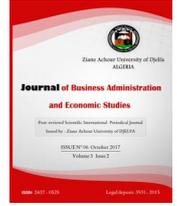




مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية



www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

موقع المجلة:

أثر تكنولوجيا إدارة المعرفة على أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط

The impact of knowledge management technology on the dimensions of TQM in the Algerian University Organizational culture as an intermediate variable

وليد بشيشي، bechichi.walid، ^{1*} bechichi.walid@univ-guelma.dz

سليم مجلخ، medjelakh.salim، ² medjelakh.salim@univ-guelma.dz

خالد علي، khaled ali، ³ noble2013.ak@gmail.com

¹ جامعة 8 ماي 1945 قالمة (الجزائر)

² جامعة 8 ماي 1945 قالمة (الجزائر)

³ جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي (الجزائر)

تاريخ النشر: 2021/06/07

تاريخ القبول: 2020/12/31

تاريخ الإرسال: 2020/02/20

الكلمات المفتاحية

ملخص

يهدف البحث لدراسة أثر تكنولوجيا إدارة المعرفة على إدارة الجودة الشاملة في وجود متغير وسيط هو الثقافة التنظيمية، حسب وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في أكثر من جامعة. حيث تم دراسة الأثر على أساس الأبعاد لكل متغير، ولتحقيق أهداف الدراسة تم صياغة استبانة مكونة من أربعة محاور، وقد تكونت عينة الدراسة من مجموعة من الأساتذة في تخصصات متعددة. وتبين من الدراسة أن هناك بعدين فقط كان لهما تأثير كمتغير وسيط وهما بعد المشاركة والتعاون وبعد التوجه الاستراتيجي.

تصنيف JEL: I14 ؛ D83 ؛ D23

Abstract

The research aims to study the impact of knowledge management technology on total quality management in the presence of an intermediate variable is organizational culture, According to the view of faculty members in more than one university. To achieve the objectives of the study, a four-pronged questionnaire was formulated. The sample of the study consisted of a group of professors in various disciplines. The study shows that there are only two dimensions that have been affected as an intermediate variable, namely participation, cooperation and strategic direction.

Keywords

Quality;
knowledge;
organizational
culture;
intermediate
variable;
University

JEL Classification Codes : I14 ؛ D83 ؛ D23

* وليد بشيشي bechichi.walid@univ-guelma.dz

1. مقدمة:

يشهد العالم اليوم حقبة جديدة مثيرة من التقدم الإنساني نتيجة للتطورات في تكنولوجيا إدارة المعرفة، التي حدثت في القرن العشرين، خاصة خلال العقود الخمس الأخيرة في مجالات متعددة من أهمها مجال الكمبيوتر والاتصالات نتيجة للتقدم المتسارع في علوم الحاسبات internet وشبكات المعلومات والتكنولوجيا الرقمية وسرعة انتشار استخدامات شبكة الإنترنت وتطبيقاتها.

أدت هذه التطورات في إدارة المعرفة إلى تسهيل وتسريع التعاملات الإدارية، ذلك ان تم تطبيقها بصورة جيدة، من هنا جاءت فكرت الدراسة، التي تهدف الى تحديد أثر تكنولوجيا إدارة المعرفة على إدارة الجودة الشاملة، وقد تم تحديد الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط بهدف دراسة متغير الثقافة التنظيمية لدى الهيئة التدريسية وتحديد دوره كمتغير وسيط بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة. وعليه يمكن طرح التساؤل الرئيسي الآتي: ما هو أثر تكنولوجيا إدارة المعرفة على أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية في وجود الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط؟

1. أسئلة الدراسة: استناداً إلى ما تقدم فإن الإجابة عن الأسئلة الموالية، ستكون موضع اهتمام هذه الدراسة.

- ما هو مستوى تبني الجامعات الجزائرية للإدارة الجودة الشاملة؟

- ما هو مستوى تطبيق تكنولوجيا إدارة المعرفة في المؤسسة الجامعية الجزائرية؟

- ما علاقة تكنولوجيا إدارة المعرفة بإدارة الجودة الشاملة ؟

- ما مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات محل الدراسة؟

2. فرضيات الدراسة: يمكن تحديد فرضيات البحث في الآتي:

- توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة على إدارة الجودة الشاملة.

- يوجد تأثير مباشر وغير مباشر بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وأبعاد إدارة الجودة الشاملة.

- مستوى الثقافة التنظيمية في الجامعات محل الدراسة ايجابي.

- تلعب الثقافة التنظيمية دورا ايجابيا في تحسين العلاقة بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وابعاد إدارة الجودة الشاملة

3. أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على مستوى توافر الجامعات المدروسة على إدارة الجودة الشاملة، وان كان متوفر فما طبيعة الأثر بين إدارة الجودة الشاملة وتكنولوجيا إدارة المعرفة.

- دراسة العلاقة بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة.

- تحديد أثر الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط.

4. منهج الدراسة: مما لا شك فيه ان كل دراسة لابد وان تتبع منهاجاً معيناً يحدد على أساس الظاهرة المدروسة، لذلك تم استخدام

المنهج الوصفي التحليلي الملائم لهذه الدراسة.

II. الإطار النظري للدراسة:**1. تكنولوجيا المعرفة**

أ. المعرفة: هي من أحدث عوامل الإنتاج التي يعترف بها كمورد أساسي لإنشاء الثروة في الاقتصاد، ومصدر أساسي للميزة التنافسية في الإدارة (نجم، 2004، ص389)، وقطاع المعرفة هو القطاع الرابع في الاقتصاد الجديد، فالإقتصاد التقليدي قام على (الأرض، العمل ورأس المال)، أما الإقتصاد الجديد فإن المعرفة هي عامل الإنتاج الأكثر أهمية والأصل الأكثر قيمة، وهي النوع الجديد من رأس المال القائم على الخبرات.

يتم الوصول إليها من خلال المعلومة، فالمعلومة تقود إلى المعرفة التي قد تكون جديدة مبتكرة، أو تضيفي إلى معارفنا السابقة لتوسعها أو تعدل منها.

صنف (1962 Polony) المعرفة إلى معرفة ضمنية (la connaissance tacite) والتي يخترنها أصحابها في عقولهم ولم يعبروا عنها بأي صيغة من الصيغ، ومن ثم فهي غير معلومة ولا متاحة للآخرين، وتظل حبيسة عقول أصحابها، وفي أحيان أخرى قد تنتهي لأصحابها الفرص والحوافز التي تدفعهم للتصريح بها وإظهارها (Nonaka, 1995, p13)، وأخرى ظاهرة (la connaissance explicite)، وهي شائعة ومنتشرة ومتاح الوصول إليها لكل من يبحث عنها، ومخزونة في الكتب والوثائق المختلفة ومتاحة في وسائط متعددة الأشكال، توفرها تكنولوجيا المعلومات، حيث أكد "نونাকা" أهمية هذا التصنيف في دراسته الشركات الخلاقة للمعرفة (بإسردة، 2006، ص 34).

ب. إدارة المعرفة: حيث يعرفها (Wiig) بأنها "تخطيط، تنظيم، مراقبة، تنسيق وتوليد المعرفة والأصول المرتبطة برأس المال الفكري، والعمليات والإمكانات الشخصية والتنظيمية، بشكل يتم معه إنجاز أكبر قدر ممكن من الأثر الإيجابي في نتائج الميزة التنافسية (المكاوي، 2006، ص 34).

أما (Nonaka) فيعرف إدارة المعرفة بأنها " العملية المنهجية المؤسسة للاستخدام الخلاق للمعرفة وإنشائها" (Nonaka, 1995, p98).

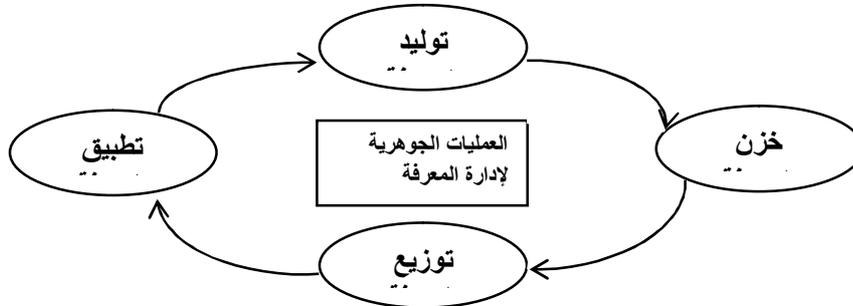
وتتمثل أهمية إدارة المعرفة بالمؤسسة في جوانب رئيسية أهمها:

- مصدر للإنتاجية: فهي ترفع من الإنتاجية وتحسن من الأداء بسبب التوزيع الجيد للمهارات داخل المؤسسة وتحسينها، ومواكبة الابتكارات.

- عامل للاستقرار: إن العمل في بيئة تنافسية يجعل المؤسسة غير قادرة على البقاء دون تمييزها في المعرفة وإتقانها بالجديد في الأفكار، مما يعني أن إدارة المعرفة أصبحت سلاح لمواجهة محيطها والبقاء فيه.

- تحمل ميزة تنافسية دائمة: يقول (Nonaka) إن المصدر الوحيد للميزة التنافسية الدائمة هو المعرفة، باعتبارها نادرة وصعبة التقليد وباعتبارها غير قابلة للتحويل.

ج. عمليات إدارة المعرفة: نلخص عمليات + إدارة المعرفة في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة.

المصدر: صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005). ص 62.

يمكن التعرض لمختلف للعمليات الموضحة في الشكل كما يلي (العمرى، 2005، ص 8):

- **توليد المعرفة:** إن توليد المعرفة عند الكثير من المنظمات هو الابتكار وتوليد الأفكار الجديدة (بروبست، دون سنة نشر، ص 23)، كما أن المعرفة والابتكار هي عملية مزدوجة ذات اتجاهين فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار يضيف مصدرا لمعرفة جديدة، إن من أهم النماذج المستخدمة في عملية توليد المعرفة هي نموذج (Seci) في منظمة (Nonaka)، ويكون من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى المعرفة الظاهرة، وتحويلها من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي.

- **خزن المعرفة:** هي تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ، الوصول والاسترجاع (صلاح، 2005، ص 73)، وتشير إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة، وأنه مع الزمن تتراكم المعرفة التنظيمية، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في توسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة (ريجي، 1999، ص 197).

- **توزيع المعرفة:** تشمل كلا من تقاسم، نشر، نقل وتشارك المعرفة، وتشير (Coakes) إلى أن عملية نقل المعرفة هي إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن الشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة (هيثم، 2005، ص 47)، إذا كان من السهل توزيع المعرفة الصريحة من خلال استخدام الأدوات الالكترونية فإنه ما زال يتطلع إلى توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وهو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة (علي، 2009، ص 44).

- **تطبيق المعرفة:** هو إدماج المعرفة المتاحة في تصميم الأعمال وخطط الأداء وتحديد مهام العاملين بحيث توضع المعرفة في الاستخدام الفعلي وتطبيقها في الوقت المناسب، ويتم تتميتها وتحديثها باستمرار (السلمي، 2002، ص 217)، كما أن التطبيق يؤدي إلى عملية التعلم، أي أنه يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة، ليست المنظمات التي تمتلك أفضل معرفة من تضمن الميزة التنافسية، بل تلك التي تستخدم وتطبق المعرفة على أحسن وجه.

2. **إدارة الجودة الشاملة:** تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة مع مرور الزمن، حيث تم التركيز في البدايات على الأدوات الإحصائية التي تعمل على تحسين المنتج، وعلى تدريب العاملين على إدراك أهمية الجودة وعلى التقنيات التي من شأنها جودة السلع والخدمات، ولكنه أصبح بعد ذلك أسلوبا في القيادة يعكس فلسفة إدارية تسهم في تحقيق أعلى درجة ممكنة

من الجودة في الإنتاج والخدمات من خلال خلق بيئة يسعى فيها جميع العاملين على اختلاف مستوياتهم لتحسين الجودة باستمرار، والعمل على تحقيق الرضا الدائم للعملاء والمستفيدين من الخدمات التي يقدمها التنظيم، من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب بما يؤدي إلى تحسين العمليات ورفع مستوى الجودة باستمرار (قاسم، 2007، ص 61).

ويمكن تلخيص أهم العناصر الخاصة بإدارة الجودة الشاملة كما أكد الرواد في هذا المجال على النحو التالي (Petersen, 1984, pp 468- 479): التزام الإدارة العليا بتقديم خدمات ذات جودة عالية. التخطيط للجودة. الرقابة على تحسين الجودة. معالجة الانحرافات والخلل وصولاً إلى نسبة خطر صفر. طمأننة الموظفين وأشعارهم بالأمان. افساح المجال لمشاركة العاملين. الاهتمام بتخفيض التكاليف. سهولة الوصول أو الحصول على الخدمة/السلعة. ملائمة الخدمة/السلعة لاحتياجات المستفيدين والمجتمع عموماً. العدالة في تقديم الخدمة. الكفاءة في تقديم الخدمة والاقتصاد في استخدام الموارد. تقبل الخدمة من جانب المستفيدين. فاعلية الخدمة وارتفاع مستواها ونوعيتها. العمل على إعادة القيام بالعمل باستمرار من أجل التحسين المستمر.

يتبين مما سبق أن إدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة بهدف التحسين والتطوير المستمر في مختلف مجالات العمل بما ينعكس على الممارسات والعمليات والمخرجات من منتجات وخدمات (قاسم، 2007، ص 61).

أ. إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: تزايد الاهتمام العالمي في العقدين الأخيرين من القرن العشرين بجودة التعليم العالي، ومن المتوقع أن يزداد هذا الاهتمام في المستقبل نظراً للشكوى العالمية من انخفاض مستويات الجودة في التعليم الأساسي أو التعليم العالي على حد سواء وقد بدأ الاهتمام المتزايد بإدارة الجودة الشاملة في التعليم في منتصف السبعينات من القرن الماضي، وذلك للعديد من العوامل التي كان لها أثر في هذا الاهتمام، والتي من أبرزها التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي والتوسع في التعليم، وزيادة الأقبال عليه في جميع المراحل التعليمية بما فيها التعليم الجامعي والعالي (أحمد، 2015، ص 8).

ب. مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: إن الجودة في التعليم العالي تعني (جودة بيئة التعليم بما فيها من بحوث وهيئات أكاديمية، وتسهيلات وتجهيزات مادية وتقنية وسياسات قبول إضافة إلى جودة العمليات - التدريب والتدريس - وما يتبعها من جودة المناهج والطرائق التعليمية والتكنولوجية المستخدمة وجودة نظام التقدم في معارف الطلبة ومهاراتهم وما ينتج عنها من جودة في المخرجات مثل الدرجات والمؤهلات ومشاريع بحوث التخرج والاختبارات والأطاريح) (أمل، 2005، ص 42)، فإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تعد فلسفة ومجموعة من الأسس والمبادئ الإرشادية التي تهدف إلى تحسين مدخلات الجامعة أو الكلية، وتحسين عملياتها المختلفة بما يقود على أفضل المخرجات ذات الجودة العالية التي تلبي احتياجات المستفيد في الحاضر وفي المستقبل. وهي أيضاً تعد مجموعة عمليات تهدف الجامعة من خلالها إلى تحقيق تغيرات جوهرية في لوب الأداء لدى الإداريين والأكاديميين لدى جميع المستويات الإدارية في الجامعة (يوسف، 2004، ص 12)، وهي تركز على إيجاد ثقافة جديدة (ثقافة التميز) وترتكز على اتباع طرق ومناهج جيدة في وطرح القضايا الجامعية بتنوعها (كاظم، 2012، ص 11).

ج. أهمية إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي: من المهم التأكيد على أن الباحثين يرون بان مؤسسات التعليم العالي الأكاديمية التعليمية والبحثية وخاصة الحكومية منها أجدر المؤسسات التي يجب أن تهتم بالجودة الشاملة، فهي التي تعلم نظريات وأصول إدارة الجودة الشاملة، كما أن الاستثمار في التعليم العالي يأتي على حساب مشاريع أخرى بسبب محدودية الموارد المتاحة في معظم الدول، الأمر الذي يوجب مزيداً من الاهتمام برفع كفاءة أداء العاملين من أكاديميين وإداريين. ولكن وكما يشير أحد الباحثين فإن هناك قناعة في بعض في بعض الأوساط الاجتماعية والأكاديمية

في الوطن العربي أن إدارة الجامعة تفتقر في أحيان كثيرة إلى الكفاءة. وأن الغالبية منها تعاني من عدة عيوب منها(الخطيب، 2000، ص ص 83-122):

- انعدام الاستقلال الذاتي والتقدير غير النقدي للأنظمة والتعليمات التي غالباً ما تتميز بالغموض والتناقض .
- تتركز معظم الجهود فيها على الأمور الروتينية على حساب الإشراف والتوجيه في المجالات الأكثر أهمية مما يحود لون معرفة مستوى الأداء فيها.
- المبالغة في عدد المستويات أو الحلقات الإدارية وأسلوب المركزية في أسلوب اتخاذ القرارات وتهميش دور القيادات الإدارية الوسطى والتنفيذية مما يترتب عليه تحييد الإداريين المقترنين.
- سيادة نمط إدارة الطوارئ والأزمات، وتأخر جهود الإصلاح والتغيير.

د. أبعاد إدارة الجودة الشاملة المعتمدة في الدراسة: من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة فقد تم تحديد مجموعة من الابعاد هي (كاظم، 2012، ص ص 33-36):

- **أهداف الكلية:** هي إحدى العناصر الرئيسية التي تقوم عليها الكلية وعن طريقها تتحدد أغراضها في مجال التعليم الجامعي وتوضح لمن تقدم خدماتها وما تنوي القيام به والكيفية التي ستحقق بها أهدافها، وتستخدم في صياغة وتشكيل برامجها وممارساتها وتقييم فعاليتها.

- **القيادة الإدارية:** القيادة هي عملية التأثير في الآخرين وتحفيزهم لكي يعملوا بفعالية وان يكونوا مستعدين للعمل في اتجاه تحقيق أهداف المنظمة، وان جودة الإدارة للكلية تتوقف إلى حد كبير على القيادة، فهي المسؤولة والمحركة لكل ما تملكه الكلية من موارد بشرية ومادية كما أنها هي المسؤولة عن توجيه كل الاعمال والأنشطة نحو تحقيق أهداف الكلية بشكل يحقق تميزها وجودتها.

- **أعضاء هيئة التدريس:** أعضاء هيئة التدريس هم أصحاب الدور الهام في إنجاز العملية التعليمية وجودتها وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها، وهم رأس المال الفكري الذين يشغلون أنفسهم في التأمل والبحث العلمي وتعتمد عليهم الكلية اعتماداً كلياً في اعداد طلبتهم للحياة العملية، وجودة عضو هيئة التدريس تمثل تأهيله العلمي وانجازاته، الأمر الذي يسهم حقا في جودة العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع.

- **المناهج والمستلزمات:** تعد المناهج والمستلزمات الوسيلة المباشرة لإثراء معارف ومهارات الطلبة فوجودتها تمثل عمقها وشمولها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العامة واسهامها في دعم شخصية الطالب، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسة التطبيقية لها، فإن جودة المناهج من أهم العوامل المرتبطة بجودة التعليم. إضافة إلى أن المستلزمات والتجهيزات تعد أداة فاعلة لتحقيق الجودة في التعليم.

هـ. **مفهوم الثقافة التنظيمية:** إن مفهوم الثقافة قديم قدم المجتمعات، وتحتل مكاناً بارزاً في علوم الاجتماع والأنثروبولوجي، وتساعد على التمييز بين فرد وآخر وجماعة وأخرى وبين مجتمع وآخر، وأن الفرد في المجتمع يشابه مع أياً من الناس في بعض النواحي (الفسولوجية) ويشابه مع أياً من الناس من نواحي أخرى (النفسية)، وتلك هي مظاهر الاتفاق والاختلاف بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، ولذلك فإن الثقافة عنصر أساسي في حياة المجتمع.

توجد تعريفات مختلفة للثقافة التنظيمية، إذ سيقوم الباحث بالتطرق إلى أهم هذه التعريفات في الآتي: عرفها " Taylor " بأنها: " ذلك الكل المعقد الذي يشمل المعرفة والعقيدة والفن والأخلاق والقانون والعادة وأية قدرات يكتسبها الإنسان كعضو في المجتمع " (محمد قاسم، 2009، ص172).

كما عرفها " linton " بأنها: " مجموعة السلوك التي تتعلمها الكائنات الإنسانية في أي مجتمع من الكبار الذين تنتقل منهم إلى الصغار " (محمد قاسم، 2009، ص172).

كما عرفت الثقافة التنظيمية على أنها: " مجموعة من العمليات التي تجمع أعضاء المنظمة بناء على الشكل المشترك من القيم الأساسية والمعتقدات في المنظمة، تتيح ثقافة المنظمة للمنظمة معالجة مشاكل التكيف مع البيئة الخارجية والتكامل الداخلي لموارد المنظمة وتعمل ثقافة المنظمة كأساس لنظام إدارة المنظمة، والذي يشمل على ممارسات إدارية وسلوكيات تعزز المبادئ الأساسية التي يمتلكها أعضاء المنظمة " (يوسف، 2007، ص13).

وعرفها أحد الباحثين بأنها: " الافتراضات الشائعة والمعتقدات الأساسية التي يتم تطويرها عن طريق المنظمة بمرور الوقت، وهي واحدة من المكونات الأساسية للمنظمة. " (سعيد، 2005، ص 162). وعرف ستيفن Stephen الثقافة التنظيمية بأنها: " نظام من المعاني المشتركة والتي يشترك فيها مجموعة من الأفراد، والتي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات، ويتكون هذا النظام من مجموعة من الخصائص التي تقدرها المنظمة " (Stephen, 1998, P572).

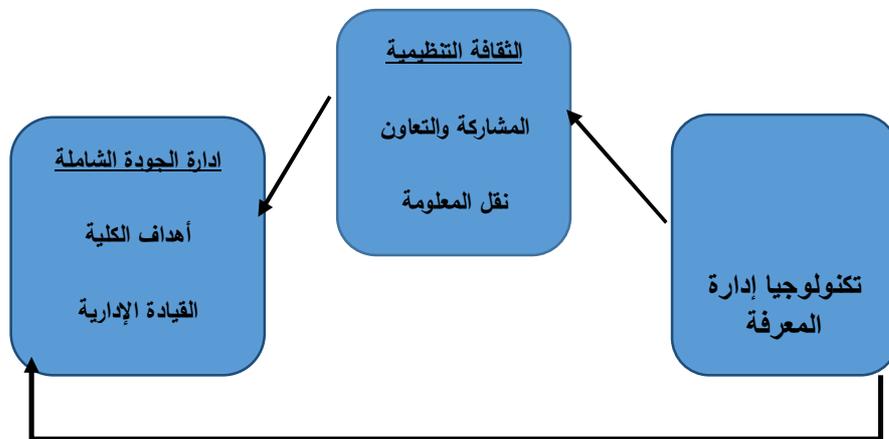
وقد عرف روبرت Robert الثقافة التنظيمية بأنها: " القيم المشتركة والمعايير التي توجد في المنظمة والتي يتعلمها الأعضاء الجدد، وهي بذلك تتضمن المعتقدات السائدة والمشاعر وأنماط السلوك التي تتبع من عملية تاريخية يتم من خلالها نقل القيم والمعايير عبر الأجيال " (Ropert, 1998, P 618).

ومن خلال ما سبق، يتضح لنا عدم وجود اتفاق على تعريف محدد للثقافة التنظيمية - ذلك بسبب اختلاف في وجهات نظر الكُتّاب - إلا أنه يمكن القول أن الثقافة التنظيمية مصطلح علمي، يتميز بالكم التراكمي الموروث والمكتسب من بيئة العمل الداخلية والخارجية، الذي يميز منظمة عن أخرى في معاملاتها. وأنها تعمل على توجيه السلوك من خلال المعارف والمعايير والأعراف والمبادئ والمعتقدات التي تحدد البعد المعنوي المتمثل في الاتجاهات والأفكار والعادات، والبعد المادي المتمثل في تجميع الأشياء اللازمة للقيام بالأعمال.

III. الطريقة والإجراءات:

1. **مخطط البحث الفرضي:** قبل القيام بالدراسة لابد من تحديد مخطط لها مما يساعد إظهار طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث، وهذا ما يبينه بالشكل (2).

الشكل رقم (02): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

يظهر من الشكل (2)، أن متغير تكنولوجيا إدارة المعرفة متغير مستقل، والأبعاد الخاصة بإدارة الجودة الشاملة هي (أهداف الكلية، القيادة الإدارية، أعضاء هيئة التدريس، المناهج والمستلزمات) يتم اعتمادها في قياس إدارة الجودة كمتغير تابع. أما المتغير الوسيط فهو الثقافة التنظيمية وابعاده هي: المشاركة والتعاون، نقل المعلومة، التعلم، التوجه الاستراتيجي.

2. أداة الدراسة ووسائلها:

أ. أداة الدراسة: استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد قسمت إلى أربعة محاور رئيسية، يقيس المحور الأول المتغيرات الديموغرافية. ويقيس المحور الثاني متغير تكنولوجيا إدارة المعرفة ويتكون المحور من 6 فقرات. أما المحور الثالث فيقيس متغير إدارة الجودة الشاملة ويتكون المحور من 23 فقرة موزعة على أربعة (4) أبعاد هي (أهداف الكلية، القيادة الإدارية، أعضاء هيئة التدريس، المناهج والمستلزمات). والمحور الأخير والوسيط خاص بالثقافة التنظيمية قسم لارعة ابعاد لكل بعد ثلاث عبارات. وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس، لقياس العبارات السابقة، بحيث أخذ هذا المقياس الشكل التالي: إعطاء 5 علامات للاختيار موافق تماما؛ 4 علامات للاختيار موافق؛ 3 علامات للاختيار إلى حد ما؛ علامتين للاختيار غير موافق؛ وعلامة واحدة للاختيار غير موافق إطلاقا. ومن مجموع الاستبانات الموزعة 122، تم استرجاع 115 قبل منها 111 استبانة، والجدول الموالي يوضح الابعاد المعتمدة في الدراسة مع عدد الفقرات.

الجدول رقم (1): وصف وترميز متغيرات الدراسة.

المتغيرات	الابعاد	عدد الفقرات	المقياس المعتمد
إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	أهداف الكلية	05	كاظم علي أحمد (2012)
	القيادة الإدارية	07	
	أعضاء هيئة التدريس	06	
	المناهج والمستلزمات	05	
	مجموع العبارات للمحور الاول	23	
تكنولوجيا إدارة المعرفة		06	عبد الرحمان 2016
الثقافة التنظيمية	المشاركة والتعاون	03	فهد 2007
	نقل المعلومات	03	
	التعلم	03	
	التوجه الاستراتيجي	03	
	مجموع العبارات للمحور	12	
المجموع الكلي للاستبانة		41	

المصدر: - كاظم علي أحمد، خالد أحمد جاسم، إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بدافع الإنجاز الدراسي لدى طلبة الجامعة، المجلد 08، العدد 31، تشرين الأول 2012، ص 11.

- عبد الرحمان ادريس البقري أبو جلع، دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسة التعليم العالي، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد 17، المجلد 01، 2016.

- فهد يوسف الدولية، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين، رسالة ماجستير، كلية إدارة الاعمال، جامعة عمان العربية، الأردن، 2007.

ب. **عينة الدراسة:** قبل البدء في الدراسة الميدانية لابد من تسليط الضوء على عينة الدراسة، حيث يتكون مجتمع من مجموعة من الاساتذة في العديد من التخصصات والجامعات، وقد تم توزيع الاستبيان عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي، وحتى يتم تحديد مدى كفاية العينة فقد تم استخدام اختبار kmo.

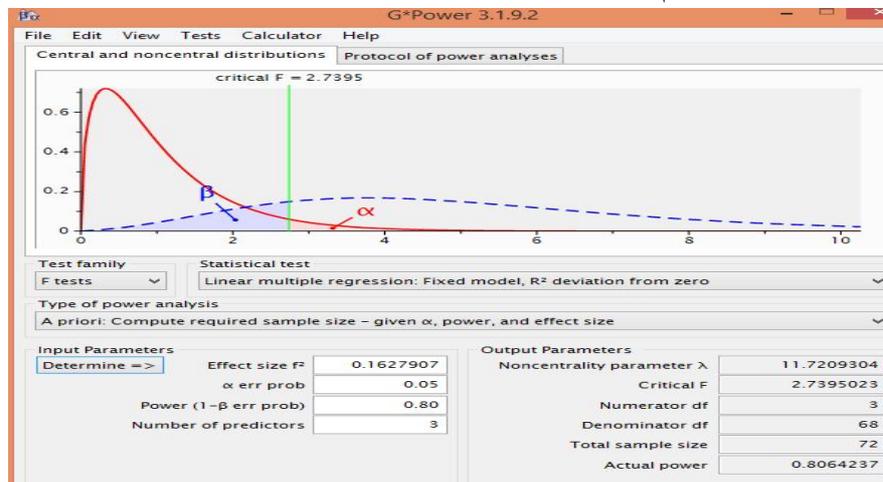
الجدول رقم (02): اختبار KMO لكفاية العينة

KMO and Bartlett's Test		
المحاور	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	Sig
المحور الأول	.715	.000
المحور الثاني	.723	.000
المحور الثالث	.744	.000
كامل الاستمارة	.772	.000

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة اختبار KMO أكبر من الحد الأدنى المقبول لهذا الاختبار، وبالتالي يكون حجم العينة مناسب في التحليل الحالي. ويتضح من هذا الاختبار أنه معنوي عند كل المستويات الاحتمالية (عند مستوى 0.01 فأقل)، وبالتالي يجب رفض الفرضية العدمية والإقرار بأن معاملات الارتباط لا تمثل مصفوفة الوحدة، أي بينها بعض الارتباطات وتصلح لإجراء التحليل العاملي. ولتحديد الحد الأدنى للعينة تم الاستعانة ببرمجية G*POWER

الشكل رقم (03): تحديد الحد الأدنى للعينة G*POWER



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

يظهر من مخرجات برنامج G*POWER أن الحجم الأدنى للعينة اللازم لإجراء الاختبار يساوي 72 مفردة، (total sample size=72)، عند قوة تأثير كبيرة، تساوي 95 بالمائة.

ج. **الوسائل الإحصائية المستخدمة:** تم تفرغ وتحليل نتائج البيانات المتحصل عليها من الاستبانة، بواسطة: برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وبرمجية (AMOS)، وبرمجية (Gpower).

واستخدمت الاختبارات الإحصائية الآتية:

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لوصف الإجابات.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronpach's Alpha) لقياس ثبات الاستبانة.
- معامل ارتباط الرتب سبيرمان براون (Spearman's) لقياس الارتباط.
- برنامج G*POWER لحساب حجم العينة القبلي.
- تحليل المسار لدراسة الأثر ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM): تم استخدام نموذج المعادلات الهيكلية بغرض اختبار مدى مطابقة النموذج لبيانات العينة المستخدمة، لمعرفة إن كانت تلك البيانات تقيس فعلا ما أعدت لقياسه.

د. صدق وثبات أداة الدراسة: قبل الشروع في عملية تحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستبانة، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية؛ فصدق أداة الدراسة يعني أن تكون الاستبانة شاملة لكل البيانات التي تدخل في عملية التحليل، وأن تقيس ما صممت لقياسه، وتكون كل مفرداتها واضحة وسلسة يمكن للمبحوث أن يجيب عليها دون عناء يذكر.

- **الصدق الظاهري:** ويقصد به صدق التحكيم؛ أي بعد بناء الاستبانة تم عرضها على مجموعة من المتخصصين والأساتذة الذين لهم خبرة في مجال بناء الاستبانات البحثية، وذلك لتحديد مدى وضوح العبارات ومدى قدرتها على تحقيق اهداف الدراسة، وبناء على ذلك تم تعديل بعض العبارات لتخرج في صورتها النهائية.

- **قياس ثبات أداة الدراسة:** يمكن تلخيص أنواع معاملات ثبات درجات الاختبارات، وطرق قياسها فيما يلي: (أ) معامل الاستقرار Stability-Coefficient يتم الحصول عليه عن طريق إعادة تطبيق الاختبار. (ب) معامل التكافؤ Equivalent - Coefficient يتم الحصول عليه عن طريق الاختبارات المتكافئة. (ج) معامل الاتساق الداخلي Internal Consistency يتم الحصول عليه عن طريق التجزئة النصفية (د) معامل تجانس المفردات Homogeneity العينة الاختبار ويتم الحصول عليه باستخدام : معادلة كيبودر ريدشارسون KR20 ، KR21 ، معادلة الفا ل كرونباخ Alpha-Cronbach

ومن هذه الأساليب سيتم تطبيق معادلة الفا ل كرونباخ Alpha-Cronbach

- **ثبات الدراسة باستخدام ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach):** يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبانة، لإضفاء الشرعية عليها. وعلى ضوء نتائج هذا الاختبار يتم تعديل الاستبانة أو قبولها. ويستخدم هذا الاختبار فيما إذا كانت أسئلة الاستبانة متناسقة فيما بينها. (البياتي، 2005)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

يحسب من المعادلة:

K: عدد مفردات الاختبار؛ $(\sum s_i^2)$: تباين درجات كل مفردة من مفردات الاختبار؛ s_i^2 : التباين الكلي لمجموع مفردات الاختبار.

الجدول التالي يبين قيمة الفا كرونباخ المحسوبة باستخدام مقياس الفا كرونباخ.

الجدول رقم (03): معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستمارة

الابعاد	عدد العبارات	قيمة ألفا
إدارة الجودة الشاملة	05	.71
أهداف الكلية	07	.65
القيادة الإدارية	06	.58
أعضاء هيئة التدريس	05	.61
المناهج والمستلزمات	23	.77
مجموع العبارات للمحور	06	.69
تكنولوجيا إدارة المعرفة	03	.55
الثقافة التنظيمية	03	.61
المشاركة والتعاون	03	.57
نقل المعلومات	03	.63
التعلم	12	.73
التوجه الاستراتيجي	41	.81
مجموع العبارات للمحور		
كامل الاستمارة		

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

قبل تحليل نتائج قيمة ألفا كرونباخ يجب أن ننوه إلى أن القيم المقبولة لألفا كرونباخ كمثل ثبات المقياس يتم تحديدها على أساس عدد العبارات للاستمارة كالتالي (Vogel, 2011, p344):

- قبول قيمة ألفا كرونباخ يتوقف على عدد عبارات المقياس فإذا كان 3 عبارات فقط فيمكن قبول القيمة 0.5.
- إذا كان المقياس مكون من 10 عبارات فأكثر فهنا يجب على القيمة ألا تقل عن 0.7. بما يعني يمكن قبول قيمة ألفا كرونباخ تتراوح بين 0.5 - 0.7 في حالة تراوح عدد عبارات المقياس بين 3-10 عبارات.
- قيمة 0.6 يمكن اعتبارها قيمة مقبولة لألفا كرونباخ بغض النظر عن عدد عبارات المقياس.
- هناك معلومة مهمة جداً وهي أن قيمة ألفا 0.9 فما فوق تعتبر مؤشر سلبي للثبات، وبالتالي فهي قيمة غير مقبولة لأنها تعني أن العبارات مكررة redundant، ومن ثم إذا حصلنا على هذه القيمة في يجب حذف العبارات المكررة واختصار المقياس.

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ لكامل الاستمارة تساوي 0.81، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات؛ أي أنه في حالة إعادة نفس الاستبيان للاستطلاع مرة أخرى، فإن الاستجابة ستكون ثابتة بنسبة 81%، وهذه النسبة مقبولة جداً في الدراسة. كما أن معامل الثبات لأبعاد محاور الدراسة مقبولة.

هـ. **التجزئة النصفية:** هناك طريقتان معتمدتان في التجزئة النصفية هما: التجزئة باستخدام معادلة سبيرمان براون والتجزئة باستخدام ثبات قوتمان، لكن الاختبار الأول (سبيرمان براون) يشترط تساوي قيمة كرونباخ ألفا وتساوي الثباتين، أما اختبار قوتمان لا يشترط ذلك؛ أي أنه سوف يتم اختيار الاختبار المستخدم على أساس نتائج الدراسة.

تعتمد طريقة التجزئة النصفية على تجزئة الاستبيان إلى نصفين، ومن ثم إيجاد معامل الارتباط بين نصفي الاختبار بطريقة بيرسون r_{12} ، وبعد ذلك يتم تصحيح معامل الارتباط بواسطة معادلة (سبيرمان براون) $spearman\ Brown\ coefficient = \frac{2r_{12}}{1+r_{12}}$

وبالنسبة لمعامل ثبات جثمان للتجزئة النصفية، فهو لا يتطلب أن يكون التباين فيها متساوي لكلا المجموعتين كما لا يتطلب أن يكون معامل ألفا كرومباخ متساوي للنصفين، وبحسب من خلال القانون التالي: $Guttman\ formula = 2 \left(1 - \frac{\sigma_1^2 + \sigma_2^2}{\sigma^2} \right)$ وباستخدام برمجية SPSS وتجزئة العبارات الخاصة بالدراسة إلى قسمين الزوجي والقسم الفردي تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): نتائج اختبار التجزئة النصفية لمعامل قوتمان ومعامل سبيرمان براون

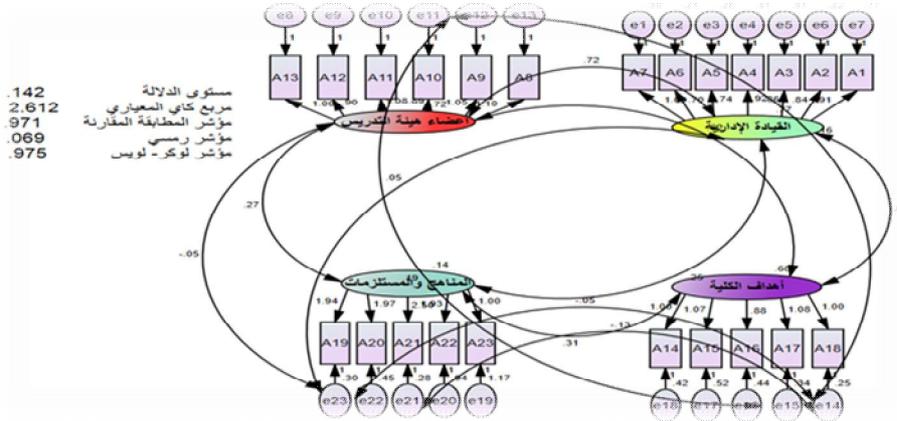
معامل ألفا كرونباخ	القسم الأول للعبارة	معامل ألفا كرونباخ للقسم الأول	عدد العبارات	851,
معامل سبيرمان براون	القسم الأول	معامل ألفا كرونباخ للقسم الأول	عدد العبارات	21 ^a
	القسم الثاني للعبارة	معامل ألفا كرونباخ للقسم الأول	عدد العبارات	830,
العدد الإجمالي للعبارة		41		
الارتباط بين القسم الأول والثاني				
معامل سبيرمان براون	القسم الأول	758,		
	القسم الثاني	862,		
معامل قوتمان				
	المتوسط	التباين	الانحراف المعياري	عدد العبارات
القسم الأول	79,91	83,812	9,155	21a
القسم الثاني	69,74	66,366	8,147	20b
	149,64	263,240	16,225	41
القسم الأول: 1-3-5-7-9-11-13-15-17-19-21-23-25-27-29-31-33-35-37-39-41				
القسم الثاني: 2-4-6-8-10-12-14-16-18-20-22-24-26-28-30-32-34-36-38-40				

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة التباين وقيمة ألفا كرومباخ ليست متساوية للقسمين. وبالتالي سيتم اعتماد قيمة غوتمان، والتي وجد أنها 0.859؛ أي أن قيمة الثبات حسب اختبار غوتمان بلغة حوالي 86 بالمائة وهي مقبولة.

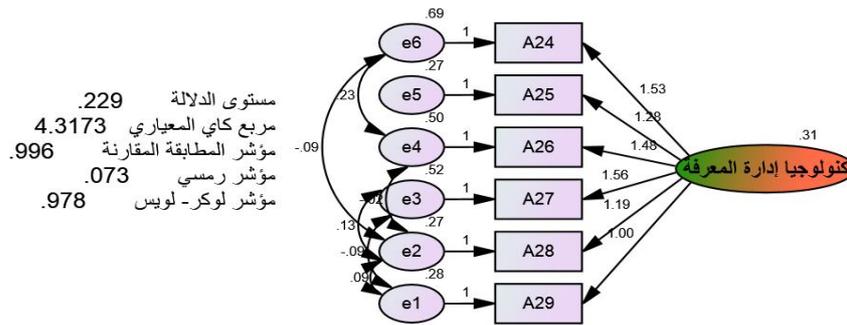
و. **الصدق البنائي (العالمي):** يهتم بتحليل الصفة المقاسة إلى عناصر لمعرفة مدى قياسها لما أعدت لقياسه. وقد تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي، لقياس صدق البناء لمقاييس البحث، وكانت النتائج كما يلي:

الشكل رقم (04): التحليل العاملي التوكيدي لمحور إدارة الجودة الشاملة.



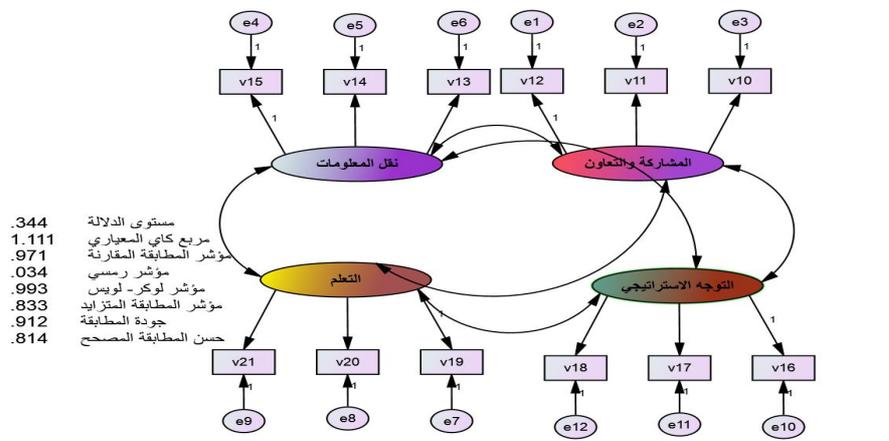
المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

الشكل رقم (05): التحليل العاملي التوكيدي لمحور تكنولوجيا إدارة المعرفة.



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

الشكل رقم (06): التحليل العاملي التوكيدي لمحور الثقافة التنظيمية.



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

يتضح من مؤشرات جودة المطابقة المستخرجة، والموضحة في الأشكال أعلاه، بأن النماذج قد حازت على قيم جيدة لمؤشرات جودة المطابقة، إذ يلاحظ أن قيمة كاي تربيع غير دالة، وكان مربع كاي المعياري أصغر من 5 بالنسبة للمحاور، وهو مؤشر جيد للنماذج، وكذلك كان مؤشر لوكر-لويس الذي في المستوى المقبول للمحورين، دلالة على مطابقة البيانات للنموذج مطابقة جيدة، بالإضافة لمؤشر رمسي، وهو من أهم المؤشرات في النموذج البنائي، الذي بلغ القيمة 0.069، بالنسبة للمحور الخاص بإدارة جودة التعليم العالي، و0.073 لمحور تكنولوجيا إدارة المعرفة و0.034 لمتغير الثقافة التنظيمية، كما أن أغلب قيم معاملات التشبع التي تحكم بالقبول والصدق للفقرات، قد حققت الشرط، كل قيمها أكبر أو تساوي 0.40، مما يدل على أن فقرات كل محور من المحاور صادقة لما أعت لقياسه.

3. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة (الإجابة على أسئلة الدراسة): للإجابة على أسئلة الدراسة الثلاث، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحاور، وكذلك الوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي للمحاور، والجدول الموالي يوضح النتائج.

الجدول رقم (05): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الدراسة.

المتغيرات	الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	أهداف الكلية	2.33	0.71	غير موافق
	القيادة الإدارية	2.32	0.62	غير موافق
	أعضاء هيئة التدريس	2.59	0.81	غير موافق
تكنولوجيا إدارة المعرفة	المناهج والمستلزمات	3.48	0.85	موافق
	الثقافة التنظيمية	3.93	0.55	موافق
	المشاركة والتعاون	3.93	0.55	موافق
	نقل المعلومات	2.53	0.66	غير موافق
	التعلم	3.43	0.70	موافق
	التوجه الاستراتيجي	4.13	0.67	موافق
	تكنولوجيا إدارة المعرفة	2.38	0.62	غير موافق

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

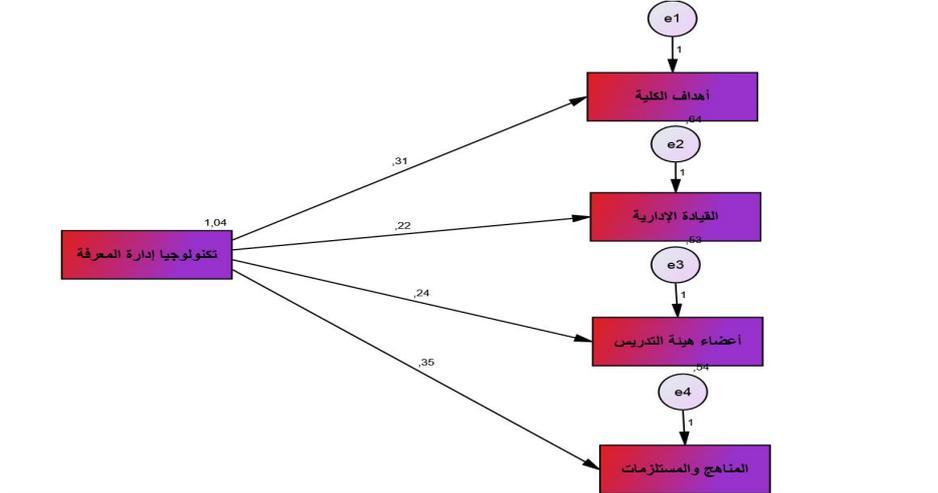
يتضح من الجدول أعلاه أن نتائج متوسطات أبعاد إدارة الجودة الشاملة الخاصة بأهداف الكلية والقيادة الإدارية وأعضاء هيئة التدريس محصورة بين 2.33-2.59 وهي في منطقة غير الموافقة مما يدل على هذه الأبعاد لم تكن محققة حسب وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، اما فيما يخص المناهج والمستلزمات فيه في بداية مجال الموافقة مما يبين ان الإجابات بينت ان إدارة الجودة الشاملة لا تعاني بدرجة كبيرة من مشكلة المناهج والمستلزمات التي تعتبر متوفرة نوعا ما. أما بالنسبة لمحور تكنولوجيا إدارة المعرفة يدل على عدم الموقفة، مما يبين انخفاض استخدام تكنولوجيا المعرفة في المؤسسات الجامعة رغم ان الجامعة تهدف الى تحسين وتطوير أنظمة المعلومات، كما أن الانحراف المعياري ضعيف مما يدل على ان تشتت الإجابات ضعيف جدا.

وبالنسبة لمحور الثقافة التنظيمية، كانت متوسطات أبعاده الأربعة بين 2.53 و4.13، إذ ينتمي بعد نقل المعلومات للمجال (1.8 إلى أقل من 2.60)، وهو أقل من الوسط الافتراضي للمجتمع (3)، أي أن نقل المعلومة ضعيف. بينما ينتمي بعد المشاركة والتعاون والتوجه الاستراتيجي والتعلم ينتمي في المجال الرابع (3.4 إلى أقل من 4.2)، بنسبة

موافقة جيدة، بانحراف معياري ضعيف لكل الابعاد مما يؤد ضعف التشتت بمعنى ان هناك اتفاق حول اتجاه الإجابة بين افراد العينة.

4. اختبار أثر تكنولوجيا إدارة المعرفة على إدارة الجودة الشاملة (علاقة تأثير مباشرة): يوضح الشكل الموالي العلاقة بين المتغيرين.

الشكل رقم (06): النموذج البنائي لأثر تكنولوجيا إدارة المعرفة على أبعاد إدارة الجودة الشاملة.



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

من خلال نموذج المعادلات الهيكلية نلاحظ أن تكنولوجيا إدارة المعرفة تؤثر بالإيجاب وبتأثيرات متفاوتة نوعا ما على أبعاد إدارة الجودة، ولكن حتى يتم تأكيد واعتماد هذه النتيجة لأبد من التأكد من معنوية نتائج التقدير وهذا ما يبيئه الجدول التالي:

الجدول رقم (06): نتائج تقدير النموذج البنائي لأثر تكنولوجيا إدارة المعرفة على أبعاد إدارة الجودة الشاملة

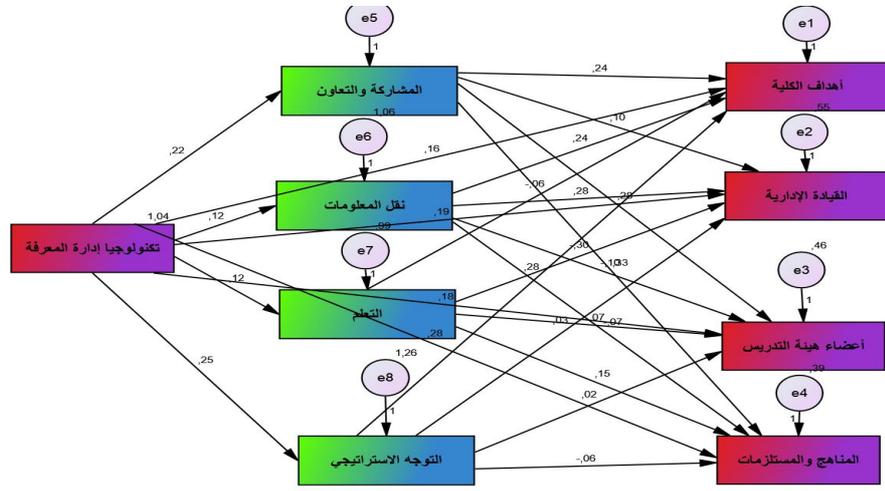
			Estimate	S.E.	C.R.	P
أهداف الكلية	<---	تكنولوجيا إدارة المعرفة	,309	,103	2,989	,003
القيادة الادارية	<---	تكنولوجيا إدارة المعرفة	,221	,072	3,052	,002
أعضاء هيئة التدريس	<---	تكنولوجيا إدارة المعرفة	,243	,066	3,669	***
المناهج والمستلزمات	<---	تكنولوجيا إدارة المعرفة	,351	,067	5,272	***

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

من خلال نتائج التقدير نلاحظ أن أثر تكنولوجيا إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية نحو أبعاد إدارة الجودة الشاملة معنوي لكنه ضعيف، ويمكن ان يرجع ذلك الى مستوى تكنولوجيا إدارة المعرفة وابعاد إدارة الجودة الشاملة ضعيف.

5. اختبار أثر تكنولوجيا إدارة المعرفة على إدارة الجودة الشاملة في وجود متغير الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط بينهما (علاقة تأثير غير مباشرة): بغرض التحقق من فرضية التأثير غير المباشرة ندرج الشكل التالي الذي يوضح ذلك:

الشكل رقم (07): النموذج البنائي للمتغير الوسيط



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

يكشف الشكل أعلاه أثر تكنولوجيا إدارة المعرفة على إدارة الجودة الشاملة في وجود متغير الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط بينهما، والجدول الموالي يبين نتائج التحليل حتى يتم التعرف على التأثير المعنوي وغير المعنوي.

الجدول رقم (07): علاقة التأثير غير المباشرة للمتغير الوسيط

		Estimate	S.E.	C.R.	P
نقل المعلومة	<-- تكنولوجيا إدارة المعرفة	,121	,093	1,299	,194
التعليم	<-- تكنولوجيا إدارة المعرفة	,123	,090	1,356	,175
القيادة الإدارية	<-- المشاركة والتعاون	,099	,068	1,464	,143
أعضاء هيئة التدريس	<-- نقل المعلومة	-,097	,061	-1,596	,111
أهداف الكلية	<-- التعليم	-,056	,091	-,619	,536
أعضاء هيئة التدريس	<-- التعليم	,073	,063	1,161	,246
أعضاء هيئة التدريس	<-- التوجه الاستراتيجي	,018	,056	,318	,750
المناهج والمستلزمات	<-- التوجه الاستراتيجي	-,058	,051	-1,133	,257
المناهج والمستلزمات	<-- نقل المعلومة	-,068	,056	-1,214	,225
القيادة الإدارية	<-- التوجه الاستراتيجي	,034	,061	,564	,573
المشاركة والتعاون	<-- تكنولوجيا إدارة المعرفة	,225	,092	2,453	,014
التوجه الاستراتيجي	<-- تكنولوجيا إدارة المعرفة	,248	,102	2,430	,015
أهداف الكلية	<-- المشاركة والتعاون	,239	,090	2,658	,008
أهداف الكلية	<-- نقل المعلومة	,242	,088	2,741	,006
القيادة الإدارية	<-- نقل المعلومة	,285	,067	4,267	***
القيادة الإدارية	<-- التعليم	-,296	,069	-4,304	***
المناهج والمستلزمات	<-- التعليم	,150	,058	2,602	,009
أهداف الكلية	<-- التوجه الاستراتيجي	,285	,081	3,524	***

أعضاء هيئة التدريس	<--	المشاركة والتعاون	,278	,062	4,494	***
المناهج والمستلزمات	<--	المشاركة والتعاون	,326	,057	5,727	***
أهداف الكلية	<--	تكنولوجيا إدارة المعرفة	,162	,095	1,711	,087
القيادة الادارية	<--	تكنولوجيا إدارة المعرفة	,192	,072	2,677	,007
أعضاء هيئة التدريس	<--	تكنولوجيا إدارة المعرفة	,179	,065	2,752	,006
المناهج والمستلزمات	<--	تكنولوجيا إدارة المعرفة	,282	,060	4,686	***

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS V25

من خلال نتائج التقدير نلاحظ أن بعد المشاركة والتعاون كمتغير وسيط معنوي مع الابعاد التالي لإدارة الجودة الشاملة، بعد أهداف الكلية، بعد أعضاء هيئة التدريس، بعد المناهج، أي أن بعد المشاركة والتعاون يكون متغير محسن وملطف مع هذه الابعاد. أما بعد التوجه الاستراتيجي فهو معنوي مع بعد واحد وهو أهداف الكلية أي أن البعد الاستراتيجي يحسن ويساعد في تطوير اهداف الكلية. أما بقية الابعاد فهي ذات تأثير غير معنوي. أي انها لا تقسر التغيرات الحاصلة عند وجودها كمتغير وسيط.

IV. نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة)

من خلال الدراسة تم التوصل إلى:

- مستوى تطبيق تكنولوجيا إدارة المعرفة كان ضعيف على مستوى الجامعات.
- مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان ضعيف على مستوى الجامعات.
- وجود ارتباط موجب وكبير بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة.
- تؤثر تكنولوجيا إدارة المعرفة تأثيرا إيجابيا كبيرا مباشرة على إدارة الجودة الشاملة.
- ضعف نقل المعلومة في ابعاد الثقافة التنظيمية أي ان هناك اتفاق على ان ثقافة تبادل المعلومة منخفضة
- هناك افاق على ان بعد المشاركة والتعاون والتوجه الاستراتيجي والتعلم متوفر بدرجة كبيرة
- لا تؤثر ابعاد الثقافة التنظيمية كاملة في العلاقة الوسيطة وذلك لعدم توفر بعضها حيث وجد ان بعد التوجه الاستراتيجي وبعد المشاركة والتعاون فقط لهم تأثير جزئي على بعض أبعاد إدارة الجودة الشاملة،

V. الهوامش والاحالات:

- نجم عبود نجم، تكنولوجيا إدارة المعرفة - الاستراتيجية، الوظائف والمشكلات، دار المريخ، (السعودية: دار المريخ، 2004)
- باسردة توفيق وسريع علي، تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء - دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2006.
- الملكاوي إبراهيم الخلوف، إدارة المعرفة، الممارسات والمفاهيم، دار الوراق للنشر، (عمان: دار الوراق للنشر، 2007).
- العمري غسان إبراهيم، الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2005.
- بروبست جيلبيرت وآخرون، ترجمة صبحي حازم حسن، إدارة المعرفة بناء لبنات النجاح، الدار الهندسية، (مصر: الدار الهندسية، دون سنة نشر).
- صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005).
- ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، (الأردن: دار الصفاء، 1999).

- هيثم حجازي علي، إدارة المعرفة، مدخل نظري، الأهلية للنشر والتوزيع، (عمان: الأهلية للنشر والتوزيع، 2005).
- عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، (عمان: دار المسيرة، 2009).
- علي السلمي، إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر، (القاهرة: دار غريب للنشر، 2002).
- محمد قاسم أحمد ويوسف محمد المطري، إدارة الجودة الشاملة للعمليات التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، مجلد 21، عدد 01، 2007.
- أحمد يوسف دودين، أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الوطن العربي، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلة 03، العدد 09، 2015.
- أمل فرحان سوداي، الجودة الشاملة في التعليم التقني وأثرها في تحسين الأداء، - دراسة حالة هيئة التعليم التقني، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة البصرة، 2005.
- يوسف أحمد أبو فارة، دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس، مجلة جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2004، ص12
- كاظم علي أحمد وخالد أحمد جاسم، إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بدافع الإنجاز الدراسي لدى طلبة الجامعة، المجلد 08، العدد 31، تشرين الأول 2012.
- أحمد الخطيب، إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الإدارة الجامعية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد المتخصص، 03، 2000.
- محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، ط 5، دار وائل، (الأردن: دار وائل، 2009).
- فهد يوسف الدولية، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين، رسالة ماجستير، كلية إدارة الاعمال، جامعة عمان العربية، الأردن، 2007.
- سعيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، جامعة قناة السويس، (مصر: مطبعة العشري، 2005).
- Stephen P. Pobbins, **Organizational Behavior, concepts; controversies and applications** England prentice: Hall; Englewood Cliffs8 Edition. 1998
- Nonaka, Takeuchi, **La connaissance créatrice: La dynamique de l'entreprise entreprenante**, Press, (France: Press, 1995)
- Ropert P. Vicchio, **Organizational behavior**, New York Dryelen Press, 3^{ed}. 1998
- Vogel HG, Mass J, Gebauer A, editors, **Drug discovery and evaluation: Methods in clinical pharmacology**, London, Springer; 2011,
- Petersen, P.B. **Total quality management and the Deming approach to quality management**, J our nal of Ma nagement History,Bradford, 5(8): 1999.