

دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية *

تركي بن علي حمود المطلق **

* البحث ممول من قبل عمادة البحث العلمي بجامعة حائل.

** أستاذ إدارة التعليم العالي المشارك _ عميد شؤون المكتبات والمشرف العام على كرسي معالي الدكتور ناصر بن إبراهيم الرشيد
لدراسات منطقة حائل _ جامعة حائل.

دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد

الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية

السعودية

والتطوير الدائم، وتكون على استعداد دائم للنمو والتطوير، وذلك عن طريق الاستعانة بالمعرفة الفردية والجماعية والتنظيمية لكل الموارد البشرية للمؤسسة، وفي ظل هيكل تنظيمي مرن وتكنولوجيا معلومات مناسبة وإدارة فعّالة للمعرفة وارتفاع في مستوى الرضا بين العاملين فيها والمتعاملين معها.

كما تؤكد غبور [2] أن الهدف الحقيقي لإدارة المعرفة هو تحقيق الفاعلية والاستمرارية للمؤسسات، وبالرغم من أن أصل إدارة المعرفة وجدت في مجال الأعمال، إلا أن ممارساتها انتشرت في المجالات الأخرى، وقد لوحظ العديد من المميزات التي تقدمها تطبيقات إدارة المعرفة للمؤسسات مثل تحسين الاتصال على كافة المستويات الإدارية وتشجيع ثقافة المشاركة، مما يدفع بقوة إلى ضرورة تبني تطبيق إدارة المعرفة، حيث لم يعد خافياً على الباحثين والقيادات التعليمية أهمية إدارة المعرفة ودورها في رفع كفاءة العملية التعليمية والارتقاء بأداء مؤسسات التعليم العالي وتحقيق أهدافها بعوائد أفضل وتكاليف أقل، بل إن الالتزام بتطبيق إدارة المعرفة غداً من ضرورات البقاء لمؤسسات التعليم العالي كيانا وسمعة في وقت لم يعد فيه عدد الخريجين وحده مقياس الكفاءة ومعياري الأداء.

ونظراً لأهمية تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، التي أصبحت ضرورة حتمية لاستمرار وتطورها، ولكون إدارة المعرفة من أهم المصطلحات الإدارية الحديثة، الذي يحقق العديد من المزايا والأدوار المهمة عند تطبيقه وتبنيه، تبرز أهمية الوقوف على دوره وإسهامه في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد

المخلص_ تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وذلك في خمس مجموعات هي: السياق المؤسسي، جودة التعلم والتعليم، دعم تعليم الطلاب، دعم البنية التحتية، الإسهامات الاجتماعية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي في دراسته، والاستبانة أداة لجمع المعلومات، وطبقها على جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الملك سعود وجامعة حائل، وكان من أهم نتائجها ما يلي: أن أفراد الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المجالات التالية: مجال السياق المؤسسي، مجال جودة التعلم والتعليم، مجال دعم تعليم الطلاب، مجال دعم البنية التحتية، مجال الإسهامات الاجتماعية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية السعودية باختلاف المتغيرات التالية: (الجامعة، طبيعة القسم الأكاديمي، سنوات الخدمة في رئاسة القسم الأكاديمي) وخرجت الدراسة إلى عدة توصيات ومقترحات.

1. المقدمة

تعتبر إدارة المعرفة من أهم المصطلحات الإدارية الحديثة، التي بدأت العديد من المؤسسات الاستفادة من تطبيقاتها وعملياتها المختلفة، فعملية تشخيص واكتساب وتهذيب ونشر وحفظ واستثمار المعرفة الضمنية والظاهرة التي تمتلكها الكوادر البشرية في المؤسسات، تلعب دوراً حيوياً في نجاحها ونموها وتطورها وتحقيق أهدافها.

حيث يؤكد حامد [1] أن إدارة المعرفة تمكن المؤسسة من النمو

الأكاديمي لتلك الجامعات.

2. مشكلة الدراسة

لقد أكدت العديد من الدراسات والأبحاث على أهمية إدارة المعرفة للمؤسسات بصفة عامة وللجامعات على الأخص لتحقيق العديد من المميزات، ومن ذلك ما أكده خليل وآخرون [3] بأن إدارة المعرفة لم تنل الاهتمام الكافي من قبل المؤسسات بصورة عامة، على الرغم من أن المعرفة هي مفتاح نجاحها حاضرا ومستقبلا، فالمؤسسة ذات المعرفة الغنية والتي تدير المعرفة بنجاح تستطيع أن تتقدم إلى مستوى جيد من الجودة والإبداع والكفاءة.

كما تؤكد العيدروس [4] أن الجامعات بطبيعتها مؤسسات قائمة على المعرفة، فهي بحاجة إلى إدارة أصولها المعرفية حتى تستطيع أن تؤدي رسالتها بالشكل المطلوب، فظهرت إدارة المعرفة نتيجة حتمية لسيادة المعرفة في هذا العصر، فأصبحت من أهم مدخلات التطوير والتغيير، وبالتالي تستطيع إحداث نقلة نوعية في مستوى أداء أهم مؤسسات المجتمع ألا وهي الجامعات، وإدارة المعرفة وفق هذا المنظور ستكون قادرة على أنها تمثل مدخلا مهما لتحقيق الجودة في الجامعات، من خلال إسهاماتها في تحسين العمليات الإدارية المختلفة داخل الجامعة.

وبالنظر إلى ما حددته الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية من معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وهي المستخدمة للحكم على الجودة والاعتماد الأكاديمي التي بيّنت على ما يمكن اعتباره بشكل عام ممارسات جيدة في مؤسسات التعليم العالي التي ينبغي توضيحها حتى يمكن للمؤسسات أن تشير إليها في إجراءات ضمان الجودة الداخلية، كما يمكن استخدامها من قبل المقومين الخارجيين كمعايير للتقويم [13].

وحيث إن إدارة المعرفة في الجامعات الحكومية تعتبر منظومة متكاملة مترابطة من العمليات المتعلقة بتشخيص المعرفة واكتسابها وتهذيبها وحفظها ونشرها واستثمارها، فعملية تشخيص المعرفة فيها تهدف إلى التعرف على واقع المعرفة

المتوافرة داخلها بمصادرها ووسائلها ومجالات حاجة مؤسسات المجتمع لها، والمعرفة الخارجية التي تحتاجها والفجوة بينهما. وتعزيز عملية إنتاج المعرفة واكتسابها بما يحقق الرقي بالرصيد المعرفي لها، والسمو بعملية الإبداع والابتكار داخلها. وتسهيل عملية تهذيب المعرفة داخلها بما يضمن الاستفادة الكاملة من المعرفة المتاحة. وتطوير عملية نشر المعرفة فيها وتحقيق درجة عالية من تدفقها بين الأوساط الأكاديمية. وتحديث عملية حفظ المعرفة فيها بما يضمن بقاءها وسهولة الرجوع إليها. وتحقيق الاستثمار المعرفي الذي تمتلكه لتوظيفه في حل المشكلات، وتطوير البرامج، ودعم اتخاذ القرارات داخلها، وخارجها من خلال التسويق لها في مختلف مؤسسات المجتمع.

وعلى الرغم من ذلك فليس هناك - حسب علم الباحث - دراسة ميدانية تتعرف على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وهذا ما تسعى الدراسة الحالية القيام به عبر تساؤلها الرئيس: ما دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية؟

أ. أسئلة الدراسة

هدفت الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية ممثلة بالمجالات التالية: السياق المؤسسي، جودة التعلم والتعليم، دعم تعليم الطلاب، دعم البنية التحتية، الإسهامات الاجتماعية، من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية؟

2. هل توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية بين إجابات أفراد الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية باختلاف المتغيرات التالية (الجامعة، طبيعة القسم الأكاديمي، سنوات الخدمة في رئاسة القسم الأكاديمي)؟

ب. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة للتعرف على ما يلي:

1. التعرف على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية ممثلة بالمجالات التالية: السياق المؤسسي، جودة التعلم والتعليم، دعم تعليم الطلاب، دعم البنية التحتية، الإسهامات الاجتماعية، من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية.
2. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين إجابات أفراد الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية باختلاف المتغيرات التالية (الجامعة، طبيعة القسم الأكاديمي، سنوات الخدمة في رئاسة القسم الأكاديمي).

ج. أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

1. تناولت الدراسة موضوعي إدارة المعرفة وضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات، واللذان يعتبران من أهم وأحدث الموضوعات في إدارة التعليم العالي، ويحتاجان مزيداً من الدراسات والأبحاث لكشف المزايا والتطبيقات والعلاقات والأدوار وخصوصاً فيما بينهما، وهذا ما تسعى إليه الدراسة الحالية.
2. إن تحديد دور وإسهام إدارة المعرفة وعملياتها المختلفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للجامعات، يسهم في توعية القائمين على شؤونها في الاستفادة من تطبيقات وعمليات إدارة المعرفة نحو التوجه إلى الأسلوب الإداري الأمثل لتحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي لها.
3. تعتبر هذه من الدراسات القلائل - حسب علم الباحث - والتي تناولت دور عمليات إدارة المعرفة المتكاملة بدءاً من تشخيص واكتساب وتهذيب المعرفة وانتهاء بنشرها واستثمارها في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

د. حدود الدراسة

1- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة للتعرف على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي والتي حددتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي للجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وذلك في خمس مجموعات هي: أولاً. السياق المؤسسي (أ). الرسالة والأهداف، ب. السلطات والإدارة، ج. إدارة ضمان الجودة والتطوير) ثانياً. جودة التعلم والتعليم (أ. التعلم والتعليم) ثالثاً. دعم تعليم الطلاب (أ. خدمات دعم وإدارة الطلاب، ب. مصادر التعلم) رابعاً. دعم البنية التحتية (أ. المرافق والتجهيزات، ب. الإدارة والتخطيط المالي، ج. عمليات التوظيف) خامساً. الإسهامات الاجتماعية (أ. البحث، ب. العلاقات المؤسسية مع المجتمع)، من خلال عمليات إدارة المعرفة الرئيسة بدءاً من تشخيص واكتساب وتهذيب المعرفة وانتهاء بنشرها واستثمارها.

2- الحدود المكانية: جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الملك سعود وجامعة حائل.

3- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الجامعي 1435-1436 هـ.

هـ. مصطلحات الدراسة

إدارة المعرفة: العملية المنظمة الواعية التي يتم من خلالها تشخيص المعرفة واكتسابها وإنتاجها وتهذيبها وحفظها ونشرها واستثمارها لتحسين العمل والخدمات في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي: يقصد بها في هذه الدراسة الممارسات الجيدة التي أوردتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية التي تضمن الأداء الجيد من أول مرة والتحسين المستمر، ويتيح لها الحصول على شهادات رسمية تؤكد أن البرنامج أو المؤسسة التعليمية يفيان بتلك الممارسات الجيدة.

3. الإطار النظري والدراسات السابقة

تتناول هذا المبحث أدبيات الدراسة ويشتمل على الإطار النظري

(أ. الرسالة والأهداف، ب. السلطات والإدارة، ج. إدارة ضمان الجودة والتطوير) ثانياً. جودة التعلم والتعليم (أ. التعلم والتعليم) ثالثاً. دعم تعليم الطلاب (أ. خدمات دعم وإدارة الطلاب، ب. مصادر التعلم) رابعاً. دعم البنية التحتية (أ. المرافق والتجهيزات، ب. الإدارة والتخطيط المالي، ج. عمليات التوظيف) خامساً: الإسهامات الاجتماعية (أ. البحث، ب. العلاقات المؤسسية مع المجتمع) [13].

ويمكن الإشارة إلى دليل وجود تلك المعايير في المجالات السابقة من خلال عدة ممارسات تناولتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في أدلتها، من أهمها ما يأتي: دراسة صيغة الرسالة نفسها، ومدى استيعابها ودعمها، ودليل التقويم الذاتي، وتحليلات تقييم المخاطر، وتقويم المناخ التنظيمي. وتقويم الطلاب والخريجين وأرباب العمل عن جودة البرامج، ورضاهم عن مصادر التعلم، وجودة المرافق والخدمات، وبيانات الميزانية وتقارير مراجعة حساباتها مع نسب النفقات، ومعايير التوظيف والترقية وتقويم الأداء ودعم التطوير، وخطة تنمية البحوث، ومعايير التقييم والترقية لأعضاء هيئة التدريس، وسياسات تسويق الأبحاث، وسياسات خدمة المجتمع، وتقارير العلاقات مع المجتمع، وغيرها من الممارسات الجيدة المرتبطة بتلك المجالات الخمس [14].

ثانياً: الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث المتعلقة بموضوع الدراسة لم يلاحظ - حسب علم الباحث - دراسة ميدانية مشابهة للدراسة الحالية، وعلى الرغم من ذلك فيمكن تصنيف وتقسيم الدراسات السابقة على النحو التالي: أولاً: دراسات تناولت دور إدارة المعرفة في تحسين وترشيد القرار:

لعله من المناسب الإشارة إلى دراسة السرحاني [15] التي هدفت إلى التعرف على واقع تطبيقات إدارة المعرفة في مجتمعي الدراسة: الهيئة الملكية للجبيل، وشركة كيان للبتروكيماويات من حيث اتجاهات وآراء مجتمعي الدراسة،

والدراسات السابقة، مبتدئاً بالإطار النظري على النحو التالي:
أولاً: الإطار النظري:

• عمليات إدارة المعرفة:

تناول بعض الباحثين والكتّاب عمليات إدارة المعرفة، وممن تناول الرئيسة منها دون التفصيل ما يلي:

ذهب "ريشارد" وآخرون [5] أن العمليات الرئيسة لإدارة المعرفة تتمثل في: إنشاء المعرفة والوصول إليها ، ونقلها، وتطبيقها. كما تناولت "بران" وآخرون [6] عمليات إدارة المعرفة عند كل من "ألفي" و"مارويك" وهي كما يلي: الاقتناء والفهرسة، والترشيح والتصنيف، والدمج، والتوزيع، والتطبيق أو الاستخدام. كما تناولت أيضاً الدراسة عمليات إدارة المعرفة عند كل من "هوسبل" و"وهينستون" وهي كما يلي: الشراء، والتنظيم، والتخزين، والحفظ، والتحليل، والإيجاد، والإظهار، والتوزيع، والتطبيق. كما ذكر "كوكس" [9] أن العمليات الرئيسة لإدارة المعرفة هي على النحو التالي: التوليد، والتدوين، النقل. أما عمليات إدارة المعرفة عند العلي وآخرين [10] فهي كما يلي: تشخيص المعرفة، واكتسابها، وتوليدها، وتخزينها، وتطويرها وتوزيعها، وتطبيقها. كما تطرّق الكبيسي [11] إلى عمليات إدارة المعرفة فذكر أنها تحتوي على العمليات التالية: تشخيص المعرفة وتحديد أهدافها، وتوليدها، وخصنها، وتوزيعها، وتطبيقها، وتنظيمها، واسترجاعها، وإدامتها.

وقد قسم الشمري [12] عمليات إدارة المعرفة إلى عمليات رئيسة، فأولاً: تشخيص المعرفة، وثانياً: اكتساب المعرفة: وهذه العملية تشمل عملية إنتاج وتوليد المعرفة واكتسابها، وثالثاً: تهذيب المعرفة، ورابعاً: حفظ المعرفة، وخامساً: نشر المعرفة، وسادساً: استثمار المعرفة، وكل عملية من العمليات السابقة يندرج تحتها عمليات فرعية.

• معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي:

لقد حددت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، في خمس مجموعات هي: أولاً. السياق المؤسسي

المالية البشرية الكافية وغرس ثقافة تنظيمية مرنة وتعاونية تدعم المعرفة والمشاركة فيها لتحقيق فاعلية اتخاذ القرار.

كما قام حامد [1] بدراسة هدفت للتعرف على أثر إدارة المعرفة على اتخاذ القرارات الإدارية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة أداة لجمع المعلومات، وكان من أبرز نتائج الدراسة ما يلي: أن إدارة المعرفة أثبتت جدواها في شتى المجالات والمنظمات (الصناعية، الصحية، التعليمية)، إن إدارة المعرفة تؤثر إيجابيا على الأداء العلمي والسلوك، إن معظم الدراسات التي تناولت العلاقة بين إدارة المعرفة واتخاذ القرارات الإدارية هي دراسات نظرية، كما أن الدراسات التطبيقية التي تناولت العلاقة بين إدارة المعرفة واتخاذ القرارات الإدارية تناولت مرحلة واحدة من مراحل إدارة المعرفة وهي مرحلة نشر المعرفة دون بقية المراحل الأخرى، هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين كل من نشر المعرفة وتطبيقها واتخاذ القرارات الإدارية، وتختلف هذه النتيجة عما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة وهذا يرجع إلى انخفاض درجة كل من كفاية وكفاءة الأصول المعرفية سواء لمادية والبشرية المستخدمة في نشر المعرفة وتطبيقها في البنوك التجارية السعودية.

وأجرى " نيكولاس [17] دراسة هدفت للتحقق من تأثيرات إدارة المعرفة على عمليات اتخاذ القرار في المنظمات، واستخدمت دراسة الحالة منوها لها، والمقابلة أداة لجمع المعلومات، وأجريت خلال أربع سنوات على 351 موظفا في شركات مختلفة بأوروبا، وكان أبرز نتائج الدراسة ما يلي: إدارة المعرفة لها تأثير إيجابي على عمليات اتخاذ القرار، كما تلعب إدارة المعرفة دورا رئيسا في تحسين وتطوير مهارات اتخاذ القرارات، كما أن استراتيجيات إدارة المعرفة تحدد أوجه وأشكال عمليات اتخاذ القرار.

ثانيا: دراسات تناولت دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع وتعزيزه:

تناولت دراسة قديد [18] الكشف عن دور إدارة المعرفة من خلال عملياتها: إنشاء المعرفة واكتسابها، ترميز وخصن

ومصادر المعرفة المستخدمة، وممارسات عمليات إدارة المعرفة المنفذة، ومدى توافر التقنيات والوسائل واستخدام النظم، ومعرفة معوقاتها وإيجابياتها ومتطلباتها، والأسباب التي تستدعي تنفيذها، وتوصلت الدراسة إلى ما يلي: أظهرت كل من الهيئة الملكية بالجبيل وشركة كيان السعودية للبتروكيماويات اهتماماً بتطبيقات إدارة المعرفة وإن كان هذا الاهتمام لم يشتمل على كافة عمليات إدارة المعرفة بشكل مؤسسي كما لم يتم إدراجها ضمن الهياكل الإدارية الخاصة بهاتين المنطمتين، يرى أفراد عينة الهيئة الملكية بالجبيل، وشركة كيان السعودية للبتروكيماويات إن أهم إيجابيات إدارة المعرفة أنها تساعد في تحسين عملية صنع القرارات، يعتقد أفراد عينة الهيئة الملكية بالجبيل بأن أهم الأسباب التي تستدعي تنفيذ تطبيقات إدارة المعرفة في منظماتهم هي: رفع مستوى جودة الخدمات، ثم تحقيق رضا العملاء، في حين يرى أفراد عينة شركة كيان للبتروكيماويات أن أهم الأسباب هي رفع مستوى جودة الخدمات، ثم مجاراة التطورات الجديدة في إدارة الشركات، ثم مواجهة المنافسة الحادة مع الشركات والمنظمات الأخرى.

كما أجرى الزريقات [16] دراسة هدفت إلى معرفة أثر إدارة المعرفة في فاعلية اتخاذ القرار في الشركات الاستخراجية الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة وتطويرها لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (443) مبحوثاً، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أن تصورات المبحوثين لمتغير إدارة المعرفة كان مرتفعا حيث بلغ (3.60)، كما أن تصورات المبحوثين لمتغير فاعلية اتخاذ القرار كان مرتفعا حيث بلغ (3.63)، أيضا أشارت النتائج إلى أن هنالك أثرا لأبعاد إدارة المعرفة على فاعلية اتخاذ القرار في الشركات الاستخراجية الأردنية، وأن إدارة المعرفة فسرت (59.4%) من التباين في بعد فاعلية اتخاذ القرار، كما أوصت الدراسة بضرورة أن تبنى الشركات الاستخراجية الأردنية فلسفة إدارية وأساليب تنظيمية تدعم تطبيق إدارة المعرفة من قبل الإدارة العليا، وذلك عن طريق العمل على تخصيص الموارد

من الموارد البشرية لديها لغرض الاستفادة منها وتطويرها باستمرار لجعلها القاعدة الأساسية لعمليات الإبداع التنظيمي، قد تجد المنظمة نفسها في إشكالية تتمثل بإحجامها عن القيام بالتدريب والتطوير لعدم إمكان ربط هذا الإنفاق بمردود إيجابي، وهذا يعني أن لا معرفة متولدة ولا قدرات إبداعية واضحة، وهنا على إدارة المنظمة أن تعيد النظر بمجمل إجراءات توليد المعرفة وتوضيح السبل والطرائق المناسبة لربطها بالإبداع.

ثالثاً: دراسات تناولت دور إدارة المعرفة في تحقيق الجودة بشكل عام:

يمكن الاستئناس بما قام به خصيب وآخرون [22] عبر دراسته التي هدفت للكشف عن العلاقة بين المعرفة الضمنية ببعديها التقني والمعرفي من جهة وبين مستوى جودة المنتج لشركات الاتصالات الفلسطينية من جهة أخرى، وتوصلت الدراسة إلى أن المعرفة الضمنية ببعديها التقني والمعرفي ترتبط ارتباطاً معنوياً بأبعاد الجودة الثمانية للمنتج فتصميم المنتج وخصائصه التي يجب أن تراعي مشاعر الآخرين تجاهه ومن ثم عمق الخبرة المتعلقة بمنتج الشركة بشكل عام وبالتالي سهولة تقبله وصولاً إلى قدرته على الامتزاج بالمعرفة العامة للمستهلك، وأخذ مكانه اللائق به في قاعدة المعرفة التنظيمية للمستهلك، ومن ثم اكتساب القدرة على الانتقال من حالة الوعي إلى حالة اللاوعي لدى المستهلك مع عدم تناقضه مع المعتقدات والمثل السائدة. واتصاف العلاقة بين المنتج والمستهلك بالإيجابية بحيث يتطابق المنتج مع النماذج العقلية والمخططات العقلية لديه، كل ذلك يشكل حالة من التفاعل القوي والفاعل بين المعرفة الضمنية كجزء من المعرفة العامة وجودة المنتج المفترضة من قبل المستهلك والتي يتوقع توافرها باستمرار في منتج الشركة التي يعامل معها.

كما أجرى العيدروس [4] دراسة هدفت للتعرف على درجة ممارسة جامعة أم القرى لعمليات إدارة المعرفة ودرجة إدراك أعضاء هيئة التدريس بالجامعة لإدارة المعرفة وأهميتها بتحقيق الجودة في الجامعة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي

المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) في تفعيل الإبداع على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر، موضحة درجة ممارسة وواقع عمليات إدارة المعرفة والإبداع في الكلية، وقد توصلت إلى أن إدارة المعرفة تمارس بدرجة متوسطة ولها تأثير مقبول في الإبداع، رغم أن ثقافة الإبداع شبه منعدمة في الكلية، ولتفعيل الإبداع لابد من تطبيق إدارة المعرفة بشكل أوسع.

كما تناول مرعي وآخرون [19] معرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع وأجريت بالمعهد التقني بالموصل على عينة عشوائية مكونة من (30) تدريسياً وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وأثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتحقيق الإبداع.

وأجرى طه وآخرون [20] دراسة هدفت للتعرف على أثر عمليات إدارة المعرفة في قدرات التفكير الإبداعي في المكتبة المركزية / جامعة الموصل، فضلاً عن الوصول إلى أساليب وطرائق علمية تساعد المنظمة المبحوثة في تعزيز أدائها عن طريق تحسين قدرات التفكير الإبداعي، حيث يتمكن الفرد من إنتاج الكثير من الأفكار المبدعة، وتستطيع المنظمة المبحوثة من مواجهة وحل المشكلات التي تعترضها. واستخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع المعلومات والمنهج الوصفي أسلوباً للدراسة وبعد تحليل البيانات، توصلت البحث إلى عدد من الاستنتاجات كان أهمها: تبين أن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة وأثر بين عمليات إدارة المعرفة والقدرات الإبداعية بموجب معامل الارتباط على مستوى المنظمة المبحوثة.

وقام الغالبي [21] بدراسة هدفت الدراسة إلى ربط المعرفة بعد توليدها بإطار العمليات الإبداعية في المنظمة. وكان أهم النتائج ما يلي: أصبحت المعرفة المورد الاستراتيجي الأساسي والحرص للمنظمات في بيئة العمل المعاصرة، إن المنظمات القادرة على توليد منتجات وخدمات إبداعية، هي منظمات رائدة في مجال توليد المعرفة واستخدامها، ضرورة أن تعي القيادة العليا في المنظمات أهمية تشخيص ما يشكل رأس مال معرفي

واستخدم الباحث المنهج الوصفي الوثائقي، وخرجت بعدة نتائج من أهمها: تؤثر إدارة المعرفة تأثيراً إيجابياً على التعلم التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها في المنظمات، كما خرجت الدراسة بنموذج مقترح لإدارة المعرفة في المنظمات.

رابعاً: دراسات تناولت دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي وتعزيز الأداء:

يمكن القول إن دراسة الكريمين وآخرون [25] من الدراسات التي يمكن الاستشهاد بها في هذا المجال، فقد هدفت للتعرف على العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية الأكاديمية في كليات التربية بالجامعات الأردنية الرسمية، تكون مجتمع الدراسة من (409) أساتذة أكاديميين، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية وقد بلغ عددهم (200) أستاذاً أكاديمياً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مدى تنمية الموارد البشرية في كليات التربية جاءت متوسطة على جميع مجالاتها كما جاءت درجة توافر متطلبات إدارة المعرفة متوسطة في جميع مجالاتها كما بينت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين تنمية الموارد البشرية ومتطلبات إدارة المعرفة في كليات التربية بالجامعات الأردنية الرسمية، وأوصت الدراسة إلى وضع نظام للحوافز يشجع الأساتذة الأكاديميين على تطبيق معارفهم وخبراتهم والمشاركة فيها.

وأجرى سليحات وآخرون [26] دراسة هدفت إلى قياس أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الأداء باستخدام بطاقة تقييم الأداء المتوازنة في الشركات الصناعية متوسطة وصغيرة الحجم، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات الصناعية المتوسطة وصغيرة الحجم والبالغ عددها في مدينة عمان في كافة القطاعات (8690) شركة، حيث اعتمدت هذه الدراسة على عينة مؤلفة من (649) شركة متوسطة وصغيرة الحجم من الشركات العاملة في قطاع الألبسة، واستخدمت الدراسة الاستبانة كطريقة لجمع البيانات من عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة في استخدام المؤشرات المالية والعمليات الداخلية وخدمة العملاء

والاستبانة أداة للدراسة، وكان من أبرز النتائج ما يلي: يرى أفراد العينة على وجود ممارسة متوسطة الدرجة لعمليات إدارة المعرفة في جامعة أم القرى، وأن مساهمة إدارة المعرفة بالجامعة في تحقيق الجودة متوسطة، أن هناك قصوراً في دور الجامعة في تطبيق إدارة المعرفة لتحقيق الجودة من خلالها.

وجاءت دراسة خليل وآخرون [3] بهدف التعريف بمفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وأثرها في تحقيق مبادئ الجودة الشاملة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة أداة لجمع المعلومات، وكانت أبرز نتائجها ما يلي: تعد المعرفة أداة استراتيجية تشجع على تحقيق جودة شاملة من خلال تحديد موارد المنظمة وقدراتها وحاجاتها المستقبلية، إن إدارة المعرفة تعزز استراتيجيات عمل المنظمة الأخرى مثل تحقيق الجودة الشاملة وإعادة الهندسة والتطوير التنظيمي والتعلم التنظيمي إذا أنها تحقق التركيز الملائم للحصول على المعرفة وتنميتها واستغلالها لتحقيق ميزتها التنافسية في العصر الجديد، إن موضوعات إدارة المعرفة عكست حاجة المنظمات المعاصرة لأن تحتفظ بقابليات كبيرة على المرونة والتي تمكنها من الاستجابة للتغيرات والتغيرات ولا سيما تلك التي لا يمكن التنبؤ بها واليوم يعد هذا مدخلاً مهماً في دراسات الميزة التنافسية الذي يستند إلى الموارد البشرية حصراً .

وأجرى يانغ [23] دراسة هدفت للتعرف على العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة المنتج الجديد، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة أداة لجمع المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من 225 قادة وموظفي الشركات الصناعية في هونغ كونغ، وخرجت بعدة نتائج أهمها: وجود علاقة طردية موجبة بين إدارة المعرفة وجودة المنتج الجديد، إسهام درجة مشاركة الموظف في نشر المعرفة يؤثر بشكل ملحوظ على جودة المنتجات الجديدة، هناك علاقة قوية بين تنوع الأفكار وابتكارات التسويق لدى الشركات الصناعية.

كما أجرى " يوان هونغ [24] دراسة هدفت للتعرف على تأثير إدارة المعرفة على التعلم التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة،

الأداء التنظيمي، ويوصي الباحث بالتأكيد على المبادرة الفردية واستخدام الخبراء في مجال المعرفة وأخيرا الاهتمام بعمليات التشخيص، الاكتساب وتخزين المعرفة.

وأجرى "تسانغ هو [28] دراسة للتعرف على العلاقة تمكين إدارة المعرفة ومؤشرات الأداء، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة أداة لجمع المعلومات، وطبقت على 550 موظف في القطاعات الصناعية بتايوان، وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي: وجود علاقة ايجابية بين إدارة المعرفة ومؤشرات الأداء الجيد، تؤدي عملية خلق المعرفة واستيعابها من قبل الموظفين دورا بارزا في عمليات التشغيل ورضا العملاء.

خامسا: دراسات تناولت دور إدارة المعرفة في تطوير الخطط والبرامج التعليمية:

لعل من المناسب الاستشهاد في هذا المجال بدراسة المنيع [30] التي هدفت لمعرفة العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الخطط والبرامج التعليمية في الجامعات السعودية، وتقديم نموذج مقترح لتلك العلاقة، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي: أن الجامعات السعودية ركزت على إدارة المعرفة الخارجية مثل مراكز التميز الخارجي واستقطاب الأساتذة والباحثين المتميزين وبرنامج التوأمة العالمية وكراسي البحث العلمي والخدمات القائمة على المعرفة وحاضنات الأعمال وغيرها، وبالرغم من أهميتها إلا أن معظم الجامعات السعودية لم تركز على مواطن المعرفة الداخلية مثل الخطط والبرامج التعليمية، أن هناك فجوة بين إدارات المعرفة في الجامعات السعودية والخطط والبرامج التعليمية في تلك الجامعات وذلك اقترح نموذج لسد تلك الفجوة بواسطة دمج الخطط الأكاديمية والخطط التعليمية في الإدارات الحالية للمعرفة، أن ما تم من جهود كبيرة في تحقيق الاعتماد في الجامعات السعودية لم يمس حتى الآن التطوير الداخلي لمحتويات المقررات والتخصصات فقد تكون البرامج والكليات معتمدة أكاديميا ولكن مخرجاتها قد تسهم في زيادة بطلاة الخريجين في المجتمع.

والنمو والتعلم والاهتمام بالموظفين والبيئة كأبعاد لبطاقة تقييم الأداء المتوازنة.

كما أجرت غبور [2] دراسة هدفت للتعرف على العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء في الجامعات مع دراسة الواقع الحالي لإدارة المعرفة وأهم معوقات تطبيقها في جامعة المنصورة، هذا بالإضافة إلى تقديم تصور مقترح لاستخدام إدارة المعرفة في تطوير الأداء بمؤسسات التعليم العالي في مصر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة أداة لجمع المعلومات، وكان من أبرز نتائج الدراسة ما يلي: إن إدارة المعرفة عملية إدارية تتعامل مع المعارف والأفراد بمنهج يعتمد على (التنظيم، التوليد، التداول) للمعرفة من أجل تحقيق التميز للمؤسسات، إن إدارة المعرفة قد أصبحت ضرورة لا غنى عنها في بيئة الأعمال الحالية ولا سيما الجامعات باعتبارها مؤسسات مجتمعية تربية في المقام الأول.

كما يمكن الاستشهاد بما أجراه داسي [27] من دراسة تناولت موضوع دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف الحكومية السورية، واستهدفت الدراسة (54) مديرا في الإدارة العليا (مدير عام، معاون مدير عام، مديري ومديرات) يعملون في (6) مصارف حكومية سورية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة أداة للدراسة، وخرجت الدراسة بوجود علاقة معنوية بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية بالمصارف الحكومية السورية.

كما قام البطاينة [29] بدراسة سعت إلى اختبار الفرضيات الرئيسة المتعلقة بأثر ممارسة الفعاليات الرئيسة لإدارة المعرفة والمتمثلة بتشخيص واكتساب وتوليد وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة على الأداء التنظيمي تم توزيع (144) استبانة على مستوى الإدارة العليا حيث أعيدت (122) استبانة صالحة للتحليل، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي: قبول الفرضيات البديلة المتعلقة بأثر عمليات توليد وتوزيع واستخدام المعرفة على الأداء التنظيمي ورفض الفرضيات البديلة المتعلقة بأثر عمليات تشخيص واكتساب وتخزين المعرفة على

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن القول إنه ليس هناك دراسة مشابهة للدراسة الحالية من حيث تناول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للجامعات الحكومية والمعتمدة من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية، وعلى الرغم من ذلك فقد تناولت بعض الدراسات دور إدارة المعرفة في تحسين وترشيد القرار، كدراسة السرحاني [15] ودراسة الزريقات [16] ودراسة نيكولاس [17] واتفقت نتائجهما في التأكيد على دور إدارة المعرفة في تحسين وترشيد القرار، أما دراسة حامد [1] فقد اختلفت معهما، فقد أكدت على الدور السلبي لإدارة المعرفة في تحسين وترشيد القرار وقد عزت ذلك إلى ضعف كفاية كفاءة الموارد المعرفية للمصارف السعودية، وهذا لا ينطبق على الموارد المعرفية للجامعات. أما الدراسة الحالية فهي لا تكفي بالتعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين القرار بل يمتد إلى كافة جوانب العمل الإداري والأكاديمي للجامعات، والتعرف على ذلك من خلال وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات وهذا ما يميز الدراسة الحالية التي يقوم بها الباحث.

كما تناولت بعض الدراسات دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع وتعزيزه كدراسة قديد [18] ودراسة مرعي وآخرون [19] ودراسة طه وآخرون [20] ودراسة الغالبي [21]، وقد أكدت تلك الدراسات على الدور الإيجابي لإدارة المعرفة في تحقيق الإبداع وتعزيزه، بينما سعت الدراسة الحالية إلى أشمل من ذلك في التعرف على دور إدارة المعرفة في كافة معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي لضمان جودة واعتماد الجامعات بالمملكة العربية السعودية، وهذا أيضا ما يبرر القيام بهذه الدراسة الحالية.

وتطرقت بعض الدراسات إلى دور إدارة المعرفة في تحقيق الجودة بشكل عام، كدراسة خصيب وآخرون [22] ودراسة العيدروس [4] ودراسة خليل وآخرون [3]، ودراسة يانغ

[23] ودراسة " يوان هونغج [24] وقد أكدت تلك الدراسات إلى الدور الإيجابي لإدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات والمنتجات ورضا المستفيدين، واختلفت الدراسة الحالية معها في مجالات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، فقد سعت للتعرف على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير السياق المؤسسي وجودة التعلم والتعليم ودعم تعليم الطلاب ودعم البنية التحتية والإسهامات الاجتماعية وفقا للمعايير المعتمدة لتلك المجالات، وبالتالي فإجراء مثل الدراسة الحالية تضع معالم الطريق للجامعات نحو الدور الذي يمكن أن تلعبه إدارة المعرفة نحو ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لها.

وتناولت بعض دراسات تناولت دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي وتعزيز الأداء، كدراسة الكريمين وآخرون [25] ودراسة سليحات وآخرون [26] ودراسة غبور [2] ودراسة داسي [27] ودراسة البطاينة [29] ودراسة " تسانغ هو [28] واتفقت الدراسة الحالية معها في تناول دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي والميزة التنافسية وتعزيز الأداء، لكنها لم تقتصر على تلك الجوانب بل شملت أيضا كافة أوجه العمل الإداري والأكاديمي المناط بالجامعات.

كما تناولت دراسة المنيع [30] جزء من أهداف هذه الدراسة وهو التعرف على دور إدارة المعرفة في تطوير الخطط والبرامج التعليمية، ولكنها لم تشمل معرفة دور إدارة المعرفة في المجالات والأبعاد الأخرى التي حددت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي كمعايير لضمان جودتها واعتمادها الأكاديمي، وأيضا في إجراء هذه الدراسة على جامعة الملك سعود أحد أهم الجامعات الحكومية العريقة، وجامعة حائل أحد أهم الجامعات الحكومية الناشئة بالمملكة العربية السعودية.

4. الطريقة والإجراءات

أ. منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي.

ب. مجتمع الدراسة

اختار الباحث جامعة الملك سعود كإحدى الجامعات الحكومية

العريقة وجامعة حائل كإحدى الجامعات الحكومية الناشئة الجامعتين، بحيث تم توزيع أداة الدراسة عليهم جميعاً ووصل لتطبيق دراسته على جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية بتلك عدد الاستبانات الصالحة للتحليل على النحو التالي:

جدول 1

م	الجامعة	مجتمع الدراسة (الاستبانات التي تم توزيعها)	أفراد الدراسة (الاستبانات الصالحة للتحليل)	النسبة
1	جامعة الملك سعود	99	72	72.7%
2	جامعة حائل	59	58	98.3%
	المجموع	158	130	82.2%

وزارة التعليم العالي [31] الاستبانات الصالحة للتحليل من جامعة حائل بلغت 98.3% يتضح من الجدول رقم (1) أن نسبة الاستبانات الصالحة للتحليل من جامعة الملك سعود بلغت 72.7% من مجموع الاستبانات التي تم توزيعها بجامعة الملك سعود، ونسبة

جدول 2

توزيع أفراد الدراسة وفق المتغيرات التالية (اسم الجامعة، طبيعة القسم الأكاديمي، عدد سنوات الخدمة برئاسة القسم الأكاديمي)

المتغيرات	التصنيف	العدد	النسبة
اسم الجامعة	جامعة الملك سعود	72	55.4
	جامعة حائل	58	44.6
طبيعة القسم الأكاديمي	التخصصات الهندسية	25	19.2
	التخصصات الطبيعية	19	14.6
	التخصصات الطبية	38	29.2
	التخصصات الإنسانية	48	36.9
عدد سنوات الخدمة برئاسة القسم الأكاديمي	سنتان فأقل	52	40.0
	أكثر من سنتين	78	60.0
	المجموع	130	100.0

ج. أداة الدراسة يتضح من الجدول رقم (2) أن عدد أفراد الدراسة الذين ينتمون لجامعة الملك سعود (72) بنسبة بلغت (55.4%) بينما بلغ عددهم بجامعة حائل (58) بنسبة بلغت (44.6%) من المجموع الكلي لأفراد الدراسة. كما يتضح أن أفراد الدراسة الذين تخصصهم هندسي (25) بنسبة بلغت (19.2%) بينما بلغ عدد الذين تخصصهم طبي (19) بنسبة بلغت (14.6%) كما بلغ الذين تخصصهم إنساني (38) بنسبة بلغت (29.2%)، أما الذين تخصصهم إنساني فبلغ عددهم (48) بنسبة بلغت (36.9%) من مجموع أفراد الدراسة. كما يتضح أن عدد أفراد الدراسة الذين بلغ سنوات خدمتهم برئاسة القسم الأكاديمي سنتان فأقل (52) بنسبة بلغت (40%)، بينما بلغ عدد الذين خدمتهم أكثر من سنتين (78) بنسبة بلغت (60%) من مجموع أفراد الدراسة.

تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة وتم تصميمها بالاستفادة من الدراسات السابقة في ذات المجال وبعدها تم التحقق من صلاحية الاستبانة للتطبيق الميداني من خلال الخطوات التالية:

صدق أداة الدراسة:

أ - الصدق الظاهري للأداة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على مجموعة من المختصين وفي ضوء آرائهم تم إعداد أداة هذه الدراسة بصورتها النهائية.

ب - صدق الاتساق الداخلي للأداة: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم تطبيقها ميدانياً

وعلى بيانات أفراد الدراسة تم حساب معامل الارتباط بيرسون الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح الجداول لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة التالية:

جدول 3

معاملات ارتباط بنود الأداة بالدرجة الكلية للمجال المنتمية إليه (العينة الاستطلاعية: ن = 33)

معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	المجال
**0.7456	8	**0.8684	1	السياق المؤسسي
**0.8262	9	**0.8135	2	
**0.8013	10	**0.8660	3	
**0.6545	11	**0.7215	4	
**0.8045	12	**0.9155	5	
**0.6803	13	**0.7001	6	
**0.7910	14	**0.5890	7	
**0.8398	3	**0.9094	1	جودة التعلم والتعليم
**0.8722	4	**0.9274	2	
**0.8293	7	**0.8469	1	دعم تعليم الطلاب
**0.9274	8	**0.8110	2	
**0.7443	9	**0.7453	3	
**0.8993	10	**0.8140	4	
**0.7803	11	**0.9049	5	
		**0.8965	6	
**0.8071	8	**0.8257	1	دعم البنية التحتية
**0.7045	9	**0.8205	2	
**0.5365	10	**0.6427	3	
**0.9038	11	**0.8897	4	
**0.8819	12	**0.8312	5	
**0.7886	13	**0.7088	6	
**0.6706	14	**0.8706	7	
**0.8989	9	**0.8674	1	الإسهامات الاجتماعية
**0.8837	10	**0.9002	2	
**0.8268	11	**0.8532	3	
**0.9111	12	**0.7308	4	
**0.6484	13	**0.8781	5	
**0.9120	14	**0.8483	6	
**0.8975	15	**0.8790	7	
**0.8568	16	**0.5401	8	

** دالة عند مستوى 0.01

والمترقب بالسياق المؤسسي. كما يتضح أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 مما يشير أن هناك اتساقاً داخلياً قوياً بين كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الثاني والمترقب بجودة التعلم والتعليم. كما يتضح أن جميع

يتضح من الجدول رقم (3) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 مما يشير أن هناك اتساقاً داخلياً قوياً بين كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الأول

معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 مما يشير أن هناك اتساقاً داخلياً قوياً بين كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الثالث والمتعلق بدعم تعليم الطلاب. أيضاً يتضح أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 مما يشير أن هناك اتساقاً داخلياً قوياً بين كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الرابع والمتعلق بدعم البنية التحتية. وظهر أخيراً أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 مما يشير أن هناك اتساقاً داخلياً قوياً بين كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الخامس والمتعلق بالإسهامات الاجتماعية.

ثانياً: ثبات الأداة:

يمكن بيان ثبات أداة الدراسة من خلال ما يلي:

جدول 4

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد ومجالات الدراسة (العينة الاستطلاعية: ن = 33)

معامل ثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المجال/البعد
0.96	14	المجال الأول: السياق المؤسسي
0.94	4	المجال الثاني: جودة التعلم والتعليم
0.96	11	المجال الثالث: دعم تعليم الطلاب
0.95	14	المجال الرابع: دعم البنية التحتية
0.98	16	المجال الخامس: الإسهامات الاجتماعية
0.99	59	الثبات الكلي للأداة

مستوى الإجابة على عبارات الأداة. حيث تم إعطاء وزن للبدائل: (أوافق بدرجة عالية جداً = 5، أوافق بدرجة عالية = 4، أوافق بدرجة متوسطة = 3، أوافق بدرجة منخفضة = 2، لا أوافق = 1)، ثم تم تصنيف تلك الإجابات إلى خمسة مستويات متساوية المدى من خلال المعادلة التالية:

طول الفئة = (أكبر قيمة - أقل قيمة) ÷ عدد بدائل الأداة =

$$0.80 = 5 \div (1-5)$$

لنحصل على التصنيف التالي:

يتضح من الجدول رقم (4) أن معامل الثبات لمجالات الدراسة الخمس والمتعلقة أولاً بالسياق المؤسسي وثانياً بجودة التعلم والتعليم وثالثاً دعم تعليم الطلاب ورابعاً دعم البنية التحتية وخامساً الإسهامات الاجتماعية بلغت على التوالي: (0.96، 0.94، 0.96، 0.95، 0.98) وهذا يدل على ثبات أداة الدراسة ومناسبتها للتطبيق.

تصحيح أداة الدراسة:

لتسهيل تفسير النتائج استخدم الباحث الأسلوب التالي لتحديد

جدول 5

توزيع للفئات وفق التدرج المستخدم في أداة البحث

مدى المتوسطات	الوصف
5.00 - 4.21	أوافق بدرجة عالية جداً
4.20 - 3.41	أوافق بدرجة عالية
3.40 - 2.61	أوافق بدرجة متوسطة
2.60 - 1.81	أوافق بدرجة منخفضة
1.80 - 1.00	لا أوافق

5. النتائج

الإسهامات الاجتماعية، من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية؟

أولاً: مجال السياق المؤسسي: يمكن الإجابة على هذا الجزء من السؤال من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

البعد الأول: الرسالة والأهداف:

السؤال الأول: ما دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية ممثلة بالمجالات التالية: السياق المؤسسي، جودة التعلم والتعليم، دعم تعليم الطلاب، دعم البنية التحتية،

جدول 6

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال الرسالة والأهداف

م	العبارات	درجة الموافقة				الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة لا أوافق		
3	تؤدي عملية نشر المعرفة في الجامعة على تنويع وتجديد وسائل نشر رسالتها وأهدافها.	86	32	7	5	0.77	1
	%	66.2	24.6	5.4	3.8		
2	تعمل عملية نشر المعرفة في الجامعة على توفير وسائل مناسبة لنشر رسالتها وأهدافها.	82	35	10	3	0.74	2
	%	63.1	26.9	7.7	2.3		
5	تضمن عملية استثمار المعرفة في الجامعة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية على ضوء رسالتها وأهدافها.	85	24	19	1	0.77	3
	%	65.9	18.6	14.7	0.8		
1	تسهم عملية تشخيص المعرفة داخل الجامعة على اكتشاف الأفراد المتميزين في امتلاك المعرفة الخاصة بصياغة رسالتها وأهدافها.	80	35	14	1	0.72	4
	%	61.5	26.9	10.8	0.8		
4	تقوم عملية نشر المعرفة في الجامعة على تحويل المعرفة المتعلقة بالرسالة والأهداف من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي.	54	63	11	2	0.69	5
	%	41.5	48.5	8.5	1.5		

4.47

المتوسط * العام للبعد

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

رسالتها وأهدافها. بمتوسط بلغ (4.50).

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن أفراد الدراسة يدركون أهمية إدارة المعرفة ممثلة بعمليات نشر وتشخيص واستثمار المعرفة في اعتبارها منهجا وأسلوبا إداريا مناسباً لتحقيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في بناء وشيوع رسالة وأهداف واضحة وسامية ورصينة للجامعات الحكومية السعودية، وربطها في أي قرار استراتيجي تعمل على اتخاذه وتنفيذه. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة السرحاني [15] ودراسة الزريقات [16] ودراسة " نيكولاس [17] " في أن هناك علاقة ودورا إيجابيا لإدارة المعرفة في عملية تحسين القرار للمنظمات، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة حامد [1] في أن هناك دورا سلبيا لإدارة المعرفة في تحسين القرار، وهذا راجع كما فسرتة الدراسة السابقة إلى ضعف كفاية وكفاءة الأصول المعرفية المادية والبشرية للمصارف، وهذا بلا شك لا يتحقق في الجامعات لأنها تمتاز بالأصول المعرفية

يتضح من الجدول رقم (6) أن أفراد الدراسة يوافقون بدرجة عالية جدا على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في البعد الأول المتمثل في الرسالة والأهداف من المجال الأول الخاص بالسياق المؤسسي، حيث بلغ المتوسط العام له (4.47). كما يتضح أن العبارة رقم (3) وهي: تؤدي عملية نشر المعرفة في الجامعة على تنويع وتجديد وسائل نشر رسالتها وأهدافها. جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة عالية جدا بمتوسط بلغ (4.53)، تلتها عبارة رقم (2) وهي: تعمل عملية نشر المعرفة في الجامعة على توفير وسائل مناسبة لنشر رسالتها وأهدافها. بمتوسط بلغ (4.51)، تلتها عبارة رقم (5) وهي: تضمن عملية استثمار المعرفة في الجامعة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية على ضوء

البعد الثاني: السلطات والإدارة:

المادية والبشرية، فهي منظمات معرفية بامتياز.

جدول 7

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال السلطات والإدارة

م	العبارات	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية جداً	عالية	متوسطة			
4	تؤدي عملية استثمار المعرفة إلى التقليل من المخاطر والتحديات التي تواجه الجامعة.	73	43	11	4.42	1	
	%	56.2	33.1	8.5			
3	تضمن عملية استثمار المعرفة في الاستفادة من نتائج التقييم الذاتي للجامعة.	69	43	15	4.37	2	
	%	53.1	33.1	11.5			
1	تسهم عملية تهذيب المعرفة على تقويم السياسات والأنظمة التي تعمل بها الجامعة.	40	74	16	4.18	3	
	%	30.8	56.9	12.3			
2	تعمل عملية تشخيص المعرفة على تقويم المناخ التنظيمي داخل الجامعة.	14	95	18	3.92	4	
	%	10.8	73.1	13.8			
		المتوسط * العام للبعد			4.22		

الجامعة. بمتوسط بلغ (3.92).

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن عمليات إدارة المعرفة المتعددة وخصوصاً الاستثمار والتهذيب والتشخيص للمعرفة المتوفرة في الجامعات بوسائطها وأنواعها المختلفة تسهم في تحقيق ممارسات جيدة نحو تحقيق جودة عالية واعتماد أكاديمي مرموق في كافة مجالات السلطة والإدارة في الجامعة، فاستثمار المعرفة المتوفرة لدى الجامعة يعمل على تقليل المخاطر والتحديات والاستفادة من نتائج التقييم الذاتي، كما أن عملية تهذيب وتنقيح المعرفة المتوفرة وخصوصاً السياسات والأنظمة تعتبر مهمة أساسية من عملياتها. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الكريمين وآخرون [25] ودراسة سليحات وآخرون [26] ودراسة غبور [2] ودراسة داسي [27] ودراسة البطاينة [29] ودراسة "تسانغ هو" [28] في أن إدارة المعرفة لها دور إيجابي في تحقيق التميز المؤسسي والميزة التنافسية وتعزيز الأداء.

البعد الثالث: إدارة ضمان الجودة والتطوير:

يتضح من الجدول رقم (7) أن أفراد الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في البعد الثاني المتمثل في السلطات والإدارة من المجال الأول الخاص بالسياق المؤسسي، حيث بلغ المتوسط العام له (4.22).

كما يتضح أن العبارة رقم (4) وهي: تؤدي عملية استثمار المعرفة إلى التقليل من المخاطر والتحديات التي تواجه الجامعة. جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة عالية جداً بمتوسط بلغ (4.42)، تلتها عبارة رقم (3) وهي: تضمن عملية استثمار المعرفة في الاستفادة من نتائج التقييم الذاتي للجامعة. بمتوسط بلغ (4.37)، بينما وافق أفراد الدراسة بدرجة عالية على عبارة رقم (1) وهي: تسهم عملية تهذيب المعرفة على تقويم السياسات والأنظمة التي تعمل بها الجامعة. بمتوسط بلغ (4.19) تلتها عبارة رقم (2) وهي: تعمل عملية تشخيص المعرفة على تقويم المناخ التنظيمي داخل

جدول 8

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال إدارة ضمان الجودة

م	العبارات	درجة الموافقة				الانحراف المعياري		الترتيب	
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	لا أوافق	المتوسط الحسابي		
3	تقوم عملية تهذيب المعرفة على مراجعة المعرفة المتوافرة بالجامعة في ضوء المستجدات المعرفية الجديدة.	71	44	12	2	1.6	4.43	0.73	1
1	تسهم عملية تهذيب المعرفة في وضع معايير دقيقة تساعد الجامعة في الحكم على مدى صلاحية المعرفة المتعلقة بجودة الخدمات.	74	43	8	4	3.1	4.42	0.81	2
2	تساعد عملية تهذيب المعرفة على المراجعة الدورية للإنتاج الفكري للأفراد العاملين في الجامعة.	74	34	21	1	0.8	4.39	0.78	3
5	تعمل عملية استثمار المعرفة على استخدام المعرفة الجديدة لتطوير البرامج المختلفة داخل الجامعة.	52	65	12	12	9.3	4.31	0.63	4
4	تؤدي عملية حفظ المعرفة على حماية المعرفة التنافسية التي تمتلكها الجامعة.	47	66	15	2	1.5	4.20	0.76	5
		المتوسط* العام للبعد		4.35					

في الجامعة. بمتوسط بلغ (4.39).

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

ويمكن القول بأن إدارة المعرفة عبارة عن مجموعة متكاملة من العمليات، كل واحدة منها تؤدي دورها في إدارة المعرفة وتحقيق مزاياها وفوائدها، فعملية مراجعة المعرفة المتوافرة في ضوء المستجدات المعرفية الجديدة تعتبر ممارسة جيدة لإدارة ضمان الجودة والتطوير، وهذه المهمة يمكن أن تقوم بها عملية رئيسية من عمليات إدارة المعرفة وهي تهذيبها وتنقيتها، وينطبق الحال أيضاً على عملية وضع معايير دقيقة تساعد الجامعة في الحكم على مدى صلاحية المعرفة المتعلقة بجودة الخدمات، والمراجعة الدورية للإنتاج الفكري للأفراد العاملين في الجامعة، تعتبران مهمتين رئيسيتين من مهامها، كما يمكن أن تقوم عملية استثمار وحفظ المعرفة على تحقيق العديد من الممارسات الجيدة في إدارة ضمان الجودة والتطوير وخصوصاً استخدام المعرفة الجديدة لتطوير البرامج المختلفة داخل الجامعة، وحماية المعرفة التنافسية التي تمتلكها الجامعة. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة

يتضح من الجدول رقم (8) أن أفراد الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في البعد الثالث الخاص بإدارة ضمان الجودة والتطوير من المجال الأول السياق المؤسسي، حيث بلغ المتوسط العام له (4.35).

كما يتضح أن العبارة رقم (3) وهي: تقوم عملية تهذيب المعرفة على مراجعة المعرفة المتوافرة بالجامعة في ضوء المستجدات المعرفية الجديدة. جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة عالية جداً بمتوسط بلغ (4.43)، تلتها عبارة رقم (1) وهي: تسهم عملية تهذيب المعرفة في وضع معايير دقيقة تساعد الجامعة في الحكم على مدى صلاحية المعرفة المتعلقة بجودة الخدمات. بمتوسط بلغ (4.42)، تلتها عبارة رقم (2) وهي: تساعد عملية تهذيب المعرفة على المراجعة الدورية للإنتاج الفكري للأفراد العاملين

الكريمين وآخرون [25] ودراسة سليحات وآخرون [26] ودراسة الكريمين وآخرون [25] ودراسة سليحات وآخرون [26] ودراسة غبور [2] ودراسة داسي [27] ودراسة البطاينة [29] ودراسة "تسانغ هو [28] في أن إدارة المعرفة لها دور مثمر وملمسوس في تحقيق التميز المؤسسي والميزة التنافسية وتعزيز الأداء. ثانياً: مجال جودة التعلم والتعليم: يمكن الإجابة على هذا الجزء من السؤال من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

جدول 9

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال جودة التعلم والتعليم

م	العبارات	درجة الموافقة				المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	لا أوافق	المتوسط الحسابي		
3	تؤدي عملية تشخيص المعرفة إلى تحديد الفجوة بين المعرفة الداخلية والمعرفة الخارجية التي تحتاجها الجامعة.	68	46	13	3	2.3	4.38	0.76	1
4	تقوم عملية تشخيص المعرفة على تحديد المجالات المعرفية والمهارية التي تحتاجها مؤسسات المجتمع المختلفة من مخرجات الجامعة.	73	37	17	3	2.3	4.38	0.80	1
2	تسهم عملية تشخيص المعرفة على معرفة نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.	66	43	20	1	0.8	4.33	0.79	2
1	تعمل عملية تشخيص المعرفة على تحديد نتائج توظيف خريجي الجامعة.	66	36	23	4	3.1	4.27	0.86	3
		المتوسط * العام للمجال		4.34					

تسهم عملية تشخيص المعرفة على معرفة نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة. بمتوسط بلغ (4.33). ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن هناك وعياً من قبل أفراد الدراسة في أهمية عملية تشخيص المعرفة في تحقيق الممارسات الجيدة لضمان الجودة وتحقيق الاعتماد الأكاديمي في جوانب التعلم والتعليم في الجامعات بدءاً من عملية تحديد الفجوة المعرفية التي تعاني منها البرامج الأكاديمية وتحديد المجالات المعرفية والمهارية لمخرجاتها وفق تطلعات وآمال الجهات المستفيدة، وقياس وتحديد كفاءتها الداخلية والخارجية والعمل على الارتقاء بها وزيادة فعاليتها وقدرتها التنافسية. وهذه النتيجة تخالف نتائج دراسة المنيع [30] في أن هناك فجوة بين إدارة المعرفة والخطط والبرامج التعليمية بالجامعات السعودية.

ثالثاً: مجال دعم تعليم الطلاب

يمكن الإجابة عليه من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

يتضح من الجدول رقم (9) أن أفراد الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في البعد الأول الخاص بالتعلم والتعليم من المجال الثاني المتعلق بجودة التعلم والتعليم، حيث بلغ المتوسط العام له (4.34).

كما يتضح أن العبارة رقم (3) وهي: تؤدي عملية تشخيص المعرفة إلى تحديد الفجوة بين المعرفة الداخلية والمعرفة الخارجية التي تحتاجها الجامعة. جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة عالية جداً بمتوسط بلغ (4.38)، تلتها مكرر عبارة رقم (4) وهي: تقوم عملية تشخيص المعرفة على تحديد المجالات المعرفية والمهارية التي تحتاجها مؤسسات المجتمع المختلفة من مخرجات الجامعة.. بمتوسط بلغ (4.38)، تلتها عبارة رقم (2) وهي:

البعد الأول: خدمات دعم وإدارة الطلاب:

جدول 10

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال خدمات دعم وإدارة الطلاب

م	العبارات	درجة الموافقة			الانحراف المعياري	الترتيب	
		عالية جداً	عالية	متوسطة			
3	تؤدي عملية حفظ المعرفة على تحسين عمليات القبول وإعلان النتائج.	82	36	9	4.52	1	
1	تسهم عملية نشر المعرفة على التعرف على كفاءة الخدمات المقدمة للطلاب.	77	38	15	4.48	2	
4	تعمل عملية استثمار المعرفة على تحسين الخدمات المقدمة للطلاب.	84	27	16	4.48	2	
2	تقوم عملية نشر المعرفة على التعرف على معدلات استخدام الطلاب للخدمات المقدمة لهم.	43	74	11	4.22	3	
		33.1	56.9	8.5			
		المتوسط* العام للبعد					4.42

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

ويلا شك أن تبني الجامعة لإدارة المعرفة كأسلوب ومنهج للإدارة يسهم بدرجة كبيرة في تحسين الخدمات التي تقدمها، وهذا يظهر جلياً من خلال من تقوم بها عملياتها المتمثلة في حفظ ونشر واستثمار المعارف لديها، سواء المتعلقة بخدمات القبول والتسجيل للطلاب أو غيرها من الخدمات الأكاديمية والإدارية والخدمية، فاختيار الطريقة المناسبة لحفظ المعرفة المتعلقة بالخدمات والتعرف على كفاءتها من خلال نشر واستطلاع وجهات النظر حيالها، والعمل على الاستفادة من التغذية الراجعة من ذلك تسهم بفعالية وجوده عالية في دعم الطلاب وإدارة الخدمات المقدمة لهم. وهذا يتفق مع دراسة خصيب وآخرون [22] ودراسة العيدروس [4] ودراسة خليل وآخرون [3]، ودراسة يانغ [23] ودراسة يوان هونغ [24] حيث أكدت تلك الدراسات على الدور الإيجابي لإدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات والمنتجات ورضا المستفيدين.

البعد الثاني: مصادر التعلم:

يتضح من الجدول رقم (10) أن أفراد الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في البعد الأول الخاص بخدمات دعم وإدارة الطلاب من المجال الثالث المتعلق بدعم تعليم الطلاب، حيث بلغ المتوسط العام له (4.42).

كما يتضح أن العبارة رقم (3) وهي: تؤدي عملية حفظ المعرفة على تحسين عمليات القبول وإعلان النتائج.. جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة عالية جداً بمتوسط بلغ (4.52)، تلتها عبارة رقم (1) وهي: تسهم عملية نشر المعرفة على التعرف على كفاءة الخدمات المقدمة للطلاب. بمتوسط بلغ (4.48)، تلتها مكرر عبارة رقم (4) وهي: تعمل عملية استثمار المعرفة على تحسين الخدمات المقدمة للطلاب. بمتوسط بلغ (4.48).

جدول 11

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال مصادر التعلم

م	العبارات	درجة الموافقة			الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية جداً	عالية	متوسطة		
1	تسهل عملية حفظ المعرفة على الاحتفاظ بالموارد المعرفية المتوفرة في الجامعة.	83	37	9	0.66	1
	%	63.8	28.5	6.9		
4	تسهل عملية حفظ المعرفة على عمليات الرجوع إلى الموارد المعرفية في الجامعة.	82	32	15	0.73	2
	%	63.1	24.6	11.5		
2	تؤدي عملية حفظ المعرفة إلى تصنيف المعرفة المتوفرة في الجامعة.	85	24	19	0.77	2
	%	65.9	18.6	14.7		
3	تعمل عملية حفظ المعرفة على تطوير وسائل حفظ المعرفة داخل الجامعة.	79	34	17	0.72	3
	%	60.8	26.2	13.1		
6	تساعد عملية نشر المعرفة على توفير وسائل مناسبة لنشر الوسائط المعرفية في الجامعة.	78	40	9	0.73	3
	%	60.0	30.8	6.9		
7	تعمل عملية نشر المعرفة على تنويع وتجديد وسائل نشر الوسائط المعرفية في الجامعة.	47	67	14	0.73	4
	%	36.2	51.5	10.8		
5	تقوم عملية حفظ المعرفة على الصيانة الدورية لوسائل حفظ المعرفة داخل الجامعة.	48	63	15	0.76	5
	%	36.9	48.5	11.5		
		المتوسط * العام للبعد			4.42	

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

مكرر عبارة رقم (2) وهي: تؤدي عملية حفظ المعرفة إلى

تصنيف المعرفة المتوفرة في الجامعة. بمتوسط بلغ (4.50).

يتضح من الجدول رقم (11) أن أفراد الدراسة يوافقون

ويمكن القول إن الجامعات هي منظمات معرفية بامتياز

بدرجة عالية جداً على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير

إذا طبقت وانتهجت إدارة المعرفة أسلوباً ومنهجاً للإدارة وعملت

ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في البعد الثاني الخاص

على تنفيذ عملياتها وخصوصاً المتعلقة بحفظ معارفها المتنوعة

مصادر التعلم من المجال الثالث المتعلق بدعم تعليم الطلاب،

والعمل على نشرها بين المستفيدين منها، فالعقول البشرية

حيث بلغ المتوسط العام له (4.42).

والمصادر المادية من المكتبات الورقية والرقمية وشبكات

كما يتضح أن العبارة رقم (1) وهي: تسهم عملية حفظ

المعلومات هي السمة البارزة لها، فعمليات حفظ المعرفة تسهل

المعرفة على الاحتفاظ بالموارد المعرفية المتوفرة في الجامعة..

الاحتفاظ بالموارد البشرية والمادية للمعرفة وتبسط تصنيفها

جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها

والرجوع والاستفادة منها عبر وسائل ووسائط متنوعة ومتجددة.

بدرجة عالية جداً بمتوسط بلغ (4.55)، تلتها عبارة رقم (4)

وقد أشارت دراسة الكريمين وآخرون [25] ودراسة سليحات

وهي: تسهل عملية حفظ المعرفة على عمليات الرجوع إلى

وآخرون [26] ودراسة غبور [2] ودراسة داسي [27] ودراسة

الموارد المعرفية في الجامعة.. بمتوسط بلغ (4.50)، تلتها

البطانية [29] ودراسة " تسانغ هو [28]، إلى أن إدارة المعرفة تسهم في تحقيق التميز المؤسسي والميزة التنافسية وتعزيز الأداء. البعد الأول: المرافق والتجهيزات: رابعاً: مجال دعم البنية التحتية: يمكن الإجابة عليه من خلال الأساليب الإحصائية التالية::

جدول 12

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال المرافق والتجهيزات

م	العبارات	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية جداً	عالية	متوسطة			
1	تسهم عملية نشر لمعرفة في تقديم معلومات عن رضا المستخدمين للمرافق والتجهيزات.	79	36	10	4.44	1	
	%	60.8	27.7	7.7			
2	تعمل عملية حفظ المعرفة على تقديم الجداول الزمنية للصيانة الدورية للمرافق والتجهيزات.	77	31	19	4.39	2	
	%	59.2	23.8	14.6			
4	تعمل عملية حفظ المعرفة على تقديم وسائل دقيقة في مراقبة استخدام المرافق والتجهيزات.	75	34	15	4.35	3	
	%	57.7	26.2	11.5			
3	تؤدي عملية نشر المعرفة على تقديم دليل الاستخدامات السليمة للمرافق والتجهيزات.	47	61	18	4.16	4	
	%	36.2	46.9	13.8			
المتوسط * العام للبعد							
4.34							

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

وافق أفراد الدراسة بدرجة عالية على عبارة رقم (3) وهي: تؤدي عملية نشر المعرفة على تقديم دليل الاستخدامات السليمة للمرافق والتجهيزات. بمتوسط بلغ (4.16).

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن عملية نشر المعرفة المتعلقة برضا المستخدمين للمرافق والتجهيزات وتقديم دليل الاستخدامات السليمة لها، وعملية حفظ المعرفة المرتبطة بتقديم جداول للصيانة ومراقبة استخدامها تعتبر عمليات رئيسة لإدارة المعرفة، وتسهم هذه العمليات في تحسين وتجويد المرافق والتجهيزات في الجامعة. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة خصيب وآخرون [22]، ودراسة العيدروس [4] ودراسة خليل وآخرون [3]، ودراسة "يانغ [23] ودراسة يوان هونغ [24] حيث أكدت تلك الدراسات على الدور الإيجابي لإدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات والمنتجات ورضا المستخدمين البعد الثاني: الإدارة والتخطيط المالي:

يتضح من الجدول رقم (12) أن أفراد الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في البعد الأول الخاص بالمرافق والتجهيزات من المجال الرابع المتعلق بدعم البنية التحتية، حيث بلغ المتوسط العام له (4.34). كما يتضح أن العبارة رقم (1) وهي: تسهم عملية نشر لمعرفة في تقديم معلومات عن رضا المستخدمين للمرافق والتجهيزات. جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة عالية جداً بمتوسط بلغ (4.44)، تلتها عبارة رقم (2) وهي: تعمل عملية حفظ المعرفة على تقديم الجداول الزمنية للصيانة الدورية للمرافق والتجهيزات. بمتوسط بلغ (4.39)، تلتها عبارة رقم (4) وهي: تعمل عملية حفظ المعرفة على تقديم وسائل دقيقة في مراقبة استخدام المرافق والتجهيزات. بمتوسط بلغ (4.35). بينما

جدول 13

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال الإدارة والتخطيط المالي

م	العبارات	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية جداً	عالية	متوسطة			
4	تؤدي عملية استثمار المعرفة على تقليل النفقات والتكاليف غير الضرورية.	74	34	20	4.38	1	0.83
3	تعمل عملية استثمار المعرفة على رفع وتحسين رواتب الموظفين وأعضاء هيئة التدريس.	75	33	16	4.35	1	0.90
1	تسهم عملية حفظ المعرفة على تنظيم وحفظ بيانات الميزانية وأوجه نفقاتها المختلفة.	47	69	9	4.22	5	0.74
2	تسهم عملية نشر المعرفة على التخطيط السليم للميزانية والموارد المالية للجامعة.	46	67	14	4.19	2	0.75
		المتوسط * العام للبعد		4.28			

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن عمليات حفظ ونشر واستثمار المعرفة المتاحة للجامعة تسهم في تقليل النفقات والتكاليف غير الضرورية وتحسين التخطيط السليم للميزانية والمخصصات من خلال الاستفادة من المعارف المتراكمة التي تم حفظها وتبويبها وتصنيفها، وإطلاع القائمين على عمليات التخطيط في الجامعة على تلك المعلومات والمعارف، كما أن استثمار المعرفة التي يمتلكها الجامعة من خلال التعليم الموازي والبحث العلمي والاستشارات والتدريب والإنتاج العلمي والتسويق لها في محيط الأفراد والجهات المستفيدة منها تعود على تحسين ورفع دخول أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الجامعة، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الكريمين وآخرون [25] ودراسة سليحات وآخرون [26] ودراسة غبور [2] ودراسة داسي [27] ودراسة البطاينة [29] ودراسة " تسانغ هو " [28] في أن إدارة المعرفة تؤدي إلى تحقيق التميز المؤسسي والميزة التنافسية وتعزيز الأداء للمنظمات.

البعد الثالث: عمليات التوظيف:

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

يتضح من الجدول رقم (13) أن أفراد الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في البعد الثاني الخاص بالتخطيط والإدارة المالية من المجال الرابع المتعلق بدعم البنية التحتية، حيث بلغ المتوسط العام له (4.28).

كما يتضح أن العبارة رقم (4) وهي: تؤدي عملية استثمار المعرفة على تقليل النفقات والتكاليف غير الضرورية. جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة عالية جداً بمتوسط بلغ (4.38)، تلتها عبارة رقم (3) وهي: تعمل عملية استثمار المعرفة على رفع وتحسين رواتب الموظفين وأعضاء هيئة التدريس. بمتوسط بلغ (4.35)، تلتها عبارة رقم (1) وهي: تسهم عملية حفظ المعرفة على تنظيم وحفظ بيانات الميزانية وأوجه نفقاتها المختلفة. بمتوسط بلغ (4.22). بينما وافق أفراد الدراسة بدرجة عالية على عبارة رقم (2) وهي: تسهم عملية نشر المعرفة على التخطيط السليم للميزانية والموارد المالية للجامعة. بمتوسط بلغ (4.19).

جدول 14

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال عمليات التوظيف

م	العبارات	درجة الموافقة				عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية	متوسطة	منخفضة	لا أوافق								
3	تعمل عملية حفظ المعرفة على وصف البرامج التمهيديّة لأعضاء هيئة التدريس.	72	42	12	4	3.1	9.2	32.3	55.4	0.78	4.40	1	
1	تسهم عملية تشخيص المعرفة على تحديد طبيعة معايير التوظيف والترقية لأعضاء هيئة التدريس.	73	40	14	2	0.8	10.8	30.8	56.2	0.80	4.40	1	
4	تقوم عملية حفظ المعرفة على تسهيل عملية الرجوع إلى لائحة تسوية النزاعات.	76	32	16	5	3.9	12.4	24.8	58.9	0.85	4.39	2	
6	تقوم عملية استثمار المعرفة على تسويق المعرفة التي تمتلكها في مختلف مؤسسات المجتمع.	55	58	12	4	0.8	3.1	9.2	44.6	0.81	4.25	3	
5	تسهل عملية حفظ المعرفة على عملية معرفة معدل الدوران الوظيفي للموظفين.	40	71	14	4	0.8	3.1	10.8	54.6	0.77	4.12	4	
2	تؤدي عملية اكتساب المعرفة على تطوير الموارد المعرفية المتوافرة داخل الجامعة.	18	99	10	3	2.3	7.7	76.2	13.8	0.56	4.02	5	
المتوسط * العام للبعد											4.26		

على تسهيل عملية الرجوع إلى لائحة تسوية النزاعات. بمتوسط بلغ (4.39). بينما وافق أفراد الدراسة بدرجة عالية على عبارة رقم (5) وهي: تسهل عملية حفظ المعرفة على عملية معرفة معدل الدوران الوظيفي للموظفين. بمتوسط بلغ (4.12). وهذه النتيجة تؤكد أن عمليات إدارة المعرفة تسهم في تحسين وضبط عمليات التوظيف لمنسوبيها لدعم البنية التحتية للجامعة، فعملية تشخيص واكتساب وحفظ واستثمار المعارف التي تمتلكها الجامعة الخاصة بعمليات توظيف منسوبيها تعمل على وصف وتحديد البرامج التمهيديّة ومعايير الترقية والتوظيف ومعرفة لوائح حل النزاعات ومعدل دوران الوظيفة لمنسوبيها للحكم على جودتها من عدمه، والعمل على تطوير وتسويق الموارد المعرفية سواء البشرية أو المادية التي تمتلكها الجامعة من أجل تحسين استقطاب وتوظيف القدرات والمهارات العالية

* المتوسط الحسابي من 5 درجات يتضح من الجدول رقم (14) أن أفراد الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في البعد الثاني الخاص بعمليات التوظيف من المجال الرابع المتعلق بدعم البنية التحتية، حيث بلغ المتوسط العام له (4.26). كما يتضح أن العبارة رقم (3) وهي: تعمل عملية حفظ المعرفة على وصف البرامج التمهيديّة لأعضاء هيئة التدريس. جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة عالية جداً بمتوسط بلغ (4.40)، تلتها مكرر عبارة رقم (1) وهي: تسهم عملية تشخيص المعرفة على تحديد طبيعة معايير التوظيف والترقية لأعضاء هيئة التدريس... بمتوسط بلغ (4.40)، تلتها عبارة رقم (4) وهي: تقوم عملية حفظ المعرفة

تعتبر مؤشرات إيجابية نحو بنية تحتية جيدة للجامعة، وقد أشارت دراسة الكريمين وآخرون [25] ودراسة سليحات وآخرون [26] ودراسة غبور [2] ودراسة داسي [27] ودراسة البطاينة [29] ودراسة " تسانغ هو " [28] إلى أن إدارة المعرفة تعمل على تحقيق التميز المؤسسي والميزة التنافسية وتعزيز الأداء.

للمنظمات.

خامساً: مجال الإسهامات الاجتماعية:

يمكن الإجابة عليه من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

البعد الأول: البحث:

جدول 15

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال البحث

م	العبارات	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية جداً	عالية	متوسطة			
6	تسهل عملية اكتساب المعرفة على تطوير وتحسين الموارد المعرفية المتوافرة داخل الجامعة.	85	36	8	4.58	0.65	1
		65.4	27.7	6.2			
7	تقوم عملية استثمار المعرفة على تسويق المعرفة التي تمتلكها الجامعة لدى المستفيدين.	86	32	11	4.56	0.68	2
		66.2	24.6	8.5			
9	تساعد عملية استثمار المعرفة على ترشيد اتخاذ القرار وتحسينه داخل الجامعة.	86	31	10	4.54	0.74	3
		66.2	23.8	7.7			
1	تعمل عملية اكتساب المعرفة على تشجيع عمليات إنتاج المعرفة داخل الجامعة.	82	34	12	4.53	0.70	4
		63.6	26.4	9.3			
3	تساعد عملية اكتساب المعرفة على اكتشاف معارف جديدة.	81	33	14	4.48	0.75	5
		62.3	25.4	10.8			
2	تسهل عملية اكتساب المعرفة على جلب المعرفة الخارجية التي تحتاجها الجامعة.	80	33	14	4.46	0.78	6
		61.5	25.4	10.8			
5	تشجع عملية اكتساب المعرفة على عملية تلاقح الأفكار والمعارف.	78	37	10	4.45	0.80	7
		60.0	28.5	7.7			
8	توظف عملية استثمار المعرفة نتائج البحوث في حل المشكلات التي تواجه الجامعة.	56	59	12	4.29	0.73	8
		43.1	45.4	9.2			
4	تعمل عملية اكتساب المعرفة على دمج المعارف المختلفة لتحقيق فوائد إضافية.	54	57	17	4.25	0.74	9
		41.5	43.8	13.1			
					4.46		

المتوسط * العام للبعد

بالبحث من المجال الخامس المتعلق بالإسهامات الاجتماعية،

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

حيث بلغ المتوسط العام له (4.46).

يتضح من الجدول رقم (15) أن أفراد الدراسة يوافقون

كما يتضح أن العبارة رقم (6) وهي: تسهل عملية اكتساب

بدرجة عالية جداً على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير

المعرفة على تطوير وتحسين الموارد المعرفية المتوافرة داخل

ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في البعد الأول الخاص

المادية ونظرا لطبيعة أهدافها ووظائفها التي من أجله أنشئت ووجدت، فالبحث العلمي ركيزة أساسية في هذا الجانب، ونظرا لأن إدارة المعرفة تهتم بعمليات إنتاج واكتساب المعارف واستثمارها، التي تعتبر أحد دعائم ووسائل البحث العلمي والعمل على تجويده وتحسينه. وهنا يمكن الإشارة إلى نتائج دراسة قديد [18] ودراسة مرعي وآخرون [19] ودراسة طه وآخرون [20] ودراسة الغالبي [21]، حيث أكدت تلك الدراسات على الدور

الإيجابي لإدارة المعرفة في تحقيق الإبداع وتعزيزه.

البعد الثاني: العلاقات المؤسسية مع المجتمع:

الجامعة.. جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة عالية جدا بمتوسط بلغ (4.58)، تلتها عبارة رقم (7) وهي: تقوم عملية استثمار المعرفة على تسويق المعرفة التي تمتلكها الجامعة لدى المستفيدين... بمتوسط بلغ (4.56)، تلتها عبارة رقم (9) وهي: تساعد عملية استثمار المعرفة على ترشيد اتخاذ القرار وتحسينه داخل الجامعة. بمتوسط بلغ (4.54).

بلا شك أن الجامعات هي منظمات بحثية بامتياز نظرا

للقدرات والمهارات العالية لمواردها المعرفية سواء البشرية أو

جدول 16

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال العلاقات المؤسسية مع المجتمع

م	العبارات	درجة الموافقة			الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية جداً	عالية	متوسطة		
7	تؤدي عملية استثمار المعرفة على تسويق خدمات الجامعة في مختلف مؤسسات المجتمع.	84	33	12	0.69	1
	%	64.6	25.4	9.2		
6	تقوم عملية تهذيب المعرفة على تنقيح المعرفة الخارجية التي تحتاجها الجامعة قبل جلبها.	83	32	15	0.70	2
	%	63.8	24.6	11.5		
1	تساعد عملية تشخيص المعرفة على تحديد الفجوة بين المعرفة الداخلية للجامعة والمعرفة الخارجية التي تحتاجها.	73	46	7	0.71	3
	%	56.6	35.7	5.4		
2	تعمل عملية تشخيص المعرفة على تحديد المعرفة الخارجية التي تحتاجها.	74	43	11	0.72	4
	%	56.9	33.1	8.5		
3	تؤدي عملية تشخيص المعرفة على تحديد مجالات المعرفة التي تحتاجها مؤسسات المجتمع المختلفة	75	41	12	0.73	4
	%	57.7	31.5	9.2		
5	تساعد عملية تهذيب المعرفة على مراجعة المعرفة المتوافرة في الجامعة على ضوء قيم المجتمع وثوابته.	76	35	17	0.78	5
	%	58.5	26.9	13.1		
4	تسهم عملية اكتساب المعرفة على جلب المعرفة الخارجية التي تحتاجها الجامعة من مؤسسات المجتمع المختلفة.	54	61	12	0.76	6
	%	41.9	47.3	9.3		
		المتوسط * العام للبعد			4.45	

بدرجة عالية جدا على دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في البعد الثاني الخاص

* المتوسط الحسابي من 5 درجات يتضح من الجدول رقم (16) أن أفراد الدراسة يوافقون

المعارف والمعلومات التي يحتاجونها، فإن تبني إدارة المعرفة كمنظومة عمل تعتبر وسيلة مناسبة لذلك. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة خصيب وآخرون [22] ودراسة العيدروس [4] ودراسة خليل وآخرون [3]، ودراسة يانغ [23] ودراسة يوان هونغ [24] التي أكدت أن إدارة المعرفة تسهم في تحقيق جودة الخدمات والمنتجات ورضا المستفيدين للمنظمات.

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية باختلاف المتغيرات التالية: (الجامعة - طبيعة القسم الأكاديمي - سنوات الخدمة في رئاسة القسم الأكاديمي)؟ يمكن الإجابة على السؤال الثاني من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

• الفروق باختلاف الجامعة:

بالعلاقات المؤسسية مع المجتمع من المجال الخامس المتعلق بالإسهامات الاجتماعية، حيث بلغ المتوسط العام له (4.45). كما يتضح أن العبارة رقم (7) وهي: تؤدي عملية استثمار المعرفة على تسويق خدمات الجامعة في مختلف مؤسسات المجتمع.. جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة عالية جدا بمتوسط بلغ (4.54)، تلتها عبارة رقم (6) وهي: تقوم عملية تهذيب المعرفة على تنقيح المعرفة الخارجية التي تحتاجها الجامعة قبل جلبها. بمتوسط بلغ (4.52)، تلتها عبارة رقم (1) وهي: تساعد عملية تشخيص المعرفة على تحديد الفجوة بين المعرفة الداخلية للجامعة والمعرفة الخارجية التي تحتاجها. بمتوسط بلغ (4.47). ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن خدمة المجتمع وتقوية العلاقات معه بأفراده ومؤسساته تعتبر هدف رئيس للجامعة تسعى لتحقيقه، وبحكم أن تقوية العلاقة الجيدة وتوفير خدمة المناسبة لأفراد المجتمع ومؤسساته تعتمد بدرجة كبيرة على

جدول 17

اختبار (ت) لدلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي باختلاف الجامعة

المجال	اسم الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	التعليق
السياق المؤسسي	جامعة الملك سعود	72	4.36	0.52	0.19	0.850	غير دالة
	جامعة حائل	58	4.34	0.61			
جودة التعلم والتعليم	جامعة الملك سعود	72	4.36	0.70	0.38	0.708	غير دالة
	جامعة حائل	58	4.31	0.74			
دعم تعليم الطلاب	جامعة الملك سعود	72	4.45	0.50	0.68	0.499	غير دالة
	جامعة حائل	58	4.38	0.69			
دعم البنية التحتية	جامعة الملك سعود	72	4.28	0.61	0.15	0.882	غير دالة
	جامعة حائل	58	4.30	0.65			
الإسهامات الاجتماعية	جامعة الملك سعود	72	4.54	0.59	1.90	0.059	غير دالة
	جامعة حائل	58	4.34	0.61			
الدرجة الكلية	جامعة الملك سعود	72	4.41	0.54	0.71	0.477	غير دالة
	جامعة حائل	58	4.34	0.60			

الجودة والاعتماد الأكاديمي، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في تلك المجالات، تعود لاختلاف الجامعة.

يتضح من الجدول رقم (17) أن قيم (ت) غير دالة في المجالات: (السياق المؤسسي، جودة التعلم والتعليم، دعم تعليم الطلاب، دعم البنية التحتية، الإسهامات الاجتماعية)، وفي الدرجة الكلية لدور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان

ويمكن القول بأنه ليس هناك اختلاف كبير بين أفراد الدراسة بجامعة الملك سعود وجامعة حائل، فيما بينهم من حيث ضوابط المؤهلات وشروط التأهيل والكفايات لديهم، لذا فجميعهم يدركون أهمية إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية السعودية.

• الفروق باختلاف طبيعة القسم الأكاديمي:

جدول 18

اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي باختلاف التخصص

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	التعليق
السياق المؤسسي	بين المجموعات	0.99	3	0.33	1.07	0.365	غير دالة
	داخل المجموعات	38.91	126	0.31			
جودة التعلم والتعليم	بين المجموعات	0.75	3	0.25	0.48	0.694	غير دالة
	داخل المجموعات	65.36	126	0.52			
دعم تعليم الطلاب	بين المجموعات	0.89	3	0.30	0.85	0.469	غير دالة
	داخل المجموعات	44.04	126	0.35			
دعم البنية التحتية	بين المجموعات	0.75	3	0.25	0.64	0.592	غير دالة
	داخل المجموعات	49.44	126	0.39			
الإسهامات الاجتماعية	بين المجموعات	0.58	3	0.19	0.53	0.664	غير دالة
	داخل المجموعات	46.22	126	0.37			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.67	3	0.22	0.70	0.555	غير دالة
	داخل المجموعات	40.26	126	0.32			

ظهر من الجدول رقم (18) أن قيم (ف) غير دالة في المجالات: (السياق المؤسسي، جودة التعلم والتعليم، دعم تعليم الطلاب، دعم البنية التحتية، الإسهامات الاجتماعية)، وفي الدرجة الكلية لدور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في تلك المجالات، تعود لاختلاف تخصصات أفراد الدراسة.

ويمكن القول أن جميع تخصصات الأقسام الأكاديمي، تدرك أهمية إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية السعودية. فكافة الأقسام الأكاديمية يمكنها الاستفادة من عمليات إدارة المعرفة نحو تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لأعمالها وأنشطتها ومجالاتها المختلفة.

• الفروق باختلاف عدد سنوات الخدمة:

جدول 19

اختبار (ت) لدلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي باختلاف عدد سنوات الخدمة

المجال	عدد سنوات الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	التعليق
السياق المؤسسي	سنتان فأقل	52	4.39	0.48	0.66	0.509	غير دالة
	أكثر من سنتين	78	4.33	0.60			
جودة التعلم والتعليم	سنتان فأقل	52	4.48	0.67	1.79	0.076	غير دالة
	أكثر من سنتين	78	4.25	0.74			
دعم تعليم الطلاب	سنتان فأقل	52	4.44	0.57	0.32	0.747	غير دالة

			0.60	4.40	78	أكثر من سنتين	
غير دالة	0.112	1.60	0.52	4.40	52	سنتان فأقل	دعم البنية التحتية
			0.68	4.22	78	أكثر من سنتين	
غير دالة	0.373	0.89	0.58	4.51	52	سنتان فأقل	الإسهامات الاجتماعية
			0.62	4.42	78	أكثر من سنتين	
غير دالة	0.297	1.05	0.50	4.44	52	سنتان فأقل	الدرجة الكلية
			0.60	4.33	78	أكثر من سنتين	

تحقيق معاييرها لضمان الجودة والحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي لمؤسسات التعليم العالي.

- وجود جهة معنية بإدارة المعرفة ودعم عملياتها وأنشطتها، والتوعية والتدريب على تطبيقاتها داخل الجامعات تسهم بدرجة كبيرة على استخدامها أسلوباً ومنهجاً لإدارة الأعمال الإدارية والأكاديمية من قبل القيادات الأكاديمية في الجامعات.
- على القائمين بشؤون الجامعات الاهتمام بالمعارف الضمنية والظاهرة لمواردها المعرفية البشرية والمادية على حد سواء نحو تطبيق أمثل لإدارة المعرفة، وجني ثمراتها وفوائدها الإدارية والأكاديمية بكل كفاءة واقتدار.

المراجع

أ. المراجع العربية

- [1] حامد، سعيد شعبان (2011) أثر إدارة المعرفة على اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية السعودية بمنطقة الرياض، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، المجلد (22)، العدد (2).
- [2] غبور، أماني السيد السيد (2012)، استخدام مدخل إدارة المعرفة في تطوير الأداء المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي بمصر (تصور مقترح)، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد السادس والثلاثون (الجزء الأول).
- [3] خليل، أريج سعيد وأثير حرز وأصيل عبد اللطيف (2012)، أثر إدارة المعرفة في تحقيق مبادئ الجودة الشاملة وزيادة الميزة التنافسية " دراسة تطبيقية في شركة بغداد للمشروبات الغازية، مجلة جامعة بابل - العلوم الإنسانية، المجلد (20)، العدد (1).

يتضح من الجدول رقم (19) أن قيم (ت) غير دالة في المجالات: (السياق المؤسسي، جودة التعلم والتعليم، دعم تعليم الطلاب، دعم البنية التحتية، الإسهامات الاجتماعية)، وفي الدرجة الكلية لدور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في تلك المجالات، تعود لاختلاف عدد سنوات خدمة أفراد الدراسة.

ويمكن القول إن اختيار رؤساء الأقسام الأكاديمية يتم بناء على خبراتهم العملية وقدراتهم ومهارتهم العلمية الرصينة، فلا تأثير على سنوات الخبرة في إدراك أهمية إدارة المعرفة في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الحكومية السعودية.

6. التوصيات

- يعمل القائمون على شؤون الجامعات بتطبيق إدارة المعرفة كأسلوب ومنهج لإدارة الأعمال والنشاطات الإدارية والأكاديمية، نظراً لدورها البارز في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لجامعاتهم.
- العمل على اعتبار إدارة المعرفة منظومة متكاملة من العمليات، التي تبدأ بتشخيص المعرفة مروراً باكتسابها وحفظها ونشرها وانتهاء باستثمارها، فكل عملية تؤثر في الأخرى وتتأثر بها نحو تحقيق أهداف إدارة المعرفة.
- أن تأكد الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية في أدلتها على أهمية أسلوب إدارة المعرفة نحو

- [4] العيدورس، أغادير سالم (2012)، إدارة المعرفة مدخل الجودة في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد (147) الجزء الأول.
- [10] العلي، عبدالستار، وعامر قنديلجي وغسان العمري (2006م)، المدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- [11] الكبيسي، صلاح (2005م)، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر.
- [12] الشمري، تركي علي (1430)، إدارة المعرفة في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية: نموذج مقترح، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- [13] الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية، (www.ncaaa.org.sa)
- [14] وزارة التعليم العالي (1433)، معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي، الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- [15] السرحاني، عبدالله عوض (2013) تطبيقات إدارة المعرفة في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية: دراسة مقارنة على الهيئة الملكية للحبيل وشركة كيان السعودية للبتروكيماويات، مجلة *أعلم*، العدد الثاني عشر.
- [16] الزريقات، خالد خلف (2011) أثر إدارة المعرفة في فاعلية اتخاذ القرار في الشركات الاستخراجية الأردنية مجلة *دراسات، العلوم الإدارية*، المجلد (38)، العدد (2).
- [18] قديد، فوزية (2014)، دور إدارة المعرفة في تفعيل الإبداع دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر، مجلة *الحقوق والعلوم الإنسانية* - العدد الاقتصادي - 18.
- [19] مرعي، جعفر خليل ومدرّب نجم (2013)، دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع: دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في المعهد التقني بالموصل، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (5) العدد (10).
- [20] طه، أنوار هادي و جلييلة كوركيس يوحنا (2012)، تأثير عمليات إدارة المعرفة في قدرات التفكير الإبداعي، مجلة *تنمية الراقدين*، العدد (112) ، المجلد (35).
- [21] الغالي، طاهر محسن (2011)، دور توليد المعرفة في تعزيز الإبداع المنظمي، مجلة *دراسات إدارية*، المجلد (4) العدد (7).
- [22] خصيب، خالد و مروان أبو فضة (2013) عبر دراسته بعنوان: المعرفة الضمنية وعلاقتها بجودة المنتج دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين الإداريين والأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة /فرع رام الله، مجلة *جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*، العدد الحادي الثلاثون المجلد (2).
- [25] الكريمين، رائد أحمد وإيمان عبدالرحمن وإبراهيم تادرس (2014)، العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية الأكاديمية في كليات التربية بالجامعات الأردنية الرسمية، *المجلة العربية للدراسات المعلوماتية*، العدد الرابع.
- [26] سليحات، نمر عبدالحميد واسعود محمد المحاميد (2013) تحت عنوان: أثر ممارسة إدارة المعرفة في استخدام بطاقة الأداء المتوازنة: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية متوسطة وصغيرة الحجم، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد (9)، العدد (1).

- [6] Brane Kalpic~ and Peter Bernus (2006), Business process modeling through the knowledge management perspective, *Journal OF Knowledge Management*, Vol. 10 NO. 3.
- [9] Coukos – semmel Eleni (2003), Knowledge Management in Research Universities; the processes and strategies, *Paper presented at the American Educational Association. Annual meeting*. Chicago. April 21-25.
- [17] Nicolas Rolland (2004), "Knowledge management impacts on decision making process", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 8 Iss 1 pp. 20 – 31.
- [23] Yang Jie (2008), "Managing knowledge for quality assurance: an empirical study", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 25 Iss 2 pp. 109 – 124.
- [24] Yuan Hung Richard and Bella Ya-Hui Lien (2005) ., *Developing Knowledge Management (KM): Contributions by Organizational Learning and Total Quality Management (TQM)*, ", Copyright. pp 1-21.
- [28] Tsang Ho Chin (2009), "The relationship between knowledge anagement enablers and performance", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 109 Iss 1 pp. 98 – 117.
- [27] داسي، وهيبية (2012)، دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية: دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية، *مجلة الباحث*، العدد (11).
- [29] البطاينة، محمد تركي (2010)، أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية، *مجلة أريد للبحوث والدراسات*، المجلد الرابع عشر، العدد الأول.
- [30] المنيع، محمد عبدالله (1433)، إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير الخطط والبرامج التعليمية في الجامعات السعودية: نموذج مقترح، *المجلة السعودية للتعليم العالي*، العدد السادس.
- [31] وزارة التعليم العالي (1436)، *الجامعات السعودية*، الإصدار الخامس.
- ب. المراجع الاجنبية
- [5] Richard Yu-Yuan Hung and Bella Ya-Hui Lien (2005) *Developing Knowledge Management (KM): Contributions by Organizational Learning and Total Quality Management (TQM)*, Copyright © 2005 Richard Yu-Yuan Hung and Bella Ya-Hui Lien. Toko University, Chia-Yi, Taiwan.

ROLE OF KNOWLEDGE MANAGEMENT IN ACHIEVING ASSURANCE STANDARDS OF QUALITY AND ACADEMIC ACCREDITATION IN GOVERNMENT UNIVERSITIES IN SAUDI ARABIA

TURKI AL-MUTLIQ

University of Hail

***ABSTRACT_** The study aim is to identify the role of knowledge management in achieving assurance standards of quality and academic accreditation in government universities in Saudi Arabia. This study contains five groups: institutional context, learning and teaching quality, support student learning, Infrastructure facilities, social contributions. The researcher used the descriptive survey in his study.*

Questionnaire was a method for gathering information. Participants of this study are the all heads of academic departments at King Saud University and Hail University. The most important results of this study are that all the participants of the study agree with a very high level of agreement about that the role of knowledge management in achieving assurance standards of quality and academic accreditation in the following areas. institutional context, learning and teaching quality, support student learning, Infrastructure facilities, social contributions. There are no statistically significant differences between the responses of members of the study on the role of knowledge management in achieving assurance standards of quality and academic accreditation in the Saudi government universities within the following variables: University, the nature of the academic department, years' experience of the academic department heads. The study is concluded with several recommendations and proposals.