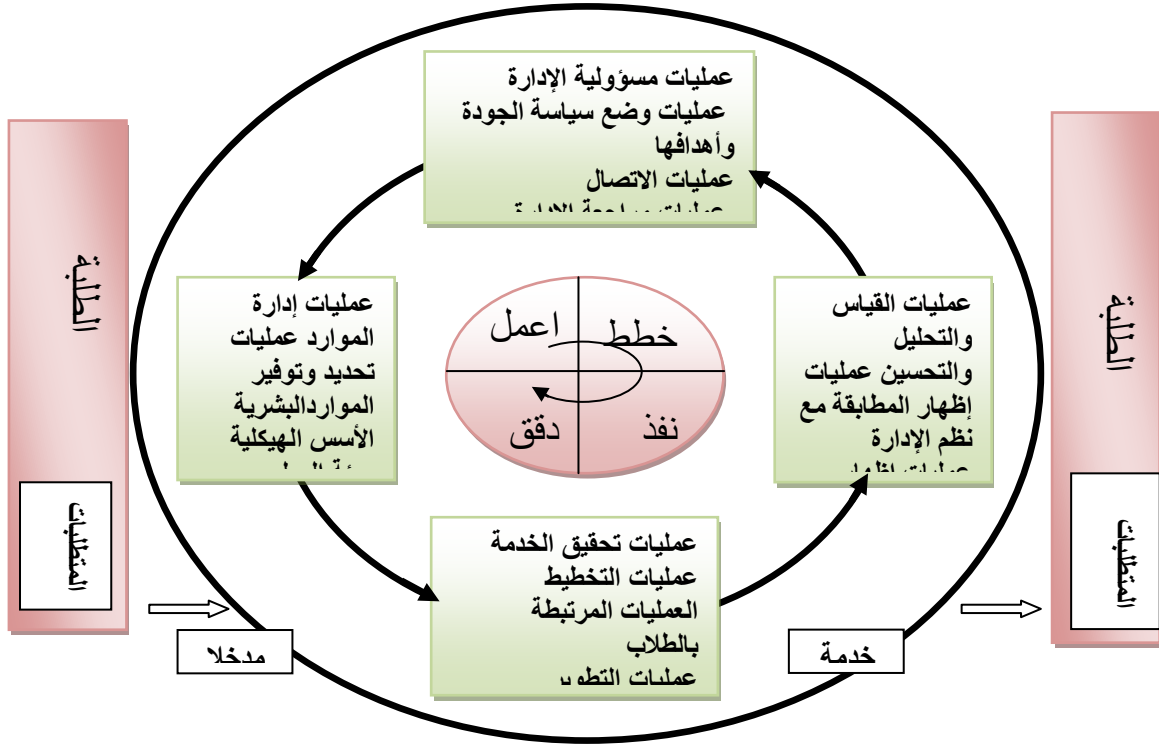
ب. اعمل Do : القيام بتنفيذ الخطة واختبار الأداء .

ج. ادرس Check او Study : التأكد من عمل الخطة أثناء التنفيذ .

د. صحح Act : القيام بالتحسين والتطوير على الخطة والاستمرار بالخطة وإعادة الدورة.

يعمل اسلوب (PDCA) على تقليص العملية لجعل نظام ادارة الجودة الشاملة يقترب من العمليات التي تكون أساساً لضمان الجودة التي تعمل بدورها على تهيئة الأساس المطلوب بشكل اكبر ليتم البناء عليه (Kulkarni & Bewoor, 2009:82) . وهذه الأدوار تتمركز حولها التحسين المستمر لنظام ادارة الجودة الشاملة وهي العمليات التي تكون من مسؤولية الادارة جراء وضع سياسة الجودة والأهداف التي تحققها والاتصال ومراجعة الادارة ، كذلك عمليات ادارة الموارد البشرية والأسس الهيكلية التي تبنى عليها الجودة الشاملة وهذه تساهم في تحقيق الخدمة التي من خلالها تعرف عمليات القياس والتحليل والتحسين التي تساهم في رضا المستفيد . ويبين (الفتلاوي ، 2006:49) أنموذج هذه الأدوار والعمليات لنظام ادارة الجودة الشاملة كما في الشكل (2) .

عمليات التحسين المستمر لنظام ادارة الجودة الشاملة



الشكل (1) إنموذج الادوار والعمليات لنظام ادارة الجودة الشاملة
المصدر : الفتلاوي ، ماجد جبار غزاي (2006) اثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية دراسة حالة في كلية التربية / جامعة بابل ، رسالة ماجستير ، علوم ادارة اعمال ،

يعد التحسين المستمر هدفاً دائماً للمؤسسات التعليمية (مجيد والزيادات ،2008:25) ، وبغية تبني فلسفة ادارة الجودة الشاملة يقتضي الامر عملية تحسين مستمرة تشمل العناصر الموجودة في مؤسسات التعليم العالي ونظامها وعملياتها وأدواتها ومواردها والقوى البشرية فيها جميعاً . وان تكون عملية التحسين في مختلف أوجه عمل مؤسسات التعليم ونظامها التي لا نهاية لها والسعي الدائم لبلوغ الكمال دون وجود محطة واحدة للتوقف عندها ، يعد مفهوم التحسين المستمر عامل نجاح حرج لأي منظمة او مؤسسة تعليمية وينبغي استعماله بمثابة حجر أساس تبني عليه كل مبادرة ناجحة TQM . اذ يرى (Zakuan et al,2012:27) عد التحسين المستمر كعجلة للمركبة التنظيمية وانه الجهد الذي تنتجه العجلات التي تجعل المركبة متحركة صوب الأمام .وقدم (Edward Deming) برنامجاً مقترحاً من (14) فقرة في تحسين جودة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي وهي: (القيسي ،2013:212)

- أ- خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي .
- ب- تبني فلسفة جديدة للتطوير المستمر .
- ت- منع الحاجة الى التفتيش 100% بالكامل .

- ث - عدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكاليف فقط .
 - ج - تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة .
 - ح - الاهتمام بالتدريب المستمر في الوظائف الجامعية جميعها.
 - خ - توفر قيادة جامعية واعية ديمقراطية .
 - د - القضاء على الخوف لدى قيادات الجامعة .
 - ذ - إلغاء الحواجز في الاتصالات بين العاملين والقيادات .
 - ر - منع الشعارات والتركيز على الانجازات والحقائق.
 - ز - منع استعمال الحدود القصوى للأداء "لا حدود للتفوق أطلقوا العنان للأداء والإنتاجية" .
 - س - تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز والثقة .
 - ش - تطبيق برنامج التحسينات المستمرة في الكليات جميعها.
 - ص - التعرف على جوانب العمل المختلفة.
- إزاء ما تقدم يعد نظام ادارة الجودة الشاملة جهوداً للتحسين والتطوير بشكل مستمر دون توقف فهي تقوم على مبدأ ان فرص التطوير والتحسين مستمران ولا ينتهيان ابداً وان رغبات المستفيدين متغيرة وليست ثابتة.

المبحث الثالث/ الجانب العملي

3-1 وصف و تشخيص عملية تحديد اهداف ادارة المعرفة في الكليات الاهلية

يشير الجدول (4) الى الاوساط الحسابية والانحراف المعياري لاهداف ادارة المعرفة اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.10) وهي اكبر من الوسط الفرضي والبالغ (3) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجه نحو الاتفاق والاتفاق التام، وبانحراف معياري (0.50)، و تشير اغلب اجابات الافراد المبحوثين في الكليات الاهلية عينة الدراسة سعي الكليات المبحوثة في العمل باستمرار على تحسين عملياتها وتمتلك القدرة لتوضيح مجالات عملها المحتملة ، و قيس هذا المتغير من خلال ست فقرات و كانت :

جدول (4) وصف بعد تحديد اهداف المعرفة في الكليات الاهلية المبحوثة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق مطلقاً		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق تماماً		الفقرات	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
.54	4.42	--	--	--	--	2.4	2	53.0	44	44.6	37	تعمل الكلية باستمرار على تحسين عملياتها	1
.65	4.27	--	--	1.2	1	7.2	6	55.4	46	36.1	30	توضح الكلية مجالات عملها المحتملة	2
.64	4.02	--	--	1.2	1	15.7	13	62.7	52	20.5	17	تعمل إدارة الكلية على انجاز عمليات التنبؤ واتخاذ القرار	3
.71	4.01	--	--	2.4	2	16.9	14	57.8	48	22.9	19	التوجه نحو الزبون (الطلبة وسوق العمل) وتحقيق رضاه	4
.70	3.92	--	--	2.4	2	21.7	18	57.8	48	18.1	15	وضوح المشكلات والحاجة البعيدة للمعرفة	5
.63	3.99	--	--	--	--	20.5	17	60.2	50	19.3	16	وضوح عمليات المعرفة في الكلية	6
0.50	4.10	الوسط الحسابي العام											

توزعت النتائج المبينة في الجدول (لتحديد اهداف المعرفة) مبينا اعلى مستوى اجابة حققتها الفقرة (1) التي تنص تعمل الكلية باستمرار على تحسين عملياتها اتجهت اجابات العينة نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (97.6%) وهذا ما أكدده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (4.42) وهي اكبر من الوسط الفرضي ، وهذا يشير الى ايلاء الكليات الاهلية بتحسين عملياتها بشكل دائم لما تحققها من اهمية عالية للتكيف مع متطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بها واكسابها ميزة تتفوق بها على غيرها من الكليات وقد يكون ذلك من خلال تحقيق التحسين المستمر للمناهج والبرامج التعليمية وجعل سماتها الابداع والابتكار وصنع المعرفة وكذلك التغيير الواسع والسريع في اذواق واتجاهات الزبون تدفع الكلية على تحسين عملياتها باستمرار .

وتلتها الفقرة (2) التي تنص توضح الكلية مجالات عملها المحتملة اتجهت اجابات العينة نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (91.5%) وهذا ما اكده الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (4.27) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي ،

وهذه يشير الى ان عمادة الكلية تولي هدف توضيح مجالات عملها المحتملة اهمية كبيرة وتتطلب ادارة المعرفة والنخيط الاستراتيجي وضع خطة منهجية سليمة تراعي الاحتياجات المستقبلية للكلية وكان ذلك واضحاً من خلال المقابلات التي اجريت مع اغلب المسؤولين في تلك الكليات واشتبوا ذلك .

وجاءت الفقرتان (3) و(4) بعدها إذ اتجهت اجابات العينة نحو الاتفاق والاتفاق التام بنسب متقاربة تصل الى (83.2%) و(80.7%) وهذا ما اكده الوسط الحسابي لهما والذي بلغت قيمته (4.02) و(4.01) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي وهذا يشير الى ان عمادة الكلية تعمل على انجاز عمليات التنبؤ واتخاذ القرار والتوجه نحو الزبون (الطلبة وسوق العمل) وتحقيق رضاه لان الزبون يعد بمثابة الخطوة الدافعة للكلية في محاولة لكسب الميزة التنافسية لها .

وتلتهم الفقرات (6) والتي تنص (وضوح عمليات المعرفة في الكلية) واتجه اجابات العينة نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (79.5%) وهذا ما اكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (3.99) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي ، وعلى الرغم من اتفاق العينة على هذا المحور لكنها تبين النسبة المتوسط نحوها مقارنة بالمحاور الاخرى مما يتوجب على عمادة الكلية ان تولي هدف وضوح عملياتها المعرفية اهمية اكبر من خلال قيامها بوضع برامج تعريفية تتعلق بإدارة المعرفة وعملياتها وتوضح اهميتها وفوائدها لخدمة المجتمع .

واما الفقرة (5) تولي عمادة الكلية هدف وضوح المشكلات والحاجة البعيدة للمعرفة اهمية عالية ، اذ اتجهت اجابات العينة نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (75.9%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (3.92) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي ، لكنها تمثل اقل قيمة بالنسبة لفقرات تحديد اهداف المعرفة ، وهذا يشير الى ضعف قدرة عمادة الكليات الاهلية من توضيح المشكلات التي تواجهها وعدم قدرتها في تحديد حاجتها البعيدة للمعرفة.

3-2 وصف حالات التحسين المستمر

يشير الجدول (5) الى الاوساط الحسابية والانحراف المعياري ، اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لمحور (التحسين المستمر) ضمن المتغير (ادارة الجودة الشاملة) (4.03) وهي اكبر من الوسط الفرضي والبالغ (3) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجه نحو الاتفاق والاتفاق التام، وبانحراف معياري (0.55)، ويكون ذلك من خلال سعي الكليات الاهلية الى تحمل مسؤوليتها اتجاه المجتمع بالتحسين والتطوير المستمر للخدمات المقدمة ووتنظر الى التحسين على انه جزء لا يتجزء من متطلبات الجودة وتواصلها مع مختلف اقسام الكلية عند القيام بتطوير وتحسين خدمة مقدمة او خدمة جديدة ، اما فقرات هذا المحور تضمنت ست فقرات وكانت كالاتي:

جدول (5) وصف عام لفقرات التحسين المستمر في الكليات الاهلية المبحوثة

الفقرات	أُتفق تماماً		أُتفق		محايد		لا أُتفق		لا أُتفق مطلقاً		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			
1	30	36.1	52	62.7	1	1.2	--	-	--	--	4.35	.50	
2	37	44.6	40	48.2	5	6.0	1	1.2	--	--	4.36	.65	
3	23	27.7	45	54.2	13	15.7	2	2.4	--	--	4.07	37.	
4	25	30.1	50	60.2	7	8.4	1	1.2	--	--	4.19	.63	
5	11	13.3	42	50.6	23	27.7	7	8.4	--	--	3.69	.81	
6	12	14.5	33	39.8	23	27.7	14	16.9	1	1.2	3.49	.98	
الوسط الحسابي العام												0.55	4.03

يلاحظ من الجدول (5) ان هناك اتفاقاً كبيراً بين افراد العينة عن فقرات متغير التحسين المستمر ، باستثناء الفقرتين (5) و(6) فانهما يمثلان اقل قيم في المتغير فبلغ وسطهما الحسابي (3.69) و(3.49) على التوالي و

بانحراف معياري يبلغ نحو (0.81) و(0.98) على التوالي وهذا يشير الى ان عمادة الكلية يجب ان تقوم بتحليل العلاقة مع الزبائن والمخرجات والاستعانة بها لتطوير الخدمات المقدمة ويتم ذلك من خلال تتبع حاجات الزبون للارتقاء بمستوى العملية التعليمية ككل من مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية عكسية وعلى الادارة العليا عمادة الكلية ان توفر في الكلية دليل للجودة يتضمن تفاصيل مشاريع التحسين والتطوير المزمع تنفيذها جميعاً ووضع نظام واضح في التعامل مع معايير الجودة وتلتزم به الاقسام والكليات وادارة الجامعة وهذا يشمل توضيح الاهداف وخطوات العمل والية التنفيذ اذا ينبغي ضرورة ان يكون لدى الكليات الاهلية نموذج او دليل لادارة الجودة الشاملة يعمل على علاج مشكلاتها ، وقضاياها الجوهرية ، ويتلاءم مع اوضاعها الحالية ، وما تشهده مستقبلاً ، وفيما عدا ذلك فإن افراد العينة يتفقون على باقي الفقرات .

وكان اكبر اتفاق لهم حول الفقرة (1) تسعى الكلية الى تحمل مسؤولياتها اتجاه المجتمع من خلال التحسين والتطوير المستمر للخدمات المقدمة، اتجهت اجابات العينة نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (98.8%) وهذا ماأكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (4.35) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي. وهذا الاتفاق يدل الى ان التحسين والتطوير اتجاه المجتمع يعد قيمة ضرورية في العمل لزيادة رضا الزبون في المؤسسات التعليمية ، وتؤكد TQM على اهمية التحسين المستمر في العملية التعليمية من خلال تدعيم البحث والتطوير للخدمات المقدمة للارتقاء بالسمعة العلمية للمؤسسات التعليمية متمثلة بالكليات والقدرة على التميز على الاصعدة المحلية والاقليمية والعالمية وهذا ما اثبته واقع الكليات الاهلية في القطر .

واتفقت اجابات العينة حول الفقرتان (2) و (4) نحو الاتفاق والاتفاق التام بنسب (92.8%) و(90.3%) وهذا ما اكده الوسط الحسابي لهما والذي بلغت قيمه (4.36) و(4.19) على التوالي وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي ، إذ ان الادارة العليا (عمادة الكلية) تنظر الى التحسين المستمر على انه جزء لا يتجزأ من متطلبات الجودة وانه يعد حافزاً يدفع به العاملين على انجاز اعمالهم بجودة عالية نسبياً و وان الادارة العليا تقوم بالتواصل بين مختلف اقسام الكلية عند القيام بتطوير او تحسين خدمة مقدمة او خدمة جديدة وان من خلال توسيع قاعدة المشاركة للاقسام والادارات جميعها فضلاً عن جميع الافراد في الكلية للارتقاء بمستوى اداء الجودة .

وتلتهم الفقرة (3) إذ اتجهت اجابات العينة نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (81.9%) وهذا ما اكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (4.07) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي ، لكنها تشير الى نسبة اقل من التي سبقها وهذا ما يؤكد على عمادة الكلية انه تولي تقييم مختلف عمليات واجراءات الخدمات بصورة مخططة ومنظمة بهدف احداث التغير والتطوير اهتمام اكثر ويتم ذلك من خلال التقييم والتصحيح المستمر لخطوات تطبيق الجودة الشاملة ومراقبة عملية الخدمة التعليمية بما يحقق جودة افضل.

3-3 اختبار فرضيات البحث:

3-3-1 الارتباط بين اهداف ادارة المعرفة والتحسين المستمر

تهتم هذه الفقرة بعملية التحقق من صحة الفرضية الاولى والتي تنص على " علاقة ارتباط معنوية بين اهداف ادارة المعرفة والتحسين المستمر "

اذ تشير معطيات الجدول (6) الى علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين اهداف ادارة المعرفة والتحسين المستمر .

جدول (6) معامل ارتباط سبيرمان والاختبار للارتباط بين أهداف ادارة المعرفة والتحسين المستمر

البيانات	القيمة
معامل الارتباط	0.77
T-Test	10.86
الدلالة	دال

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 81 = 1.97

بلغت قيمة معامل الارتباط 0.77 بين أهداف ادارة المعرفة والتحسين المستمر وهي قيمة موجبة ودالة حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (10.86) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) وبالبالغة (1.97) وهي علاقة معنوية ايجابية ، ويعزز هذا الارتباط اهمية الدور الذي تلعبه عمليات ادارة المعرفة في توفير المعرفة المناسبة لاقامة متطلبات التحسين المستمر ، وهذه النتيجة اكدت عليها دراسات عديدة اهمها دراسة كل من (Pabedinskate& Vitkauskas,2010:4) والتي اكدت على ان مشكلة تفاعل ادارة الجودة الشاملة وادارة المعرفة هي مدارية في التحسين المستمر الذي هو عنصر اساس في ادارة الجودة الشاملة ويشكل نظام ادارة المعرفة هيكل العمليات وتحسينها اذ ان الشرط الرئيس للتحسين المستمر هو التعلم التنظيمي ونجاح الكلية يعتمد على صدق المعرفة وان مبادئ ادارة الجودة الشاملة هي مطابقة للقضايا الرئيسة التي تعاملت معها ادارة المعرفة وان الرابطة بين نظريات الادارة هو رأس المال الفكري .

3-3-2 تأثير تحديد أهداف ادارة المعرفة في التحسين المستمر

يركز هذا المحور على عملية التحقق من صحة الفرضية الثانية والتي تنص على ان هناك " تأثير معنوي لتحديد أهداف ادارة المعرفة في التحسين المستمر لجودة التعليم الاهلي " ، ويتضح ذلك من الجدول (7)

جدول (7) تأثير تحديد أهداف ادارة المعرفة في التحسين المستمر لجودة التعليم الاهلي

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد %	القيمة الفائية المحسوبة	الدلالة
أهداف ادارة المعرفة	التحسين المستمر	0.68	0.79	0.59	115.40	وجود تأثير

تبين النتائج المبينة في الجدول تأثير تحديد أهداف ادارة المعرفة في التحسين المستمر لجودة التعليم الاهلي ، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (115.40) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (81.1) وبالبالغة (3.96) ، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.59) مما يعني ان التحسين المستمر سوف يفسر بمقدار (59%) من اهداف ادارة المعرفة ، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (0.79) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في التحسين المستمر سوف يكون هناك زيادة بمقدار (79%) في اهداف ادارة المعرفة، اما معادلة الانحدار فكانت بالشكل الآتي:

$$Y = 0.68 + 0.79 X$$

إذ ان:

X: التحسين المستمر

وتأتي كل هذه النتائج تحقيقاً لنتائج دراسة (Bertels,2002:2) الذي يرى بأن ادارة المعرفة لا تنطبق الا من خلال التحسين المستمر في الكليات الاهلية لان عمليات ادارة المعرفة هي عمليات نظامية لايجاد المعلومات واستحصالتها وتنظيمها وتنقيتها وتحليلها وعرضها بأسلوب يعمل على تحسين قدرات الفرد في الكلية وفي محيط عمله . وكذلك مع دراسة (Nickols,2003) الذي يرى ان عمليات ادارة المعرفة هي عبارة عن ادارة عمليات الكلية باتجاه التجديد المستمر لقاعدة معرفة الكلية ، وهذا يعني بأن التحسين المستمر سوف يتيح لادارة المعرفة بأن تكون البنية الداعمة للكلية وتقديم تسهيلات لافراد الكلية وانتشار المعرفة من خلال التحسن المستمر وخلق الحاجة المتزايدة الى المعرفة لتحسين اداء الكليات الاهلية ، وعلى هذا الاساس يتم قبول الفرضية الثانية للبحث .

المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

- 1- تسعى الكليات المبحوثة الى تحمل مسؤولياتها اتجاه المجتمع من خلال التحسين والتطوير المستمر للخدمات المقدمة، وقيامها بالتواصل بين مختلف اقسام الكلية لكنها تعاني من ضعف في تحليل العلاقة الحالية مع الزبائن والمخرجات لتطوير الخدمات المقدمة، وعدم توفير دليل للجودة يتضمن تفاصيل مشاريع التحسين والتطوير لتنفيذها جميعاً.
- 2- تعمل الكليات الاهلية باستمرار على تحسين عملياتها وتوضيح مجالات عملها وتعاني من ضعف في توضيح المشكلات وتحديد الحاجة البعيدة للمعرفة .
- 3- تتابع عمادات الكليات الأهلية شكاوى الطلبة ، وتحدد الجودة من خلال تلبية احتياجات ورضا الزبائن وهناك قصور كبير وفي اعتماد الكلية جهوداً منظمة لمتابعة شؤون الخريجين.
- 4- تتكامل ادارة الجودة مع ادارة المعرفة من خلال اشتراك التزام الادارة العليا بتحديد اهداف المعرفة و توليد المعرفة الجديدة التي يمكن الاستفادة التامة منها في اقسام الكلية كافة .

التوصيات

- 1- العمل على صياغة الرؤية المستقبلية للكليات الاهلية والتكيف مع المتغيرات المعرفية ، وضرورة وضع رؤية إستراتيجية على اسس المعرفة العلمية ، تراعي رسالة الكلية ووظائفها (التدريس ، والبحث العلمي ، وخدمة المجتمع) .
- 2- تبني ادارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الاداء الفردي والمؤسسي لتحسين مستوى مخرجات مؤسسات التعليم العالي ، وزيادة قدرتها على التكيف للتغيرات سريعة ، وتلبية احتياجات المجتمع وزيادة قدرتها على الابداع والابتكار .
- 3 - تفعيل الاتفاقيات مع الجامعات الرصينة لتدريب الأساتذة والطلبة المتفوقين خلال سنوات الدراسة الجامعية لإكسابهم معارف جديدة.

4-تشجيع المنافسة بين الكليات الاهلية لإشاعة ثقافة الجودة من خلال مسابقات يتم فيها تكريم الكليات المتميزة لتكون إنموذجاً لباقي الكليات الأهلية للعمل على تحقيق التمايز .

المصادر

المصادر العربية

أولاً: الكتب العربية

1. عليان ، ربحي مصطفى (2012) ، ادارة المعرفة ، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع والطباعة ، ، عمان ، الاردن .
2. القيسي، فاضل حمد و الطائي ،علي حسون (2013) ، الادارة الاستراتيجية نظريات – مداخل – امثلة وقضايا معاصرة ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن
3. مجيد ، سوسن شاكر والزيادات ، محمد عواد (2007) ، ادارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، الطبعة الاولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان .

ثانياً: الرسائل والاطاريح الجامعية

4. باسردة ، توفيق سريع علي (2006) ، تكامل ادارة المعرفة والجودة الشاملة واثره على الاداء دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية ، أطروحة دكتوراه ، إدارة الأعمال (غير منشورة) ،كلية الاقتصاد، جامعة دمشق .
5. الربيعي،هدى قاسم(2013)، التكامل بين ادارة الجودة الشاملة وادارة المعرفة، رسالة ماجستير في علوم ادارة الاعمال، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد.
6. الزطمة ، نضال محمد (2011) ،ادارة المعرفة وأثرها على تميز الاداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة ، رسالة ماجستير، ادارة الاعمال، الجامعة الإسلامية ،غزة ، كلية التجارة .
7. الطائي ، جهان سلمان علاوي (2011) ، دور ادارة المعرفة والتكنولوجيا في اعادة هندسة العملية واثرها في الابداع التكنولوجي دراسة ميدانية في مصنع المأمون/الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ، نيل درجة الدبلوم العالي،تقنيات العمليات، هيئة التعليم التقني ، الكلية التقنية الادارية / بغداد.
8. عودة ، فراس محمد عبد (2010) ، واقع ادارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها ، رسالة ماجستير، قسم اصول التربية / الادارة التربوية ، كلية التربية، الجامعة الاسلامية ، غزة.
9. الفتلاوي ، ماجد جبار غزاي (2006) ، اثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية/ دراسة حالة في كلية التربية – جامعة بابل ، رسالة ماجستير الادارة الاعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة.
10. الكبيسي ، صلاح الدين عواد (2002) ، ادارة المعرفة واثرها في الابداع دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط ، اطروحة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية .
11. نايف ، باسم فيصل عبد (2012) ، بناء المنظمة المتعلمة في اطار التكامل بين عمليات ادارة المعرفة والمقدرات الجوهرية ، اطروحة دكتوراه في إدارة العامة ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد

ثالثاً: الدوريات والمؤتمرات

12. ابو خضير ، ايمان سعود (2009)، تطبيقات ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي/ أفكار وممارسات ، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية ، معهد الادارة العامة ، السعودية .

المصادر الأجنبية

First: Books

1. Evans,J. & Dean,J.(2003) Total Quality Management Organization and Strategy ,3rd ed west PUB. CO, USA .
2. Hezier, J. & Render, B. (2011) operation management, 10th ed,New York P-Inc., Hall.
3. Kulkarni ,A. & Bewoor ,K. (2009) Quality Control ,firs edition , India ,PVT .lfd
- 4.Mertins,K. & Heisig, P. & Vorbeck, J. (2003) Knowledge Management Best Practices in Europe , 2ed ,Springer –Verlag Berlin ,Heidelberg .
- 5.Petrides, A. L. & Nodine R. T. (2003) Knowledge Management In Education: Defining The Landscape , The Institute of Knowledge Management In Education ,CA,USA.
- 6.Rainer JR.& Kelly,R. & Turban, E.(2009) ”Introduction to Information Systems”, 2nd ed, John Wiley & Sons Inc., Asia.
- 7.Schwandt ,D. & Marquardt ,M.J. (2003) Organizational Learning : From World – Class Theories to Global Best Practices , New York ,St.Lucie Press

Second :Journal

8. Bertels, Thomas(2002)The Knowledge Management Form "KM Forum Archives – The Early Days " ,Available at <http://www.kmforum.org>.
9. Nickols,Fred(2003) Knowledge management and Process Performance "Implication for Action" ,Available at <http://www.home.att.net/nicols/articles.htm>.
10. Pabedinskaite ,A. & Vitauskas ,R. (2010) Interrelationships Between Quality Management and Knowledge Management ,E-mail:arna@vv.vgtu.lt.
11. Psychogios, A. G. (2007) Understanding Total Quality Management in Context , Vol .12,NO.1,March.
- 12.Ramanigopal ,C. (2012) Knowledge Management Strategies In Higher Education , International Journal Of Advanced Research In Management (IJARM) Volume 3,Issue 1,January ,PP.20-29.IAEME: www.iaeme.com/ijarm.html
13. Zakuan ,N.,& Muniandy ,S. & Saman, M.Z.M. & Ariff ,M.S.M.,& Sulaiman,S.& Jalil ,R.A. (2012) Critical Success Factors of Total Quality Management Implementation In Higher Education Institution :A Review , International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences , December ,Vol,2,NO.12,ISSN: 2222-6990,www.hrmars.com/journals.

ملحق (1) استمارة الاستبيان**الاساتذة الافاضل:**

بين أيديكم استمارة استبيان المتعلقة بانجاز البحث الموسوم (تحديد أهداف ادارة المعرفة والتحسين المستمر لتحقيق متطلبات جودة أداء التعليم الاهلي) أملين تعاونكم معنا في ابداء الرأي الصريح على فقرات هذه الاستمارة لما لذلك من اهمية كبيرة في التوصل الى نتائج دقيقة وموضوعية نتمنى لكم دوام النجاح والتوفيق نأمل منكم الاجابة على الاسئلة خدمة لحركة البحث العلمي في عراقنا العزيز .مع فائق التقدير والاحترام
ا.د. غسان قاسم اللامي

اولا :المعلومات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 30 سنة 30-40 سنة 41-50 سنة 51-60 سنة أكثر من 60
3. التحصيل العلمي: ماجستير دكتوراه أخرى تذكر
4. الجهة المانحة للشهادة: من العراق دولة عربية دولة اجنبية
5. التخصص: علمي انساني
6. هل شاركت بدورات التدريبية: نعم لا
7. إذا كانت الإجابة بنعم فهل اقيمت الدورات داخل العراق خارج العراق
8. الموقع الاداري: عميد معاون عميد رئيس قسم أخرى تذكر
9. هل القسم علمي انساني
10. نطاق الإشراف (عدد الموظفين في امرتكم):
11. هل انتم من المؤسسين في الكلية: نعم لا
12. عدد سنوات الخدمة الوظيفية : 5 سنوات فما دون 6-10 سنوات 11 سنة فأكثر

ت	الفقرة	الاستجابة			
		اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق ابداً
	ثانياً : تحديد أهداف المعرفة : تولي عمادة الكلية الأهداف أدناه أهمية عالية :-				
1	تعمل الكلية باستمرار على تحسين عملياتها.				
2	توضح الكلية مجالات عملها المحتملة .				
3	تعمل إدارة الكلية على انجاز عمليات التنبؤ واتخاذ القرار.				
4	التوجه نحو الزبون (الطلبة وسوق العمل) وتحقيق رضاه.				
5	وضوح المشكلات والحاجة البعيدة للمعرفة .				
6	وضوح عمليات المعرفة في الكلية .				
	ثالثاً : التحسين المستمر				
7	تسعى الكلية الى تحمل مسؤولياتها اتجاه المجتمع من خلال التحسين والتطوير المستمر للخدمات المقدمة .				
8	تتظر الادارة الى التحسين المستمر على انه جزء لا يتجزأ من متطلبات الجودة .				
9	يتم تقييم مختلف عمليات وإجراءات الخدمات بصورة مخططة ومنظمة بهدف إحداث التغير والتطور .				
10	يتم التواصل بين مختلف اقسام الكلية عند القيام بتطوير وتحسين خدمة مقدمة او خدمة جديدة				
11	يتم تحليل العلاقة الحالية مع الزبائن والمخرجات والاستعانة بها لتطوير الخدمات المقدمة .				
12	توفر الكلية دليل للجودة يتضمن تفاصيل مشاريع التحسين والتطوير المزمع تنفيذها جميعاً .				