

## دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي

علوي بن محمد بن علوي الجراش

2021205150

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

## قائمة المحتويات.

|         |                                              |
|---------|----------------------------------------------|
| 5.....  | الملخص.                                      |
| 6.....  | Abstract                                     |
| 7.....  | المقدمة:                                     |
| 7.....  | مشكلة الدراسة:                               |
| 8.....  | أسئلة الدراسة:                               |
| 8.....  | أهداف الدراسة                                |
| 9.....  | أهمية الدراسة                                |
| 9.....  | أولاً: الأهمية النظرية.                      |
| 9.....  | ثانياً: الأهمية التطبيقية.                   |
| 10..... | فرضيات الدراسة                               |
| 10..... | الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة |
| 10..... | الإطار النظري.                               |
| 17..... | الدراسات السابقة:                            |
| 20..... | منهجية الدراسة وإجراءاتها                    |
| 20..... | مقدمة.                                       |
| 20..... | التعريفات الإجرائية:                         |
| 21..... | متغيرات الدراسة:                             |
| 22..... | أداة الدراسة.                                |

|    |                                           |
|----|-------------------------------------------|
| 22 | تصميم البحث.                              |
| 23 | منهج البحث:                               |
| 23 | مجتمع وعينة الدراسة.                      |
| 23 | الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.        |
| 26 | إجراءات الدراسة.                          |
| 26 | تحليل البيانات الديمغرافية لعينة الدراسة. |
| 29 | تحليل محتويات الاستبيان.                  |
| 31 | التحقق من فرضيات الدراسة.                 |
| 37 | الخاتمة:                                  |
| 37 | أولاً: النتائج.                           |
| 37 | ثانياً: التوصيات.                         |
| 38 | قائمة المراجع                             |
| 38 | أولاً: المراجع العربية.                   |
| 39 | ثانياً: المراجع الأجنبية.                 |
| 39 | الملاحق                                   |

## فهرس الجداول:

|         |                                                                                           |    |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| جدول 1  | معامل ارتباط بيرسون لمحاول الاستبيان.....                                                 | 23 |
| جدول 2  | قيم معاملات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة.....                                               | 24 |
| جدول 3  | خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع.....                                                | 26 |
| جدول 4  | توزيع خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر.....                                          | 27 |
| جدول 5  | توزيع خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.....                               | 28 |
| جدول 6  | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن المحور الأول..   | 29 |
| جدول 7  | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن المحور الثاني... | 31 |
| جدول 8  | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى.....                                     | 32 |
| جدول 9  | اختبار لقياس دلالة الفروق لمحاول الاستبيان وفقاً لمتغير النوع.....                        | 33 |
| جدول 10 | تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمحاول الاستبيان وفقاً لمتغير العمر.....              | 34 |
| جدول 11 | تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمحاول الاستبيان وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.....   | 35 |

## فهرس الأشكال:

|       |                                                             |    |
|-------|-------------------------------------------------------------|----|
| شكل 1 | توضيح خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.....            | 27 |
| شكل 2 | توزيع خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر.....            | 28 |
| شكل 3 | توزيع خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي..... | 29 |
| شكل 4 | الانحدار الخطي للفرضية الأولى.....                          | 33 |

## الملخص.

سعت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم إدارة المعرفة وعناصرها الأساسية في سياق التعليم العالي، وتحليل دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي من خلال مراحل خلق المعرفة، ونقلها، وتطبيقها، وتقييمها، وتحديد التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، ووضع حلول مقترحة للتغلب عليها، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تكونت عينة هذه الدراسة من 35 مفردة، وتوصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير الجنس، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير العمر، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

## الكلمات المفتاحية:

دور - إدارة المعرفة - جودة التعليم العالي.

## **Abstract**

This study sought to define the concept of knowledge management and its basic elements in the context of higher education, and to analyze the role of knowledge management in achieving quality assurance in higher education through the stages of knowledge creation, transfer, application, and evaluation, and to identify the challenges facing the application of knowledge management in higher education institutions, and to develop proposed solutions to overcome them. This study relied on the descriptive analytical approach, and the sample of this study consisted of 35 items. This study reached a set of results, the most important of which is that there is a statistically significant effect of the role of knowledge management in achieving quality assurance in higher education, and there are no statistically significant differences in the role of knowledge management in achieving quality assurance in higher education according to the gender variable, and there are no statistically significant differences in the role of knowledge management in achieving quality assurance in higher education according to the age variable, and there are no statistically significant differences in the role of knowledge management in achieving quality assurance in higher education according to the educational level variable.

**Keywords:**

**Role – Knowledge Management – Quality of Higher Education.**

## المقدمة:

تُعد إدارة المعرفة عملية متكاملة تشمل جمع المعرفة وتنظيمها وتحليلها واستخدامها بشكل فعال لتحقيق أهداف محددة وتطوير القدرات والمهارات اللازمة لتحقيق التحسين المستمر، وتلعب إدارة المعرفة دورًا حاسمًا في ضمان جودة التعليم العالي وخاصةً في ظل التطورات الهائلة التي يشهدها العالم في هذا المجال، حيث تتغير احتياجات سوق العمل بسرعة ويتزايد التنافس بين الجامعات والمؤسسات التعليمية، لذا فإن استيعاب وتبني أحدث التقنيات والمعارف أصبح ضرورة لضمان جودة التعليم وتحسين الأداء الأكاديمي.

تتمثل إدارة المعرفة في عملية منهجية تهدف إلى جمع وتنظيم واستخدام الخبرات والمعرفة لتعزيز الأداء وتطوير العمل في مختلف المجالات بما في ذلك التعليم العالي، وتُعد المعرفة والخبرة من أهم الموارد التي تُساهم في تحسين جودة التعليم ورفع مستواه، مما يجعل إدارة المعرفة أداة رئيسية لتحقيق هذه الأهداف.

وفي سياق التعليم العالي تُعد جميع الأطراف المشاركة من طلاب وأساتذة وموظفين وإداريين مصادر قيمة للمعرفة، وذلك من خلال تبادل المعرفة والخبرات بين الأفراد، ويمكن تعزيز جودة التعليم وتحسينه، وتتمثل إحدى الأساليب الرئيسية لإدارة المعرفة في إنشاء قواعد بيانات تحتوي على المعرفة والخبرات الضرورية لتطوير وتحسين عمليات التعليم، ويمكن أن تشمل هذه القواعد محاضرات ودروسًا، أو توجيهات ونصائح من الكفاءات المتميزة، أو أبحاثًا ودراسات سابقة، وعندما يتم تبادل هذه المعلومات بشكل فعال، تُحدث تأثيرًا إيجابيًا ملحوظًا على جودة التعليم.

وعلاوة على ذلك فإن تبني ثقافة تقوم على الاحترام والتعاون بين الأفراد يُحفزهم على مشاركة معارفهم وخبراتهم بشكل أفضل، ويمكن تعزيز هذه الثقافة من خلال تنظيم ورش عمل وندوات ومنتديات تهدف إلى تبادل المعرفة والخبرات بين أعضاء المؤسسة التعليمية، ومن خلال ذلك تتوسع دائرة المعرفة وتتطور جودة التعليم بشكل عام، وبالتالي فإن إدارة المعرفة تُعد عنصرًا حيويًا لتحقيق ضمان جودة التعليم العالي، إذ تتيح جمع وتنظيم واستخدام المعرفة والخبرة بشكل فعال لتحسين مستوى التعليم ورفع جودته، ومن خلال تشجيع ثقافة التعاون وتبادل المعرفة، يمكن تعزيز العمل الجماعي وتحقيق تجربة تعليمية أكثر فعالية وجودة.

## مشكلة الدراسة:

تُعد إدارة المعرفة أحد العناصر الأساسية لتحسين جودة التعليم العالي، حيث تساهم في تبادل المعرفة والخبرات وتنظيمها واستخدامها بفعالية بين أفراد المؤسسة الأكاديمية، مما يعزز الإبداع والابتكار ويضمن تحقيق أهداف

التعليم بصورة أفضل. ومع التطورات المتسارعة في سوق العمل وزيادة التنافس بين المؤسسات التعليمية، أصبحت إدارة المعرفة ضرورة لمواكبة التقدم التكنولوجي والاقتصادي وتحسين الأداء التعليمي.

ومع ذلك تواجه المؤسسات التعليمية العديد من التحديات التي تؤثر على جودة التعليم العالي مثل نقص تحديث المناهج الدراسية، وضعف الأداء الإداري، وقلة ثقافة تبادل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب، إلى جانب الفجوات التطبيقية في تنفيذ استراتيجيات إدارة المعرفة، مثل نقص البنية التحتية وقلة استخدام التكنولوجيا في تبادل المعرفة، لذا تتطلب ضمان جودة التعليم العالي من خلال إدارة المعرفة وضع استراتيجيات فعالة لسد هذه الفجوات، ومثل تطوير منصات إلكترونية لتسهيل التبادل المعرفي، وتوفير التدريب للكوادر الأكاديمية، وتعزيز ثقافة التعلم المستمر داخل المؤسسة، وانطلاقاً من هذه التحديات، تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل: **ما دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي؟**

#### أسئلة الدراسة:

تتمثل أسئلة الدراسة الحالية فيما يلي:

- كيف تساهم إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي؟
- ما هي التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي؟
- ما هي أفضل الممارسات لتطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي؟
- ما هي مهارات إدارة المعرفة اللازمة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب؟
- ما هو دور المكتبات في إدارة المعرفة في التعليم العالي؟
- كيف يمكن قياس فعالية إدارة المعرفة في التعليم العالي؟
- ما هي نماذج إدارة المعرفة الناجحة في مؤسسات التعليم العالي؟

#### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تحديد مفهوم إدارة المعرفة وعناصرها الأساسية في سياق التعليم العالي.
- تحليل دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي من خلال مراحل خلق المعرفة، ونقلها، وتطبيقها، وتقييمها.

- تحديد التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، ووضع حلول مقترحة للتغلب عليها.
- استعراض أفضل الممارسات العالمية في مجال إدارة المعرفة لتحسين جودة التعليم العالي.
- تقديم نموذج مقترح لتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي لضمان جودة التعليم.
- فهم العلاقة بين إدارة المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي من خلال تحليل الدراسات والأبحاث ذات الصلة.

### أهمية الدراسة

#### تتمثل أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

##### أولاً: الأهمية النظرية.

- تساهم الدراسة في تطوير فهم أعمق لمفهوم إدارة المعرفة ودورها في ضمان جودة التعليم العالي.
- توضح الدراسة المفاهيم الأساسية المتعلقة بإدارة المعرفة في التعليم العالي، مثل:
- يشير إلى عملية توليد المعرفة الجديدة من خلال البحث والتدريس والتفاعل مع المجتمع.
- يشير إلى عملية جمع المعرفة وتنظيمها وحفظها في قواعد بيانات أو مستودعات رقمية.
- يشير إلى عملية تبادل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين.
- يشير إلى عملية استخدام المعرفة لتحسين العملية التعليمية وحل المشكلات واتخاذ القرارات.
- تبحث الدراسة في العلاقات بين مكونات إدارة المعرفة والتحسينات في جودة التعليم العالي.
- تُثري الدراسة المعرفة النظرية في مجال إدارة المعرفة وتطبيقاتها في التعليم العالي.

##### ثانياً: الأهمية التطبيقية.

- توفر الدراسة إرشادات عملية للمؤسسات التعليمية حول كيفية تطبيق مبادئ إدارة المعرفة لتحسين جودة التعليم.
- تحدد الدراسة أفضل الممارسات في إدارة المعرفة في التعليم العالي، بناءً على دراسات الحالة والنماذج الناجحة.

- توفر الدراسة أدوات عملية للمؤسسات التعليمية لتقييم ممارسات إدارة المعرفة الحالية وتطوير خطط لتحسينها.
- تساهم الدراسة في تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب في مجال إدارة المعرفة.
- تدعم الدراسة جهود المؤسسات التعليمية لتحقيق التحسين المستمر لجودة التعليم من خلال إدارة المعرفة الفعالة.

### فرضيات الدراسة

تتمثل فرضيات الدراسة الحالية فيما يلي:

- الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي
- الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير الجنس.
- الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير العمر.
- الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

## الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة

### الإطار النظري.

#### تمهيد:

في عصرنا الحالي تتسارع فيه وتيرة الابتكار والتطورات التكنولوجية بشكل غير مسبوق، أصبحت إدارة المعرفة (Knowledge Management) إحدى الركائز الأساسية التي تساهم في تعزيز القدرات

المؤسسية، ولا سيما في مجال التعليم العالي. هذه الإدارة تهدف إلى تعزيز استثمار المعرفة، وتحسين كيفية اكتسابها، وتخزينها، وتوزيعها، واستخدامها بكفاءة داخل المؤسسات الأكاديمية.

### المفهوم العام لإدارة المعرفة

عُرف المفهوم العام لإدارة المعرفة بأنها: "وهناك من يرى أن إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الأنشطة التي تركز على كسب المعرفة التنظيمية من خبراتها الخاصة ومن خبرات الآخرين وتتضمن التطبيق الحكيم للمعرفة من أجل تحقيق رسالة المؤسسة مع الأخذ في الاعتبار أن هذه الأنشطة يتم تنفيذها من خلال التكامل بين التكنولوجيا والهيكل التنظيمي والإستراتيجيات المدعومة بالمعرفة من أجل إنتاج معرفة جديدة، وبالتالي فإن إدارة المعرفة تتعلق بالقضايا المحورية ذات العلاقة بالتكيف التنظيمي والبقاء وقدرة المؤسسة وإمكاناتها في مواجهة التغيرات البيئية المتزايدة أي أنها تتضمن مجموعة العمليات التنظيمية التي تسعى إلى تحقيق العمل الدؤوب من خلال الإمكانيات الخلاقة للعنصر البشري معنى ذلك أن إدارة المعرفة تعد بمثابة محاولة منظمة ومستمرة من أجل استخدام المعرفة لتحسين أداء المؤسسة". (قاسم، 2021، ص 181).

### أهمية إدارة المعرفة في التعليم العالي

- تحسين جودة التعليم:

إن استخدام استراتيجيات إدارة المعرفة يمكن أن يعزز جودة التعليم المقدم للطلاب. من خلال نقل المعرفة وتحليلها، يمكن للهيئات التعليمية تصميم مناهج تعليمية أكثر فعالية وتلبية لحاجات السوق وتوجهات الطلاب .

- تعزيز الابتكار والبحث:

يسهم نظام إدارة المعرفة في تسهيل التعاون بين الأكاديميين والباحثين، مما يعزز من فرص الابتكار ويحفز على تطوير أفكار جديدة. من خلال تبادل الأفكار والمعلومات، يتاح للباحثين استغلال الشراكات لتوسيع آفاق البحوث العلمية.

- تيسير عملية اتخاذ القرار:

تساهم إدارة المعرفة في توفير أدوات وبيانات دقيقة تدعم عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسات الأكاديمية. بل تسهم في اتخاذ قرارات استراتيجية دقيقة فيما يتعلق بتطوير المناهج، وتوجهات البحث، وتوزيع الموارد.

- تعزيز التعلم المستمر وتبادل الخبرات:

تشجع إدارة المعرفة على بيئة تعليمية تفاعلية تدعم التعلم المستمر. فهي تتيح للطلاب وأعضاء هيئة التدريس فرصة لتبادل الخبرات والتعلم من الأقران، مما يعزز من القدرة على التحليل النقدي والتفكير الإبداعي.

- التفاعل مع المجتمع والبيئة:

من خلال توسيع دائرة المعرفة، يمكن للمؤسسات الأكاديمية أن تتفاعل بشكل أكثر فعالية مع المجتمع المحيط بها. فإدارة المعرفة تعزز الروابط مع الصناعات المحلية، مما يسهل عمليات تبادل المعرفة والخبرات ويؤثر إيجاباً على تنمية المجتمعات المحلية.

- تهيئة طلاب جاهزين لسوق العمل:

من خلال دمج عملية إدارة المعرفة في البرامج الدراسية، يمكن للطلاب اكتساب المهارات الضرورية التي يحتاجونها في سوق العمل، مما يزيد من فرص توظيفهم. تساهم هذه المهارات أيضاً في بناء شخصية أكاديمية متميزة تعزز من قدرة الطالب على التكيف مع بيئات العمل المتغيرة.

وإن إدارة المعرفة تعتبر أداة حيوية لتعزيز فعالية التعليم العالي وتطويره. من خلال استراتيجيات مدروسة وممارسات فعالة، يمكن للمؤسسات الأكاديمية تحقيق تقدم ملموس في مجالات الجودة والابتكار والتفاعل المجتمعي. لذا، ينبغي على جميع المعنيين بالعملية التعليمية أن يسعوا لتبني ثقافة إدارة المعرفة كاستجابة لمتطلبات العصر الحديث، لضمان توفير تعليم ذي جودة عالية يواكب التغيرات السريعة في العالم المعاصر.

### استراتيجيات إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية

تتمثل استراتيجيات إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية، فيما يلي: (عسيري وعبد الرازق، 2017، ص 237-239).

أ. إنشاء نظام إدارة المعرفة

يجب على المؤسسات التعليمية تطوير نظام متكامل لإدارة المعرفة يتضمن تخزين المعلومات، وتصنيفها، وتيسير الوصول إليها. يُمكن استخدام أنظمة إدارة المحتوى، وقواعد البيانات، والتطبيقات السحابية لضمان أن تصبح المعرفة سهلة الوصول والاستخدام.

#### ب. تطوير ثقافة المعرفة

تحفيز ثقافة المشاركة والمعرفة بين الأفراد يعتبر أمراً ضرورياً. يجب تشجيع أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب على تبادل المعرفة والخبرات من خلال ورش عمل، ندوات، ومجموعات دراسة. الثقافة المعرفية تعزز من الشعور بالانتماء والمسؤولية تجاه المؤسسة.

#### ج. التدريب والتطوير المهني

توفير برامج تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين يساعد على تعزيز مهاراتهم في إدارة المعرفة. يجب أن تشمل هذه البرامج تقنيات البحث عن المعلومات، استخدام التكنولوجيا، وكيفية تنظيم المعرفة. الاستثمار في تطوير الكادر التعليمي يسهم بشكل كبير في تحسين مخرجات التعليم.

#### د. استخدام التكنولوجيا

تعد التكنولوجيا من الأدوات الأساسية في إدارة المعرفة. يجب على المؤسسات التعليمية استخدام تقنيات مثل أنظمة إدارة التعلم (LMS)، والفصول الدراسية الافتراضية، والمنصات الإلكترونية لتسهيل عملية التعلم والتفاعل. يمكن أن تلعب هذه التقنيات دوراً في تعزيز الوصول إلى المعلومات وتسهيل التعاون بين الأفراد.

#### هـ. قياس وتقييم المعرفة

تعتبر عملية قياس وتقييم المعرفة أمراً ضرورياً لفهم فعالية استراتيجيات إدارة المعرفة. يمكن استخدام استبيانات، وتقييمات دورية، ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لتقييم مدى تحقق الأهداف المعرفية. يساعد ذلك في تحسين الأنشطة المعرفية وتعديل الاستراتيجيات حسب الحاجة.

#### و. بناء شبكات المعرفة

تشجيع بناء شبكات من المعلمين والباحثين والطلاب يعطي فرصاً أكبر لتبادل المعرفة. يمكن أن تتمثل هذه الشبكات في الفعاليات الأكاديمية، المؤتمرات، أو المجتمعات الإلكترونية. التواصل المستدام بين هذه الشبكات يعزز من قدرة المؤسسة على تطوير استراتيجيات جديدة وفعالة.

## التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

تُعتبر إدارة المعرفة إحدى الركائز الأساسية التي تدعم الابتكار والتطور في مؤسسات التعليم العالي. تهدف إدارة المعرفة إلى تعزيز العملية التعليمية من خلال تحسين تدفق المعلومات، وتحفيز التعاون بين الأفراد، وتنظيم المعرفة المتاحة بطريقة تسهل الاستفادة منها. على الرغم من الفوائد المحتملة الكبيرة لتطبيق إدارة المعرفة، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي عند محاولتها تنفيذ واستدامة هذه الأنظمة. في هذا المقال، سنستعرض أبرز هذه التحديات.

### **1. الثقافة التنظيمية**

تعتبر الثقافة التنظيمية من أكبر العوائق التي تعرقل تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي. في العديد من المؤسسات، قد يكون هناك تردد في مشاركة المعرفة بسبب الخوف من التقليل من قيمة الفرد أو فقدان السيطرة على المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، قد تفتقر بعض الجامعات إلى بيئة تشجع الابتكار والمبادرة، وهو ما يؤثر سلبًا على رغبة الأفراد في المشاركة في جهود إدارة المعرفة.

### **2. نقص الموارد**

تحتاج إدارة المعرفة إلى موارد بشرية ومادية كافية لضمان تطبيقها بشكل فعال. يواجه العديد من مؤسسات التعليم العالي نقصًا في التمويل والموارد اللازمة لتطوير أنظمة إدارة المعرفة، مثل منصات التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المعلوماتية. كما أن قلة الموظفين المدربين والمتخصصين في هذا المجال قد تعوق جهود إنشاء نظام متكامل لإدارة المعرفة.

### **3. التكنولوجيا والبنية التحتية**

تعتبر التكنولوجيا من العوامل الحيوية في تطبيق إدارة المعرفة. ومع ذلك، توجد قيود تتعلق بالبنية التحتية التكنولوجية في بعض الجامعات، مثل نقص الأنظمة البرمجية المتطورة اللازمة لجمع وتحليل وتبادل المعرفة. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون من الصعب بعض الشيء دمج أنظمة المعرفة مع الأنظمة القائمة بالفعل.

### **4. التحول من التعليم التقليدي إلى التعلم المستند إلى المعرفة**

تمثل الحاجة إلى تعديل المناهج الدراسية وأساليب التدريس تحديًا آخر. ينبغي أن تنتقل مؤسسات التعليم العالي من نماذج التعليم التقليدية إلى نماذج تعتمد على التعلم المستند إلى المعرفة، حيث تركز على التجريب والتفاعل. هذا التحول يتطلب إعادة تقييم شاملة للممارسات التعليمية، وهو ما قد يحظى بمعارضة من بعض أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

## 5. إدارة الفجوات المعرفية

تعتبر الفجوات المعرفية بين مختلف الأقسام والتخصصات في الجامعات من التحديات الرئيسية. في كثير من الأحيان، تحتوي التخصصات المختلفة على معارف وموارد غير متاحة أو غير معروفة للآخرين. يتطلب الأمر استراتيجيات فعالة للتعلم المشترك والتعاون بين التخصصات المختلفة حيث يمكن تبادل المعرفة.

## 6. دوافع الأفراد والمشاركة

تواجه مؤسسات التعليم العالي تحديًا في تحفيز الأفراد على المشاركة الفعالة في جهود إدارة المعرفة. يعود ذلك إلى أن الأفراد قد لا يرون فائدة مباشرة من مشاركة المعرفة، أو أنهم قد يواجهون صعوبة في تحديد كيف يمكن لمساهماتهم الشخصية أن تؤثر على النتائج العامة. لذا، من الضروري تطوير آليات تشجيعية تلبي احتياجات الأفراد والمجموعة على حد سواء.

## 7. القياس والتقييم

تكتسب إدارة المعرفة قيمتها الحقيقية من خلال قياس نتائجها وأثرها على المهام التعليمية والبحثية. غير أن قياس فعالية إدارة المعرفة يمكن أن يكون معقدًا. تتطلب الإدارة الفعالة المعرفة وضع معايير واضحة وموثوقة لتقييم مدى النجاح في تطبيق هذه الأنظمة، مما قد يستغرق وقتًا طويلاً ويستدعي موارد إضافية.

## مقترحات لتحسين ضمان جودة التعليم من خلال إدارة المعرفة

تتمثل مقترحات تحسين ضمان جودة التعليم من خلال إدارة المعرفة، فيما يلي: (زايكو ويوسفي، 2020، ص 10-11).

- تفعيل دور إدارة المعرفة: أثبتت الدراسات أن المؤسسات التعليمية التي تعتمد على نظم إدارة المعرفة تتمتع بمستوى أعلى من الفعالية والجودة في التعليم. حيث تُسهّم هذه النظم في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتعزيز التواصل بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب.
- تحسين عمليات التعلم: إدارة المعرفة تُساهم في تطوير استراتيجيات تعلم مخصصة تلبي احتياجات الطلاب المختلفة. من خلال تبادل المعرفة والخبرات، يمكن للمعلمين تقديم تجارب تعليمية أكثر فعالية.
- تعزيز الابتكار والبحث العلمي: المؤسسات التي تطبق إدارة المعرفة تُشجع على البحث والابتكار، مما يساهم في تطوير مناهج جديدة وتحسين جودة التعليم. يوفر تبادل المعرفة بيئة مثالية للإبداع، مما يؤدي إلى نتائج تعليمية متميزة.
- قياس الأداء وتقييم الجودة: إن استخدام أدوات إدارة المعرفة يُساعد في جمع البيانات اللازمة لتقييم الأداء التعليمي، مما يسمح بتحليل دقيق لنقاط القوة والضعف، وتوجيه الجهود لتحسين جوانب التعليم.
- الاستجابة للتغيرات السريعة: في عالم سريع التغير، يتيح تبني إدارة المعرفة للمؤسسات التعليمية القدرة على التكيف مع التغيرات ومستجدات سوق العمل، مما يضمن توافق المناهج التعليمية مع احتياجات المجتمع.
- إنشاء نظم فعالة لإدارة المعرفة: يتعين على المؤسسات التعليمية تطوير وتفعيل نظم إدارية تسهل جمع وتخزين وتبادل المعرفة. يجب أن تشمل هذه الأنظمة قاعدة بيانات للموارد التعليمية والبحوث والممارسات الجيدة لتعزيز التعاون بين المعلمين والطلاب.
- تدريب الكوادر التعليمية: تقديم برامج تدريبية للمعلمين حول كيفية استخدام أدوات إدارة المعرفة بفاعلية. يتضمن ذلك تدريبهم على تقنيات التعليم الحديثة وأساليب التعلم التفاعلي التي تعزز من مشاركة الطلاب.
- تشجيع ثقافة المشاركة والتحفيز: ينبغي تحفيز بيئة تعليمية تشجع على مشاركة المعرفة بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنظيم ورش عمل وبرامج تبادل الخبرات.

- تنفيذ نظام تقييم دوري: يجب أن يتم تقييم الأداء التعليمي بشكل دوري باستخدام أدوات قياس مرتبطة بإدارة المعرفة. سيساعد ذلك في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.
- تعزيز الشراكات مع المؤسسات الأخرى: ينصح بتعزيز التعاون مع المؤسسات التعليمية والبحثية الأخرى، مما يتيح تبادل المعرفة والخبرات، وبالتالي تحسين جودة البرامج التعليمية.
- توظيف التكنولوجيا في إدارة المعرفة: يجب أن تستخدم المؤسسات التعليمية التكنولوجيا الحديثة لدعم إدارة المعرفة، مثل منصات التعليم الإلكتروني، التي تساعد في تحسين الوصول إلى المعلومات وتيسير التواصل.
- توجيه السياسات التعليمية نحو إدارة المعرفة: ينبغي أن تشمل السياسات التعليمية استراتيجيات واضحة لإدارة المعرفة وتعزيزها ضمن المناهج التعليمية، لضمان تحقيق الأهداف التعليمية المنوطة بها.

### الخلاصة:

تُعتبر جودة التعليم عنصرًا محوريًا في تطوير المجتمعات وتعزيز قدراتها التنافسية. ومع التغيرات السريعة التي يشهدها العالم في مجال المعرفة والتكنولوجيا، أصبح من الضروري إعادة النظر في آليات ضمان جودة التعليم. تأتي إدارة المعرفة كأداة رئيسية لتحسين هذه الجودة، حيث تساهم في تنظيم وتبادل المعرفة بين جميع المعنيين في العملية التعليمية. في هذا المقال، سنستعرض أبرز الاستنتاجات والتوصيات لتحسين ضمان جودة التعليم من خلال إدارة المعرفة.

إن ضمان جودة التعليم يُعتبر هدفًا أساسيًا يتطلب جهودًا متواصلة وابتكارًا في الأساليب المعتمدة. تمثل إدارة المعرفة أداة قوية لتحقيق هذا الهدف، حيث تعزز من فعالية التعليم وتجعل المؤسسات التعليمية أكثر استعدادًا لمواجهة التحديات. من خلال تنفيذ التوصيات المذكورة أعلاه، يمكن تحسين جودة التعليم بشكل ملحوظ ومدرس، مما يساهم في بناء مجتمعات تعليمية قادرة على التكيف مع مستجدات العصر وتعزيز المنافسة.

### الدراسات السابقة:

دراسة الرشيد (2020) بعنوان دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار فكري وتطبيقي لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة ودوره في جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم بشكل عام، مبنياً على الدراسات النظرية والمسحية في أنحاء متفرقة من دولة الكويت، وتم تقديم خلفية نظرية للموضوع تضمنت مناقشة، واستعراض المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة والتي شملت التعريف بمفهوم المعرفة وأنواعها، ومفهوم إدارة المعرفة، وأهداف إدارة المعرفة، والفوائد المتحققة لمنظمات التعليم من تطبيق إدارة المعرفة، وتلا ذلك مناقشة مفهوم الجودة في الخدمات التعليمية والأبعاد المهمة لتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم ودورها في ضمان جودة التعليم والخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت، قام الباحث بدراسة أهمية وتطبيقات إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية بدولة الكويت استناداً إلى ركائز رؤية المؤسسة وأهدافها وهيكلها التنظيمي وبنيتها التحتية لإدارة المعرفة، ومن ثم دراسة دور هذه التطبيقات في ضمان جودة خدمات البحث العلمي، والتدريس والمناهج، والخدمات الإدارية، ومدى تحقيق مركز التطوير المهني للجودة في المؤسسات التعليمية، واستخدم الباحث أداة الاستبيان لدراسة دور تطبيقات إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية، وتوصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج وهي أنه وجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغير المستقل المتمثل بإدارة المعرفة والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات التعليمية.

#### **دراسة عبد الله (2021) بعنوان: أهمية إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية لموظفي كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة القادسية.**

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية إدارة المعرفة ودورها في المؤسسات التعليمية ومدى تطبيقها في واقع المؤسسات التعليمية باعتبارها عنصراً هاماً، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تكونت عينة هذه الدراسة من طلاب كلية الإدارة والاقتصاد بجميع أقسامها والواقعة ضمن مجمع مباني جامعة القادسية في مركز محافظة القادسية، وتوصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن إدارة المعرفة مفهوم جديد ولها أهمية بالنسبة للمؤسسات التعليمية بصورة عامة وللجامعات بصورة خاصة، وتوفر تكنولوجيا المعلومات الحديثة الكثير من الإمكانيات لإدارة المعرفة من خلال ما توفره من وسائل مطورة في هذا المجال، ويتطلب تطبيق إدارة المعرفة تهيئة بيئة المؤسسات للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة، بحيث تكون بيئة مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة، والعمل على تخزين ونقل وتطبيق المعرفة.

دراسة Lakshmi & Galgotia (2022)، بعنوان Implementation of Knowledge Management in Higher Education: A Comparative Study of Private and Government Universities in India and Abroad

تساهم مؤسسة أكاديمية في مجموعة المعرفة بطريقة أو بأخرى، وللاستمرار في التوسع، ويجب جمع المعلومات والبيانات الناتجة في منطقة واحدة ومشاركتها في جميع أنحاء المجتمع، ووفقاً للبحث فإن المعرفة التي يتم تطويرها في المؤسسات الأكاديمية لا يتم الحفاظ عليها أو جمعها بشكل كافٍ، كما لوحظ أن غالبية المحتوى أو المعرفة التي يتم تطويرها في المعاهد الأكاديمية غير معروفة لعامة الناس ويتم تصنيفها على أنها مراجعة للأدبيات، والتي قد تكون مفيدة إذا تم الاحتفاظ بالترميز المناسب في المنظمة، ويُعرف التكامل الهادف بين البشر والعمليات والتكنولوجيا المخصصة لتطوير البنية التحتية للإبداعية للمنظمة والتقاطها وتنفيذها باسم طريقة إدارة المعرفة (KM)، وتدعم إدارة المعرفة المؤسسات التعليمية في تحسين قدرتها على اكتساب المعلومات والمعرفة ومشاركتها، وتطبيقها على حل المشكلات وتعزيز البحث والتطوير المستمر، وتدعو هذه الورقة إلى استراتيجية شاملة للعثور على وتحليل وتسجيل واسترجاع وتوزيع خصائص بيانات الإدارة بأكملها، وتعد قواعد البيانات والسجلات والإجراءات واللوائح والمعرفة والمواهب غير الملتقطة حتى الآن لدى الموظفين العاديين عينات من هذه الخصائص، وتستطيع مؤسسات التعليم العالي استخدام إدارة المعرفة كنهج مجرب وحقيقي للتعامل مع مشاكلها، وتساعد إدارة المعرفة في تحفيز البحث فضلاً عن تعزيز الشراكات والابتكارات في المستقبل

دراسة Khakpour (2015)، بعنوان Knowledge Management in Educational Organizations: Opportunities and Challenges.

هدفت المنظمات التعليمية الأدوات الرئيسية للمجتمع في السعي المستمر وراء المعرفة، وإن دور إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية بالغ الأهمية. لذا يمكننا القول إن الوظيفة الرئيسية للمنظمة التعليمية هي إدارة المعرفة، ومن خلال تطبيق التفكير المنهجي، يمكن تحديد إدارة المعرفة في المنظمة التعليمية ودراساتها بشكل منفصل في الأنظمة الإدارية والبحثية والتعليمية (عمليات التدريس والتعلم) وخدمة الطلاب والموارد البشرية، ويمكن أن يؤدي استخدام أنظمة ومبادئ إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية إلى مزيد من المرونة في اتخاذ القرار

والترويج في عمليات التدريس والتعلم والوصول إلى الموارد العلمية وإنشاء شبكة اتصال داخلية وخارجية فعالة والتأزر في معرفة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وتحسين جودة وكمية الأنشطة البحثية في المؤسسات التعليمية. ومع ذلك، يواجه الإنجاز الفعال والكفاء لإدارة المعرفة في التعليم بعض التحديات. تهدف الدراسة إلى دراسة الوعود والمزالق المحتملة والتحديات والفرص لإدارة المعرفة في التعليم والمؤسسات التعليمية، وخاصة دور إدارة المعرفة في عمليات التدريس والتعلم.

## منهجية الدراسة وإجراءاتها

### مقدمة.

يتناول هذا المبحث عرضاً للمنهج المستخدم في الدراسة، والتصميم الوصفي لها ووصفاً لخصائص العينة والأدوات المستخدمة فيها، وإجراءات التطبيق، والأساليب المستخدمة في معالجتها إحصائياً، ويتم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية متقدمة مثل التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS، وتفصيل ذلك على النحو التالي:

### التعريفات الإجرائية:

تتمثل تعريفات الدراسة الحالية الإجرائية فيما يلي:

#### 1- إدارة المعرفة:

عرف الباحث إدارة المعرفة إجرائياً بأنها: الإجراءات والأنشطة التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي لتنظيم وجمع المعرفة وتخزينها ونشرها بين الأفراد والفرق لتحسين الأداء المؤسسي. وتشمل عمليات التوثيق، تبادل المعرفة، وتطبيق الممارسات المثلى لتطوير العملية التعليمية وضمان جودتها. يتم قياسها من خلال استبيانات معدة مسبقاً تشمل محاور مثل: توليد المعرفة، تخزينها، توزيعها، واستخدامها.

#### 2- ضمان جودة التعليم العالي:

عرف الباحث ضمان جودة التعليم العالي بأنها: مجموعة المعايير والعمليات المنهجية التي تطبقها المؤسسات التعليمية للتأكد من أن برامجها الأكاديمية والإدارية تحقق متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتفي

بتوقعات أصحاب المصلحة. يتم قياسها إجرائيًا من خلال أدوات مثل التقارير الدورية، مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) ، واستبيانات رضا المستفيدين (طلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين).

### 3- دور:

عرف الباحث الدور إجرائيًا بأنه: الأثر الذي تمارسه إدارة المعرفة من خلال استراتيجياتها وآلياتها في دعم وتحسين عمليات ضمان الجودة، ويُقاس من خلال مدى تحقيق أهداف ضمان الجودة في التعليم العالي مثل تحسين الأداء الأكاديمي، ورفع كفاءة الأنظمة الإدارية، وزيادة رضا المستفيدين.

### متغيرات الدراسة:

#### 1.1 المتغير المستقل

- جودة التعليم العالي: يُقصد بها مدى كفاءة وفعالية العملية التعليمية في تحقيق أهدافها، بما يشمل:
- المخرجات التعليمية: كفاءة ومهارات الخريجين، وقدرتهم على تطبيق ما تعلموه في حياتهم العملية.
- المدخلات التعليمية: جودة أعضاء هيئة التدريس، والمناهج الدراسية، والمرافق والبنية التحتية.
- العمليات التعليمية: فعالية أساليب وطرق التدريس، وأنشطة التعلم، وتقييم الطلاب.
- رضا أصحاب المصلحة: رضا الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، وأولياء الأمور، والمجتمع.

#### 1.2 المتغير التابع

- إدارة المعرفة: هي مجموعة من الممارسات والأنشطة التي تهدف إلى:
- خلق المعرفة: من خلال البحث العلمي، والابتكار، وتبادل الخبرات.
- التخزين والتنظيم: تجميع المعرفة وتنظيمها بطريقة سهلة الوصول والاستخدام.
- النشر والاستخدام: مشاركة المعرفة مع أصحاب المصلحة، وتطبيقها في العملية التعليمية.

- **التقييم والتحسين**: تقييم فعالية ممارسات إدارة المعرفة، وإجراء التحسينات المستمرة.

### أداة الدراسة.

لتحقيق فرضيات الدراسة استخدم الباحث أداة الاستبانة، وهي كما يلي:

- **الهدف العام من الاستبيان**: التعرف على دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي.
- **مفتاح تصحيح الاستبيان**: أعتمد الباحث بالاستبيان على مقياس ليكرت المتدرج والمكون من خمس درجات، ويتم توزيعه بإعطاء درجة 5 لموافق بشدة، ودرجة 4 لموافق، ودرجة 3 لمحايد، ودرجة 2 لغير موافق، ودرجة 1 لغير موافق بشدة.

### - محتوى الاستبيان:

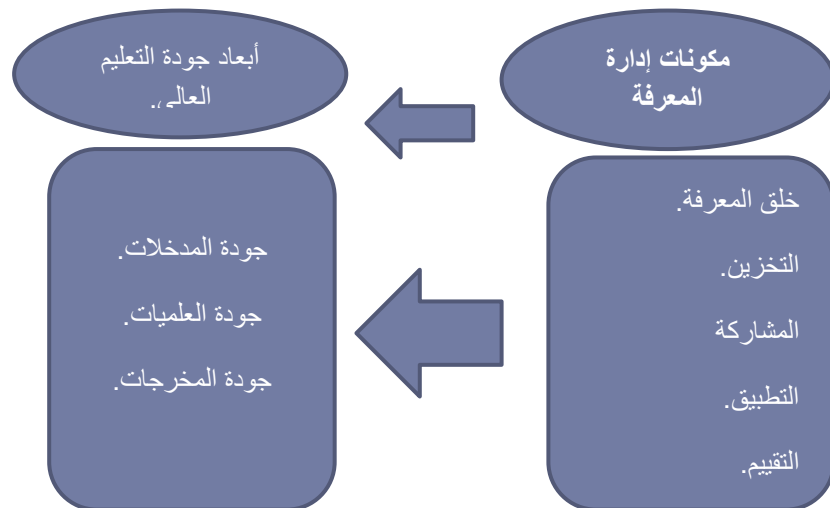
يتضمن الاستبيان على جزئين، وهما كما يلي:

**الجزء الأول**: البيانات الديمغرافية وهي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي).

**الجزء الثاني**: محاور الاستبيان، وهما:

- **المحور الأول**: (إدارة المعرفة) ويتضمن هذا المحور على 14 فقرات.
- **المحور الثاني**: (ضمان جودة التعليم العالي) ويتضمن هذا المحور على (5) فقرة.

### تصميم البحث.



### منهج البحث:

أعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات ثم القيام بتحليلها وتفسيرها، وذلك للتحقق من الهدف الرئيسي للدراسة وهو التعرف على دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، ويُعد المنهج الوصفي التحليلي هو منهج يسعى للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لأبعاد المشكلة أو الظاهرة القائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق.

### مجتمع وعينة الدراسة.

#### - مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة الحالية في أعضاء هيئة التدريس والطلاب في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.

#### - عينة الدراسة:

قام الباحث باختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس والطلاب في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، والذين بلغ عددهم (35) فردًا.

### الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.

#### - الصدق:

قام الباحث بإجراء اختبار بيرسون للتأكد من صدق محاور الاستبيان، وهي كما بالجدول التالي:

### جدول 1 معامل ارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان

| المحاور | معامل الارتباط | القيمة الاحتمالية |
|---------|----------------|-------------------|
|         | سبيرمان        | (Sig)             |

|                          |         |      |
|--------------------------|---------|------|
| إدارة المعرفة            | 0.820** | .000 |
| ضمان جودة التعليم العالي | 0.814** | .000 |

(\*\*) تعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) فأقل.

ويتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباطات لمحاور الاستبيان جاءت دالة إحصائياً؛ لأن مستوى الدلالة بها جاء أقل من 0.05، كما جاء جميع محاور الاستبيان بقيمة ارتباط عالية جداً، فكانت جميع القيم أكبر من 0.30، مما يدل أن جميع المحاور مترتبة بشكل كبير مع الاستبيان، ولا يمكن حذف أي محور من محاوره.

#### - ثبات أداة الدراسة:

أعتمد الباحث على معامل ألفا كرونباخ (Crenpach's Alpha)، وذلك للتأكد من صلاحية الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية وأنها تقيس ما يجب قياسه، والجدول التالي يوضح معاملات ألفا كرونباخ لجميع متغيرات الدراسة، كما يلي:

#### جدول 2 قيم معاملات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة.

| المحور                   | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ |
|--------------------------|-------------|--------------------|
| إدارة المعرفة            | 14          | 0.716              |
| ضمان جودة التعليم العالي | 5           | 0.814              |
| الاستبيان ككل            | 19          | 0.823              |

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لكافة متغيرات الدراسة كانت أكبر من 70%، وهذا يشير إلى أن جميع الفقرات التي تم استخدامها في قياس متغيرات الدراسة ذات موثوقية عالية، بينما جاء الثبات العام للاستبيان بمقدار (0.823) والذي جاء بمقدار عالي جداً من الثبات.

#### خامسًا: الأساليب الإحصائية المستخدمة.

قبل أن يقوم الباحث بتحديد الأساليب الإحصائية لهذه الدراسة قامت بإجراء اختبار اعتدالية البيانات لتحديد طبيعة البيانات المستخدمة في هذه الدراسة، والتي من خلالها ستتمكن من تحديد الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها بهذه الدراسة، لذلك قام الباحث بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات وهو Kolmogorov-Smirnov & Shapiro-Wilk، بالجدول التالي:

| Shapiro-Wilk |           | Kolmogorov-Smirnov |           | البُعد                   |
|--------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------------|
| .Sig         | Statistic | .Sig               | Statistic |                          |
| 0.169        | 0.824     | 0.124              | 0.518     | إدارة المعرفة            |
| 0.154        | 0.956     | 0.246              | 0.438     | ضمان جودة التعليم العالي |

ويتضح من الجدول السابق أن البيانات معلميه وتتبع التوزيع الطبيعي للبيانات، وبناءً على ذلك سيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- الإحصاءات الوصفية (التكرارات والنسب المئوية).
- اختبار بيرسون pearson لقياس صدق أداة الدراسة.
- اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، لقياس الثبات العام لأداة الدراسة.
- معامل الانحدار الخطي البسيط لقياس مدى الأثر بين متغيرات الدراسة.
- اختبار T-test وتحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، لقياس دلالة الفروق بين متغيرات الدراسة.

### إجراءات الدراسة.

- قام الباحث بتناول الإطار النظري والدراسات السابقة لتغطية كافة الجوانب المتعلقة بالمتغيرات الذي سوف يتناولها الدراسة.
- عمل الباحث على تحكيم استبيان الدراسة من قبل المختصين ليتم توزيعها على المبحوثين بصورتها النهائية.
- ثم توزيع الاستبانة على المبحوثين ثم جمع كافة النسخ الموزعة من هذه الاستبانة لتم ترميزها وتوزيعها ضمن البرنامج الإحصائي المناسب.
- ثم إدخال وترميز الاستبانة للشروع في عملية تحليلها.
- ثم إجراء التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات الدراسة.
- ثم مناقشة النتائج وكتابة التوصيات التي تخدم الدراسات التالية في نفس المجال.

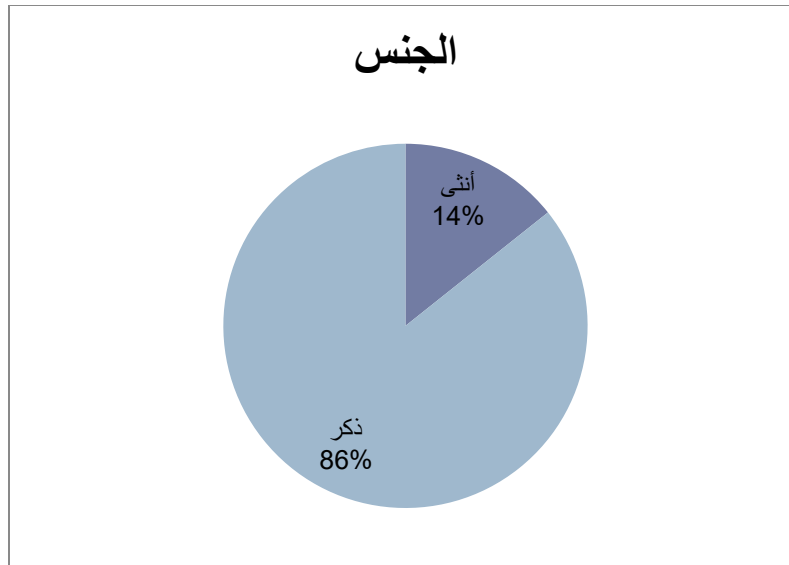
### تحليل البيانات الديمغرافية لعينة الدراسة.

- النوع:

جدول 3 خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع.

| النوع   | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر     | 30      | 85.7%          |
| أنثى    | 5       | 14.3%          |
| المجموع | 35      | 100%           |

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الذكور جاءت أعلى من نسبة الإناث، حيث جاءت نسبة الذكور بمقدار (85.7%)، بينما جاءت نسبة الإناث بمقدار (14.3%).



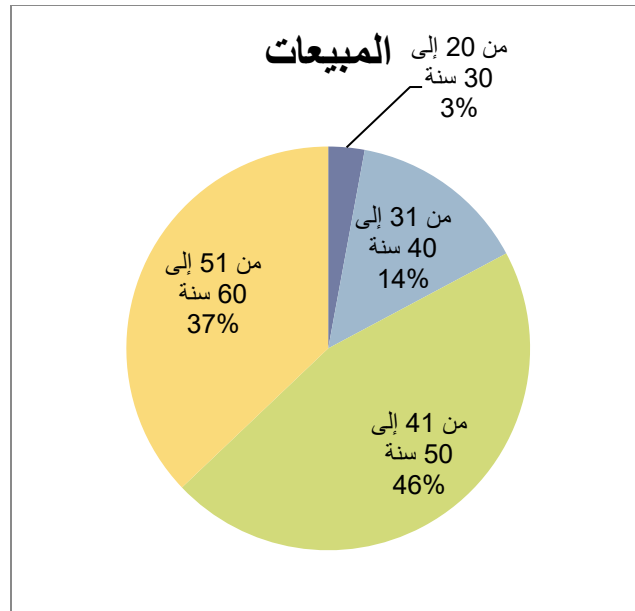
شكل 1 توضيح خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.

- العمر:

جدول 4 توزيع خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر.

| العمر            | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| من 20 إلى 30 سنة | 1       | 2.9%           |
| من 31 إلى 40 سنة | 5       | 14.3%          |
| من 41 إلى 50 سنة | 16      | 45.7%          |
| من 51 إلى 60 سنة | 13      | 37.1%          |
| الإجمالي         | 35      | 100%           |

يتضح من الجدول السابق أن نسبة (45.7%) من أفراد عينة الدراسة كانوا يتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة، بينما جاءت نسبة (37.1%) من أفراد عينة الدراسة كانت تتراوح أعمارهم من 51 إلى 60 سنة، ثم تليها نسبة (14.3%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة، وأخيراً جاءت نسبة (2.9%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 سنة.



شكل 2 توزيع خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر.

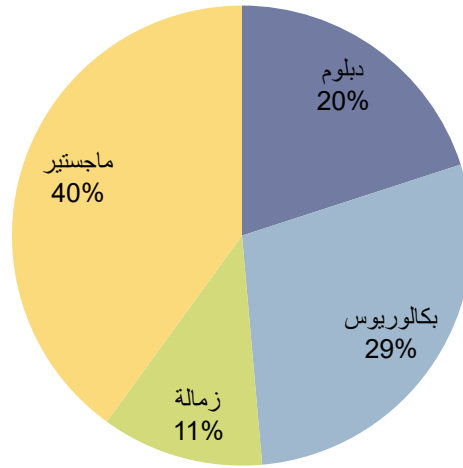
#### - المستوى التعليمي:

جدول 5 توزيع خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

| المستوى التعليمي | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| دبلوم            | 7       | 20%            |
| بكالوريوس        | 10      | 28.6%          |
| زمالة            | 4       | 11.4%          |
| ماجستير          | 14      | 40%            |
| المجموع          | 35      | 100%           |

يتضح من خلال الجدول السابق أن نسبة (40%) من أفراد عينة الدراسة كان مؤهلهم العلمي ماجستير، بينما جاءت نسبة (28.6%) من أفراد عينة الدراسة كان مؤهلهم العلمي بكالوريوس، ثم تليها نسبة (20%) من أفراد عينة الدراسة كان مؤهلهم العلمي دبلوم، وأخيراً جاءت نسبة (11.4%) من أفراد عينة الدراسة كان مستوى تعليمهم زمالة.

### المستوى التعليمي



شكل 3 توزيع خصائص عينة الدراسة وفقًا لمتغير المستوى التعليمي.

### تحليل محتويات الاستبيان.

أولاً: إدارة المعرفة.

جدول 6 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن المحور الأول.

| رقم | الفقرات                                                                   | المتوسط الحسابي | الانحرافات المعيارية |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|
| 1   | أرى أن المؤسسات التعليمية تستفيد من تبادل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس. | 4.9143          | .28403               |
| 2   | إن وجود بيئة تشجع على الابتكار يساعد في تعزيز ممارسات إدارة المعرفة.      | 4.1429          | .35504               |
| 3   | تعتقد أن إدارة المعرفة تساهم في تحسين أداء الطلاب الأكاديمي.              | 4.9714          | .16903               |

|    |                                                                                           |        |        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 4  | يجب أن تكون إدارة المعرفة جزءًا من الاستراتيجيات الأساسية للمؤسسات التعليمية.             | 5.0000 | .00000 |
| 5  | أرى أن تنظيم الورش والندوات يسهل عملية تبادل المعرفة بين الأفراد.                         | 4.9429 | .23550 |
| 6  | إن استثمار الجامعات في إدارة المعرفة يعتبر مرحلة ضرورية لتحقيق التميز المؤسسي.            | 4.8000 | .40584 |
| 7  | تقوم إدارة المعرفة بدور كبير في تعزيز الثقافة التعليمية داخل المؤسسة.                     | 4.9714 | .16903 |
| 8  | تحتاج المؤسسات التعليمية إلى استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة لضمان تفوقها.               | 5.0000 | .00000 |
| 9  | تعتبر مساعدة الطلاب في اكتساب المهارات اللازمة جزءًا من إدارة المعرفة الفعالة.            | 4.1143 | .32280 |
| 10 | إن قياس فعالية إدارة المعرفة يجب أن يتم بشكل دوري لتحسين النتائج التعليمية.               | 5.0000 | .00000 |
| 11 | تعتبر العلاقة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عاملاً مهماً في تعزيز إدارة المعرفة.         | 4.9429 | .23550 |
| 12 | يجب على المؤسسات التعليمية توفير برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس في مجال إدارة المعرفة. | 4.9429 | .23550 |
| 13 | يلعب دعم الإدارة العليا دوراً أساسياً في نجاح إدارة المعرفة بالمؤسسة.                     | 4.7714 | .42604 |

|            |                                                                                |        |        |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 14         | إن تعزيز ثقافة التعاون بين الأفراد يساعد في تحسين مشاركة المعرفة داخل المؤسسة. | 5.0000 | .00000 |
| المحور ككل |                                                                                | 4.8224 | .07010 |

يبين الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمحور إدارة المعرفة تراوحت ما بين (4.1143-5.000) وإن إجمالي البُعد (4.8224) بأهمية عالية.

ثانيًا: ضمان جودة التعليم العالي.

جدول 7 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن المحور الثاني

| رقم        | الفقرات                                                                           | المتوسط الحسابي | الانحرافات المعيارية |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|
| 1          | يعتبر استخدام التكنولوجيا في إدارة المعرفة أحد العوامل الهامة لضمان جودة التعليم. | 5.0000          | .00000               |
| 2          | إن توفير موارد كافية لإدارة المعرفة يسهم في تعزيز جودة التعليم العالي.            | 4.2857          | .45835               |
| 3          | وجود قاعدة بيانات تحتوي على المعرفة المنظمة يسهم في تحسين جودة التعليم.           | 4.6286          | .49024               |
| 4          | تعتقد أن تبادل الخبرات بين الإداريين يمكن أن يحسن جودة الخدمات التعليمية.         | 5.0000          | .00000               |
| 5          | من المهم أن تكون هناك استجابة سريعة لتحديث المعرفة وتطوراتها في التعليم العالي.   | 4.4286          | .50210               |
| المحور ككل |                                                                                   | 4.6686          | 0.19368              |

يبين الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمحور ضمان جودة التعليم العالي تراوحت ما بين (4.285-5.000) وإن إجمالي البُعد (4.6686) بأهمية عالية.

التحقق من فرضيات الدراسة.

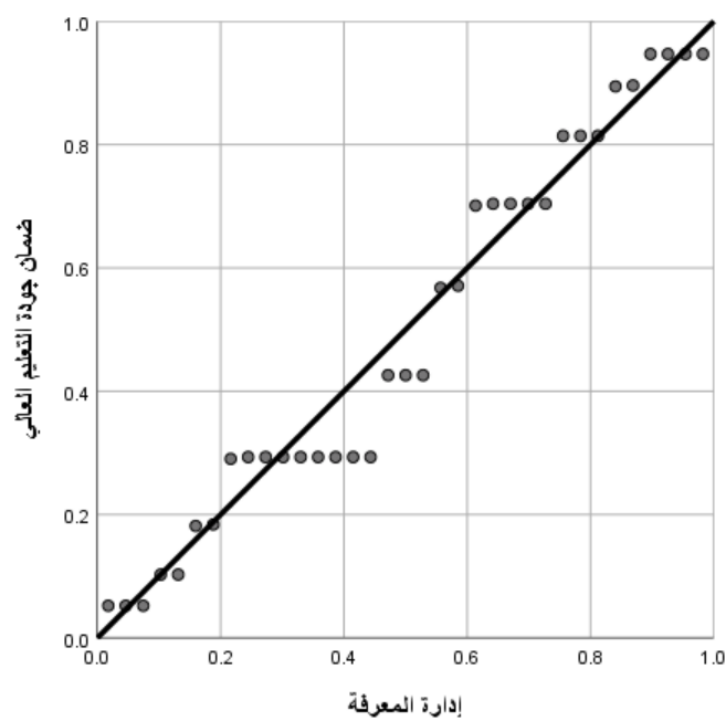
- الفرضية الأولى:

والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي"، وللتأكد من صدق هذه الفرضية قام الباحث بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط، وذلك وفقاً للجدول التالي:

**جدول 8 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى.**

| إدارة المعرفة            | قيمة R | قيمة R2 | قيمة B | قيمة (T) | Sig.  |
|--------------------------|--------|---------|--------|----------|-------|
| ضمان جودة التعليم العالي | 0.335  | 0.112   | 0.926  | 2.043    | 0.029 |

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى يساوي (0.335)، وأن قيمة الارتباط بين إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، جاء بمقدار (2.043)، وجاء بمستوى دلالة (0.029) وكان أقل من (0.05) مما يدل على أنه دال إحصائياً، لذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل بالفرض البديل والذي ينص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي".



شكل 4 الانحدار الخطي للفرضية الأولى.

- الفرضية الثانية:

والتي تنص على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقًا لمتغير الجنس"، وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بإجراء اختبار T-test، وهو كما بالجدول التالي:

جدول 9 اختبار لقياس دلالة الفروق لمحاور الاستبيان وفقًا لمتغير النوع.

| المتغير       | النوع | العدد | قيمة T | مستوى الدلالة |
|---------------|-------|-------|--------|---------------|
| إدارة المعرفة | ذكر   | 30    | 0.698  | 0.490         |
|               | أنثى  | 5     |        |               |
|               | ذكر   | 30    | 0.140  | 0.889         |

|                          |      |   |
|--------------------------|------|---|
| ضمان جودة التعليم العالي | أنثى | 5 |
|--------------------------|------|---|

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة الاحتمالية لكلاً من محاور الاستبيان وفقاً لمتغير النوع أكبر من مستوى الدلالة (0.05) بجميع محاور الاستبيان، وهذا يدل على أنها غير دالة إحصائياً، لذلك نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وجاءت نتيجة الفرضية بأنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير الجنس".

#### - الفرضية الثالثة:

والتي تنص على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير العمر"، وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، وهو كما بالجدول التالي:

جدول 10 تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمحاور الاستبيان وفقاً لمتغير العمر.

| محور          | مصدر التباين   | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | ف     | الدلالة الإحصائية |
|---------------|----------------|----------------|-------------|----------------|-------|-------------------|
| إدارة المعرفة | بين المجموعات  | 0.011          | 3           | 0.004          | 0.735 | 0.539             |
|               | داخل المجموعات | 0.156          | 31          | 0.005          |       |                   |
|               | المجموع        | 0.167          | 34          |                |       |                   |
| بين المجموعات |                | 0.185          | 3           | 0.062          | 1.754 | 0.176             |

|                          |                |       |    |       |
|--------------------------|----------------|-------|----|-------|
| ضمان جودة التعليم العالي | داخل المجموعات | 1.090 | 31 | 0.035 |
|                          | المجموع        | 1.275 | 34 |       |

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة الاحتمالية لكلاً من محاور الاستبيان وفقاً لمتغير العمر أكبر من مستوى الدلالة (0.05) بجميع محاور الاستبيان، وهذا يدل على أنها غير دالة إحصائياً، لذلك نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وجاءت نتيجة الفرضية بأنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير العمر".

#### - الفرضية الرابعة:

والتي تنص على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي"، وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، وهو كما بالجدول التالي:

**جدول 11 تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمحاور الاستبيان وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.**

| محور          | مصدر التباين   | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | ف     | الدلالة الإحصائية |
|---------------|----------------|----------------|-------------|----------------|-------|-------------------|
| إدارة المعرفة | بين المجموعات  | .015           | 3           | 0.005          | 1.056 | 0.382             |
|               | داخل المجموعات | .152           | 31          | 0.005          |       |                   |
|               | المجموع        | .167           | 34          |                |       |                   |
|               |                |                |             |                |       |                   |

|       |       |       |    |       |                |                          |
|-------|-------|-------|----|-------|----------------|--------------------------|
| 0.080 | 2.480 | 0.082 | 3  | .247  | بين المجموعات  | ضمان جودة التعليم العالي |
|       |       | 0.33  | 31 | 1.029 | داخل المجموعات |                          |
|       |       |       | 34 | 1.275 | المجموع        |                          |
|       |       |       |    |       |                |                          |

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة الاحتمالية لكلاً من محاور الاستبيان وفقاً لمتغير المستوى التعليمي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) بجميع محاور الاستبيان، وهذا يدل على أنها غير دالة إحصائياً، لذلك نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وجاءت نتيجة الفرضية بأنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي".

## الخاتمة:

ووفقاً لما سبق عرضه تؤدي إدارة المعرفة دوراً حيوياً في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي من خلال تحسين العمليات التعليمية ودعم اتخاذ القرارات المستندة إلى المعرفة، حيث تسهم إدارة المعرفة في تمكين أعضاء هيئة التدريس والطلاب من تبادل المعرفة والخبرات، وتعزيز الابتكار والتطوير المستمر، وتدعم جودة العملية التعليمية عبر تنظيم المعلومات والوصول إليها بكفاءة، ومن خلال هذه الجهود، يمكن للمؤسسات التعليمية تحقيق التفوق الأكاديمي والتميز في الأداء، مما ينعكس إيجابياً على مستوى التعليم العالي ويضمن الجودة المستدامة.

## أولاً: النتائج.

توصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج، وهي كما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

## ثانياً: التوصيات.

أوصت هذه الدراسة بما يلي:

- إدماج إدارة المعرفة في الخطط الاستراتيجية للمؤسسات التعليمية، فمن المهم وضع إدارة المعرفة كعنصر أساسي في الخطط الاستراتيجية لضمان تحقيق الجودة والتطوير المستمر.
- توفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة على المؤسسات التعليمية الاستثمار في أدوات وتقنيات متقدمة لدعم إدارة المعرفة بما يضمن الوصول السريع إلى المعلومات وتسهيل تبادلها.

- تعزيز التدريب والتطوير المهني يجب تنفيذ برامج تدريبية مستمرة لأعضاء هيئة التدريس والإداريين في مجال إدارة المعرفة لضمان تحديث مهاراتهم وقدراتهم.
- قياس فعالية إدارة المعرفة بشكل دوري، فمن الضروري إجراء تقييم دوري لقياس مدى تحقيق إدارة المعرفة لأهدافها وضمان توافقها مع معايير الجودة المتبعة في التعليم العالي.
- تحفيز التعاون والابتكار داخل المؤسسة، من خلال تشجيع ثقافة التعاون بين جميع أعضاء المؤسسة وتعزيز التفكير الابتكاري يعدّان من العوامل الحاسمة التي تدعم تحقيق جودة التعليم العالي وضمان استدامته.

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية.

- قاسم، حسين عبد النبي عباس. (2021). دور عمليات إدارة المعرفة في تطوير أداء المدرسة المتوسطة بدولة الكويت. مجلة كلية التربية ببنها، ع 126، ج 1، 175-200.
- عسيري، تغريد محمد وعبد الرازق، ماجدة مصطفى. (2017). دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ع 8، ج 2، 230-259.
- زايكو، إكرام ويوسفي، حفصة. (2020). أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي: دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية ولاية أدرار، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم: علوم التسيير.
- الرشيد، نايف فايد رجا نايف. (2020). دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت. المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، مج 4، ع 15، 355-382.
- عبد الله، هبة فيصل. (2021). أهمية إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية لموظفي كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية. بحث مُقدم إلى مجلس نيل شهادة البكالوريوس، جامعة القادسية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال.

## ثانيًا: المراجع الأجنبية.

- Galgotia, D., Lakshmi, N., 2022. Implementation of Knowledge Management in Higher Education: A Comparative Study of Private and Government Universities in India and Abroad. Organizational Psychology, 13.
- Khakpour, A., 2015. Knowledge Management in Educational Organizations: Opportunities and Challenges. International KM conference, 17–20.

## الملاحق

### استبيان

### حول إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي

تُعتبر إدارة المعرفة أحد العناصر الأساسية التي تسهم في تحسين جودة التعليم العالي، حيث تلعب دورًا حيويًا في تعزيز الأداء الأكاديمي وتطوير القدرات التعليمية. وفي ضوء ذلك، تم تصميم هذا الاستبيان لجمع آراء مختلف الفئات المعنية، مثل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين، حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.

### أولاً: البيانات الديمغرافية.

1 الجنس

○ ذكر

○ أنثى

2 العمر

○ 20-30 سنة

○ 31-40 سنة

○ 41-50 سنة

○ 51-60 سنة

○ أكبر من 60 سنة

**3 أعلى شهادة دراسية**

○ دبلوم

○ بكالوريوس

○ زمالة

○ ماجستير

أخرى (يرجى التحديد): \_\_\_\_\_

**4. تعتقد أن إدارة المعرفة تسهم في تحسين مستوى التعليم العالي.**

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

**5. أرى أن المؤسسات التعليمية تستفيد من تبادل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس.**

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

6. يعتبر استخدام التكنولوجيا في إدارة المعرفة أحد العوامل الهامة لضمان جودة التعليم.

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

7. إن وجود بيئة تشجع على الابتكار يساعد في تعزيز ممارسات إدارة المعرفة.

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

8. تعتقد أن إدارة المعرفة تساهم في تحسين أداء الطلاب الأكاديمي.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

**9. يجب أن تكون إدارة المعرفة جزءًا من الاستراتيجيات الأساسية للمؤسسات التعليمية.**

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

**10. إن توفير موارد كافية لإدارة المعرفة يساهم في تعزيز جودة التعليم العالي.**

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

11. أرى أن تنظيم الورش والندوات يسهل عملية تبادل المعرفة بين الأفراد.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

12. إن استثمار الجامعات في إدارة المعرفة يعتبر مرحلة ضرورية لتحقيق التميز المؤسسي.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

13. تقوم إدارة المعرفة بدور كبير في تعزيز الثقافة التعليمية داخل المؤسسة.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق

○ غير موافق بشدة

**14. وجود قاعدة بيانات تحتوي على المعرفة المنظمة يساهم في تحسين جودة التعليم.**

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

**15. تحتاج المؤسسات التعليمية إلى استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة لضمان تفوقها.**

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

**16. تعتبر مساعدة الطلاب في اكتساب المهارات اللازمة جزءاً من إدارة المعرفة الفعالة.**

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

17. إن قياس فعالية إدارة المعرفة يجب أن يتم بشكل دوري لتحسين النتائج التعليمية.

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

18. تعتبر العلاقة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عاملاً مهماً في تعزيز إدارة المعرفة.

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

19. يجب على المؤسسات التعليمية توفير برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس في مجال إدارة المعرفة.

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

20. تعتقد أن تبادل الخبرات بين الإداريين يمكن أن يحسن جودة الخدمات التعليمية.

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

21. يلعب دعم الإدارة العليا دورًا أساسيًا في نجاح إدارة المعرفة بالمؤسسة.

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

22. إن تعزيز ثقافة التعاون بين الأفراد يساعد في تحسين مشاركة المعرفة داخل المؤسسة.

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

23. من المهم أن تكون هناك استجابة سريعة لتحديث المعرفة وتطوراتها في التعليم العالي.

○ موافق بشدة

○ موافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة