

دور نقل المعرفة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسي في جامعة تكريت

The Role Of Knowledge Transfer In Enhancing The Quality Of Educational Service A Study Of The Views Of a Sample of Teaching At The University of Tikrit

الباحث جهاد حميد علي

الباحث محمد ميسر حسن

mohamedmaser02@gmail.com

jihadiraq1991@gmail.com

Mohamed Mayser Hassan

Jihad Hamid Ali

محاضر في معهد بلد، هيئة

Lecturer at the Balad Institute, College

المستخلص

الهدف : هدفت هذه الدراسة الى اختبار دور نقل المعرفة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوثة.

منهجية البحث : استخدم الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي لدراسة المشكلة وتحليلها وبيان العلاقة بين متغيراتها في جامعة تكريت كميداناً للدراسة واختبار فروضها، واعتمدت استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وزعت (١٠٠) استمارة على عينة من تدريسي الجامعة وتم استرجاع (٩٠) صالحة. وتم تحليل البيانات باستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة لغرض اختبار فرضيات البحث .

النتائج : ضعف التأثير المعنوي لنقل المعرفة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية.

الكلمات المفتاحية : نقل المعرفة ، جودة الخدمة التعليمية

The Role of Knowledge Transfer in Enhancing the Quality of Educational Service A study of the views of a sample of teaching at the University of Tikrit

ABSTRACT

Objective: The aim of this study was to test the role of knowledge transfer in enhancing the quality of educational service at the university.

Research Methodology : The researchers used the descriptive and analytical approach to study the problem and analyze it and to show the relationship between its variables in the University of Tikrit as a field of study and test its hypotheses and adopted the questionnaire as a data collection tool. A total of 100 forms were distributed on a sample of university teaching and 90 were returned. Data were analyzed using appropriate statistical methods for the purpose of testing hypotheses.

Results : There is a significant correlation between the transfer of knowledge and the quality of educational service in the university under consideration. There was also a significant positive effect on the variable of knowledge transfer in the dimensions of quality of educational service at the macro and sub-level at the university in question.

.Keywords: Knowledge Transfer, Quality of Educational Service

المقدمة :

تزايد الاهتمام بجودة التعليم الجامعي في النصف الاخير من القرن العشرين، وذلك بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي، وما صحبه من تغيرات اقتصادية وتوسع تعليمي، وضغوط اجتماعية جديدة على مؤسسات التعليم العالي، وزيادة الدافعية للتعليم الاكاديمي ، حتى صار السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً، يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من اجل تحسينه وتطويره. كما ساهم ازدياد المنافسة العالمية بين مؤسسات التعليم العالي لجذب الطلبة اليها والتحاقهم بها على تحقيق أهمية كبيرة لهذه المؤسسات، وخصوصاً بعد ازدياد عدد الطلبة المتسربين من الجامعات قبل اكمال البرامج الاكاديمية خاصة بهم.

ولعل السبيل الامثل والطريقة الاكثر ضمانا لتعزيز تلك الجودة هو مفهوم نقل المعرفة التعليمية والتي هي جزءاً لا يتجزأ من حياة الاكاديمية ، ومن الأمور التي تحرص الجامعات على نقلها من خلال الدروس والندوات والمؤتمرات، ويجب أن لا يغيب عن أذهاننا أن جعل المعرفة متوفرة لا يعد نقلاً لها ؛ بل هي نقل احتواء ، كما أن الهدف هو تمكين تقديم خدمة ذات جودة عالية من خلال التعاون والاستفادة من جميع الوسائل الحديثة في نقلها.

المحور الاول : الاطار المنهجي للبحث

أولاً: مشكلة البحث

أضحت جودة الخدمة التعليمية كتوجه استراتيجي تسعى من خلاله الجامعات بشكل عام وجامعة تكريت بشكل خاص الى تعزيز معاييرها وتحقيق مستويات تعليمية عالية وعالمية تمكنها من الارتقاء بمستوى متميز ومرموق ولعل تبني مفهوم نقل المعرفة كإحدى الفلسفات الحديثة في عالم الإدارة من شأنه ان يعزز من جودة الخدمة التعليمية التي تروم الجامعات لتقديمها لطلابها .

إذ تمكن مشكلة البحث في تزايد عدد الكليات والاقسام في الجامعة بانخفاض مستويات الخدمة المقدمة للطلبة حيث اصبحت العديد من جوانب الحياة الطلابية، بما في ذلك الجوانب الأكاديمية والدعم الاجتماعي، تعاني من صعوبة في كيفية فهم وإدارة النمو الكبير في أعداد الطلبة . وبهذا فإن مشكلة البحث تتمحور حول دور نقل المعرفة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية واستناداً لما ذكر آنفاً، يمكن إظهار مشكلة البحث بصورة أكثر جلاء من خلال إثارة الاسئلة التالي :

١ – هل تلتزم الجامعة المبحوثة بخصائص نقل المعرفة وماهي نسبة الالتزام المتحققة في تلك الجامعات؟

٢ – هل تتوافر مضامين جودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوثة من وجهة نظر تدريسي الجامعة؟

٣ – ما هو تأثير ما تلتزم به الجامعة المبحوثة بخصائص نقل المعرفة في تعزيز ما متوفر من جودة الخدمة التعليمية؟

ثانياً:- أهمية البحث : تتجلى أهمية البحث في النقاط الآتية :

١ – بيان أهمية جودة الخدمة التعليمية كتوجه حديث يسعى لتحقيق الكفاءة والفاعلية في العملية التعليمية.

٢ – بيان أهمية نقل المعرفة كمنهج وتوجه استراتيجي تسعى من خلاله الجامعات لتحقيق اعلى قدر من المعرفة والارتقاء بمستوى طلابها.

٣ – يكتسب البحث أهميته من خلال تسليط الضوء على الدور الذي يحققه نقل المعرفة في دعم جهود القائمين على تعزيز جودة الخدمة التعليمية في جامعة تكريت.

٤ – يكتسب البحث أهميته أيضاً وبالاعتماد على ما تتمخض عنه نتائج الدراسة الميدانية التي ستبصر إدارة الجامعة المبحوثة بجوانب الإيجاب أو القصور في بعدي البحث ، من أجل تلافي أو

الحد من الجوانب السلبية وتعزيز الجوانب الايجابية وبالشكل الذي يمكن تلك الجامعة من توظيف العلاقة بين البعدين لتعزيز وتحسين أداء تلك الجامعة في بعدي البحث .

ثالثاً: أهداف البحث

في ضوء تحديد مشكلة البحث وأهميتها فإن البحث يسعى لتحقيق الهدف الرئيسي المتمثل في التعرف على دور الذي يحققه مفهوم وخصائص نقل المعرفة في تعزيز مضامين جودة الخدمة التعليمية .

كما يهدف البحث ايضاً إلى تقديم مجموعة من المقترحات للقيادات الإدارية والعاملين في الجامعة المبحوثة بما يساهم في تحسين أدائها في بعدي البحث والمضي قدماً نحو الالتزام الكامل بمضامين جودة الخدمة التعليمية وانعكاس ذلك ايجابيا في تعزيز مستوى المعرفي لدى طلاب الجامعة.

رابعاً : فرضيات البحث

١ - هناك التزام عال من قبل الجامعة المبحوثة بخصائص نقل المعرفة .

٢ - تتوافر مضامين جودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوثة مع اختلاف وجهات النظر بتلك المضامين.

٣ - يوجد تأثير معنوي لخصائص نقل المعرفة بمضامين جودة الخدمة التعليمية.

خامساً : منهجية البحث

تتكون منهجية البحث من المنهج العلمي المستخدم في البحث واداته وهي كالآتي :

١ - منهج البحث

اعتمد البحث المنهج الوصفي (التشخيصي التحليلي) إذ تم تحديد خصائص المشكلة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها واتجاهاتها من خلال جمع البيانات الثانوية والاولية .

٢ - أداة البحث

من اجل الحصول على البيانات الثانوية الخاصة ببعدي البحث والخاصة بالجانب النظري ثم الاعتماد على ما تيسر من إسهامات الباحثين المتخصصين من المصادر العلمية العربية والاجنبية .

اما البيانات الاولية فقد تم جمعها من خلال الاستبانة وتم قياس بعدي البحث (نقل المعرفة، جودة الخدمة التعليمية) على تدريسي جامعة تكريت وزعت عليهم (١٠٠) استمارة ، واسترد منها (٩٠) استمارة صالحة لكي يتم تحليلها احصائيا.

سادساً : الأساليب الإحصائية

١ - الأساليب الإحصائية الوصفية (التكرارات ، النسب ، الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الاختلاف ، نسبة الالتزام) .

٢ - (كرونباخ _ ألفا) للتحقق من صدق ثبات الاستبانة .

٣ - اختبار تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضية البحث الثالثة .

سابعاً : اختبار أداة البحث

بهدف التحقق من صحة مقياس البحث وتوخي الدقة العلمية في تحصيل البيانات فقد تم إخضاع المقياس لمجموعة من الاختبارات يمكن توضيحها على النحو الآتي:

١ - الصدق الظاهري : بهدف التأكد من قدرة الاستمارة على قياس متغيرات الدراسة تم إخضاعها لاختبار الصدق الظاهري وذلك بعرضها على عدد من المحكمين والخبراء موزعين على عدد من الكليات والجامعات من ذوي الاختصاص في العلوم الادارية والسلوكية واللغوية ، ولقد كانت آراؤهم ايجابية بخصوص صلاحية معظم الفقرات، وقد اعتنى الباحثان بإجراء ما يلزم من تعديل وحذف في ضوء المقترحات المقدمة من قبل المحكمون الافضل للوصول الى أداة قياس كفوءة قادرة على تحقيق الاهداف التي صممت من اجلها

٢ - اختبار ثبات الاستبانة : قام الباحثان باختبار ثبات الاستبانة من خلال اختبار معامل ألفا كرونباخ على صعيد متغيري البحث (نقل المعرفة وجودة الخدمة التعليمية) ، اذ بلغت قيمة معامل كرونباخ لنقل المعرفة (٠.٧٧) وجودة الخدمة التعليمية (٠.٧١) وهي قيمة مقبولة حسب المعيار المعتمد في الدراسات الادارية البالغة (٠.٧٠) .

المحور الثاني : الاطار النظري للبحث

أولاً: نقل المعرفة

كثرت علوم المعرفة وتنوعت وأصبحت في الكثير من الأحيان صعبة الفهم ، وقد أصبحت كذلك كتب المعرفة والمجلات العلمية والدوريات كثيرة جداً وصفحاتها تعد بالمئات أن لم تكن بالآلاف لهذا لجأ العاملون في عملية نقل المعرفة وخصوصاً الأكاديميين منهم إلى استخدام أساليب جديدة في نقل المعرفة ذات أسلوب مشوق، وسريعة الفهم والاستيعاب وقصيراً أيضاً بدلاً من الإسهاب والشرح المطول والممل أحياناً فطالب المعرفة يود الوصول إليها وفهمها بسرعة وبدون عناء ودون أن تكون معقدة في صياغتها(شلس،٢٠٠٦:١٤٢).

يعد نقل المعرفة جزءاً لا يتجزأ من حياة المنظمة ، ومن الأمور التي تحرص المنظمات على نقلها الخبرات والدروس المستفادة ، والقدرة على معرفة الكيفية للعديد من الأمور ويجب أن لا يغيب عن أذهاننا أن جعل المعرفة متوفرة لا يعد نقلاً لها ؛ بل هي نقل احتواء ، كما أن الهدف هو تمكين تقديم خدمة ذات جودة عالية من خلال التعاون والاستفادة من الشبكات

الالكترونية(نجات، ٢٠١٢: ١٠). لذا ارتأى الباحثان إعطاء بعض من التعريفات لنقل المعرفة ، وكما يلي:

- هي عملية تنطوي على إيصال المعرفة المناسبة للشخص المناسب في الوقت وبالشكل المناسبين وبالتكلفة المناسبة(جبران والمنصوري، ٢٠١٥: ٩).

- وهي عملية تحويل المعرفة التي يحتفظ بها الفرد أو المجموعة وتقاسمها مع فرد أو مجموعة أخرى(Perkins,2012:10).

- هي عملية تبادل المعرفة بين افراد المنظمة وبين المنظمة والاطراف الخارجية المحيطة بها، ويتم تبادل المعرفة عن طريق التعلم والشرح او التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة عبر الخبرات(ماهر وحسين، ٢٠١٤: ٢٢٦).

- هي عملية نظامية لتبادل المعلومات والمهارات بين الكيانات (أفراد، ومجموعات ، وفرق ، وأقسام ، ومنظمات)(Wong et al,2004:173).

- وكذلك هي حركة المعرفة بين الكيانات داخل المنظمة ،كالإدارات أو الأقسام في المنظمة أو بين المنظمة وغيرها من المنظمات(Ipe,2003:341-342).

ثانياً: متطلبات نقل المعرفة

تعدّ عملية نقل المعرفة شخصية وتتعلق بشكل أساسي في الأفراد ، فعندما تسأل شخص عن شيء ما كمعلومة مثلاً فهي ملكية شخصية وفردية بينما نقل المعرفة فهي عملية ميكانيكية ؛ حيث تزود المعرفة من شخص لآخر، كما يلاحظ بأنّ التكنولوجيا هي ليست المتطلب الوحيد لنقل المعرفة وذلك لأنّ هناك العديد من الأمور المتعلقة بالمعرفة ونقلها والتشارك بها غير التقنية الحديثة فقط، وكذلك توجد أمور تتعلق بالأفراد أنفسهم متمثلة بالقضايا السياسية والقيادية والمنظمية يجب اعتبارها كونها تؤثر على نقل المعرفة(نجات، ٢٠١٢: ١١).

ثالثاً: أهمية نقل المعرفة في الجامعات

هناك حاجة ماسة لنقل المعرفة في المؤسسة الجامعية ؛ كونها تدعم قدرتها الابداعية والتنافسية ، وكذلك إضافة إلى أهميتها التنظيمية ، لها أهمية على المستوى الفردي أو الشخصي لأعضاء هيئة التدريس، سواء على المستوى الاجتماعي ، من حيث دعم العلاقات الانسانية والروابط بين الزملاء أو على المستوى المهني؛ من حيث تحقيق مفهوم التطور المهني للتدريسي ودعم التعلم المستمر(عبد الحافظ والمهدي، ٢٠١٥: ٤٨٦)، حيث تنبثق أهمية نقل المعرفة على المستوى الشخصي للأفراد من حيث كونها تعزز التنمية الشخصية والتقدم الوظيفي ، وجلب المكافآت أو مزيداً من التقدير الشخصي، أما على المستوى التنظيمي فإنّ نقل المعرفة تحقق قيمة كبيرة للمؤسسة الجامعية، فمن خلال نقل المعرفة يمكنها تحسين الكفاءة ، وتجنب التكرار ، والحد من المخاطر الناتجة عن عدم التأكد(Yi,2005:22-23)، وكذلك يؤدي نقل المعرفة إلى نشر الأفكار المبتكرة ، ويعتبر ضروري للإبداع ، وبالتالي للتجديد؛ حيث تساهم عملية نقل المعرفة وتبادلها

يبين الأفراد في تحقيق التعلم الفردي والشخصي (Ipe,2003:342)، وكذلك فإنَّ هناك نسبة كبيرة من الكوادر التدريسية في المؤسسات التعليمية تقترب من سن التقاعد وقد اكتسب هؤلاء الموظفين قدراً هائلاً من المعرفة؛ حيث إنَّ فقدان الخبرة يمكن أن تقلل إلى حد كبير الكفاءة أو تعطل كبير في الخدمات أو الأداء (Perkins,2012:10).

رابعاً: خصائص نقل المعرفة

١- الثقافة

تحتاج المعرفة إلى ترتيبات تنظيمية، وثقافة تنظيمية مساندة لنقلها وتقاسمها في أرجاء المنظمة وهي ليست مسألة سهلة حيث يعتمد نجاحها إلى حد كبير على الثقافة التنظيمية السائدة بالمنظمة التي تعتمد على علاقات تقليدية من الرقابة والسلطة (الزعيبي وأبو الغنم، ٢٠١٢: ٢٦٣)، لكي يتم نقل المعرفة وتشاركها بين الهيئة التدريسية والطالب؛ لا بد من امتلاك المنظمة ثقافة تنظيمية مفتوحة ومناخ يسمح بنقل المعرفة بحرية تامة (Zarinpoush et al,2007:7).

ومن أجل الإلمام الكافي بموضوع الثقافة ومن أجل تجنب الازدواجية والتكرار مع من سبقنا من الباحثين ارتأى البحث الحالي عرض مجموعة من التعاريف، وكما يلي:

- مجموعة من الافتراضات الأساسية المستمدة من أفكار القادة الاستراتيجيين ومن رؤية ورسالة وأهداف المنظمة لتمثل الطابع العام لشخصية المنظمة، بحيث تتفاعل داخل هذا الطابع مجموعة من القيم والمعتقدات ومعايير السلوك مكونة قوة تنظيمية تدفع وتوجه سلوك العاملين للتكيف الخارجي والتكامل الداخلي وتحقيق الفاعلية التنظيمية (الحمداني، ٢٠١١: ٦٣).

- هي مجموعة مبادئ وأسس تستعمل من أجل التكيف والاندماج مع بيئة المنظمة، تكتسب وتلقن وتنتقل بين الأفراد، وتعدّ أداة لحل المشاكل التنظيمية (سالم، ٢٠٠٦: ١٣).

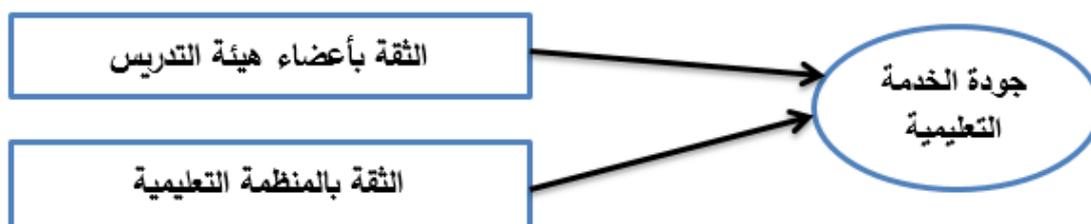
٢- الثقة

تعدّ الثقة مسألة متأصلة لأي نظام منظمي (مصطفى، ٢٠١٠: ٨١)، يعدّ مفهوم الثقة أحد المفاهيم المعقدة التي يصعب تعريفها دون دراسة وجهه وتدقيقه، فكلّ تعريف عبارة عن اختزال لنصوص وشروحات مسبقة، فالثقة تمثل عنصراً حيوياً للمنظمات الفاعلة (العطوي والشيباني، ٢٠١٠: ١٣١)، حيث يتوافر في الجامعات عادة مناخاً تنظيمياً يتسم بالثقة، فلا يتردد أو يخاف أي عضو من نشر وتوزيع ما لديه من معرفة (العوضي وحنونة، ٢٠١١: ١٤)، وكذلك فإنَّ عدم توفر الثقة لدى المؤسسة التعليمية يعدّ سبباً لجعلها عاجزة عن تقديم مخرجات قادرة على خدمة سوق العمل (حسن وعيسى، ٢٠١٤: ٢٦٣)، لذا سيتم إعطاء مجموعة من التعريفات بخصوص الثقة لملها من دور مؤثر في نجاح المؤسسة التعليمية، ومن أهم هذه التعريفات:

- هي التوقع الإيجابي للموثوق من سلوك الطرف الآخر (الموثوق به) (Pinjani,etal,2013:146).

- هي الاستعداد لدى طرف مشارك بحيث يكون متقبلاً لأفعال المشارك الآخر اعتماداً على توقعاته بأن الطرف الآخر سيقوم بأداء أعمال معينة لصالح الشخص مانح الثقة (رفاعي، ٢٠١١: ٣).

وتعدّ الثقة إحدى العوامل الجوهرية في تعزيز عملية التشارك المعرفي (Panahi&Partridge,2013:9)، وبوجود الثقة سيكون الأفراد أكثر استيعاباً للمعرفة ، بينما لا يكون للفرد أي اهتمام لاستقبال المعرفة في المواقف التي تكون فيها الثقة معدومة بين الأفراد (Prusak,2000:113)، لذا فإن ما يتطلب من الإدارة توفير البناء التحتي للثقة المنظمية وتكوين ثقافة تنظيمية ملؤها التعاون والابداع؛ لكي تسهل من عملية التشارك المعرفي بهدف خدمة الزبون (الحمادني، ٢٠١٦: ١٠٥)، وكذلك فإن الثقة المتبادلة بين هيئة التدريس وطالب الخدمة التعليمية يمكن أن تسهل نقل المعرفة بشكل سلس والذي يمكن من زيادة التعاون بين الطرفين وهذا من شأنه يولد الفهم لدى الطالب؛ وبالتالي زيادة جودة الخدمة التعليمية (Egbu,2013:90). وعلى هذا فإن الثقة عامل ضروري وأساس في تعزيز جودة الخدمة التعليمية، وفقاً للشكل (١).



الشكل (١): نموذج مفاهيمي

Source:(scholar. Ph. D research & Damtew. Kassegne & Pagidimarri. Dr. Venkat, (2013), "The role of "trust" in building customer loyalty in insurance sector- A study" , Journal of Business and Management, Vol. 14, No.4, PP 82-93)

٣- تقانة المعلومات والاتصالات

يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة للحصول على أفضل الميزات من المتطلبات الرئيسية لأي مؤسسة تريد أن تكون في المقدمة (عبد الرسول، ٢٠١٠: ٢١٧)، وكذلك فإن إدارة المعرفة في حاجة إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تحسين إنشاء المعرفة وتنظيمها ونقلها وتطبيقها (الصاوي، ٦٧-٦٨: ٢٠٠٧)، وعندما لا تتمكن المنظمة التعليمية من تبادل المعرفة مع زبائنها في الوقت المناسب؛ يكون من المستحيل عليها البقاء على قيد الحياة في السوق (Islam et al,2011:5906)، لقد تعددت الآراء ، وتباينت المواقف حول موضوع تقانة المعلومات والاتصالات، وتبعاً لذلك تعددت المفاهيم والتعريفات لهذا الموضوع الحيوي؛ لذا ارتأى الباحثان عرض بعض من هذه التعريفات، وكما يلي:

- هي معالجة البيانات وتوزيعها من خلال استخدام أجهزة الحاسوب والبرامج والإلكترونيات الرقمية (Oghojafor et al,2011:452).

- هي التقنيات المستندة على الحاسوب والتي يستعملها الأفراد لدعم وتشغيل البيانات، وكذلك دعم حاجة الشركة للمعلومات (Phillips,2006:39).

تعدُّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكل أبعادها وقدراتها من الأمور المهمة الاستراتيجية في نقل المعرفة وتوليدها والمشاركة فيها (حسن، ٢٠٠٨: ٥٧).

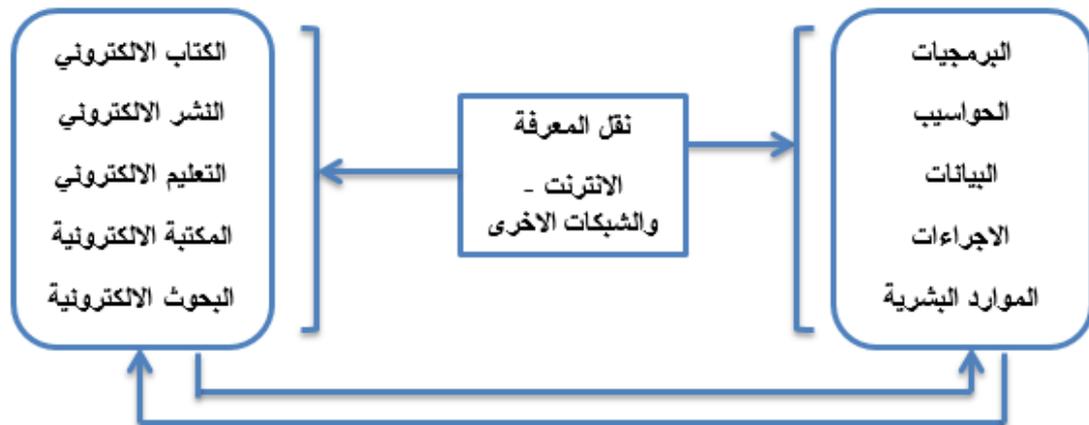
إنَّ الخدمة التعليمية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي له دور أساسي في فورية الاتصال بين الطلاب والمدرسين إلكترونياً من خلال شبكة أو شبكات إلكترونية حيث تصبح ويجب أن يشمل التعليم المعتمد على التكنولوجيا المكونات التالية: (أبو زقية، ٤-٢٠١٢: ٥)

١- المكون التعليمي: الطلاب – الأساتذة – المواد التعليمية- الإداريون- المليون- المكتبة- المعامل – مراكز الأبحاث- الامتحانات.

٢- المكون التكنولوجي: موقع على الانترنت- حواسيب شخصية- شبكة- تحويل المكون التعليمي رقمياً.

٣- المكون الإداري: أهداف التعليم المعتمد على التكنولوجيا - فلسفة التعليم المعتمد على التكنولوجيا - خطط وبرامج وموازنات التعليم المعتمد على التكنولوجيا - الجداول الزمنية. للتعليم المعتمد على التكنولوجيا - استراتيجية وأهداف لكل من الأجل القصير والأجل الطويل- الرقابة المانعة الوقائية والتابعة العلاجية لانحرافات برامج التعليم المعتمد على التكنولوجيا .

ويضم التعليم المعتمد على التكنولوجيا المكونات الإلكترونية التالية : الكتاب الإلكتروني- النشر الإلكتروني- التعليم الإلكتروني- المكتبة الإلكترونية- البحوث الإلكترونية الإلكتروني- الامتحانات الإلكترونية- التعليم الإلكتروني- المكتبة الإلكترونية وعرض النتائج والدرجات إلكترونياً والتسجيل في المقررات إلكترونياً، ويظهر ذلك في الشكل التالي :



الشكل () : الشبكة العصبونية الإلكترونية

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر السابقة.

وتساعد المنظومة العصبية الالكترونية على ربط مؤسسات التعليم العربي ببقية العالم بما يتيح للمعلمين وللطلاب فرص تبادل المعلومات كالتالي:

- التعليم الفوري.

- تخفيض تكاليف التعليم واحتمالات الخسائر.

- زيادة جودة التعليم (نسيمة، ٢٠١٧: ٩٤).

حيث يؤدي ربط منظومة التعليم العربي ببقية المنظومات الأخرى العربية والدولية لكل من المرسلين (الأساتذة) والمستقبلين (الطلاب)، حيث تشمل محطات التشغيل لكل منهم ما يلي:

قاعدة البيانات – سيرفر قاعدة البيانات – سيرفر الويب – سيرفر العمليات ومن ثم يتم تبادل البيانات الكترونياً وارسال الملفات إلكترونياً (أبو زقية، ٥-٢٠١٢: ٦).

المطلب الثاني: جودة الخدمة التعليمية

أولاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

تعد البيئة التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي وخاصة الجامعات، من أكثر البيئات مناسبة لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة، بل تكاد تكون الأكثر احتياجاً لتطبيق المفهوم مقارنة بغيرها من المنظمات، وذلك انطلاقاً من طبيعة الدور المناط بها في المجتمع؛ إذ إن مؤسسات التعليم العالي بمختلف أنواعها وأنماطها هي المسؤولة عن إعداد وتهيئة الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة، والتي تعد العنصر الحيوي لجميع عمليات التنمية المجتمعية الشاملة، سواء على مستوى القطاع الحكومي أو الخاص؛ مما يستلزم ضرورة الاهتمام بتبني المفاهيم والأساليب والممارسات الإدارية الحديثة، التي تسهم في الرفع من مستوى الأداء (التعليمي، البحثي، والابتكاري)، ويؤدي إلى الارتقاء بمستوى جودة مخرجاتها. (العوضي وحنونة، ٢٠١١: ١٤).

يعد مفهوم الجودة في التعليم من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في عصرنا الحديث، إذ أنها تحظى بأهمية كبيرة في المؤسسات التعليمية لما لها من دور ايجابي في رفع المستوى العلمي في أي بلد وفي أي جامعة، وفي هذا المطلب سوف نتعرف على مفهوم الجودة وعدة مفاهيم لجودة التعليم العالي وأهدافها وأهميتها (شماخي، ٢٠١٦: ٦).

١- مفهوم الجودة: عرفتها المنظمة العالمية للتقييس والجودة بأنها مجموعة من الصفات و الخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنه أو مقترضة ضمناً (Terfaya, 2004:76).

وكذلك عرفت بأنها نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الأطراف إلى طرف آخر لا تكون ملموسة بالضرورة ولا ينتج عنها ملكية شيء (Kotler, 2007:456).

٢- مفهوم جودة الخدمة التعليمية هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية و التربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية وفي جميع جوانب العمل التعليمي والتربوي(شماخي،٢٠١٦:٧).

وكذلك عرفت بأنها مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية التي تفي باحتياجات المستفيدين(الحكيم آخرون،٢٠٠٩:١٩٠).

وهي الحكم أو الرأي على مدى تميز الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلبة بالأقسام العلمية(الحدابي وقشوة،٢٠٠٩:٩٦).

وكذلك هي تقديم خدمة تتصف بجملة من الخصائص والمميزات التي تجعلها قادرة على تلبية احتياجات الزبائن وتوقعاتهم أو تتجاوزها(رقاد،٢٠١٤:١٥).

ويمكن القول بأن جودة التعليم هي نظام تقع مسؤوليته على عاتق إدارة الجامعة لرفع المستوى العلمي فيها و تحسينه باستمرار من خلال وضع الخطط اللازمة للعملية التعليمية المتمثلة في المدخلات (الطالب (و العمليات) المدارس و القاعة ، المنهج (المخرجات) خريج متعلم)، والتغذية العكسية (لتقييم ايجابيات العملية و سلبياتها) ، محققة في ذلك رضا الطالب والمجتمع على حد سواء(ماهر وحسين،٢٠١٤:٢٢٧).

٣- أهمية جودة الخدمة التعليمية

تعّد جودة الخدمة التعليمية أمراً ضرورياً وهاماً لعدة أسباب منها ما يلي :

- أ- تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية .
- ب- تساعد على تحسين الجودة في الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية(حمادات،٢٠٠٧:٢٧٨).
- ت- تساعد على صنع القرار والمتعلق بالعمل ، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة(العبادي،٢٠٠٨:٤٤٦).
- ث- تقوم بمراجعة المنتج التعليمي(الطالب (نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضي، لأن المخرجات لا تلقى الطلب الفعال في سوق العمل ، وتقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصر في المدخلات والعمليات والمخرجات (شماخي،٢٠١٦:٧).

وكذلك تهدف جودة الخدمة التعليمية إلى ما يلي :

١. توضيح أساسيات أكاديمية والارتقاء بالمستوى الأكاديمي(العبيدي،٢٠٠٩:٧).
٢. زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة(حمادات،٢٠٠٧:٢٧٨)..

٣. تقديم كافة التسهيلات البحثية بكفاءة عالية.

٤. تزويد المؤسسة خبرة في تطوير التعليم بكافة مجالاته.

٥. ضمان تحسين المستمر الشامل لكل أنشطة المؤسسة (نجوى، ٢٠١٤: ٢٩).

٤- خصائص الخدمة التعليمية

الخدمة التعليمية كأى منتج لا بد أن تكون له خصائص وسمات تتناسب مع رغبات الزبون من جانب وطبيعة ومكونات الخدمة نفسها من جانب آخر (جابر، ٢٠١٢: ٤٦)، لذا فإنَّ خصائص الخدمة التعليمية كما هو حال الخدمة بصورة عامة؛ فهي تتمتع بمجموعة من الخصائص (شيخ، ٢٠١٠: ٣)، والتي يمكن اجمالها بالآتي:

- غير ملموسة وذات اتصال مباشر بالمستفيدين ، مثل الحصول على المعرفة من خدمة التعليم (Stanton et al, 2006: 295).

- لا يمكن تخزينها، انما تقدم مباشرةً إلى المستفيد وبشكلٍ آني (سلمان، ٢٠١٣: ٩).

- لا يمكن تحويل ملكيتها ولا إعادة بيعها ولا يمكن نقلها من مكان إلى آخر.

- ذات جودة من الصعب قياسها (كريم، ٢٠٠٥: ٢٧).

- الطلب عليها متغاير ومخرجاتها متغايرة أيضاً.

- تستند الخدمة على قاعدة المعرفة.

- الانتاج والاستهلاك في نفس الوقت، أي لا يمكن فصلها (الحكيم آخرون، ٢٠٠٩: ١٨٨).

ثانياً: جودة عضو هيئة التدريس.

يحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من الجودة فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء ومؤهلون وتتوفر فيهم المواصفات كالتوازن النفسي، والمهارة، والقدرة على الالقاء والعرض (أبو زخار، ٢٠٠٧: ٢٨٨)، وفي نفس السياق، يركز معظم المهتمين بمجال جودة الخدمة التعليمية على أنه إذا كان تحسين جودة الخدمة التعليمية يعتمد على النظر لمدخلات ذلك التعليم، فإن من أهم تلك المدخلات الهيئة التدريسية التي هي عصب المؤسسة التعليمية ، وهذا بالنظر إلى مختلف الأدوار التي يقوم بها سواء اتجاه الطلبة من تدريس، تقييم، ارشاد، توجيه، اشراف على البحوث والرسائل والدراسات وإعداد المواد التعليمية، أو اتجاه المؤسسة التعليمية من خلال المشاركة في وضع السياسات والخطط والمشاركة أيضاً في الاجتماعات واللجان والنشاطات المختلفة، أو اتجاه المجتمع المحيط به كإجراء الدراسات والبحوث التي من شأنها أنه تساعد على حل المشكلات التي يعاني منها المجتمع وتدعيم علاقة المؤسسة التعليمية بالمجتمع المحلي، أو اتجاه نفسه من خلال

السعي وراء تطوير ذاته مهنيًا والمشاركة في الندوات والمؤتمرات وتنظيم الزيارات والدورات التدريبية وورش العمل (رقاد، ٢٠١٤: ٤٤)

٥- أبعاد جودة الخدمة التعليمية

أن جودة الخدمة التعليمية بمؤسساتها المختلفة تعاني من أزمة الوضع الراهن التي تجعلها غير قادرة على مواجهة التحديات الحالية والمستقبلية (الحدابي وقشوة، ٢٠٠٩: ٩٤)، وكذلك فإنَّ رفع مستوى الأداء الجامعي والاستمرار في ذلك أمران أساسيان للجامعات الآن ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تحقيق الجودة.

لقد اهتمت دراسات كثيرة بوضع أبعاد لجودة الخدمة تصلح لأن تكون دليلاً للمنظمات الخدمية لاستخدامها في معرفة مدى تحقيقها لحاجات ورغبات المستفيدين من خدماتها (الحكيم آخرون، ٢٠٠٩: ١٩٠)، حيث تشمل جودة الخدمة التعليمية أبعاد خمسة وهي (Nitecki and Danu, 2001: 693):

١- الملموسية **tangibles**: إن خدمات العملية التعليمية كغيرها من الخدمات تتسم بعدم الملموسية وحتى تحقق هذه الخدمات أهدافها؛ فإنها تحتاج إلى مجموعة من المظاهر التي تجسد هذه الخدمة والتمثلة في المظاهر المادية المتعلقة بخدمات العملية التعليمية بصورة غير مباشرة كالفاعات الدراسية، المدرجات، المختبرات العلمية، الحاسوب والمكتبة (نسيمة، ٢٠١٧: ٦٤)، وكذلك هي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل المرافق المادية والمعدات ومظهر الموظفين، وفي هذا البعد يتم قياس المقومات والتسهيلات المادية المتاحة في المؤسسة التعليمية، وتتضمن أربعة أبعاد تقيس المستلزمات من الأجهزة والأدوات والأثاث والديكور والإضاءة ومظهر الكادر التدريسي التي من شأنها تساهم في زيادة جودة الخدمة التعليمية (الشويعر، ٢٠٠٥: ١٥).

٢- الاعتمادية **Reliability**: تعرف صفة الاعتمادية على أنها الاتساق في الأداء وانجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، كما تعتبر قدرة المؤسسة على توفير الخدمة في الوقت والوفاء بالالتزامات (بوعبد الله، ٢٠١٠: ٩٣).

وكذلك ينظر إلى الاعتماد على أنه رتبة أكاديمية أو طريقة علمية يمنح للمؤسسة أو لبرنامج علمي مقابل استيفاء المؤسسة معايير وشروط دولية وفق ما يتفق عليه من مؤسسات التقييم التعليمية والتربوية أو جهات الاعتماد ويعد الاعتماد خطوة أساسية نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع المعايير المحددة وتيسير سبل الاعتراف بها من قبل الأوساط الأكاديمية الدولية والقدرة على التنافس مع أقرانها الجامعات (أبو زقية، ٢٠١٢: ١٤)، لذا فإنَّ للاعتمادية والموثوقية دور في تعزيز جودة الخدمة التعليمية؛ وهذا يعتمد أساساً على جودة المعرفة المنقولة والمشارك بها.

٣- الاستجابة **responsiveness**: إن هذا البعد يركز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المنظمات التعليمية من خلال امتلاك المنظمة التعليمية للمرونة الكافية

للاستجابة لهذه التغيرات المتركرة أساسا على تلك التي تطرأ على البيئة (العبادي، ٢٠٠٨: ٤٤١)، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية هي: التغير في احتياجات سوق العمل الأكاديمي والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي، الأمر الذي يتطلب من المؤسسة المقدمة للخدمة التعليمية أن تمتلك المرونة الكافية للاستجابة لها، وذلك من خلال توفير عدد كاف من الكوادر الأكاديمية والإدارية وجميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف (رقاد، ٢٠١٤: ٤٤)؛ وبالتالي رفع جودة الخدمة التعليمية.

٤- الأمان أو الضمان assurance: غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة، ويستخدم هذا المؤشر للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وفي من يقدمها، وحتى توفر مؤسسة التعليم الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر، فإنه ينبغي عليها أن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسة التعليم، تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات، هذا بالإضافة إلى اعتماد برنامج صحي متكامل يوفر للطلبة أطباء وصيديات وسيارات إسعاف مع توفير تأمين صحي وخدمات بريد (ناجي والفراني، ٢٠١٤: ٧٧). مما يعزز من جودة الخدمة التعليمية المقدمة من قبل المؤسسة التعليمية.

٥- التعاطف empathy: إن تحقيق هذا البعد من أبعاد الجودة يتطلب توفر درجة عالية من الولاء لدى الطالب ولدى التدريسي والإداري للمؤسسة التعليمية؛ إذ أن هذا الولاء يهذب ويصقل السلوكيات بحيث تنعكس هذه السلوكيات في سمعة الجامعة، مكانتها وميزتها التنافسية في سوق الخدمات التعليمية. ويتطلب تحقيق هذا البعد توفر جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية، التنظيمية والمهنية التي تخطط، للأستاذ والإداري مكانتهما واحترامهما وهيبتهما (نسيمة، ٢٠١٧: ٦٦).

المحور الثالث: العلاقة النظرية بين متغيري البحث

تعد ادارة المعرفة سمة التطور الاداري في الوقت الحاضر بكونها تحث الافراد في المنظمة على طرح افكارهم ومعرفتهم لمعالجة مشكلاتها وتعزيز مكانتها، حيث ان جمع معرفة العاملين يعتمد على عدة عمليات اهمها، تشخيص المعرفة، وتوليد المعرفة، ومن ثم خزنها وتنظيمها ونقلها والتشارك فيها وتطبيقها واعادة تقييم نتائجها الايجابية والسلبية على حد سواء. اما بالنسبة لجودة التعليم فهي مدخل فاعل لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقى بها عالمياً من جهة، وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة اخرى، وهذا ما يتطلب توفير جملة من العناصر اهمها: التخطيط، والتزام المؤسسات، وتوفير بيئة جامعية مناسبة، وسماع شكاوي الطلبة، ودعم الخدمات المقدمة، وتنقيف الطالب، وتقييم الطالب لمعرفة قدرته على الاداء اثناء دارسته وبعد تخريجه بشكل الذي خطط له، وفي ضوء ذلك ومن خلال دراسة محوري الدراسة بشكل متآني تبين لنا ان هناك علاقة وثيقة بين نقل المعرفة باعتبارها إحدى عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية لكون المتغيرين احدهما يستند على الاخر، وكذلك فان المعرفة تحتاج الى الجودة والجودة تحتاج الى المعرفة، وكذلك فإن نقل المعرفة تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات الطلابية

وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائياً إلى الرفع من مستوى خريجي الجامعة ، وبالتالي تحسين جودة الخدمة التعليمية(العوضي وحنونة، ٢٠١١: ١٧).

المحور الرابع : الدراسة الميدانية

أولاً : اختبار الفرضيات

١ - اختبار الفرضية الاولى

من اجل اختبار صحة الفرضية الاولى تطلبت المعالجة الاحصائية النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الالتزام من قبل الجامعة المبحوثة الخاص بخصائص نقل المعرفة وبحسب اجابات الافراد المبحوثين، اذ يبين الجدول () ان المعدل العام للوسط الحسابي لجميع خصائص نقل المعرفة بلغ (٤.١٠) وهي اعلى من الوسط الفرضي للدراسة (٣)، وبانحراف معياري (٠.٨٦) مما يدل على تجانس اجابات المبحوثين.

اما نسبة الالتزام على المستوى الكلي لخصائص نقل المعرفة فقد بلغ معدلها (٨٢.١ %) وهي نسبة عالية نسبياً بناءً على اجابات المبحوثين . وكانت نسبة التزام التدريسي بان الجامعة تمتلك ثقافة تنظيمية مفتوحة ومناخ يسمح بنقل المعرفة بحرية تامة هي الاعلى (٨٩.٢) للمتغير (X1) بوسط حسابي هو الاعلى (٤.٤٦) وباقل انحراف معياري (٠.٦٩) . في حين كانت اقل الخصائص التزاما من قبل الجامعة المبحوثة هو الثقة المتبادلة بين هيئة التدريس وطالب الخدمة التعليمية وكان ذلك المتغير (X3) باقل وسط حسابي (٣.٨٨) بانحراف معياري (٠.٨٠)

وبهذه النتائج تحققت صحة الفرضية الاولى التي نصت هناك التزام عال من قبل المنظمات المبحوثة بمضامين فلسفة الجودة من المصدر .

جدول (٤) نسبة التزام المنظمات المبحوثة بمضامين فلسفة الجودة من المصدر

تسمية الالتزام	اتحراف معياري	وسط حسابي	مقياس الاستجابة										الترتيب
			اتفق بشدة (٥)		اتفق (٤)		اتفق إلى حد ما (٣)		لا اتفق (٢)		لا اتفق بشدة (١)		
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
٨٩,٢	٠,٦٩٤	٤,٤٦	٥٥	٢٥	٣٧,٤	١٧	٤,٤	٢	٢,٢	١	-	-	X1
٨١,٦	٠,٨٢٠	٤,٠٨	٣٣	١٥	٤٦,٢	٢١	١٥,٦	٧	٤,٤	٢	-	-	X2
٧٧,٦	٠,٨٠٤	٣,٨٨	١٧,٦	٨	٥٩,٤	٢٧	١٧,٨	٨	٢,٢	١	٢,٢	١	X3
٨٠	٠,٩٢٩	٤,٠٠	٣٣	١٥	٤١,٨	١٩	٤,٤	٢	٨,٨	٤	-	-	X4
٨١,٢	١,٠٥٣	٤,٠٦	٤١,٨	١٩	٣٣	١٥	١٧,٨	٨	٢,٢	١	٤,٤	٢	X5
٨٣	٠,٨٧٧	٤,١٥	٤٤	٢٠	٢٨,٦	١٣	٢٤,٢	١١	٢,٢	١	-	-	X6
٧٧	٠,٧٧٥	٤,١١	٣٣	١٥	٤٦,٢	٢١	١٧,٦	٨	٢,٢	١	-	-	X7
٨٠,٦	٠,٩١٦	٣,٩٧	٣٣	١٥	٣٧,٤	١٧	٢٢	١٠	٦,٦	٣	-	-	X8
٨١,١	٠,٧٨٩	٤,٢٦	٣٩,٦	١٨	٤٦,٢	٢١	١٣,٢	٦	-	-	-	-	X9
٧٩,١	٠,٧٦٨	٤,٠٠	٢٨,٦	١٣	٤١,٨	١٩	٢٨,٦	١٣	-	-	-	-	X10
			٣٧,٤		٤١		١٤		٣,٦		١,١		
٨٢,١	٠,٨٦	٤,١٠	٩٢,٤				٤,٧				المعدل		

المصدر: من إعداد الباحثان في ضوء نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS).

ثانياً :- اختبار الفرضية الثانية

يتضح من الجدول () توفر جميع مضامين جودة الخدمة التعليمية بحسب اجابات التدريسين بدلالة قيمة المعدل العام للوسط الحسابي (٤.٠٦) الاعلى من الوسط الفرضي (٣) وبانحراف معياري منخفض (٠.٧٦) ، وبتوافق عالي من الزبائن المبحوثين (٩٦.٣٤ %).

وكان اعلى اتقاق من قبل التدريسي المبحوثين تجاه المتغير (Y1) اذ اتفق %٨٦,٨ منهم على ان القاعات الدراسية تلائم مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة بدلالة انخفاض قيمة معامل الاختلاف (٠.١٦) الاقل مقارنة ببقية المتغيرات وبأعلى وسط حسابي ايضاً . ولكن وجهات النظر تدريسي المبحوثين بحسب اجاباتهم كانت مختلفة واكثر تشتتاً من بقية المتغيرات حول الإمكانيات المتاحة بالجامعة مناسبة وجذابة للمتغير (Y5) اذ نال اعلى تشتتاً للإجابات بدلالة قيمة معامل الاختلاف

(٠.٢٣) و اقل وسط حسابي (٣.٩٧) وانحراف معياري (٠.٩٢) وبتوافق (%٩٢.٤) من المبحوثين.

وبناءً على النتائج توفر خصائص السلعة ونظراً لاختلاف وجهات النظر حول توفر جميع تلك الخصائص بنفس القدر من الاهمية ثبت صحة الفرضية الثانية.

جدول (٥) توفر خصائص قيمة السلعة

معامل الاختلاف	انحراف معياري	وسط حسابي	مقياس الاستجابة										التواتر
			اتفق بشدة (٥)		اتفق (٤)		اتفق إلى حد ما (٣)		لا اتفق (٢)		لا اتفق بشدة (١)		
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
٠.١٦١	٠.٦٨٧	٤.٢٦	٣٩.٦	١٨	٤٦.٢	٢١	١٣.٢	٦	-	-	-	-	Y1
٠.١٩٢	٠.٧٦٨	٤.٠٠	٢٨.٦	١٣	٤١.٨	١٩	٢٨.٦	١٣	-	-	-	-	Y2
٠.١٧٩	٠.٧٣٣	٤.٠٨	٢٦.٤	١٢	٥٩.٤	٢٧	٨.٨	٤	٤.٤	٢	-	-	Y3
٠.١٨٨	٠.٧٧٥	٤.١١	٣٣	١٥	٤٦.٢	٢١	١٧.٦	٨	٢.٢	١	-	-	Y4
٠.٢٣٠	٠.٩١٦	٣.٩٧	٣٣	١٥	٣٧.٤	١٧	٢٢	١٠	٦.٦	٣	-	-	Y5
٠.١٦٨	٠.٧٧٥	٤.١١	٣٣	١٥	٤٦.٢	٢١	١٧.٦	٨	٢.٢	١	-	-	Y6
٠.٢٠٠	٠.٩١٦	٣.٩٧	٣٣	١٥	٣٧.٤	١٧	٢٢	١٠	٢.٢	١	٤.٤	٢	Y7
٠.١٨٢	٠.٧٣٣	٤.٠٨	٢٦.٤	١٢	٥٩.٤	٢٧	٨.٨	٤	٤.٤	٢	-	-	Y8
٠.١٨٢	٠.٧٦٨	٤.٠٠	٢٨.٦	١٣	٤١.٨	١٩	٢٨.٦	١٢	-	-	٢.٢	١	Y9
٠.١٧١	٠.٧٨٩	٤.٢٦	٣٩.٦	١٨	٤٦.٢	٢١	١٣.٢	٦	-	-	-	-	Y10
٠.١٨٩	٠.٧٣٣	٤.٠٨	٢٦.٤	١٢	٥٩.٤	٢٧	٨.٨	٤	٢.٢	١	٢.٢	١	Y11
			٣٢.١		٤٦.٢		١٨		٢.٦		-		
٠.١٩	٠.٧٧٥	٤.٠٦	٩٦.٣٤				٢.٦				المعدل		

المصدر: من إعداد الباحثان في ضوء نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS).

٣- اختبار فرضية البحث الثالثة

تطلبت المعالجة الاحصائية لاختبار الفرضية الثالثة استخدام تحليل الانحدار البسيط حسب طريقة المربعات الصغرى الاعتيادية وباعتبار جودة الخدمة التعليمية متغيرا تابعا ونقل المعرفة متغيرا مستقلا مؤثرا على المتغير التابع ، حصلنا على نموذج انحدار معنوي، حسب اختبار t واختبار F وكما يبدو من نتائج التحليل في الجداول ادناه.

جدول (٦) تحليل اثر الجودة من المصدر في قيمة السلعة

المتغير التفسيري	β_0	B	R^2	F القيمة المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	Df
جودة الخدمة التعليمية	14.07	0.26 (2.127)	0.10	4.525	0.03	1
						43
						44

(٢.١٢٧) قيمة t المحسوبة $P^* \leq 0.05$ N=90

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

ومن نتائج التقدير والاختبارات الخاصة بها يتضح ان النموذج ادناه هو افضل نموذج انحدار يوثق العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ، وهو:

$$Y = 14.07 + 0.26 X_1$$

جودة الخدمة التعليمية

ويبدو من المعادلة المقدره انه ان ازداد متغير نقل المعرفة بمقدار وحدة واحدة فان متغير جودة الخدمة التعليمية سيزداد بمقدار ٠.٢٦ وحدة وهي زيادة معنوية حسب اختبار t اذ كان مستوى معنوية هذا الاختبار ٠.٠٣ وهي اقل من الحد المقبول ٠.٠٥ . اما المعنوية الاجمالية للنموذج المقدر فقد كانت ممتازة حسب اختبار F اذ بلغ مستوى معنوية هذا الاختبار ٠.٠٣ ايضا، اما القوة التفسيرية للنموذج المقدر المقاسة حسب اختبار معامل التحديد R^2 فقد كانت ضعيفة اذ بلغت $R^2 = 0.10$ ، ومع ذلك يمكن اعتماد النموذج المقدر للأغراض التحليلية وبنقطة جيدة ولكن لا بد من الحذر من استخدامه لأغراض التنبؤ.

ثانياً: الاستنتاجات والتوصيات

استكمالاً لمنهجية الدراسة والأطر الفكرية لمتغيراتها ونتائج التحليل الإحصائي المستخدمة بما يتناسب مع حدودها وفرضياتها، فقد خصص هذا المبحث لاستعراض أهم النتائج والتوصيات التي قدمتها الدراسة، ومن خلال الفقرتين الآتيتين:-

١- الاستنتاجات

□ الاستنتاجات الجانب النظري

- ١ - تعد خصائص نقل المعرفة من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة والتي تعتمد المنظمات التعليمية في تحسين جودة خدماتها التعليمية.
- ٢ - أن التطبيق الجيد لخصائص نقل المعرفة سيزيد من قدرة المنظمات التعليمية ميدان الدراسة على تطوير قدراتها التعليمية بالمقارنة مع بقية الجامعات.
- ٣ - أن التطبيق الناجح لخصائص نقل المعرفة تتيح للمنظمات التعليمية إمكانية تحقيق التفوق والتميز لكادرها التدريسي، وذلك من خلال العمل بصورة متكاملة باتجاه نشر المعرفة وتعزيزها على مستوى التعليم والمجلات والمؤتمرات والندوات العلمية.
- ٤ - تعد جودة الخدمة التعليمية مدخلا" مهما لنمو المنظمات التعليمية لما لها من تأثير كبير تحسين المخرجات التعليمية المتمثلة بالطلبة.

□ الاستنتاجات الجانب الميداني

- ١- بالرغم من نسبة الالتزام العالي من قبل الجامعة المبحوثة لتطبيق خصائص نقل المعرفة كما تبينه اختبار الفرضية الاولى ، لكن تبين بعض النتائج ان هناك بعض القصور في بعض جوانب تلك الخصائص وبخاصة الثقة المتبادلة بين هيئة التدريس وطالب الخدمة التعليمية.
- ٢- تبين من نتائج اختبار الفرضية الثانية للبحث عدم اهتمام المتكافئ او المتساوي لجميع مضامين جودة الخدمة التعليمية، اذا كان التركيز بشكل ايجابي على الملموسية والاعتمادية وهي متغيرات مهم جداً ولكن ينبغي ايلاء الاهتمام بنفس القدر من الاهمية لجميع المضامين الاخرى لجودة الخدمة التعليمية ، اذ تبين النتائج عدم تركيز اجابات المبحوثين وتشتتها الى حد ما حول الإمكانيات المتاحة بالجامعة مناسبة وجذابة.
- ٣- بينت نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضية البحث الثالثة ضعف التأثير المعنوي لنقل المعرفة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية بدلالة انخفاض القوة التفسيرية للنموذج المقدر وانخفاض معامل الانحدار ايضا. وبهذه النتيجة لا يمكن الاعتماد على هذا النموذج في التنبؤ مستقبلاً بقدرة تنبئ خصائص نقل المعرفة فقط في تعزيز جودة الخدمة التعليمية مستقبلاً .

٢- المقترحات

- ينبغي على المنظمات المبحوثة التركيز على خصائص نقل المعرفة وبخاصة الثقافة والثقة وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- ينبغي على المنظمات المبحوثة الاهتمام بجميع مضامين جودة الخدمة التعليمية من خلال التركيز على التعاطف والاستجابة والامان او الضمان، وكذلك ضرورة مواكبة الجامعة المبحوثة التكنولوجيا الحديثة في التدريس.
- زيادة اهتمام ادارة الجامعة المبحوثة بمضامين نقل المعرفة لما لها من دور في تحسين وتعزيز جودة الخدمة التعليمية، و أن تدرك بان تحقيق الكفاءة في اعتماد نقل المعرفة هو من أجل تعزيز جودة الخدمة التعليمية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الدوريات والمؤتمرات والمجلات العلمية

١. نجادات، عبد السلام، (٢٠١٢)، "واقع نقل المعرفة والتشارك بها في ظل العولمة"، المؤتمر العلمي الدولي: عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، لبنان.
٢. الزعبي، خالد يوسف، وأبو الغنم، خالد محمد، (٢٠١٢)، "أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية من وجهة نظر العاملين": دراسة ميدانية على محافظات جنوب الأردن، مؤتمة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٢٧، العدد ٢، جامعة مؤتمة.
٣. شلش، فلاح جعاز، (٢٠٠٦)، "الأساليب الحديثة في نقل المعرفة العلمية" مجلة علوم التربية الرياضية، العدد ٢، المجلد ٥، جامعة بابل.
٤. ماهر، أسعد حمدي، و حسين، محمد إبراهيم، (٢٠١٤)، "أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق": دراسة تحليلية من منظور ريادي، المؤتمر الدولي السعودي لجمعيات ومراكز ريادة الأعمال.
٥. حسن، طاهر، وعيسى، حسين، (٢٠١٤)، "دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي": دراسة على عينة من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد ٦٣، العدد.
٦. الحكيم، ليث علي، وزوين، عمار، عبد الأمير، والميالي، حاكم أحسوني، (٢٠٠٩)، "تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج " QFD : دراسة تطبيقية في كلية الادارة والاقتصاد /جامعة الكوفة، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي، العدد ١٢ .

٧. العوضي، رأفت محمد، وحنونة، سامي، (٢٠١١)، "تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي": إطار فكري، بحث مقدم لمؤتمر التعليم الإلكتروني واقتصاديات المعرفة المنعقد بجامعة القدس المفتوحة - منطقة غزة التعليمية.

٨. سلمان، محمد إبراهيم، (٢٠١٣)، "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)", مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد ١٧، العدد ٥٠.

٩. فيليب، كوتلر، وجاري، أرمسترونج، (٢٠٠٧)، "أساسيات التسويق"، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر، الرياض.

١٠. جبران، علي . والمنصوري، أحمد. (٢٠١٥)، "درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عُمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها" مجلة جامعة الخليل للبحوث، المجلد ١٠، العدد ٢، جامعة الخليل.

١١. العبيدي، سيلان جبران. (٢٠٠٩)، "ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، اليمن.

١٢. أبو زخار، فتحي سالم. (٢٠٠٧)، "تأهيل جودة التعليم العالي في عيون أعضاء هيئة التدريس"، المؤتمر العربي الثاني حول تقويم الأداء الجامعي و تحسين الجودة، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

ثانياً: الرسائل والأطاريح العلمية

١. رقاد، صليحة، (٢٠١٤)، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته": دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف ١.

٢. نسيم، ضيف الله، (٢٠١٧)، "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية": دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الحاج لخضر - باتنة ١.

٣. الحمداني، حاتم علي. (٢٠١١)، "الأثر التتابعي لأنماط التفكير الاستراتيجي والثقافة المنظمة في تحقيق الفاعلية التنظيمية": دراسة تشخيصية في جامعتي تكريت و كركوك، رسالة ماجستير، جامعة تكريت.

٤. سالم، ألياس. (٢٠٠٦)، "تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية": دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم بالمسيلة - EARA وحدة ALGAL، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

٥. نجوى ، حرنان .(٢٠١٤) ، "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي" ، رسالة ماجستير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.

٦. شماخي، خولة .(٢٠١٦)، " دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي " : دراسة عينة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

ثالثاً : الكتب

١. العبادي، هاشم فوزي دباس، (٢٠٠٨)، "إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر" ، الوراق للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى، عمان، الأردن.

٢. حمادات، محمد حسن محمد.(٢٠٠٧)، "وظائف وقضايا معاصرة في الإدارة التربوية" الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.

المصادر الانكليزية

٣. Ipe, Minu, (2003), "Knowledge Sharing in Organizations: A Conceptual Framework", Journal Human Resource Development .Review Vol. 2, No. 4, pp337-359

٤. Wong, P.,Tong,W. and Peng,C.(2004), "An integrated model of knowledge transfer from MNC parent to china subsidiary" , . Journal of World Business, Vol.39 , pp168-182

٥. Terfaya. Nassima, (2004), "Qualite dans l'entrpise et l'analyse des risqué" , Ed HOUMA , Alger

٦. Zarinpoush. Fataneh & Sychowski. Shirley & Sperling. Julie, (2007), "Effective Knowledge Transfer & Exchange For Nonprofit Organizations :A FRAMEWORK", University Avenue

٧. Perkins, Robert A. (2013), "Knowledge Transfer Needs and Methods" , Final Report, INE/AUTC, No. 510009, Alaska University Transportation Center, University of Alaska Fairbanks, pages 115