

## اثر خصائص إدارة المعرفة على تحقيق ضمان جودة التعليم العالي

"دراسة ميدانية على الكليات الأردنية الخاصة"

محمد أبو قلة

رئيس قسم إدارة أعمال / جامعة الإسراء الخاصة - كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال

استلام: ٣١ مايو، ٢٠١٢ قبول: ٢ يوليو ٢٠١٢

### ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر خصائص إدارة المعرفة على تحقيق ضمان جودة التعليم "دراسة ميدانية على الكليات الأردنية الخاصة"، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات التي تنجزها الهيئة التدريسية وخيرتهم وضمان جودة التعليم، كما توصلت الدراسة إلى وجود اثر لحوسبة وتنويع المكتبة وتوفير الوسائل التكنولوجية الحديثة على ضمان جودة التعليم. وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها تقديم الكلية الدعم للنشاطات العلمية للهيئة التدريسية، وتعين أفراد أصحاب خبرات عالية، تعزيز حوسبة وتنويع المكتبة، وتوفير الوسائل التكنولوجية اللازمة للتعليم وتطبيق نظام إدارة ضبط الجودة ومعايير الجودة الدولية وذلك لضمان جودة التعليم العالي في الكليات الخاصة الأردنية.

**الكلمات المفتاحية:** دراسة ميدانية، ضمان جودة التعليم، الوسائل التكنولوجية، معايير الجودة الدولية.

### المقدمة

استراتيجيات منظمات الأعمال، وانطلاقاً من الأهمية المتزايدة لإدارة المعرفة وتسارع تطبيقها في الكليات الأردنية الخاصة، ولما تواجه هذه الكليات من تحديات وحدة منافسه ولسعيها للوصول إلى الميزة التنافسية، من خلال تحقيق مكاسب، وزيادة في رضا العملاء وتحسين جودة خدماتها التعليمية ورفع مستوى أداء أعضاء هيئتها التدريسية والعاملين فيها، بالإضافة إلى رفع كل من الخدمات البحثية التي تقوم بها وخدمة المجتمعات المحيطة بها، يتطلب الأمر تبني منهج إدارة المعرفة لما له من أهمية في تحقيق الكليات ميزه تنافسيه وقيمه عاليه. وعليه، يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية:-

١- هل هناك علاقة بين الخصائص التي تتمتع بها الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة) وضمان تحقيق جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة؟ وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي الأول الأسئلة الفرعية الآتية:-

(١-١) هل للنشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة) علاقة في ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة؟

(١-٢) هل لخبرة عضو هيئة التدريس علاقة في ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة؟

(١-٣) هل يتم تطبيق نظام إدارة ضبط الجودة في الكليات الخاصة الأردنية؟

(١-٤) هل يتم تطبيق معايير ضمان الجودة؟

٢- هل هناك اثر للبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات وضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة؟ وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي الثاني الأسئلة الفرعية التالية:

(٢-١) هل لحوسبة وتنويع المكتبة اثر على ضمان جودة التعليم للكليات الأردنية الخاصة؟

(٢-٢) هل للوسائل التكنولوجية الحديثة اثر في ضمان جودة التعليم للكليات الأردنية الخاصة؟

**أهداف الدراسة وأهميتها:**

تأتي أهمية هذه الدراسة إلى أن ثمة اتجاهات متزايدة في الشركات خاصة في الفترة الحالية، تتمثل في تحويل أعمالها إلى أعمال قائمه على المعرفة وتحويل الشركات إلى شركات قائمه على المعرفة أو شركات خلاقه للمعرفة كالمؤسسات التعليمية، حيث أثبتت بعض هذه الشركات

تشكل إدارة المعرفة احد التطورات الفكرية المعاصرة التي اقترحت في بادئ الأمر، فهم الأعمال كأطر ومداخل جديدة في دراسة وفهم الأعمال المنظمة. وسرعان ما تحولت إلى ممارسه عمليه، أكثر ملائمة للتغيرات المتسارعه في عالم الأعمال، وقد تعاطم دورها بعد أن أدرك أن بناء الميزة التنافسية وإدامتها يعتمد أساسا على الموجودات الفكرية.

لقد أصبحت إدارة المعرفة من الموضوعات الحيوية في علم الإدارة، وقد ساعد في ذلك ما أفرزته العولمة من فرص ومخاطر، بالإضافة إلى ثورة الاتصالات التي شكلت عاملا مساعدا في انتشار وتوسع إدارة المعرفة حيث أتاحت الكثير من المعلومات التي أدت إلى الانتشار الواسع والفهم الكبير لمفهوم حاجات العملاء، وأصبحت منظمات الأعمال تركز بصورة كبيرة على بناء هيكلية تنافسيه لأصول رأس المالي الفكري، إذ يعد سلاحا تنافسيا فاعلا في ظل اقتصاد المعرفة، حيث يقصد بالمعرفة في سياق عالم منظمات الأعمال بأنه، مزيج شامل من الخبرة والقيم والمعلومات السابق والرؤى الخبيرة، التي تقدم إطارا لتقييم وتقدير الخبرات والمعلومات الجديدة، إن الجودة إنتاج المنظمة لسئله أو تقديم خدمه بمستوى عالي من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ونظرا لاتساع قطاع التعليم الجامعي المتوسط في الأردن خلال العقدين الماضيين؛ جاءت هذه الدراسة لمعرفة خصائص إدارة المعرفة على تحقيق ضمان جودة التعليم وهي دراسة مطبقه في الكليات الأردنية الخاصة.

إذ بلغ عدد الكليات الجامعية المتوسطة في الأردن (٢٨) كلية، منها (٨) كلية خاصة (الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي، (mohe.gov.jo).

**مشكلة الدراسة:**

على الرغم من أن المعرفة تعد من المفاهيم القديمة التي استخدمت في عالم الفكر والفلسفة إلا أن دلالات هذا المفهوم تطورت واتسعت لتشمل جوانب أخرى تداخلت مع الأساليب الإدارية الحديثة، وأصبحت عنصرا أساسيا من

### الفرضية الفرعية الأولى:

**HO-1-2:** لا يوجد أثر لحوسبة وتنوع المكتبة على ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة.

### الفرضية الفرعية الثانية:

**HO-2-2:** لا يوجد أثر للوسائل التكنولوجية الحديثة على ضمان جودة التعليم واعتماد معايير ضمان الجودة وتطبيق نظام إدارة ضبط الجودة في الكليات الأردنية الخاصة.

### مفهوم المعرفة وخصائصها:

تعددت التعريفات التي أوردها العديد من الباحثين مع العلم أن قليل من المنظمات تعتقد أن المعرفة الأكثر قيمة هي الموجودة في التعريفات التالية:

١- إدارة المعرفة: هي تجارب واختبار للفرضيات التي تشير إلى نماذج موضوعية وتفسيرية لفهم المحيط (Stromquist, 2000:3).

٢- إدارة المعرفة: هي قدرة الفرد على الأشياء وتمييزها أو القدرة التي يمتلكها الفرد ويخترنها في عقله بصيغه خرائط معرفيه (Wit Meyer 1998:76).

٣- إدارة المعرفة: هي مجموعة معاني ومفاهيم ومعتقدات وتصورات ذهنية للإجابة عن تساؤلات الفرد مشبعه طموحاته ومحققه إبداعاته لما يريد أن يعرفه (محبوب، ٢٠٠٢:٢٠).

٤- إدارة المعرفة: هي القوة لمنظمات أعمال اليوم والمفتاح لحل مشكلات الأعمال الغامضة (الكسيبي، ٢٠٠٢:٤٦).

٥- إدارة المعرفة: هي معلومات عن الزبائن وقاعدة للبيانات المهنية ونماذج للتحليلات والحلول الناجحة للتعامل مع المشكلات إلى جانب المعرفة التخصصية للمنظمة (العنزي، ٢٠٠١:١٢٨).

لقد حدد الباحثون خمسة خصائص لإدارة المعرفة وهي:-

١- تصاغ في عقول الأفراد بالتجربة، وتحصل نتيجة تعلمهم باستمرار.

٢- إدارة المعرفة مشتركة بين كافة الفئات والمجموعات بواسطة الخبرات المشتركة.

٣- تنقل ضمناً أو بشكل صريح أو مجتمع يمتلك مجموعه من المعرفة العامة والمرفه الخصوصية.

٤- أنها حيوية لاستمرارية إدارة وتطوير المنظمات ووحدها وتتطلب كفه كبيره للاكتساب وتصبح أثن عندما تكتسب ومن الصعب فهمها وترويضها وتقييمها وصيانتها واقتسامها.

٥- قد تنهيا لنوع معين من الأعمال ولا تتوفر لأخر وينبغي المحافظة عليها لمنع استنساخها من بقية المنظمات واحتفاظ المنظمة بمعارف أعضائها للرجوع إليها عند تركهم للعمل

### إدارة المعرفة:

تنامي دور المعرفة في نجاح منظمات الأعمال مع مساهمتها في تحويل تلك المنظمات إلى الاقتصاد العالمي الجديد الذي بات يعرف باقتصاد المعرفة، والذي يؤكد على رأس المال الفكري والمعرفة على التنافس من خلال القدرات البشرية، فضلا عن دورها الحاسم في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفيه التي تحدث التغيير الجذري في المنظمة لتتكيف مع التغير السريع في بيئتها؛ ومن هنا اكتسب تحديد مفهوم المعرفة أهميه خاصة، حيث أن مفهوم المعرفة في العلوم الاجتماعية يشتمل على احد المدخلين الرئيسيين أو كلاهما، الأول، يشير إلى التجارب النظامية واختبار الفرضيات التي تشير إلى نماذج موضوعية وتفسيرية لفهم المحيط، وكانت أكثر الاتجاهات

نجاحا باهرا في إدارتها للمعرفة، وكانت نتيجة هذه الإدارة الجيدة التفوق والتقدم والمنافسة مع الشركات الكبرى في مجالاتها. ونظرا لما حققته بعض المؤسسات الكبيرة من نجاحات باهرة نتيجة الإلمام والمعرفة من العاملين لديها حيث تشكل المعرفة نقطة تحول في المنظمات وخصوصا المتعثرة منها. ولما للمعرفة من اهتمامات بالغه في منظمات الأعمال والتي يعتبرها البعض الطريق لخبرات متراكمة، تثرى المنظمات في زيادة إنتاجيتها والتقليل من الأخطاء ومعالجة نقاط الضعف إن وجدت.

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:-

1 - بيان أثر خصائص المعرفة في ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة، بالاعتماد على:

أ- خصائص أعضاء الهيئات التدريسية العاملة فيها، من حيث النشاطات العلمية التي ينجزونها أعضاء الهيئة التدريسية وخبراتهم.

ب- خصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الكليات، من حيث حوسبة وتنوع المكتبة و الوسائل التكنولوجية الحديثة.

ج- أثر خصائص المعرفة في تطبيق نظام الجودة في الكليات الخاصة.

د- أثر خصائص المعرفة في تطبيق معايير ضمان الجودة.

٢ - تهدف الدراسة للخروج بمجموعه من التوصيات الهادفة إلى توضيح أهمية إدارة المعرفة.

٣ - فتح المجال أمام المعنيين والعاملين في إدارات مؤسسات التعليم العالي الأردنية، لتطبيق مفاهيم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي الأردنية.

### فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها تم صياغة فرضيتين رئيسيتين عامتين ولكل فرضيه رئيسيه فرضيتين فرعيتين عامتين وعلى النحو التالي:-

### الفرضية الرئيسية الأولى:

**H-1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص التي يتمتع بها أعضاء الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة) و ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

### الفرضية الفرعية الأولى:

**HO-1-2:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية و ضمان جودة التعليم ومعايير ضمان الجودة في الكليات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

### الفرضية الفرعية الثانية:

**H-1.3:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة عضو هيئة التدريس و ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

### الفرضية الرئيسية الثانية:

**HO-1.4:** لا يوجد أثر لخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة،

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

شيوعا في العلوم الاجتماعية والاقتصادية تميل إلى التجربة والبرهان، لتطوير العلاقة السببية بين المتغيرات والفصل بينها لتحديد استقلاليتها، أما المدخل الثاني، فهو مدخل الانثروبولوجي والتاريخ الذي ابرز التداخل بين القوى الاجتماعية جميعها والذي يفضل الوحدة على الفصل، ويركز علم الإدارة على المدخل الأول.

وضمن التوجيهات الإدارية فان هناك تباين في وجهات نظر المتخصصين والكتاب في تحديد المفهوم الدقيق والمعنى الشامل لكلمة " المعرفة " وذلك بسبب التباين في مجال الاختصاص ومجال الاهتمام، فقد عرفها (Nonaka, 1998, 34) بأنها " تفاعل بين المعرفة الضمنية وما تتضمنه من خبرات وأفكار ومهارات يكتسبها الفرد وبين المعرفة الظاهرة الناتجة عن التفاعل مع البيئة الخارجية " . (نجم، ٢٠٠٨، ص ٥٨-٥٩).

#### أهمية المعرفة في المؤسسات:-

##### تبرز أهمية المعرفة في المؤسسات من خلال ما يلي:

١- قرار إنشاء المنظمة في حد ذاته يعتمد بشكل مباشر على حجم المعرفة المتاحة (فرص الاستثمار، ظروف السوق، العرض والطلب على المنتجات والخدمات، طبيعة المنافسين وقدراتهم، العملاء المتوقعون وغاياتهم).

٢- توفر المعرفة يحدد القرار الأمثل لمجال النشاط الرئيسي للمؤسسة، التي توظف فيها أموالها ومواردها المتاحة، وذلك من خلال المعرفة التامة (الظروف الاقتصادية العامة، التحولات الجارية والمحتملة، التقنيات السائدة والمتوقعة).

٣- تحدد نوعية المعرفة التنظيمية والإدارية المتاحة للمنظمة، وفعالية وكفاءة ما تقوم به الإدارة من تصميم هياكلها التنظيمية والوظيفية ونظم العمل واختيار تقنيات الأداء.

٤- المعرفة المكتسبة من خبرات وتجارب الآخرين، والتي تؤثر في قرارات إعادة الهيكلة وإعادة الهندسة وغيرها من محاولات التطوير والتحسين في أداء المنظمات.

٥- تلعب المعرفة التقنية والإدارية المتاحة لدى المديرين دورا بارزا في إنجاح التخطيط والعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية والتي تمثل الحقول الهامة في العمل الإداري.

٦- تحتاج المنظمة إلى المعرفة المتجددة في مباشرة عمليات اختيار وتصميم وإنتاج السلع والخدمات وتطوير الموجود منها.

#### الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

إن مصطلح الجودة هو بالأساس مفهوم اقتصادي ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة، بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي تتركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال، ولقد تناول الباحثون في دراساتهم موضوع الجودة وناقشوه وعالجه الكثيرون، وهذا أدى إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم، ومن أشهر تعريفات الجودة هو تعريف الجمعية الأمريكية للحدود، وقد عرفت "الحالة المتحركة أو مواجهة متطلبات متوقعة". (Bonser, 1999:507) وعرف (J.M. Juran, وزميله، الجودة إنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال. وعرفت الجودة على إنها مدى المطابقة مع المتطلبات. أما المواصفة الدولية ISO 9000:2000 فقد عرفت الجودة: بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص

الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل، وعرف (17- Feignbaum, A.V. 1991) الجودة بأنها: ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل وورغباته.

#### عناصر مفهوم الجودة:

مهما تعدد مفهوم الجودة إلا أنها تلتقي في أربعة عناصر رئيسية، وهي:

##### ١. الجودة: درجة التفضيل:

فالجودة تعني لمعظم الناس التفضيل، إي تفضيل سلعه على سلعة أخرى.

##### ٢. الجودة: المطابقة للاستعمال:

تعرف الجودة بأنها (الموائمة للاستعمال) وذلك لأهمية الجودة في التصميم والانتاجيه من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين عند انجازهم أعمالهم، بالإضافة إلى مشاركة العميل في وضع متطلبات جوده السلع والخدمات التي يحصل عليها أو وضع مواصفاتها ووفقا للمتطلبات العلمية وتوقعاته إذا كان غير قادر على التعبير عنها.

##### ٣. الجودة: المطابقة مع المتطلبات:

استنادا إلى هذا التعريف فان تحقيق الجودة يتم إذا كان المنتج أو الخدمة يشبع كل المتطلبات المحددة من العملاء سواء حددت في عقد الشراء أو حددت بموجب المواصفات المعلنة والمحددة أو حددت بموجب قانون أو غير ذلك.

##### ٤. الجودة: التركيز على العميل:

إن التطورات التي شهدها أنظمة الإنتاج والتطور التكنولوجي الذي دخل إلى ميادين الحياة كافة، فقد انعكست آثارها على أنواق المستهلكين بشكل واضح ، مما أدى إلى أن يصبح تعريف الجودة هو مجموعة الخصائص الشمولية في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجات العميل الظاهرية والضمنية. (الطائي وقدهاده، ٢٠٠٣، ٢٧٥).

#### متطلبات تطبيق الجودة في المنظمات التعليمية:

إن أهم متطلبات تطبيق الجودة في المنظمات التعليمية تتمثل في:

١- قناعه ودعم وتأييد الإدارة والجودة الشاملة.

٢- تبني الإدارة والعاملين فلسفه إدارة الجودة الشاملة وتعاونها في تطبيقها.

٣- وجود أهداف محددة، مشتقة من احتياجات الفئات المستهدفة وسعي الإدارة والعاملين معا لتحقيقها.

٤- منح العاملين الثقة وتشجيعهم على أداء العمل وتقدير المتميز منهم دون التدخل في انجازاتهم حتى تمنحهم الثقة في ممارسة أعمالهم دون ارتكاب الأخطاء.

٥- الابتعاد كليا عن سياسة التخويف والترهيب (مصطفى، الأنصاري، ٢٠٠٢: ٢٠).

#### فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي:

أن فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي تتضمن:

١- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.

٢- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تنعكس على جوانب شخصياتهم.

٣- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين.

٤- الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والبحث العلمي والوصول إلى رضاهم.

إلى معرفة مدى تطبيق تلك الوزارات لبرامج وأنظمة إدارة المعلومات فيها، وكذلك معرفة المشاكل والتحديات التي تواجه الإدارة المعرفية والمعلوماتية، وكيفية التغلب على هذه المشاكل وعلاجها.

٢- دراسة (القطارنه، زياد، ٥٦، ٢٠٠٦). بعنوان مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية، وقد هدفت الدراسة إلى تطوير إطاراً مفاهيمياً لرأس المال الفكري ومكوناته في الجامعات، وكذلك تطوير أداة لتقييمه من أجل قياسه وترشيده عملية إدارته، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها أن هناك علاقة طردية بين التعليم بشكل عام والأداء الاقتصادي أو الإنتاجية.

٣- قام (السلمي، ١٩٩٧، ٢٠٥) بدراسة بعنوان الإدارة بالمعرفة، تناولت مميزات عصر المعرفة والمعلومات، باعتباره الركيزة الأساسية في بناء الاقتصاد الوطني، كذلك تحدثت عن الانتقال إلى عصر المعرفة.

٤- دراسة (العلواني، ٢٠٠١، ٧٨) "إدارة المعرفة" والتي هدفت إلى التعرف على طبيعة المعرفة التنظيمية، وأشكالها، ومداخلها، وخلصت بضرورة تشجيع عمليات التعلم والتبادل المعرفي بين أعضاء المنظمة، وأكدت على أهمية العنصر البشري في تنفيذ استراتيجيات إدارة المعرفة، وتوصلت إلى أهم الصعاب والعقبات حول إدارة المعرفة.

٥- أجرى (الخافجي، ١٩٩٦، ٤٦) دراسة بعنوان "المدخل المعرفي في تحليل الاختيار الاستراتيجي: دراسة اختيارية في صناعة التامين العراقية" هدفت إلى أن هناك معضلات فكرية نظرية وتطبيقية من أهمها تحليل ظاهري المعرفة التنظيمية والاختيار الاستراتيجي وتفسيرها.

٦- دراسة أجراها العنزي، سعد علي وصالح (٢٠٠٨، ٢٦٨) بعنوان "إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال" حيث أكد أن للمعرفة خصائص. فهي والذكاء يعدان الموجودان بامتياز في أية منظمة أعمال، ويؤثران في الأداء المالي والكلية للمنظمة وهما المواد الخام لما تنتجه وبيعها، والقيمة الحقيقية للمنظمة تكمن في نقل المعرفة إلى واقع، وتحقيق أداء متفوق وقدره تنافسيه.

#### الدراسات الأجنبية

١- دراسة (Laszlo, 2002,66)، وقد هدفت الدراسة إلى توضيح ثلاثة أجيال مرت بها إدارة المعرفة، وهي الجيل الأول: حيث ركز على ماهية المعرفة وإدارتها من خلال اكتساب الذكاء المتمثل في تكنولوجيا رأس المال الفكري، أما الجيل الثاني: ركز على الموجود من إدارة المعرفة لاقتراح ما ستكون عليه من خلال عمليات التعلم والابتكار وقاد هذا الجيل المنظمات المتعلمة ومكن العاملين والجماعات من الإبداع والتوجيه نحو الجيل الثالث الذي ركز على

٥- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السلمية بين العاملين.

٦- تمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال.

الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.

٧- رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.

٨- الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين في الجامعة والعمل بروح الفريق الواحد.

٩- تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يمنح الجامعة احتراماً وتقديراً وصورة ذهنية إيجابية.

( خضير، ٨٣: ٢٠٠٢ - ٨٤: صياح، ٢٠٠٥: ٦٧٧).

#### مراحل جودة التعليم:

إن جودة التعليم تنقسم إلى عدة مراحل وهي:

**المرحلة الأولى:** (مرحلة التقييم): ويتم بموجبها التعرف على الوضع القائم بالكلية من حيث:-

الإمكانيات المادية والبشرية والطريقة التي يطبق بها النظام التعليمي ونتائج التحصيل العلمي للطلبة ومدى العلاقة بين الكلية والمجتمع وتقييم عناصر العملية التعليمية.

**المرحلة الثانية:** (مرحلة تطوير وتوثيق نظام الجودة):

ويتم فيها تطوير النظام من خلال تنفيذ خطه تطويريه شامله لاستيفاء متطلبات الجودة من خلال إنشاء دليل الجودة وإجراءاتها. وتعليمات العمل وخطته من أجل ضمان الحصول على نظام الجودة المطلوب وذلك بالتعاون مع موظفي الكلية ومن ثم اعتماده من الإدارة العليا

**المرحلة الثالثة:** (مرحلة تطبيق نظام الجودة): ويتم تطبيق

نظام الجودة في الكليات وأقسامها العلمية وحتى وحداتها الإدارية والفنية، وتقوم الشركة المؤهلة وفريق العمل بإدارة التعليم بالمتابعة والتأكيد من تنفيذ وتطبيق إجراءات وتعليمات نظام الجودة.

**المرحلة الرابعة:** (مرحلة إعداد برامج ومواد التدريب):

حيث يتم في هذه المرحلة إعداد مواد التدريب والتعليم لمختلف المستويات الإدارية خلال فترة تطبيق النظام مع توزيع هذه المواد على جميع العاملين في الكلية للاطلاع عليها تمهيداً للتدريب عليها.

**المرحلة الخامسة:** (مرحلة التدريب): ويتم في هذه المرحلة

تدريب مجموعه من منتسبي الكلية على نظام الجودة (الأيزو: ٩٠٠٢) وتطبيقاته ويقوم هؤلاء بتنفيذ التدريب لاحقاً لبقية العاملين ويركز التدريب على الطريقة المثلى لإجراء المراجعة الداخلية.

**المرحلة السادسة:** (مرحلة المراجعة الخارجية): حيث أن

الجهة المانحة للشهادة تقوم بالمراجعة من أجل متابعة استيفاء نظام الجودة لمتطلبات المواصفة واكتشاف حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لمعالجتها.

**المرحلة السابعة:** (مرحلة الترخيص): والتي تتم بعد إتمام

المراجعة الخارجية من الجهة المانحة للشهادة يتم اتخاذ القرار بشأن منح شهادة الجودة العالمية (الأيزو ٩٠٠٢) في الحالة النامة للمواصفة. (عبد الرحمن، ٢٠٠٤، ٦٥)

#### الدراسات السابقة:

#### الدراسات العربية:

١- دراسة (أبوقيه، عاهد جبر، ٢٠٠٤، ٢٨). بعنوان

مدى تطبيق إدارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الأردن، وهدفت الدراسة

استبيانات لعدم اكتمال المعلومات، حيث تم إخضاع (٥٢) استبانته والتي تعتبر صالحه للتحليل.

#### مصادر جمع البيانات:

استخدم الباحث مصدرين رئيسيين للحصول على المصادر اللازمة وهما:

**المصادر الثانوية:** والتي تتمثل في أدبيات موضوع الدراسة كالمقالات ونتائج البحوث والدراسات التي تم إجراؤها في إطار موضوع الدراسة، وقد ساعدت الباحث في المادة العلمية النظرية.

**المصادر الأولية:** والتي تتمثل في البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية، وبواسطة استبانته صممت لكي تعكس متغيرات الدراسة وفرضياتها.

ولقد تم إتباع مقياس ليكرت الخماسي فيما يتعلق بإجابات الباحثين، حيث يشير إلى أن (٥) موافق بشدة، (٤) موافق، (٣) محايد، (٢) غير موافق، (١) غير موافق بشدة.

وقد تكونت الاستبانة من جزئين الأول: يتعلق بالخصائص التي تتمتع الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة) (المبشرين) وهي الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والنشاطات العلمية، أما الجزء الثاني والذي يتضمن (٨) عبارات تتعلق بخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جودة التعليم، في مجالين حيث تضمن كل مجال أربع عبارات، حيث كان المجال الأول يتضمن العبارات من (٤-١) حوسبة وتنوع المكتبة، والمجال الثاني والذي يتضمن العبارات من (٥-٨) الوسائل التكنولوجية الحديثة.

#### متغيرات الدراسة:

##### المتغيرات المستقلة:

١- الخصائص التي يتمتع بها أعضاء الهيئة التدريسية

٢- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

##### المتغيرات التابعة:

ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة.

##### المعالجة الإحصائية

لأغراض التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة قام الباحث باستخدام العديد من أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وهي:

١- التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.

٢- تحليل التباين الأحادي (Anova) للفرضية الرئيسية الأولى.

٣- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة اتجاهات إجابات الباحثين تجاه أثر خصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على ضمان جودة التعليم، وكذلك درجة التقارب أو التجانس في إجابات هؤلاء الباحثين في الفرضية الرئيسية.

٤- اختبار Reliability لمعاملات الثبات لعبارات الأداة.

#### صدق أداة الدراسة وثباتها:

لوقوف على صدق مقياس أداة الدراسة قام الباحث بعرض العبارات التي تضمنتها متغيرات الدراسة على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الأردنية، وكذلك على مجموعة من الممارسين المتخصصين، وقد تم

استكشاف المستقبل بالتركيز على ما ينبغي أن تكون عليه إدارة المعرفة.

٢- دراسة (Mathotra, 2003,91)، وقد هدفت

الدراسة إلى وضع عام وتحديد معايير مناسبة لقياس الأصول المعرفية، وبناء نماذج علمية مناسبة وكذلك كيفية تطوير قدرات وإمكانيات القطاع العام في هذا المجال، حيث طبقت هذه الدراسة في الولايات المتحدة كجزء من نشاط الأمم المتحدة في النشاطات الاجتماعية والعلمية.

٣- قام (Brain&Newman, 1998, 134)

بدراسة حول "نموذج إدارة المعرفة"، وفي هذه الدراسة استعرض الباحث الحاجة الماسة لمثل هذا النموذج متعدد المواقف والأبعاد، وشدد الباحث على أهمية دور حياة المعرفة، والعناصر المؤثرة واعتمادها كعنصر مهم ودائم في نمودجه.

٤- في دراسة (Mentzer & Mastunol, 2000, 26)

تم إجراء هذه الدراسة على عينه من مديري التسويق في شركات صناعية أمريكية، حيث استخدم الباحثان المنافسين كمعيار لقياس أداء الشركات لتحقيق الميزة التنافسية. وقد ظهرت النتائج لهذه الدراسة على أن المعرفة السوقية المتمثلة بمعرفة الحصة السوقية للشركة ومعدل نمو المبيعات ونسبة مبيعات الشركة إلى مبيعات الشركات المنافسة) مهمة جدا لتحقيق الميزة التنافسية.

٥- دراسة (Johnson&Scholes, 1997:412)

وضع الباحثين تصنيفات متعددة للمعرفة إلا أن أكثرها بروزا هو تصنيف المعرفة إلى ضمنية يتمتع بها الأفراد أو فرق العمل، وتبرز في الكفاءة الشخصية، بشكل غير رسمي، وعلى المنظمة أن تحافظ عليها.

٦- دراسة (Taylor, 2000:2)

صنف المعرفة أنها ظاهره وضمنية ويمكن أن تكون عميقة تضم تفسير سببي لتعليل القيام بحدث معين، وسطحيه تقوم على التجربة دون تفسير الحدث

#### الإطار العملي للدراسة:

تتناول الدراسة التعريف بمنهجية الدراسة وإجراءاتها، حيث يناقش منهج ومجتمع وعينة وأداة الدراسة، وعرض النتائج ومن ثم التوصيات.

#### منهجية الدراسة:

لقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي لانجاز هذه الدراسة، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي من خلال الاطلاع على المراجع والدراسات الأخرى ذات الصلة، أما من حيث المنهج التحليلي فقد اتبعت الدراسة المسح الميداني واستخدمت أداة الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد العينة وتحليلها بعد ترميزها.

#### مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الكليات الأردنية الخاصة في الأردن والبالغ عددها (٨) كلية، حيث تم اختيار عينه عشوائية من مجتمع الدراسة، وقد تألفت عينة الدراسة من (٣) كليات، وهي كلية القدس؛ وكلية الملكة عليا، وكلية الخوارزمي، حيث تم توزيع (٦٠) استبانته على عينة الدراسة، تم استرجاع (٥٦) استبانته، وتم استبعاد (٤)

**عرض نتائج الدراسة:**

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال الإجابة عن تساؤلاتها، واختبار فرضياتها وعلى النحو الآتي:-

**الفرضية الرئيسية الأولى:**

**HO-1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص التي يتمتع بها أعضاء الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة) و ضمان الجودة في الكليات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ )

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

**الفرضية الفرعية الأولى:**

**HO-1-1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية و ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ).

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (Anova)، وكما هو موضح في الجدول رقم (1).

الفرضية الأولى	f: المحسوبة	f: الجدوليه	مستوى الدلالة اقل من 0.05
H1	9.786	3.89	0.000

الجدول رقم (1). نتائج تحليل التباين الأحادي (Anova) لمتغير للنشاطات العلمية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أعلاه، أن قيمة ف المحسوبة (9.786) وهي أكبر من قيمة ف الجدوليه البالغة (3.89)، وبمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، مما يوجب رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية و ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة.

**الفرضية الفرعية الثانية:**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة الهيئة التدريسية و ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ).

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (Anova)، وكما هو موضح في الجدول رقم (3):

الفرضية الأولى	f: المحسوبة	f: الجدوليه	مستوى الدلالة اقل من 0.05
H2	3.216	3.89	0.049

الجدول رقم (3). نتائج تحليل التباين الأحادي (Anova) لمتغير للنشاطات العلمية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) أعلاه، أن قيمة ف المحسوبة (3.216) وهي أكبر من قيمة ف الجدوليه البالغة (3.89)، وبمستوى دلالة (0.049) وهي أقل من (0.05)، مما يوجب رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة الهيئة التدريسية و ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة.

**الفرضية الرئيسية الثانية:**

**HO-2:** لا يوجد أثر لخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على ضمان جودة التعليم وتطبيق نظام إدارة ضبط الجودة واعتماد معايير ضمان الجودة في الكليات الأردنية الخاصة.

إدخال بعض التعديلات على الأداة في ضوء ملاحظاتهم وخضعت عبارات الإستبانة لاختبار معاملات الثبات Reliability للتحقق من دلالات ثبات الأداة، من خلال الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وذلك وفقاً لإجابات عينة الدراسة، وذلك بالاعتماد على كرونباخ - ألفا، حيث بلغ معامل الثبات ٧١ %، ويعد هذا الثبات مقبولاً لأغراض الدراسة.

**تحليل النتائج واختبار الفرضيات:**

**١ - خصائص المبحوثين:**

يمكن وصف خصائص المبحوثين من خلال الجدول رقم (1).

المتغير الشخصي	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	أنثى	١٧	٣٥.٧
	ذكر	٣٥	٦٧.٣
الخبرة	١ - ٥ سنوات	٢٦	٥٠
	٦ - ١٠ سنوات	٢١	٤٠.٤
	١١ سنة فأكثر	٥	٩.٦
المؤهل العلمي	بكالوريوس	٦	١١.٥
	دبلوم عالي	٣٣	٦٣.٥
	دراسات عليا	١٣	٢٥
النشاطات العلمية	نشر بحوث	٢٢	٤٢.٣
	تأليف كتاب	١٢	٢٣.١
	مؤتمرات علمية	١٨	٣٤.٦

الجدول رقم (2). خصائص المبحوثين.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أعلاه، أن غالبية الأفراد المبحوثين كانوا من الذكور إذ بلغ عددهم ٣٥ فرد ويشكلون نسبته ٦٧.٣% من إجمالي المبحوثين، وان هذا التمثيل المرتفع في العينة ينسجم مع واقع توزيع العاملين في الكليات الأردنية الخاصة.

أما توزيع المبحوثين حسب الخبرة فقد كانت الفئة التي تقع بين ١ - ٥ سنوات هي الفئة الأكثر تمثيلاً؛ حيث بلغ عدد أفرادها ٢٦ فرد وبنسبة ٥٠% من المجموع، يليها فئة الأفراد الذين خبرتهم من ٦ - ١٠ سنوات؛ حيث بلغ عدد أفرادها ٢١ فرد وبنسبة ٤٠.٤، ثم يليها فئة الأفراد الذين خبرتهم ١١ سنة فأكثر وهي أقل فئة تمثيلاً حسب متغير الخبرة، إذ بلغ عدد أفرادها ٥ أفراد وبنسبة ٩.٦%.

أما بالنسبة إلى التوزيع حسب المؤهل العلمي، فقد كانت فئة الأفراد الذين يحملون درجة دبلوم عالي هم الأغلبية، إذ بلغ عددهم ٣٣ فرد وبنسبة ٦٣.٥% من المجموع، يليها الفئة التي تحمل درجة الدراسات العليا، حيث بلغ عدد أفرادها ١٣ فرد وبنسبة ٢٥%، ثم فئة الأفراد الذين يحملون درجة البكالوريوس وهي أقل فئة تمثيلاً حسب متغير المؤهل العلمي؛ إذ بلغ عدد أفرادها ٦ أفراد وبنسبة ١١.٥%.

أما بالنسبة إلى التوزيع حسب النشاطات العلمية، فقد كانت فئة الأفراد الذين ينشرون بحوث هم الأغلبية، إذ بلغ عددهم ٢٢ فرد وبنسبة ٤٢.٣% من المجموع، يليها الفئة التي تشترك في المؤتمرات العلمية، حيث بلغ عدد أفرادها ١٨ فرد وبنسبة ٣٤.٦%، ثم فئة الأفراد الذين يؤلفون الكتب وهي أقل فئة تمثيلاً حسب متغير النشاطات العلمية، إذ بلغ عدد أفرادها ١٢ فرد وبنسبة ٢٣.١%

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:  
الفرضية الفرعية الأولى:

HO-1-2: لا يوجد أثر لحوسبة وتنوع المكتبة على ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة.

للإجابة عن هذه الفرضية والتي تناولت فقرات الاستبانة من (1-4)، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجات الممارسة لأفراد عينة الدراسة في الكليات وكما هو موضح في الجدول رقم (4).

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الممارسة
١	حوسبة مكتبات الكلية وتنوعها يزيد من البحوث العلمية	٤.٠٢٤٤	١.٠١٢١٢	٣	عاليه
٢	تساعد حوسبة المكتبات وتنوعها في استيعاب جميع المراجع والدوريات	٤.٤٨٧٧	٠.٥٠٦٠٦	١	عاليه
٣	تشجع حوسبة المكتبات وتنوعها للمدرسين والطلب على زيارتها	٤.٠٧٣٢	١.١٢٦٧٣	٢	عاليه
٤	تساعد حوسبة المكتبات وتنوعها في الحصول على المعلومة بديه	٣.٥٣٦٦	١.٥١٨١٨	٤	عاليه
	الدرجة الكلية	٤.٠٣٠٤٧٥	١.٠٤٠٧٧٣٥	-	عاليه

الجدول رقم (4). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الممارسة لواقع العلاقة بين حوسبة وتنوع المكتبة وضمن جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة.

لرفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة بين حوسبة وتنوع المكتبة وضمن جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة.

الفرضية الفرعية الثانية:

HO-2-2: لا يوجد أثر للوسائل التكنولوجية الحديثة على ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة.

للإجابة عن هذه الفرضية والتي تناولت فقرات الاستبانة من (1-4)، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجات الممارسة لأفراد عينة الدراسة في الكليات وكما هو موضح في الجدول رقم (5).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أعلاه، بان أفراد عينة الدراسة يرون بان هناك علاقة بين حوسبة وتنوع المكتبة في الكلية وضمن جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذه الفرضية (٤.٠٣٠٤٧٥) وبدرجة ممارسة عاليه، حيث حازت الفقرة رقم (2) على المرتبة الأولى وبدرجة ممارسة عاليه، والتي تنص على "تساعد حوسبة المكتبات في استيعاب جميع المراجع والدوريات"، في حين حازت الفقرة (4) على المرتبة الأخيرة وبدرجة ممارسة عاليه، والتي نصت على "تساعد حوسبة المكتبات وتنوعها في الحصول على المعلومة بدقة"، وكانت جميع فقرات الفرضية أسباب

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الممارسة
١	توفر الكلية الوسائل التكنولوجية الحديثة للتعليم	٤.١٧٠٧	١.٠٢٢٣١	١	عاليه
٢	توفر الكلية دورات تدريبية في كافة المجالات المتخصصة	٣.٧٨٠٥	١.٢٣٥١٦	٣	عاليه
٣	تواكب الكلية الحدائق في أساليب التعليم المتطورة	٤.٠٤٨٨	١.١١٦٩٤	٢	عاليه
٤	توفر الكلية كافة المستلزمات العلمية الحديثة اللازمة	٣.٥٣٦٦	١.٥٣٤٥٦	٤	عاليه
	الدرجة الكلية	٣.٨٨٤١٥	١.٢٢٧٢٤	-	عاليه

الجدول رقم (5). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الممارسة لواقع بين الوسائل التكنولوجية الحديثة وضمن جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة.

البديلة التي تنص على وجود علاقة بين الوسائل التكنولوجية الحديثة وضمن جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج

١- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمن جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة وبمستوى دلالة (٠.٠٠٠).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أعلاه، بان أفراد عينة الدراسة يرون بان هناك علاقة بين الوسائل التكنولوجية الحديثة وضمن جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذه الفرضية (٣.٨٨٤١٥) وبدرجة ممارسة عاليه، حيث حازت الفقرة رقم (1) على المرتبة الأولى وبدرجة ممارسة عاليه، والتي تنص على "توفر الكلية الوسائل التكنولوجية الحديثة للتعليم"، في حازت الفقرة (4) على المرتبة الأخيرة وبدرجة ممارسة عاليه، والتي نصت على "توفر الكلية كافة المستلزمات اللازمة الحديثة"، وكانت جميع فقرات الفرضية أسباب لرفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية

٢- كما توصلت الدراسة بضرورة أن تعين الكلية أعضاء الهيئة التدريسية أصحاب الخبرات العالية وذلك للحفاظ على جودة التعليم .

٣- كما توصي الدراسة بضرورة أن تعزز الكلية حوسبة المكتبة وتنويعها لما لها من أثر في تحقيق جودة التعليم من خلال زيادة البحوث العلمية واستيعاب المكتبة لأكثر كميته من المراجع والدوريات وتشجيع المدرسين والطلبة لزيارتها وتسهيل الحصول على المعلومة بدقه للمستفيد.

٤- كما وتوصي الدراسة بضرورة أن توفر الكلية كافة الوسائل التكنولوجية الحديثة لما لها من أثر في تحقيق جودة التعليم من خلال توفير دورات تدريبية متخصصة ومواكبة الحدائة في أساليب التعليم وتوفير كافة المستلزمات العلمية الحديثة اللازمة.

٥- توصي الدراسة بضرورة تطبيق نظام الجودة في الكليات الأردنية

٦- توصي الدراسة بضرورة تطبيق معايير الجودة في الكليات الأردنية.

٢- كما توصلت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة الهيئة التدريسية في وضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة وبمستوى دلالة (٠.٠٠٠).

٣- وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لحوسبة وتنويع المكتبة على ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة.

٤- كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر للوسائل التكنولوجية الحديثة على ضمان جودة التعليم في الكليات الأردنية الخاصة

٥- توصلت الدراسة إلى عدم تطبيق نظام الجودة في الكليات الأردنية

٦- توصلت الدراسة إلى عدم اعتماد معايير نظام الجودة المعتمدة من وزارة التعليم العالي

ثانياً: التوصيات

١- توصي الدراسة بضرورة أن تقدم الكلية الدعم اللازم للنشاطات العلمية للهيئة التدريسية وذلك لتحفيز نشر البحوث وتأليف الكتب والمشاركة في المؤتمرات العلمية.

ثانياً: اثر خصائص المعرفة على تحقيق ضمان جودة التعليم.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	حوسبة مكتبات الكلية وتنويعها يزيد من البحوث العلمية					
٢	تساعد حوسبة المكتبات وتنويعها في استيعاب جميع المراجع والدوريات					
٣	تشجع حوسبة المكتبات وتنويعها المدرسين والطلبة على زيارتها					
٤	تساعد حوسبة المكتبات وتنويعها في الحصول على المعلومة بدقه					
٥	توفر الكلية الوسائل التكنولوجية الحديثة للتعليم					
٦	توفر الكلية دورات تدريبية في كافة المجالات المتخصصة					
٧	تواكب الكلية الحدائة في أساليب التعليم المتطورة					
٨	توفر الكلية كافة المستلزمات العلمية الحديثة					
٩	تتبنى الكلية نظام ضبط الجودة					
١٠	تطبق الكلية معايير ضبط الجودة					
١١	اهتمام الإدارة بمعرفة الطلبة بضمن الجودة					
١٢	اهتمام الإدارة بمعرفة وإلمام أعضاء الهيئة التدريسية بمتطلبات ضمان الجودة					

شلفين، بادي (١٩٩٦). "إشكالية المعرفة في الفكر الفلسفي"، مجلة المعرفة، السنة الخامسة والثلاثون، العدد ٣٩٤: تموز.

صيام، زكريا، (٢٠٠٤). " مدى إدراك أهمية إدارة المعرفة المحاسبية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

الطائي، رعد؛ قداة، عيسى، (٢٠٠٣). " إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات واليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء"، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.

عبدالرحمن، توفيق، (٢٠٠٤). "المناهج التدريسية المتكاملة: منهج إدارة الجودة الشاملة"، مركز

## قائمة المراجع

### ١- المراجع العربية

أبو قبة، عاهد جبر، (٢٠٠٤). "مدى تطبيق إدارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

خضير، كاضم محمود، (٢٠٠٢). "إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء" دار المسيرة، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

السلمي، علي، (١٩٩٥). " إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو ٩٠٠٠"، دار غريب، القاهرة، جمهورية مصر العربية.



- Wiig, karl M. (2003, 76). "Knowledge Management Foundation : Thinking sike, B. & Alan, F. (2000, 87). "The transfer of knowledge & The Retenation of Expertise: the continuing for globel assignments,journal of knowledge mgt V. (4) N (2)
- Stomquist, n. & Samoff, j. (2000, 3). knowledge of management system journal of comparative education, V. (30) issue (3)
- Taylor, R. (2000, 2). "KM" The management Process of Ensuring The Organizations Existing Knowlewdge assets
- Johnson, G. & Scholes, K. (1997, 34). "Exploring Corporate Strategy"4<sup>th</sup> ed., Prentice-Hall,Europe
- المواقع الالكترونية  
موقع وزارة التعليم العالي الأردنية  
[www.mohe.gov.jo](http://www.mohe.gov.jo)
- الخبرات المهنية للإدارة (PMEC)، الطبعة الثانية، القاهرة، جمهورية مصر العربية. القطارنة، زياد، (٢٠٠٦). " مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- مصطفى، احمد، الأنصاري، محمد، (٢٠٠٢). " برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي"، قطر، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج.
- نجم، نجم عبود، (٢٠٠٨) "إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات"، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.
- العنزي، سعد علي وصالح، ٢٠٠٨، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال
- ب- المراجع الأجنبية
- Bonser, C. (1999,36). "Total Quality Education " Public administration Review, No. 52.
- Laszlo, A-Laszlo, K. (2002, 66). " Evolving Knowledge for Development :The Role of Knowledge Management in Changing World". (JKM vol. 6).

## Abstract

Following characteristics of knowledge management to achieve quality assurance of higher education

Mohammad Abed Abu-qulah

The study aimed to know the effect of following some of the characteristics of knowledge to achieve the quality assurance of education "study applied to private Jordan colleges," The study indicated, there is significant statistical relationship between the activities carried out by faculty staff members and ensure the quality of education. In addition, the study indicated that a trace of computing, diversification of the library contents and provide the means of modern technology are important to ensure the quality of education. The study provided a set of recommendations, including the college offers support for the scientific activities of the faculty, and to appoint members of the owners of high expertise, and enhance and diversify the computerization of the library, and provide the necessary technological means for education.