The contribution of knowledge management processes to the quality of university education An analytical exploratory study using the fuzzy logic architecture at the Technical Institute / Nineveh

Walaa Hazem Sultan (*)
Assistant Lecturer
Ninve Technical Institute / Department of Financial and Banking Technology

Abstract

The aim of this research is to focus on higher education organizations, those usually aspire to reform the educational system. This is because of the need to adapt to the new constantly changing requirements of society. The way is by raising the quality and efficiency of education in the university system to meet international standards. The reform must take into account the effectiveness and quality of education, compatible with global system, and must enable graduates to integrate easily into the modern labor market.

As the knowledge is being the critical factor to the survival and sustainability of the organization, knowledge management processes have become an important productive component for the continuous flow of contemporary managerial concepts. Universities should also be prepared to work in the competitive education market, assuming greater administrative self-independence, flexible regulatory framework and adequate funding. Today higher education institutions require more openness and transparency, and directing researches into how public institutions perform at the higher education level, which affect the performance management of these institutions.

Emphasis was placed, on the extent, to the contribution of knowledge management processes and their role to fulfill the quality of university education. The matter, which significantly stimulated the university's potential concerns in terms of the difficulty of preparing students for life and work. The expansion of higher education in the outside world took a completely different direction due to the intense competition and the emergence of Open Universities and the Internet revolution while this education remains self-sustaining. Moreover, the increase in the number of colleges and students has led to increased problems of quality control in education. This is a major and important issue faced by universities

The analytical approach was used to analyze the information collected by the questionnaire, which was designed to take into account the spectroscopic and analytical clarity in the diagnosis of the dimensions of the research, its components and the measurement mechanism. In the applied side, the logic architecture (fuzzy logic) was adopted in the process of examining the level of knowledge management processes to achieve the quality of learning. The study population was divided into all sections of the institute. A sample of 50 teachers was selected and all data were subjected to statistical analysis using a package (SPSS).

Conclusions have been reached, most notably are in determining the level of the actual membership function of the application of knowledge management processes to achieve the quality of university learning, taking into account the necessary requirements for the implementation of these processes, including training, administrative, organizational, incentive and technology. A number of proposals were put forward to all Iraqi administrations, including the (knowledge-driven) organization.

(*) Walaa.hazem79@yahoo.com

One of the most important of these proposals is to generate the conviction of university officials that quality management and its applications are necessary and decisive for the university's continuity, growth and development by improving the quality of its performance and generating the ability to meet the challenges that may arise in the future. The application of knowledge management processes through the trend towards the adoption of programs and modern quantitative methods in the interpretation of theoretical reality and starting through it to reflect the practical reality and practical.

Keywords: Knowledge Management, Quality in Education

اسهامات عمليات ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم الجامعي

دراسة استطلاعية تحليلية باعتماد معمارية المنطق المضبب (fuzzy logic) في المعهد التقني/ نينوى

ولاء حازم سلطان

مدرس مساعد

المعهد تقني نينوى/ قسم التقنيات المالية والمصرفية

الملخص:

يسعى البحث الى محاكاة منظمات التعليم العالي والتي تطمح عادة الى إصلاح النظام التعليمي لها بسبب الحاجة للتكيف مع مطالب المجتمع الجديدة، والمتغيرة باستمرار، من خلال رفع مستويات جودة التعليم في نظام الجامعات ليتوافق مع المعايير العالمية.

اذ ركز البحث على مدى اسهام عمليات ادارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم الجامعي والذي حفز بشكل ملحوظ المخاوف المحتملة في الجامعة من حيث صعوبة تهيئة الطلبة بشكل كافي للحياة والعمل لاسيما ان التوسع في التعليم العالي في العالم الخارجي اخذ منحى مختلف تماما بسبب شدة المنافسة وظهور الجامعات المفتوحة وانبثاق ثورة الانترنت بينما بقي هذا التعليم محافظا على نفس السياق لدينا، فضلا عن ذلك فإن زيادة عدد الكليات والطلبة أدى إلى زيادة مشاكل مراقبة الجودة في التعليم، وهذه قضية مهمة ورئيسية تواجهها الجامعات .

وتم اعتماد المنهج الاستطلاعي التحليلي، لتحليل المعلومات التي جمعها بواسطة الاستبانة التي تمّ تصميمها بمراعاة الوضوح في تشخيص أبعاد البحث وعناصره وآلية قياسه، وفي الجانب التطبيقي تم تبني معمارية المنطق المضبب (fuzzy logic) في عملية فحص مستوى تطبيق عمليات ادارة المعرفة لتحقيق جودة التعليم، وقد تم إختيار عينة مؤلفة من تدريسيي المعهد مكونة من (40) فردا وخضعت البيانات كافة للتحليل الإحصائي باستخدام حزمة (SPSS). وقد تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات، تمثل أبرزها في تحديد مستوى دالة الانتماء (العضوية) الفعلية الخاصة بتطبيق عمليات ادارة المعرفة لتحقيق جودة التعلم الجامعي مع الاخذ بالاعتبار ان هناك مستلزمات ضرورية لتطبيق تلك العمليات وهي جديرة بالاهتمام، منها تدريبية، إدارية تنظيمية، تحفيزية ، تقنية. وتم طرح مجموعة من المقترحات على الإدارات العراقية كافة ومنها المنظمة المبحوثة (والمدفوعة بالمعرفة) من ابرزها توليد القناعة لدى المسئولين في الجامعات بان إدارة الجودة وتطبيقاتها هو أمرا ضروريا وحاسما لاستمرار الجامعة ونموها وتطورها من خلال الارتقاء بجودة أدائها، وتوليد القدرة على مواجهة التحديات التي يمكن أن تنشا في المستقبل مع ضرورة إدراك الفجوة (النظرية – الميدانية) في مدى امكانية تطبيق عمليات ادارة المعرفة عبر التوجه نحو اعتماد البرامج والأساليب الكمية الحديثة في تفسير الواقع النظري والانطلاق من خلاله لتجسيد الواقع التطبيقي والعملي.

المقدمة:

عدت دراسات المعرفة عامل حاسم لبقاء المنظمة واستمراريتها والتي اخذت بالاتساع يوما بعد يوم لتحسين انشطة الجامعات ، وتعد الدراسة المستمرة لعمليات إدارة المعرفة من اهم الوسائل لمواجهة الصعوبات التي تعترضها في تدفق المعلومات للعمل على تحسين جودة التعليم في الجامعات والذي يعد العلم والتعلم شعارها الاساسي، من خلال ما تقدمه الجامعات الى زبائنها من الطلبة والباحثين على حد سواء. وقد تضمنت الدراسة الحالية المحاور الاتية ،(**الاول: منهجية البحث ، الثاني والثالث: الجانب النظري ، الربع :الجانب الميداني ، الخامس : الاستنتاجات والمقترحات**).

المحور الأول- ويضم منهجية البحث:

أولا- مشكلة الدراسة: يمثل تدفق المعلومات شريان حياة المنظمات لدوره المتميز في تحسين عملياتها وزيادة الوضوح في انشطتها ولما لها من اثر بالغ في تحسين جودة التعليم في جميع ارجاء الكليات والمعاهد على حد سواء وجعلها كليات لها السبق والريادة في انشطتها المختلفة ، من هنا فقد قامت الباحثتان بدراسة استطلاعية لا راء مجموعة مختارة من التدريسيين في **المعهد التقني/ نينوى**، خلال المدة 2-2017/6/4 بهدف تحديد معرفتهم **بإسهامات عمليات ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم الجامعي**. وقد تبين ان لديهم معرفة جيدة بهذا الموضوع مما حفز الباحثتين لسبر اغوار هذا الموضوع ، وفي ضوء ما تقدم يمكن التعبير عن المعضلة الفكرية للبحث بمجموعة تساؤلات حاسمة يمكن لإجابتها أن تساعد في إيجاد الحلول المنطقية لمشكلة الدراسة، وعلى النحو الآتي:

- هل يمكن تحديد عمليات إدارة المعرفة في المنظمة المبحوثة؟
- كيف يمكن ان تسهم عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعات ؟

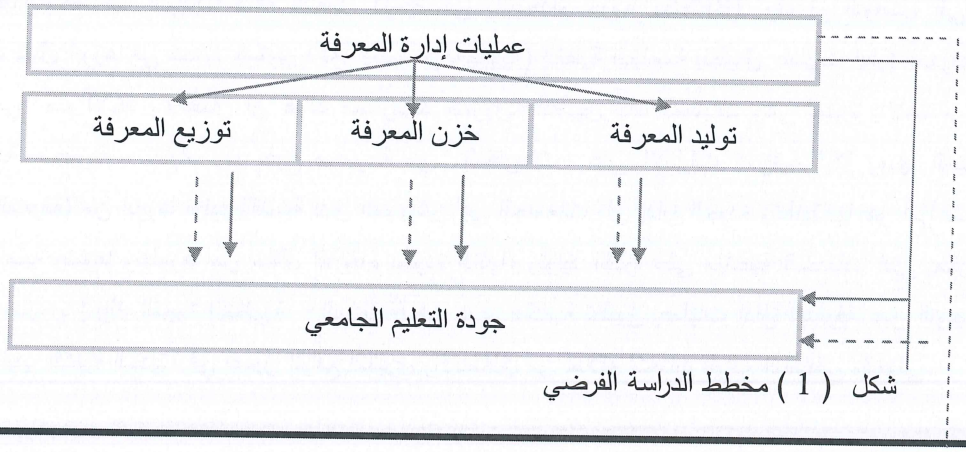
ثانياً- اهمية الدراسة: وتتبلور في تشخيص وتمييز مجموعة عناصر عمليات إدارة المعرفة داخل المنظمة المبحوثة. وتشخيص ماهية الاسهامات التي تقدمها عمليات إدارة المعرفية في جودة التعليم في المنظمة المبحوثة،

ثالثا- ترمي الدراسة الى تحقيق الاهداف الاتية :

1- زيادة المعرفة النظرية والميدانية حول مفهومي عمليات إدارة المعرفة في المنظمات التعليمية و وجودة التعليم لدى الافراد المبحوثين.

2- تحديد مدى اسهام عمليات ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم الجامعي.

رابعا : مخطط الدراسة : تم تصميم مخطط للدراسة بين العلاقات بين متغيرات الدراسة الشكل(1)



شكل (1) مخطط الدراسة الفرضي

رابعاً- **فرضيات البحث:** يقوم البحث على اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: "**هناك مستوى عالي لاعتماد عمليات إدارة المعرفة في المنظمة المبحوثة**"

الفرضية الثانية: "**توجد علاقة ارتباط معنوية لعمليات إدارة المعرفية مجتمعة وجودة التعليم الجامعي**"

الفرضية الثالثة :" يوجد تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة في جودة التعليم الجامعي"

خامساً- منهج البحث: تمت الاستفادة من تطبيقات المنهج الاستقصائي – التحليلي المستند على دراسة العلاقة بين الأبعاد والمتغيرات التي تنتجها الأنشطة المعتمدة والمتعلقة بتبني الأنموذج الخاص بعمليات ادارة المعرفة، والمُستمدة بياناتها من المنظمة المبحوثة، وقد تمّ وصف الظاهرة المدروسة وصفاً كمياً وكيفياً عبر جمع البيانات وتصنيفها وتحليلها باعتماد (معمارية المنطق المضبب)، وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة بهدف تفسيرها على نحوٍ كافٍ والوصول إلى استنتاجات تُسهم في فهم الواقع وتشخيصه بدقة.

سادساً- أساليب جمع البيانات والمعلومات وتحليلها: تمّ تبني قوائم الفحص، التي تعدّ مصدراً مهماً لجمع البيانات، وقد روعي في صياغتها الوضوح في تشخيص أبعاد وعناصر البحث وقياسه . وقد استخدم الباحثان أسلوب **المنطق المضبب(fuzzy logic)** مع استخدام معامل لارتباط البسيط ومعامل لانحدار البسيط للتحقق من سريان مخطط الدراسة.

سابعا - اختبار ثبات الاستبانة :بهدف التعرف على مدى صلاحية المقياس وثبات الاستبانة تم استخدام مقياس-ALPha) (Cronbackوقد بلغت قيمة معامل المقياس المذكور (0.962) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير هذه النتيجة إلى قوة ثبات الاستبانة المستخدمة (Kothari,2004,94).

المبحث الثاني الجانب النظري

المحور الأول – عمليات إدارة المعرفة

يتضمن هذا المحور النقاط الاتية :

أ- **ماهية إدارة المعرفة** :حاول الباحثون تناول مفهوم إدارة المعرفة من وجهات نظر متعددة تبعا لزاويا نظرهم له ووفقا لتخصصاتهم وتوجهاتهم الفكرية وفي اطار هذه الاختلافات بات من الصعب على الباحثين الخروج بمفهوم شامل للمفهوم حيث عرف (Pham&Nguyen,2017,60-75) إدارة المعرفة على انها مجموعة من الأنشطة والجهود التي تبذلها المنظمة لاكتساب وتخزين وتبادل وتطوير ونشر المعرفة من قبل الافراد او الفرق لتعزيز الأداء المنظمي، و وحددها (Durmic,2017,25-49) كمورد للمنظمة من خلال ما تعرفة المنظمة عن الزبائن والمنتجات والعمليات بأعتماد مجموعة من قواعد البيانات يتم من خلالها تبادل الخبرات وافضل الممارسات داخليا وخارجيا. وحددها (Santoro,*et.al*,2017,1-8) كوسيلة لتحقيق الميزة التنافسية حيث عرفها باعتبارها عملية إدارية رئيسة ضرورية لتحقيق ميزة تنافسية. وحدد (Tang,2017, 25-33) تعريف إدارة المعرفة من خلال تقانة المعلومات حيث عرفها على انها أي استراتيجيات او عمليات إدارية يمكن أن تساعد المنظمات أو المجموعات أو الأفراد في إنشاء وتصنيف وتخزين وتبادل وتقاسم المعرفة من خلال تكنولوجيا المعلومات وتوليد قيمة حقيقية للشركات أو المجموعات أو الأفراد.

واتساقا مع ما تقدم تري الباحثتين ان مفهوم إدارة المعرفة يمكن ان **يعبر عنه بمجموعة من العمليات المتسلسلة التي تقوم بها لأجل انشاء وتصنيف وتخزين المعرفة التي يتم من خلالها تبادل الخبرات والممارسات لتكوين حصيلة معرفية تساعد المنظمة على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.**

ب- **عمليات إدارة المعرفة :** حدد (Lee& Wong,2016 ,123-134) عمليات إدارة المعرفية على انها مختلف الأنشطة التي ترتبط بالمعرفة الضمنية والصريحة ومن ثم، توفر إدارة المعرفة إدارة منهجية للأنشطة والعمليات مثل الاستحواذ والإبداع والاستخدام والتدوين والتخزين ونقل المعارف وتقاسمها في الشركة ، وهذه العمليات ليست دائما في تسلسل خطي ولكن تكون بشكل متزامن. ويضيف (Shahzad,*et.al*,2016,154-179) ان عمليات إدارة المعرفة هي شبكة هادفة ومستمرة من التفاعلات للأنشطة والمكونات التي تشترك في عمليات المعرفة الأساسية من خلال بناء دوائر موحدة تخطط تكتسب تعزز وتحافظ على وتنتج قاعدة بيانات المنظمة .واختلف الكتاب في تحديد عمليات إدارة المعرفة فكل كاتب تناول هذه العمليات وفقا لمنظوره ووفقا للبيئة التي تناول بها دراسته والجدول (1) يبين اراء مجموعة من الكتب حول هذه العمليات .

الجدول (1) اراء الكتاب حول عمليات إدارة المعرفة

ت	الكاتب والسنة والصفحة	خلق /توليد وتبادل المعرفة	خزن المعرفة	تبادل المعرفة ونشرها	تطبيق المعرفة	تنقيح المعرفة
1	Ramalingam, 2006, 25	*	*	*	*	
2	Botha ,*et al* 2008,432	*	*	*		
3	Hamoud,*et.al*,2016,49-64	*	*	*		*
4	Uzohue& Yaya,2016,90-97	*	*	*	*	
5	Tenório.*et.al*,2017,45-54	*	*	*		
6	Hiremath&Vangala,2017,1-24	*	*	*	*	
	المجموع	6	6	6	3	1
	%	100	100	100	50	16.6

المصدر : من اعداد الباحثتين بالاستفادة من المصادر الموجودة بالجدول

واستنادا الى الجدول (1) نجد ان هنالك اجماعا حول عمليات(خلق /توليد وتبادل المعرفة، خزن المعرفة ، تبادل المعرفة ونشرها) لذلك تم اعتمادها في مخطط الدراسة وسيتم تناولها بالتفصيل وكالاتي :

1- خلق /توليد وتبادل المعرفة: حدد (Probst,2000:13) على انه نبغي تحليل ووصف البيئة المعرفية للمنظمة أو الشركة لكي نتمكن من التحديد والتعرف على المعرفة الخارجية عن المنظمة وبالتالي العمل على توفيرها. واضاف (Gupta & Govindarajan,2000:472) إلى ان عملية احتواء المعرفة تشير إلى حصولنا على المعرفة الظاهرة

2- خزن المعرفة: حدد (Stair&Reynolds,2003,474)، إن قاعدة المعرفة تخزن فيها أنواع من المعارف، منها ما هو معرفة شاملة كالنظريات العامة التي ابتكرت منذ سنين عديدة ومنها المعرفة المحددة التي تم الحصول عليها من خبرات وقوانين وأنظمة حديثة،.ويرى (Laudon &Laudon,2012,435 انه يجب تخزين المعرفة بغية إمكانية استرجاعها واستعمالها من قبل العاملين في المنظمة

3- تبادل المعرفة ونشرها: ان نقل المعرفة الصحيحة الى الأشخاص الذين يحتاجونها في الوقت المناسب بغية القيام بمهام جوهرية من خلال إيجاد وسائل اتصال جيدة وثقافة تشجع على نشرها ضمن حدود المنظمة او المؤسسة التعليمية ، (البطانية و المشاقبة 2010، 75). وميز (Epinoux,2004,11) بين برنامجين تطبيقيين لتقاسم المعرفة وهي البرامج التكامل والبرامج التكاملية فالبرامج التكاملية تعتمد على نقل المعرفة من قاعدة المعرفة اما البرامج التفاعلية فهي التي تنقل محتوى المعرفة (الضمنية) نتيجة التفاعل بين الافراد. ويرى (Ramanigopal,2012:22) انه وبسب النمو التكنولوجي اصبح الحلول المتاحة اكثر سهولة ومرونة .

المحور الثاني – جودة التعليم الجامعي :

تحظى منظمات التعلم العالي بأهمية خاصة كونها من اهم مصادر رفد الدولة ومؤسساتها بما تحتاجة من خبرات وبحوث تعزز مختلف جوانب الحياة ،عليه يعد إصلاح النظام التعليمي ضروري بسبب الحاجة للتكيف مع مطالب المجتمع الجديدة، والمتغيرة باستمرار، من خلال رفع مستويات الجودة والأداء في نظام الجامعات ليتوافق مع المعايير العالمية (Gherghina *et al* , 2009 , 639) وفي السنوات الأخيرة زاد الاهتمام في قياس أداء الجامعات بشكل مثير وهذا نتيجة لعدة عوامل منها(United Nations University UNU , 2010 , 1):

1- الحاجة للمقارنة المرجعية لأداء الجامعة.
2- الحاجة لإثبات الاستخدام الفاعل للموارد أمام الهيئات الحكومية.
3- اهتمام المجتمع بتصنيف وترتيب منزلة الجامعة.

أ- ماهية الجودة في التعليم

أشار العديد من الكتاب بأن مفهوم الجودة في التعليم ذات طبيعة غير محددة ومعقدة في السياق التعليمي وان هذه الفكرة مفتوحة لعدة تفسيرات اعتمادا على وجهة نظر الأطراف المعنية والتي تختلف مع اختلاف الثقافات والتقاليد الوطنية ونظم التعليم (Pounder , 2000 , 67).

إن أفكار الجودة نشأت من ممارسات العمل. والعديد من المفاهيم مستعارة مباشرة من قطاع الأعمال مثل، التحسين المستمر، إدارة الجودة الشاملة. وأن الفكر سمة شخصية غير ملحوظة، لذلك فإن العمليات ستشكل تحدي اكبر للفهم، ناهيك عن أن خضوعها للقياس و/ أو السيطرة يشكل تحدي اكبر. والأكثر أهمية أن المعرفة، لا يمكن ملاحظتها' (Srikanthan , 1999 , 1-2). وتشير (Anderson , 2004 , 4) إن اختلاف الجودة في التعليم عن الجودة في الصناعة يعود لسببين، الأول، إن الجودة لها العديد من السمات وفي اغلب الأحيان مستندة على القيم وهذه القيم مشتركة مع جميع أصحاب الشأن، الطلاب، الأكاديميين، أرباب العمل، الحكومات وغيرها، أما السبب الثاني فان التعليم يمر بالعديد من التغيرات الهامة، فعند القول إن الجودة هي الملائمة للغرض فان الجوانب المرتبطة بها وفق هذا المفهوم ستكون مختلفة (Cheng & Tam , 2000 23)، ويشير كل من (Harman & Meek , 2000 , 30) إن الجودة ضمن سياق التعليم العالي يمكن أن تعرف كقرار حول مستوى إنجاز الهدف والقيمة الجديرة بذلك الإنجاز، وهي أيضا قرار حول الخصائص المرغوبة للنشاطات والنواتج. وترى (Anderson , 2004 , 3) إن جودة التعليم ترتبط بأهداف المنظمة أي مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها أي أن الجودة تتناسب طرديا مع درجة تحقيق الأهداف. وتشير (QAA , 2005 , 1) إن الجودة في التعليم تعني مدى القدرة على توفير أفضل الفرص التعليمية للطلاب لتحقيق أهدافهم، من خلال ضمان خصائص وفاعلية التعليم. (Sahu *et al* , 2008 , 978-988) على أنها تطوير المهارات الثقافية والمعرفة التي ستجهز للخريجين للمساهمة في المجتمع من خلال الوظائف المختلفة من هندسة وإنتاج وصانعي القرار

والقادة في الاقتصاد العالمي. كما صنف كل من (Harvey & Knight , 1996 , 2)، (Najafabadi *et al* , 2008 , 15) و (Ali & Shastri , 2010 , 10) (Kohler , 2009 , 14) مفهوم جودة التعليم إلى عدة اتجاهات منها، الجودة كتميز، الملائمة للغرض، الجودة والتحول، الجودة كمرحلة، الجودة مقابل القيمة، والجودة كتعزيز وتحسين.

ويرى (Gola *et al* , 2004 , 14) بأنه على الرغم من أن مفهوم الجودة في التعليم ليس بسيطا إلا انه يجب التركز على ثلاثة جوانب مهمة:

1- أن يلبي توقعات المجتمع والمنظمات المهنية والحكومية.
2- تحقيق أهداف المؤسسة.
3- توفير أفضل مخرجات التعليم للطلاب.

وفي ضوء ما سبق **ترى الباحثتين** ان جودة التعليم هي مجموعة من المعايير التي يتوجب من إدارة هذه المؤسسات العمل من اجل توفير متطلباتها مما يحقق جودة النتائج المراد تحقيقيها من خلال تطوير المهارات التي يتم تجهيزها للخريجين ليتوائم مع متطلبات سوق العمل.

ب - ابعاد الجودة في التعليم

حدد () مجموعة من الابعاد وقد كان منطلقهم الفكري لهذه الابعاد ان التعليم ما هو الا خدمة يتم تقديمها لمجموعة معينة من المستفيدين والجدول (2) يبين ذلك

الجدول (2) ابعاد جودة التعليم

البعد	الخدمة
الملموسية	التسهيلات المادية ونمط التكنولوجيا المستخدمة والمعدات والخصائص الشكلية لموافق الخدمات مثل(المعدات، الأجهزة وسائل الاتصال)
الاعتمادية	قدرة مورد الخدمة على مساعدة الزبائن والسرعة في أداء الخدمة والرد السريع على استفساراتهم
الأمان	الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة وخلو المعاملات من الشك والمخاطرة
التعاطف	ما يتمتع به مقدم الخدمة من لباقة وتفهم وتعاطف وكياسة واحترام تجاه الزبون والمعاملة الودية معهم

المصدر: حسن ، علاء احمد، احمد ، ميسون عبد الله ، 2011، قياس أداء جامعة الموصل باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، مجلة العلوم الاقتصادية ، العدد 28 ،ص 4-42.

ت- مؤشرات ومعايير الجودة في التعليم : صنف الباحثون عدد من المؤشرات لجودة الخدمة التعليمية وقد لخص (الظالمي واخرون،2012، 154) هذه المعايير مع بعض الأمثلة من خلال الجدول (3)

الجدول (3) مؤشرات ومعايير جودة التعليم

مؤشرات ومعايير الجودة لدى Albert	مؤشرات ومعايير الجودة لدى Stanley	مؤشرات ومعايير الجودة لدى Harvey	مؤشرات ومعايير الجودة لدى Valeria
1- الهيكل التنظيمي 2- البيئة المحيطة 3- المدخلات 4- العمليات 5- المسؤولية 6- التمويل 7- الاصلاح 8- التعليمي والتربوي 9- العوامل الاقتصادية والاجتماعية الفاعلية الإدارية للعملية التعليمية 10- فاعلية التدريس 11-الانجاز المتضمن للنتائج المحصلة	1- المستوى النوعي للخريج 2- البحوث العلمية للتدريسيين 3- سمعة وشهرت هيئة التدريس 4- عدد الطلبة الموجودين في مؤسسات التعليم 5- تكلفة كل طالب في العملية التعليمية 6- معدل الطالب لكل تدريسي 7- القبول وانتقال الطليبة 8- حجم المؤسسات التعليمية	1- مؤشرات اكاديمية عامة 2- الثقة بالمؤسسات التعليمية 3- الخدمات المقدمة 4- الى المستفيدين 5- المؤشرات التنظيمية	1- التقدم العلمي 2- المردود (النواتج العلمية) 3- بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافي لتحقيق الأهداف العلمية. 4- انتقاء الطلبة. 5- تخطيط البرنامج 6- التوجيهي وتقويمه 7- المناهج والتدريس . 8- تنمية هيئة التدريس

المصدر : الظالمي ، محسن، الامارة ، احمد،الاسدي ، افنان عبد على الاسدي،2012، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل دراسة تحليلية في منطقة الفرات الأوسط، مجلة الإدارة والاقتصاد السنة الرابعة والثلاثون، العدد90 ص 154

اما في (**الجامعة البريطانية**) فقد تبنت احدى الجامعات العلاقة التشاركية بين المدرس والطالب وفي ضوء ذلك قدمت مجموعة من المعايير تم الاتفاق عليها بين المدرس والطالب الجدول(4)

التدريسي	الطالب
الالتزام بالحضور الدائمي.	عدم الغياب.
عدم التاخر عن الدرس.	الحضور للمحاضرات في الوقت المحدد.
تكليف الطلبة بالواجبات التي تتلائم مع الأهداف التعليمية وبشكل منتظم على ان يجري تصحيحها خلال ثلاث	انجاز الطالب لواجباته المكلف بها في الوقت المناسب.

أيام وعادتها مع الملاحظات. إعادة المحاضر عند عدم فهمها. وضع الأهداف التعليمية مقدما وإعطاء تغذية عكسية عن الأهداف التي تم بلوغها و الموضوعات التي تحتاج إلى جهد اكثر لتحقيقها. سهولة الاتصال بالتدريسيين بين المحاضرات.	

Source:Morgan,C.&Murgatoryd,S.1997,TotalQuality Management in the Puplic Sector 3 rd,U.S.A ,P107

المبحث الثالث – ويضم الجانب العملي والتطبيقي

اولا– وصف وتشخيص مجتمع وعينة البحث :يمكن وصف مجتمع البحث وعينته وكالاتي :

أ– **وصف مجتمع البحث** : تم اختيار المعهد التقني الاداري – نينوى ميدانا لاجراء البحث للأسباب الاتية:

- الخبرة الواسعة التي يمتلكها تدرسيي المعهد التقني الاداري – نينوى كونها الرائدة في تدريس وتطبيق مفاهيم الجودة المعاصرة ، مع اقامتها للعديد من الدورات والحلقات النقاشية التي تساعد مختلف المنظمات العراقية على تطبيق هذه المفاهيم .
- تدريس مواد نظم المعلومات والحاسوب في مختلف مستوياتها مما يؤشر لنا فهمهم لهذه المفاهيم .

وقد تأسس المعهد عام 1993 كأحد المعاهد التابعة لهيئة التعليم التقني في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في محافظة نينوى ويقع المعهد التقني/ نينوى في الساحل الأيسر من المدينة/ حي الضباط. ويهدف منذ تأسيسه سنة (1993) إلى إعداد ملاكات تقنيةٍ علميةٍ ترفد مؤسساتِ الدولة والقطاع الخاص، وذلك بعد دراسةٍ أَمَدُها سنتان تقويميتان تكون نسبة التعليم والتدريب العملي فيهما حوالي (60%)، فضلا عن التدريب الصيفي في دوائر الدولة والمعامل والقطاع الخاص، ويُعَدُّ هذا التدريب أحد متطلَّبات إكمال الدراسة.

يضم المعهد التقني/ نينوى (5) اقسم علمية مع مختبراتٍ وحقولٍ تخصصيةٍ لتدريب الطلبة الذين يبلغ عددهم حوالي (1000) طالبٍ وطالبةٍ. كما يضمُّ الوحداتِ العلميةَ والإداريةَ والثقافيةَ، ومُجَمَّعاً لإسكان الطلبة في منطقة المنصور ، وملاعبَ رياضيةً، ومركزاً للإنترنت، ومكتبةً تحتوي على (2430) عنوانٍ في جميع الاختصاصات.

ب– **وصف عينة البحث** :تم اختيار عينة قصدية تمثلت بمجموعة من التدريسيين في المعهد التقني من الذين يمتلكون المعلومات عن مهام معهدهم وعملياتها المختلفة. وقد تم توزيع (40) استمارة واسترجعت (40) استمارة أي ان نسبة الاستجابة (100%) والجدول(5) يوضح التحصيل الدراسي للمبحوثين.

الجدول(5) وصف الإفراد المبحوثين

المركز الوظيفي			
رئيس وأعضاء مجلس المعهد		تدريسي	
عدد	%	عدد	%
12	30	28	70

الدرجة العلمية							
مدرس مساعد		مدرس		استاذ مساعد		استاذ	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
4	10	10	25	20	50	6	15
سنوات الخدمة							
5-1		10-6		15-11		16- فأكثر	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
5	12,5	8	20	10	25	17	42,5

المصدر : من اعداد الباحثة.

يتبن من الجدول (5) ان (90%) من الافراد المبحوثين هم بدرجة مدرس فاكثر مما يدل على العينة المختارة هم من الذين يمتلكون الخبرة في مجال عملهم مع القدرة على الاستجابة والتفاعل مع استمارة الاستبيان. ويتبين ان نسبة (87,5%) من المبحوثين يمتلكون خبرة اكثر من خمس سنوات وهي فترة يكتسب خلالها المدراء الخبرة والمعرفة الكافية في مجال التعامل مع المشكلات التي تواجههم ومعالجتها.

ت -تحليل قائمة الفحص

- **صياغة الفروض والتطبيق العملي للمنطق المضبب**

يتضح شكل اختبارات الفروض في ظل المنطق المضبب في أن تقع المعلمة المجهولة في حوار، أي في انتماء معين وليس حكماً قاطعاً، إذ أن المنطق الضبابي الغامض هو شكل أو إطار لإدراك وتفكير جديد يتجاوز الثنائيات القاطعة، إذ تعرف كل من فرضية العدم والفرضية البديلة على وفق المنطق المضبب باستخدام دوال الانتماء التي تعكس مستوى انتماء المعلمة لكل فئة أو تصنيف يمكن أن يقع بين كلمتي نعم ولا،

وتم الاعتماد على تحليل معطيات هذا االعلاقة عبر معرفة مدى الوصول إلى الحد الأدنى المقبول لمستوى العمليات المعتمدة وتحديد الفجوة للمجالات التي لم تصل إلى المستوى المقبول لاعتمادها من خلال المعادلة الآتية:

$$\mu_{(x)} = \begin{cases} 1 & x \in A \\ 0 & x \notin A \end{cases}$$

وبهدف اعتماد تطبيق المنطق المضبب تم القيام بالإجراءات الآتية:

1. تمّ إدخال نتائج الوسط الحسابي التي أظهرها تحليل قائمة الفحص والنسب المئوية.
2. تمّ تحديد أدنى وسط حسابي لفقرات قائمة الفحص.
3. تمّ تحديد معدل الانحرافات المعيارية التي أظهرتها نتائج فقرات قائمة الفحص والنسب المئوية لها.
4. تمّ تطبيق دالة مستوى الانتماء (القبول) على قوائم الفحص المعتمدة، وكما يأتي:

$$\mu_{(x)} = \frac{}{0.05+(1+(A-Yx)^{-}2/1)^{-}1}$$

$A=\{x : y(x) \geq 1\}$

أي أن دالة الانتماء أو ما يدعى بـ (دالة العضوية)، يعبّر عنها:

$$-- \left\{0.05 + \left[1 + \left(\frac{\mathbf{y(x)} - \text{اقل قيمه في البيانات}}{\text{المعيار بالانحراف للبيانات}}\right)^{-2}\right] y(x) \geq \quad 1^{-1} \right\}_y$$

وفي ضوء نتائج تحليل (Fuzzy)، يمكن ملاحظة وقوع نتائج الاختبار بين رقمين، الأول يمثل مستوى انتماء الإجابات لاعتماد عمليات إدارة المعرفة ، ويشير الرقم الثاني إلى مستوى عدم انتماء الإجابات لاعتماد عميات إدارة المعرفة، وقيمة هذين الرقمين بالتأكيد سوف تكون محصورة بين (1-0)، وكي نحصر نتائج الانتماء ونحولها إلى مدلولات لغوية مفهومة، تحليل نتائج اختبار المنطق المضبب

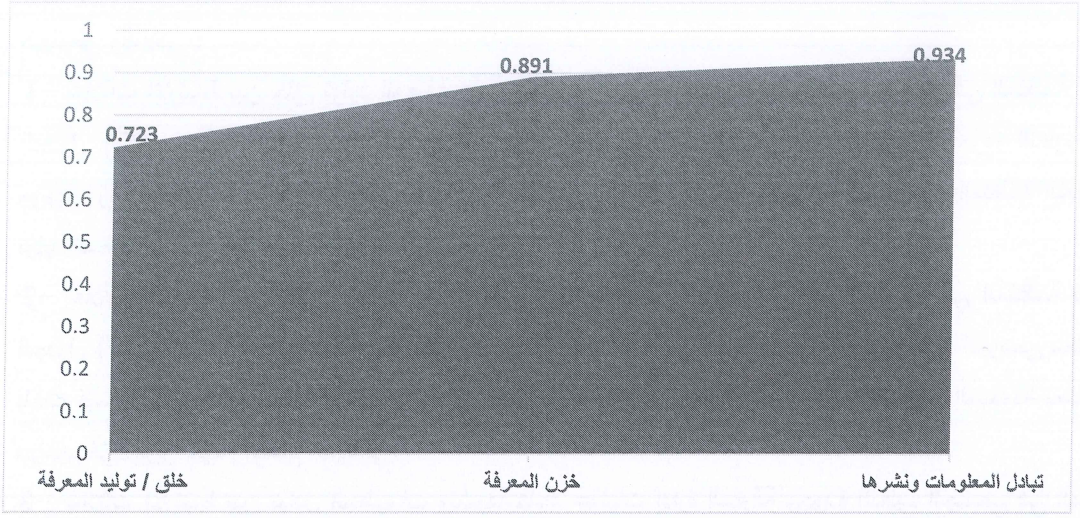
- **نتائج الاختبار في المعهد التقني بالموصل**

عبر العرض الإجمالي لنتائج اختبار (Fuzzy) لهيئة المعاهد التقنية، التي تمّ تمثيلها على نحوٍ يبين نسب مستوى الانتماء، تبين إجمالاً أن عمليات إدارة المعرفة المعتمدة في المنظمة المبحوثة بلغت نسبتها إجمالاً (84.9%) وهو مستوى انتماء عالي لاعتماد لتلك العمليات عموماً، في حين بلغت نسبة عدم انتمائها (15.1%) وهو مستوى عدم انتماء ضعيف بوصفه متمماً لنسبة الانتماء، وكل ذلك يدعم صحة الفرضية الأولى التي تقوم على أنه: **(هناك مستوى عالي لاعتماد عمليات إدارة المعرفة في المنظمة المبحوثة)**. أما على صعيد مستوى تفاصيل عمليات إدارة المعرفة للجهد البحثي لها، فقد كان أعلى مستوى انتماء لعمليات إدارة المعرفة هو من حصة تبادل المعلومات ونشرها ، إذ بلغ (0.934) وهو انتماء عالي، مما يدل على أن عملية تبادل المعلومات ونشرها لدى هيئة المعاهد المبحوثة يتمتع بقدر واسع اذ انهم يقومون بنشر الكتب الرسمية عبر مجموعات سرية على الفيس بوك او الفايبر يشترك بها كل التدريسيين والموظفين. في حين حل بالمرتبة الثانية عملية خزن المعرفة، إذ بلغ (0.891) وهو انتماء عالي، مما يدل على أن عملية خزن المعرفة لدى هيئة المعاهد المبحوثة يتمتع بقدر واسع من الأهمية حيث انهم يقومون بحفظ الكتب الرسمية والوثائق على أقراص مدمجة وغيرها وهذا ما عزز عمل المعهد بعد احتلال الموصل حيث انها لم تفقد أي معلومات او بيانات بسبب الإجراءات التي اتخذتها في جميع المستويات التنظيمية. وأخيرا فقد حلت عملية خلق /توليد وتبادل المعرفة ثالثا اذ بلغ (0.723) وهو مؤشر انتماء عالي مما يدل على أن عملية خلق وتبادل المعرفة لدى هيئة المعاهد المبحوثة تتمتع بقدر واسع من الأهمية حيث انهم يقومون يقومون بأطلاع غيرهم عن اهم التغيرات والمؤتمرات والكتب بصورة دورية من خلال نشرها على عدد من الوسائل لتوليد حالة من الثقة بين جميع مستوياتها التنظيمية.

الجدول (6) نسب مستويات عمليات إدارة المعرفة المعتمدة في المعهد التقني بالموصل

ت	عمليات إدارة المعرفة	نسب مستوى الانتماء %
1	خلق /توليد وتبادل المعرفة	0.723
2	خزن المعرفة	0.891
3	تبادل المعلومات ونشرها	0.934
معدل المؤشر		0.849

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتماداً على نتائج قائمة الفحص (1)



المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على نتائج Excel

الشكل (2) نسب مستويات الانتماء لعمليات إدارة المعرفة

ثانيا- علاقات الارتباط بين بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم الجامعي: بهدف التعرف على طبيعة واتجاه علاقات الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم في المعهد قيد البحث تم اعداد الجدول (7) الذي يشير الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين عمليات إدارة المعرفة مجتمعة وجودة التعليم وقد بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (*0.966) عند مستوى معنوية (0.05). وتشير هذه النتيجة الى ان زيادة اهتمام المنظمة قيد البحث بعمليات إدارة المعرفة مجتمعة سيؤدي الى تحسين جودة التعليم الجامعي في المنظمة المبحوثة. وتلتقي هذه النتيجة مع دراسة (Honnutagi,et.al,2011) التي اشارت الى العلاقة الوثيقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة العملية التعليم الجامعي . **وبهذا تتحقق الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على:** توجد علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفية مجتمعة وجودة التعليم الجامعي.

الجدول(7) تنائج علاقات الارتباط بين عمليات إدارة المعرفية وجودة التعليم الجامعي للمنظمة

المتغير المستقل / المتغير المعتمد		جودة التعليم الجامعي
عمليات إدارة المعرفة	خلق توليد المعرفة	*0.931
	خزن المعرفة	*0.841
	تبادل المعلومات ونشرها	*0.764
	المؤشر الكلي	*0.966

N=40 *P≤ 0.05

ولاجل اعطاء مؤشرات تفصيلية للعلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم الجامعي في المنظمة المبحوثة وفي ضوء الفرضية الفرعية المبثقة عن الفرضية الثانية فقد تم تحليل علاقات الارتباط بين كل عمليات إدارة المعرفية منفرداً وجودة التعليم الجامعي وكالاتي :

1- علاقات الارتباط بين خلق توليد المعرفة كأحد عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم الجامعي في المنظمة المبحوثة: يوضح الجدول (7) ان علاقة الارتباط بين عملية خلق توليد المعرفة كأحد عمليات إدارة المعرفة و جودة التعليم الجامعي معنوية موجبة، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (*0.931).وتشير هذه النتيجة الى ان زيادة اهتمام قيادة المنظمة المبحوثة بعملية خلق توليد المعرفة سيسهم في تعزيز جودة التعليم الجامعي.

2- علاقات الارتباط بين خزن المعرفة كأحد عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم الجامعي في المنظمة المبحوثة: يوضح الجدول (7) ان علاقة الارتباط بين عملية خزن المعرفة كأحد عمليات إدارة المعرفة و جودة التعليم الجامعي معنوية موجبة ، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (*0.841).وتشير هذه النتيجة الى ان زيادة اهتمام قيادة المنظمة المبحوثة بعملية خزن المعرفة سيسهم في تعزيز جودة التعليم الجامعي.

3- علاقات الارتباط بين تبادل المعلومات ونشرها كأحد عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم الجامعي في المنظمة المبحوثة: يوضح الجدول (7) ان علاقة الارتباط بين عملية تبادل المعلومات ونشرها كأحد عمليات إدارة المعرفة و جودة التعليم الجامعي معنوية موجبة ، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (* 0.764).وتشير هذه النتيجة الى ان زيادة اهتمام قيادة المنظمة المبحوثة بعملية تبادل المعلومات ونشرها سيسهم في تعزيز جودة التعليم الجامعي. **واتساقا مع ما تقدم** تقبل الفرضية الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية.

ثالثا- علاقات التأثير بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم الجامعي: يبين الجدول (8) ان عمليات إدارة المعرفة مجتمعة تؤثر مجتمعة وبصورة معنوية في جودة التعليم الجامعي كمتغير معتمد ويدعم ذلك قيمة F المحسوبة التي بلغت قيمتها (524.755) وهي قيمة معنوية اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.09) عند درجتي حرية (1,38) ومستوى معنوية (0.05). وتدل قيمة معامل التحديد R^2 البالغة (0.932)على ان (93.2%) من الاختلافات المفسرة في جودة التعليم الجامعي في المنظمة المبحوثة تعود الى عمليات إدارة المعرفة ويعود الباقي الى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها او انها غير داخلة في أنموذج الانحدار اصلاً. ومن خلال متابعة قيمة β واختبار T نتين ان قيمة T المحسوبة بلغت (22.908) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.684)عند درجة حرية (1,38) ومستوى معنوية (0.05). **بذلك نقبل الفرضية الرئيسة الثالثة التي تنص على:** يوجد تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة في جودة التعليم الجامعي

الجدول(8) تأثير عمليات إدارة المعرفة في جودة التعليم الجامعي في المنظمة المبحوثة

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	عمليات إدارة المعرفة مجتمعة			F	
	β0	β1	R^2	المحسوبة	الجدولية
جودة العملية التعليمية	0.084	1.021 (22.908)*	0.932	524.755	4.09

* $P \leq 0.05$ N=40 d.F(1,38) *

() تشير الى قيمة T المحسوبة

الاستنتاجات والمقترحات

اولا: الاستنتاجات

1- أظهرت نتائج تحليل قائمة الفحص تنفيذ عمليات إدارة المعرفة في المنظمة المبحوثة.

2- تُعدّ عمليات ادارة المعرفة اللبنة الأساس التي تكن المنظمة من تعزيز جودة التعليم الجامعة في المنظمة المبحوثة.

3- يعد التحليل النظري استكشافاً موسعاً ومفصلاً لعمليات إدارة المعرفة التي تمثل النسيج الديناميكي للمنظمات والتي تعدّ مفتاح تحقيق التميّز فيها.

4- أظهرت نتائج تحليل وتطبيق أسلوب المنطق المضبب (Fuzzy Logic) الفحص الدقيق لاعتماد المعهد التقني بالموصل لعمليات ادارة المعرفة بمستويات اعتمادها متباينة.

5- اظهرت نتائج تحليل علاقات الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم الجامعي وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بينها.

6- اظهرت نتائج تحليل علاقات الأثر بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم الجامعي وجود علاقة تاثير معنوية موجبة بينها.

ثانيا : المقترحات

1- توجه الباحثتين أنظار القائمين على المعهد التقني بضرورة توسيع الاهتمام والعناية بعمليات إدارة المعرفة الأساسية.

2- يتحقق تقدم المنظمات إلى الأمام في عالم اليوم بالاهتمام بآلية الحصول على أحدث المعرفة المتاحة، لذلك فإن الحاجة تبدو مُلحة إلى أنموذج يشخّص مجموعة المرتكزات المحتملة بعمليات إدارة المعرفة وتوسيع العمليات لتضم عمليات أخرى.

3- يتوجب على المنظمة المبحوثة خصوصاً، والجامعات العراقية عموماً، تركيز الاهتمام على عمليات إدارة المعرفة ودورها الواضح في جودة العملية التعليمية .

4- يتوجب على الإدارات العراقية كافة وبالأخص منها المنظمات المبحوثة المدفوعة بالمعرفة ضرورة إدراك الفجوة (النظرية – الميدانية) في تطبيق مفهوم عمليات إدارة المعرفة عبر التوجه نحو اعتماد البرامج والأساليب الكمية الحديثة في تفسير الواقع النظري باعتماد المنهج العلمي.

5- تقترح الباحثتين تكثيف الجهود البحثية للعمل بمقارنة عمليات إدارة المعرفة التي تجري في داخلها واعتماد مدخل المقارنة المرجعية مع الجامعات العالمية لمختلف أنشطتها.

6- تدريب القيادات الإدارية من خلال اشراكهم بدورات تقيمها منظمات التعليم الجامعي.

Sources

1- A. Gupta, V. Govindarajan ***"Knowledge flows within multinational corporation Strategic Management Journa"*** VOL. 21,No (4), 2000.

2- Andreescu, Liviu ***" Academic Freedom and Religiously-Affiliated Universities"*** Journal for the Study of Religions and Ideologies, Vol.(7)-No.(19), 2008.

3- Al-Bataniah Mohammad Turki, Al-Mashkaabah, Ziad Mohammed -3 ***"Management of knowledge between theory and practice"*** Dar Jallis Al-Zaman for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, I.1, 2010.

4- Al-Dhalimi, Mohsen, Emirate, Ahmad, Al-Asadi, Afnan Abdul Ali Al-Asadi -4 ***"Measuring the Quality of Higher Education Outputs from the Perspective of Universities and Some Labor Market Institutions Analytical Study in the Middle Euphrates Region"***, Journal of Management and Economics, 34th Year, No. 90, 154, 2012.

5- Botha, A., Kourie, D., & Snyman R& Duguid, P ***"Coping with Continuous Change in the Business Environment"*** Knowledge Management and Knowledge Management Technology, Chandice Publishing Ltd, 2008.

6- Epinoux, R ***"Marketing knowledge transfer and management within plural form networks and the potential contribution of information technology"*** Proceedings of the International Conference on Economics and Management Network, University Rennes 1, France, 2004.

7- Gherghina R., Vaduva F. & Postole M.A ***"The Performance Management in Public Institutions of Higher Education and The Economic Crisis"*** Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica, Vol.(11)-No.(2), 2009.

8- Grol, Richard ***" Between Evidence-based Practice and Total Quality Management: The Implementation of Cost-effective Care"*** International Journal for Quality in Health Care, Universities of Nijmegen, Netherlands, Vol.(12)-No.(4), 2000.

9- Hassan, Alaa Ahmed, Ahmed, Maysoun Abdullah "Measuring the performance of the University of Mosul using a balanced performance card" Journal of Economic Sciences, .. No. 28, pp. 4-42, 2011

10- Hamoud ,Mohammad Waddah, Ali Tarhini, Mohammed Ali Akour & Zahran Al-Salti ***"Developing the Main Knowledge Management Process via Social Media in the IT Organisations: A Conceptual Perspective"*** International Journal of Business Administration, Vol. 7, No. 5, 2016.

11- Honnutagi, Abdul Razak & Sonar, Rajendra& Babu, Subash ***"Criterion Weights for Knowledge Management Integrated Quality Accreditation System for Indian Engineering Education Using Analytical Hierarchy Process"*** World Journal of Social Sciences , Vol. 1. No. 5. November, 2011.

12- Jackson, N. J ***"Benchmarking in U.K Higher Education, an Overview"*** *Quality Assurance in Education*, Vol.(9)-No.(4), 2011.

13- Kothari,C,R ***",Reserch Methology Methods and Techniques New Age International New Delhi"*** 2004.
14- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. ***"Information Systems and the Internet"*** New York, 2012.
15- Lee. S. O., P. S.P. Wong., A. W.Y. Wu. ***" Towards an organizational culture framework in construction International Journal of Project Management"*** 2016.
13- Morgan,C.&Murgatoryd,S.***"Total Quality Management in the Puplic Sector 3 rd"*** U.S.A ,P107, 1997.
16- Nelson Tenório, Danieli Pinto وAmanda Ferrarezi Vidotti, ***"Mariana Santos de Oliveira, Gisele Caroline Urbano"*** Flávio Journal of Science and Technology, Volume 3 Issue 1,
17- Nermina Durmic ***"Integration Models of Project Management with Knowledge Management"*** Knowledge Management and Organizational Learning, Volume 5, Springer, Switzerland, 2017.
18- Pandi A.P., Rao U.S. & Jeyathilager D.***"A Study on Integrated Total Quality Management Practices in Technical Institutions"*** - Students' Perspective, International Journal of Educational Administration, Vol.(1)- No.(1), 2009.
19- Pham, Anh Tuan & Ngoc Thang Nguyen, ***" The Role of Knowledge Management Strategiesin the Relationship Between Knowledge Acquisition, Imitation, and Innovation Results: An Empirical Study of Vietnamese Firms, Southwest Academy of Management Proceedings – Annual Meeting"*** Little Rock, AR March 8-11, 2017.
20- Pounder, James S.***"Evaluating the Relevance of Quality to Institutional Performance Assessment in Higher Education"*** SAGE Publications, London, Thousand Oaks & New Delhi, Vol.(6)-No.(1), 2000.
21- Probst Gilbert J. B.. (N.D.) ***" Practical Knowledge Management: A Model That Works"***. Available at: http://genevaknowledgeforum.ch/downloads/prismartikel.pdf, 2000.
22- Ramalingam, Ben "***Tools for Knowledge and Learning: A Guide for Development and Humanitarian Organisations***" ODI: London, 2008.
23- Ramanigopal , . C.S.*** KNOWLEDGE MANAGEMENT STRATEGIES FOR SUCCESSFUL IMPLEMENTATION IN AEROSPACE INDUSTRY***" INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT RESEARCH AND REVIEW , Volume 2/Issue 10, 2012.
24- Santoro, Gabriele&DemetrisVrontis& Alkis Thrassou & Luca Dezi ***" The Internet of Things: Building a knowledge management system for open innovation and knowledge management capacity"*** Technological Forecasting & Social Change,No.8, 2017.
25- Shahzad, Khuram& Sami Ullah Bajwa& Ahmed Faisal Imtiaz Siddiqi& Farhan Ahmed& Ali Raza Sultani ***"Integrating knowledge management (KM) strategies and processes to enhance organizational creativity and performance An empirical investigation, Journal of Modelling in Management"*** Vol. 11 No. 1, 2016.
26- Stair, L. K., Weaver, G. R., & Reynolds, S. J. ***" Behavioral ethics in organizations: A review"*** Journal of Management, 32, 2003.

27- Tang ,Hongmei ***"Effects of Leadership Behavior on Knowledge Management and Organization Innovation in Medicine and Health Sciences***" EURASIA Journal of Mathematics Science and Technology Education,Vol 13,No.9, 2017.

28- Uzohue ,Chioma Euriel& Yaya Japheth Abdulazeez ***"Knowledge Management Competencies Required for Library and Information Professionals in 21ST Century Nigerian Libraries"*** American Journal of Business and Society ,. Vol. 1, No. 3, 2016.

29- Vangala ,Ram Naresh Kumar & Hiremath, Asim Banerjee, B N ***" An association between information and communication technology and agriculture knowledge management process in Indian milk co-operatives and non-profit organizations: an empirical analysis***" Technology Management for the Global Future, 3, 2017.

الملحق (1) قائمة الفحص

بسم الله الرحمن الرحيم

م/ قائمة فحص

تتطلع الباحثتين الى اعتماد طريق قائمة الفحص هذه لتحديد درجة الأهمية النسبية لعمليات إدارة المعرفة وانعكاسها في جودة اداء التعليم الجامعي **في المعهد التقني/ نينوى** املين تعاونكم معنا في تقديم الإجابة الدقيقة التي تسهم في تشخيص الواقع الفعلي لتلك العمليات في معهدكم شاكرين تعاونكم معنا علما بان الإجابات لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

مع جزيل الشكر والتقدير لتعاونكم معنا

أولا – عمليات إدارة المعرفة

1- خلق /توليد وتبادل المعرفة

ت	السؤال	عالية جدا	عالية	مقبولة	منخفضة	منخفضة جدا
1	تحليل ووصف بيئتنا الخارجية					
2	الاختلافات بين الافراد					

2- خزن المعرفة

ت	السؤال	عالية جدا	عالية	مقبولة	منخفضة	منخفضة جدا
1	قاعدة معرفية					
2	استرجاع المعلومات					

3- تبادل المعلومات ونشرها

ت	السؤال	عالية جدا	عالية	مقبولة	منخفضة	منخفضة جدا
1	نقل المعرفة الصحيحة للفراد					
2	التعليم الالكتروني					

ثانيا – جودة التعليم العالي

ت	السؤال	عالية جدا	عالية	مقبولة	منخفضة	منخفضة جدا
1	تقارن مستوى أدائها مع المعاهد الأخرى					
2	ترجمة حاجات ومتطلبات سوق العمل					
3	التحسن المستمر لعملياتها المختلفة					
4	دعم مستمر لعمليات الجودة					
5	العمل الجماعي والعمل كفريق					