



مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية K. U. C. J

For Humanitarian Science



العدد - 1 المجلد - 1 السنة الأولى 2020

انعكاسات الجمود المعرفي في جودة التعليم العالي من وجهة نظر التدريسيين في بعض الجامعات العراقية / دراسة استطلاعية

أ.م.د. صالح مهدي العامري
كلية الادارة والاقتصاد / جامعة سومر / العراق
salihalam@yahoo.com

الباحثة / وفاء جواد كاظم اليوسفي
كلية الادارة والاقتصاد / جامعة سومر / العراق
wfaalywsfy@gmail.com

المستخلص

هدف هذه الدراسة هو معرفة نوع علاقة الارتباط بين الجمود المعرفي بأبعاده (الافتقار الى التكنولوجيا، قلة المشاركة مع المراكز البحثية، ضعف البرامج التطويرية، ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات)، وجودة التعليم العالي بأبعاده (سوق العمل، البنى التحتية، التزام الادارة العليا، البحوث والدراسات، التحسين المستمر) من وجهه نظر عينة من التدريسيين يبلغ عددهم (300) تدريسي حيث تم اعتماد ثلاث جامعات حكومية كعينة للدراسة، وقد تم الاعتماد على برنامج SPSS.V.24 في اجراء التحليل واختبار الفرضيات، وعلى اساس ذلك توصلت الدراسة الى جملة من الاستنتاجات كان من ابرزها وجود علاقة ارتباط عكسية بين الجمود المعرفي وجودة التعليم العالي من خلال ابعاده (قلة المشاركة مع المراكز البحثية، ضعف البرامج التطويرية، ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات)، مع وجود علاقة ارتباط معنوية ايجابية لبعده (الافتقار الى التكنولوجيا) في جودة التعليم العالي بأبعاده.

الكلمات المفتاحية: الجمود المعرفي، جودة التعليم العالي

The repercussions of the knowledge inertia in the quality of higher education from the teachers' point of view in some Iraqi universities / exploratory study

Wafa Jawad Kazem Al-Yousif

A. Prof. Dr. Saleh Mahdi Al-Amri

College of Management and Economics / University of Sumer / Iraq

wfaalywsfy@gmail.comsalihalam@yahoo.com

Abstract

The study aims at identifying the type of correlation between Knowledge Inertia in terms of its dimensions (lack of technology, lack of participation with research centers, Weak Development Programs, Weak Resources and Educational Resource) and the quality of higher education (labor market graduates, infrastructure, commitment to senior management, research and studies, continuous improvement). In order to achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach was followed in the completion of the study. The data were collected from a sample of 300 Teaching using the questemnaier as a tool Based on this was using spss.v. 24 package the study got some conclusions,

The most important of these was the existence of an inverse relationship between knowledge inertia and the quality of higher education through the lack of participation with research centers, weakness of developmental programs. On the other side, there is a positive relation for the dimension (lack of technology) in the quality of higher education in its dimensions.

Keywords: Knowledge Inertia, Quality of Higher Education.

المقدمة

يشهد القرن الحادي والعشرون تحديات كبرى تواجه المؤسسات، ومن هذه التحديات المتغيرات المتسارعة في مجال التكنولوجيا والتقدم العلمي وظهور العولمة، الأمر الذي يتطلب إن تكون المؤسسات قادرة على التكيف والتفاعل بإيجابية مع الظروف المحيطة بها، على أساس ذلك تبلورت فكرة الدراسة الحالية، حيث سيتم التركيز في المحور الأول على منهجية البحث، بينما يعرض المحور الثاني الجانب النظري للبحث، وأخيراً يركز المحور الثالث على الجانب العملي لمنهجية البحث، ويتم عرض الاستنتاجات والتوصيات وأهم المصادر.

المحور الأول: منهجية البحث

1.1 مشكلة البحث

يواجه المؤسسات العديد من الصعوبات والتحديات في ظل التغيرات التي تواجهه بينه العمل مثل العولمة وتكنولوجيا المعلومات وحد المنافسة، الأمر الذي يستدعي جهوداً وقدرات تمكنها من البقاء واستمرار نموها، وهذه التغيرات يتطلب أن يكون الفرد على قدرة كبيرة من الانفتاح الفكري والاستفادة من كل ما هو جديد حتى يستطيع مواكبة التغير السريع في العالم وتتجسد مشكلة الدراسة الرئيسية في المحاولة الإجابة عن التساؤل:

ماهي طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة الجمود المعرفي بإبعاده (الافتقار إلى التكنولوجيا، قلة المشاركة مع المراكز البحثية، ضعف البرامج التطويرية، ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات)، وجودة التعليم العالي بإبعاده (سوق

العمل، البنى التحتية، التزام الإدارة العليا، البحوث والدراسات، التحسين المستمر)؟

2.1 أهمية البحث

تكمن أهمية البحث بما يأتي:

1. حدائه الموضوعات البحثية التي تناولها البحث (الجمود المعرفي، جودة التعليم العالي)، حيث يعتبر الجمود المعرفي من مصطلحات إدارة المعرفة الحديثة نسبياً، إما جودة التعليم فهي هدف كل مؤسسة تعليمية في الوقت الحاضر حيث أن التغيرات المتسارعة التي تشهدها المؤسسات التعليمية والبحثية تتطلب مواكبة دائمة.

2. سوف تفيد نتائج هذه الدراسة المعنيين والمختصين في اختيار أساليب تساهم في خفض مستوى الجمود المعرفي لديهم مما يساعدهم على التقدم المعرفي في ممارسة أعمالهم.

3.1 فرضيات البحث

تعتمد صياغة الفرضية الرئيسية للبحث على مشكلة الدراسة وأهمية الدراسة، ومن خلال توضيح العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع وتم صياغتها على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية للبحث تنص على:

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين المتغير المستقل (الجمود المعرفي) بإبعاده (الافتقار إلى التكنولوجيا، قلة المشاركة مع المراكز البحثية، ضعف البرامج التطويرية، ضعف الموارد والمصادر التعليمية) في جودة التعليم العالي بإبعاده (سوق العمل (الخريجين) البنى التحتية، التزام الإدارة العليا، البحوث، الدراسات، التحسين المستمر) وانبثقت من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الاولى:

قلة المشاركة والتواصل مع المراكز البحثية: ضعف الالتزام الشخصي والمؤسسي بالمشاركة مع المراكز المعروفة عالميا بأنتاج البحوث التي تعالج قضايا معينة (Guimon & Agapitova، 2013:899).

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين بعد الافتقار الى التكنولوجيا وجودة التعليم العالي بأبعادها.

الفرضية الفرعية الثانية:

ضعف البرامج التطويرية: هو ضعف الافكار الخاصة بدفع عجلة التطور والانفتاح المعرفي لعلاج المشاكل التي تعترض مؤسسات التعليم العالي (المالكي & الناصر، 2014: 94).

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين قلة المشاركة مع المراكز البحثية وجودة التعليم العالي بأبعادها.

الفرضية الفرعية الثالثة:

ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات: ضعف التقنيات العلمية الخاصة بدمج الموارد والادوات التعليمية المتمثلة بالمصادر العلمية التي يعتمد عليه الطالب في بناء البحث العلمي لمعالجة المشاكل التي تعترض عمل المؤسسة التعليمية (مهنا، 2012:362).

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين ضعف البرامج التطويرية وجودة التعليم العالي بأبعادها.

الفرضية الفرعية الرابعة:

ثانيا: المتغير التابع/ جودة التعليم العالي: عملية تطبيق المواصفات التعليمية والتربوية في العملية التعليمية لرفع جودة التعليمي العالي (شماخي، 2012:9)، وتستند الى مجموعة من الابعاد:

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات وجودة التعليم العالي بأبعادها.

سوق العمل: من أهم المرتكزات المعرفية للمؤسسات التعليمية هو إعداد وتأهيل الطاقات البشرية المتخصصة التي تلبى حاجات المجتمع والقطاعات الأخرى المتمثلة بالخريجين (ألبيدي، 2009:12-13)، (Issa & Siddiek، 2012: 149).

4.1 التعريفات الاجرائية

البنى التحتية: هو توفير متطلبات العملية التعليمية الأساسية كالقاعات الدراسية والمكاتب والمختبرات وغيرها من الخدمات بالتعليم العالي (ألبياتي & الزوبعي، 2014: 122) التزام الإدارة العليا: جودة الوظائف الإدارية التي يمارسها كل مستوى إداري في الجامعة رئيس الجامعة، وعميد كلية، ورئيس قسم وغيرهم من موظفين (علوان، 2006: 224)

اولا: المتغير المستقل/ الجمود المعرفي: هو بقاء الفرد على ما يملكه من أفكار وخبرات عند وصوله لمنصب معين أو تحقيق هدف معين دون السعي لتطويرها (Aitemeyer، 2002:718)، ويتضمن مجموعة من الابعاد:

الافتقار الى التكنولوجيا: ضعف التقنيات الخاصة بالتطبيق المعرفي للعملية التعليمية أو أي معرفة منظمة تحقق اغراض علمية، وهذا بدوره يؤدي الى عرقلة عمل المؤسسات التعليمية (قرارة، 2016: 9)، (Babaei & Beikza).

2013:4

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي، واجري اختبار اولي على عينة بعدد (30) تدريسيًا، وقد اظهرت النتائج ان معامل الفا كرومباخ الاجمالي (0.859)، وهي نسبه ممتازة تؤكد صلاحية تطبيق المقياس في اوقات مختلفة، كما موضح في جدول (1).

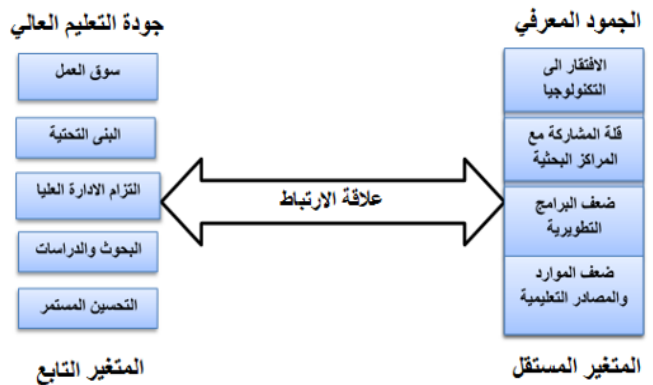
الجدول (1) حساب الثبات وفقاً لطريقه الفا كورنباخ

المقياس	معامل ألفا كورنباخ للأبعاد	معامل ألفا كورنباخ للمقياس
الجمود المعرفي		
0.780	0.856	الافتقار الى التكنولوجيا
	0.803	قلة المشاركة مع المراكز البحثية
	0.768	ضعف البرامج التطويرية
	0.714	ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات
جودة التعليم العالي		
0.827	0.711	سوق العمل (الخريجين)
	0.798	البنية التحتية
	0.83	الالتزام الادارة العليا
	0.862	البحوث والدراسات
	0.799	التحسين المستمر
0.859		الاستبانة ككل

المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss 24

البحوث والدراسات: هو النهج المستخدم لحل المشاكل التي تعترض المؤسسات التعليمية عن طريق دراستها وإيجاد الحلول المناسبة لها (طرابلسية، 2011: 87)
التحسين المستمر: الرغبة الدائمة للمؤسسات التعليمية في تحقيق تحسين تدريجي لكل العمليات الادارية والخدمية التي تقدمها للطلبة (sallis, 2002:25).

6.1 مجتمع وعينة البحث



المصدر: اعداد الباحثين

المحور الثاني: الاطار النظري للدراسة

1. الجمود المعرفي

1.1 Inertia الجمود

الجمود مصطلح حديث نوعا ما ظهر الاهتمام به في بداية الستينات من القرن العشرين ومن ابرز المهتمين بهذا الجانب العالم الأمريكي ميلتون روكيش حيث قدم تصورا نظريا لهذا المفهوم في كتابه العقل المنفتح والعقل المنغلق الذي حدد فيه الشخصية التي تتصف بالجمود وعلى أساس ذلك أكد أن الجمود هو درجة مقاومة الأفكار وكلما ازدادت درجة المقاومة ورفض المعتقدات الجديدة ازدادت درجة الانغلاق والجمود (دكت، 2001:389).

تمثل مجتمع الدراسة بالتدريسيين في ثلاث جامعات عراقية، وقد حددت عينة الدراسة بنسبة 15% لكل جامعة، وتم توزيع (340) استبانة، على افراد عينة البحث واعتمد (300) في التحليل والتوصل الى النتائج.

7.1 ادوات البحث

اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبانة كأداة رئيسية، وتكونت استمارة الاستبانة من (43) فقرة موزعة بين المتغير المستقل والتابع، حيث يتمثل المتغير المستقل (الجمود المعرفي) بـ (20) فقرة اما المتغير التابع (جودة التعليم العالي) فقد اشتمل على (23) فقرة.

ويعرف لغة على انه "صفة مشبّهة تدلّ على الثبوت مصدرها "جمد" جمود الأعمال : توفّف النشاط جمود الجسّ : فقدان القدرة على التأنر أو الاستجابة نتيجة اللامبالاة أو انعدام الإرادة" (et.al، 2017: 22)، (Amiripour،) بينما عرفه et.al، Kafchehi على انه استخدام الاجراءات التي تتطوي على استخدام المعرفة الزائدة الراكدة والخبرة السابقة في حل المشاكل دون اللجوء إلى المعرفة الجديدة وعمليات التفكير (et.al، Kafchehi، 2012:877)، إما Haroon فقد عرف الجمود بأنه القوة المعارضة، وهذه القوة تخلق عقبة في ممارسة الاعمال على المستوى الفردي والتنظيمي (Haroon، 2016:59).

وخلص ما تقدم ولأغراض هذه الدراسة نقول ان المعرفة" هي المهارات والخبرات والتجارب والقيم والمعلومات التي تساعد الفرد في اتخاذ القرارات الصائبة لحل المشاكل التي تعترضهم في مكان العمل.

3.1 الجمود المعرفي Knowledge Inertia

يعد مصطلح الجمود المعرفي مصطلحا حديثا ازدادت الحاجة لدراسته بزيادة التفجر المعرفي فتقافة هذا العصر (عصر المعلومات) ليس بركة ساكنة، إنما هي بحر متحرك بالموجات المتتالية ولا بد من متابعته بوعي تام، حيث يقبل بعض الأفراد على دراسة الأفكار الجديدة فأن وجدوا من الأدلة والبراهين ما يثبت صحتها تقبلوها ببسر وسهولة، بينما ينظر البعض الأخر إلى هذه الأفكار الجديدة نظرة مختلفة حيث يرفضون كل ما يقدم لهم من أدلة وبراهين تثبت صحة هذه الأفكار ويركزون بما لديهم من أفكار وبذلك فهم يتسمون بالجمود المعرفي (عليان، 2014:3).

وقد تعددت المفاهيم الخاصة بالجمود المعرفي فقد عرفه Kerwin على انه "العجز عن مواكبة الأنشطة الجديدة وانغلاق الذهن" (Kerwin، 1991:143)، إما دكت فقد اشار الى انه درجة رفض الأفكار الجديدة والاعتماد على الأفكار السابقة في حل المشاكل الخاصة بالعمل حيث كلما يزداد الجمود

ويعرف لغة على انه "صفة مشبّهة تدلّ على الثبوت مصدرها "جمد" جمود الأعمال : توفّف النشاط جمود الجسّ : فقدان القدرة على التأنر أو الاستجابة نتيجة اللامبالاة أو انعدام الإرادة" (et.al، 2017: 22)، (Amiripour،) بينما عرفه et.al، Kafchehi على انه استخدام الاجراءات التي تتطوي على استخدام المعرفة الزائدة الراكدة والخبرة السابقة في حل المشاكل دون اللجوء إلى المعرفة الجديدة وعمليات التفكير (et.al، Kafchehi، 2012:877)، إما Haroon فقد عرف الجمود بأنه القوة المعارضة، وهذه القوة تخلق عقبة في ممارسة الاعمال على المستوى الفردي والتنظيمي (Haroon، 2016:59).

ولغرض تحقيق اهداف هذا البحث فقد تم اعتماد التعريف الاتي تعريفا اجرائيا "الجمود هو معارضة الافكار الجديدة التي تتطوي على البحث عن اسباب المشاكل قبل وقوعها ومعالجتها".

2.1 المعرفة Knowledge

تعد المعرفة قيمة لا تقدر بثمن ومورد فعال للمنظمات والأفراد، فهي الأداة التي تعتمد عليها المنظمة لممارسة نشاطها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية عالية فهي أساس رقي وتميز المنظمات (عبله، 2013:8).

يعود الأصل في كلمة "معرفة" إلى اشتقاقها من الفعل (عرف)، ومعرفة الشيء هو إدراكه بأحد الحواس (الأغاء & أبو الخير، 2012:34). وتعرف اصطلاحا: بأنها "فعل الفكر الذي يطرح شيئا ما طرحا مشروعاً، وهي تمثيل لموضوع فكري معين حقيقي أو واقعي بالعقل" (كحلات، 2009:18).

تعددت التعريفات التي أوردها الباحثون للمعرفة فقد عرفها Meyer & Sugiyama على أنها نوع من أنواع التعلم والتعلم على نطاق واسع يمكن أن يكون مخططا لصالح معين، أو طريقة لتقدم خدمة معينة، أو عملية إنتاج عامة، وهو ما ينطبق على المعارف الفردية والتنظيمية على حد سواء

اما Crosby فقد عرف الجودة "بانها المطابقة للمتطلبات او المواصفات"(Crosby، 34: 1979)، بينما يعرفها كل من النجار وجواد على بأنها مفتاح التطور الذي تسعى إلى تحقيق الأهداف العالمية والمحلية (النجار وجواد ،2012:31)، وتعرف الجمعية الامريكية الجودة على انها مجموعة من الانشطة والاحداث والخطط التي يتم تزويدها لأشباع حاجات محددة (حميد& محمد، 2012:5).

وبهذا نخلص الى ان الجودة هي مجموعة من البرامج والوظائف الاساسية التي تهدف الى ممارسة الاعمال بطريقتها الصحيحة بهدف تحقيق اهداف بكفاءة وفاعلية.

2.1 التعليم العالي Higher Education

ان التعليم الجامعي هو رصيد الأمم المتقدمة والمعاصرة في الوقت الحاضر، لاعتباره الممول الحقيقي للقطاعات الخدمية والإنتاجية التي تحتاج إلى الطاقات البشرية ذات التخصص العالي في المستوى والمؤهلة تأهيلا علميا (الجبوري، 2017: 2945)، حيث ان للتعلم والتميز والخبرة دورا اساسيا وفعالا في التنمية وهذا بدوره يستلزم ايجاد الاستراتيجيات السليمة التي تتطلب ان تكون الجودة العامل المشترك الذي يشكل استراتيجيات المؤسسات التعليمية لتلبية حاجات اصحاب المصالح بما فيهم الطلبة واولياء الامور والمجتمع ككل (Ali & Shastri، 2010:9).

وعلى اساس ذلك تعددت المفاهيم الخاصة بالتعليم العالي فقد عرفت منظمة اليونسكو UNESCO التعليم العالي بأنه "هو كل أنواع الدراسات الموجهة التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة" (Unesco، 1998:1)، فالتعليم العالي هو الوسيلة الاساسية التي تقوم على اساس التدريب الاضافي للأفراد على الوظائف لزيادة قدرتهم التحليلية على العمل (ullivan ، et.al ، 2012:23). بينما يرى Sudha التعليم بأنه المعرفة التي تدفع

يزداد رفض لأفكار الجديدة (دكت ، 2001:289) ، وكذلك زاد Liao بأنه إستراتيجية حل المشكلة باستخدام المعرفة القديمة، والخبرة السابقة دون اللجوء إلى المعرفة والخبرة الجديدة (Liao، 2002:31)، ويرى بركات ان الجمود المعرفي هو الانغلاق في التفكير، فالانغلاق في أوسع معانيه يعني الجمود والركود والانحصار على النفس في إطار معين ورفض كل ما هو جديد يبغي الخروج من هذا الإطار (بركات ، 2009:4). وبناء على ما تقدم ولأغراض دراستنا هذه نستنتج ان الجمود المعرفي هو الاعتماد على الأفكار والخبرات السابقة في العمل وعدم تطويرها بما يتناسب مع الظروف المحيطة به والتغيرات التي تواجه المؤسسات في ظل الانفتاح المعرفي وتكنولوجيا المعلومات التي يعتمد عليها في حل المشاكل الإدارية في العمل المؤسسي.

المحور الثالث: جودة التعليم العالي

1.1 الجودة Quality

يعد مصطلح الجودة من المصطلحات التي حظيت باهتمام كبير في القرن الحادي والعشرين الذي يعد عصر التعلم والتميز، فالجودة في التعلم امر مهم وضروري باعتبارها من اهم الركائز الاساسية داخل المؤسسة التعليمية الذي تكفل لها جودة مخرجات عالية (الدسوقي، 2010:65).

وعلى اساس ذلك فقد تعددت التعريفات التي اوردها الباحثون في مفهوم الجودة فقد عرفها ابن منظور لغة بأن كلمة الجودة أصلها "جود" والجيد نقيض الردي، ومن جاد الشيء جودة، وجودة أي صار جيدا، وحدث الشيء فجاء أي أتى بالجيد في أفعالة والفعالة (ابن منظور، 1984:72)، أما اصطلاحا فقد عرفها (الدرادكة واخرون) مشيرين الى ان الجودة Quality مشتقة من الكلمة اليونانية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديما الدقة والإتقان، ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن المنتج جيد أو الخدمة جيدة (الدرادكة وآخرون ، 2002:15).

لبلوغه (عبد الرحمن وآخرون، 2011:4). إما إدريس فقد أشار إلى أن جودة التعليم العالي هي عملية الاتصال بالزبائن (الطلاب) وذلك لغرض تلبية متطلباتهم أي اكتساب المعارف والمهارات لتحقيق التعليم الرصين وهذا التعليم بدوره يؤدي إلى اكتساب المتعلم التفكير الصحيح للتعامل مع القضايا الخاصة بمراحل دراسته (إدريس، 2012:41). أما et al (Zakuan) فقد عرفها على أنها مجموعة من المعايير التي تمتلكها المؤسسة التعليمية والتي تمكنها من تحقيق التميز الوظيفي في العمل المتمثلة بالقيادة والموارد والسياسات التي تعتمد عليها المؤسسات التعليمية لغرض إرضاء الزبائن (المستفيدين) من العملية التعليمية (Zakuan et al، 2012:26). وكذلك عرف Hall،et.al جودة التعليم العالي على أنها جودة العنصر البشري التي يقوم على المعايير الواضحة الخاصة بالأداء (Hall،2012:5).

وخلاصة لما تقدم يرى الباحثان أن جودة التعليم العالي هي جودة المعارف والمهارات التي تسعى إلى تطوير عمل المؤسسة التعليمية وبالتالي تحقيق أهدافها وأهداف طلبتها بما يتناسب مع متطلبات سوق العمل ويرتقي بالعملية التعليمية إلى مستويات المؤسسات العالمية المعروفة برصانة تعليمها.

المحور الرابع: الإطار العملي للدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة الحالية الخاصة بتحليل إجابات عينة الدراسة المتمثلة بالإحصاء الوصفي أهمية كل بعد من أبعاد الدراسة الحالية عن طريق حساب المتوسط الحسابي لكل بعد، أما بالنسبة إلى الانحراف المعياري فقد أظهرت النتائج انخفاضاً في تشتت إجابات العينة، وهذا بدوره يؤكد أهمية دراسة هذه الأبعاد بالنسبة إلى أفراد عينة الدراسة.

الطالب إلى مجالات جديدة من خلال القدرة على التساؤل والبحث لتوسيع قدرته الفكرية في إطار تخصصه (Sudha، 2013:121).

كذلك عرفه عبد الحكيم وآخرون على أنه أهم الوسائل الخاصة باكتساب المعرفة والتفكير وتنمية القدرات والاتجاهات التي تمكن من الإسهام في تكوين مجتمع المعرفة والتعامل مع المعلومات والمعارف بنوع من التفكير المستقل والإبداع (قاد، 2014:23-24).

وإجمالاً يمكن النظر للتعليم على أنه الإدارة الأساسية التي ترفد منظمات الأعمال والمؤسسات الحكومية بالكوادر المقتردة والحاملة للمهارات الفنية والتحليلية اللازمة لإنجاز بإتقان ووعي وإداء عال.

3.1 جودة التعليم العالي Quality of Higher Education

الجودة من المصطلحات الأساسية في التعليم العالي التي زاد الاهتمام بها منذ الثمانينيات، لما لها من دور أساسي وفعال في تطوير العملية التعليمية (Cheng، 2016:1)، حيث أصبحت ممارسة الجودة في المؤسسات التعليمية شرطاً أساسياً إلى جانب التركيز على المؤشرات الخاصة بجودة التعليم لذلك اعتبرت مؤسسات التعليم العالي هي موطن المعرفة التي يجري فيها تقاسم المعرفة ونقلها إلى المجتمع حيث اعتبرت إدارة المعرفة قضية أساسية في ستراتيجية الخاصة بمؤسسات التعليم العالي (Savitri، 2013:59).

وهناك الكثير من المفاهيم الخاصة بجودة التعليم العالي التي تناولها الباحثون، فقد عرفها عبد الرحمن وآخرون على أنها مجموعة من المميزات الخاصة بالمنتج التعليمي التي تعمل على توفير احتياجات المجتمع والجهات الداخلية والخارجية المنتفعة من المؤسسات التعليمية من خلال توجيه الموارد البشرية والمناهج والبنى التحتية والعمليات كافة لخلق الظروف التي تساعد على الابتكار لبلوغ المستوى الذي تسعى

الجدول (2) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الابعاد الدراسة الحالية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات الرئيسية والفرعية
		الجمود المعرفي
0.23	4.02	الافتقار الى التكنولوجيا
0.40	3.90	قلة المشاركة مع المراكز البحثية
0.33	4.01	ضعف البرامج التطويرية
0.37	3.96	ضعف الموارد والمصادر التعليمية
		جودة التعليم العالي
0.41	3.76	سوق العمل
0.40	3.86	البنية التحتية
0.49	3.76	التزام الإدارة العليا
0.46	4.32	البحوث والدراسات
0.36	4.59	التحسين المستمر

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss24

وعلى اساس ما سبق وبعد معرفة اتفاق عينة الدراسة على اهمية المتغيرات سيجري اختبار فرضيات الدراسة الحالية التي تعد المحور الاساسي الخاص بهذا البحث وعلى اساس ما سبق سيجري اختبار الفرضيات الفرعية اولا وبعدها اختبار الفرضية الرئيسية، وكما يأتي:

الفرضية الفرعية الاولى

"توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين بعد الافتقار الى التكنولوجيا وجودة التعليم العالي بأبعادها".

الجدول (3) معامل الارتباط بين بعد الافتقار الى التكنولوجيا

وجودة التعليم العالي بأبعادها

المحور (x1)	الاحصائيات	سوق العمل (الخريجين)	البنية التحتية	التزام الادارة العليا	البحوث والدراسات	التحسين المستمر	جميع المحاور
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Yk
الافتقار الى التكنولوجيا	معامل الارتباط	0.117*	0.227**	0.149 **	0.121*	0.151**	0.242 **
	مستوى الدلالة	0.43	0.000	0.10	0.000	0.009	0.000
	حجم العينة	300	300	300	300	300	300

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss24

النتائج في الجدول (3) توضح قيمة معامل الارتباط بين الافتقار الى تكنولوجيا وكل متغير من متغيرات جودة التعليم العالي، وان جميع علاقات الارتباط كانت معنوية موجبة، حيث اثبتت النتائج وجود علاقة طردية ذات معنوية موجبة عالية بلغت قيمتها (**0.242) عند مستوى دلالة (0.05) بين الافتقار لتكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم العالي بأبعادها، كما يتبين أن قيم مستوى الدلالة بين الافتقار لتكنولوجيا المعلومات ومعدل جميع المتغيرات المتعلقة بجودة التعليم العالي تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الافتقار لتكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم العالي بأبعادها. على اساس النتائج السابقة، تم قبول الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على "توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين بعد الافتقار الى التكنولوجيا وجودة التعليم العالي بأبعادها".

ووفق نتائج الفرضية يمكن ان نستنتج أن الجامعات كانت تتمتع بمستوى عال من الاداء على الرغم من عدم وجود التكنولوجيا الحديثة المتاحة الان، والسبب في ذلك يعود الى وجود العنصر البشري الكفوء فضلا عن الاهتمام المتزايد من قبل الجامعات بالمشاركة مع المراكز العلمية واعداد الدورات التي تسعى الى انفتاح التدريسي على كل ما هو جديد، والحرص على تأليف الكتب ونشر البحوث العلمية، فالإبداع والتطور للمؤسسات التعليمية لم يكن مرهونا بوجود التكنولوجيا، والسبب في ذلك هو استعداد العنصر البشري الى تلقي كل ما هو جديد من افكار تسعى الى تطوره، عكس الان فكل شيء متاح وفي تناول الايدي الان ان العنصر البشري اصبح يكتفي بفكرة معينة دون السعي لتطورها لذلك نجد الكثير منهم عند وصوله لمنصب معين يكتفي به دون السعي الى تطوير نفسه وبصورة مستمرة وهذا ما يكون سببا رئيسيا في بقائه على ما هو عليه من افكار، وكذلك اعتماده على الطرق التقليدية في معالجة قضايا معينة، وهذا ما يسمى بالجمود المعرفي.

الفرضية الفرعية الثانية

"توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين قلة المشاركة مع المراكز البحثية وجودة التعليم العالي بأبعادها".

الجدول (4) معامل الارتباط بين بعد قلة المشاركة مع المراكز البحثية وجودة التعليم العالي بأبعادها

المحور (x2)	الاحصائيات	سوق العمل (الخريجين)	البنى التحتية	التزام الإدارة	البحوث والدراسات	التحسين المستمر	جميع المحاور
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Yk	
قوة المشاركة مع المراكز البحثية	معامل الارتباط	-0.265**	-0.175**	-0.270**	-0.245**	-0.202**	-0.308**
	مستوى الدلالة	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	300	300	300	300	300	300

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss24

لجدول (4) يوضح قيمة معامل الارتباط بين قلة المشاركة مع المراكز البحثية وكل متغير من متغيرات جودة التعليم العالي، وان جميع علاقات الارتباط كانت معنوية سالبة حيث اثبتت النتائج وجود علاقة عكسية ذات معنوية سالبة عالية بلغت قيمتها (**-0.308) عند مستوى دلالة (0.05) بين قلة المشاركة بين المراكز البحثية وجودة التعليم العالي بأبعادها، وهذا بدوره يؤكد أنه كلما ازداد الجمود المعرفي قلت جودة التعليم العالي، كما يتبين أن قيم مستوى الدلالة بين قلة المشاركة

الفرضية الفرعية الثالثة

"توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين ضعف البرامج التطويرية وجودة التعليم العالي بأبعادها".

مع المراكز البحثية ومعدل جميع المتغيرات المتعلقة بجودة التعليم العالي تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين قلة المشاركة مع المراكز البحثية وجودة التعليم العالي بأبعادها، على اساس النتائج السابقة، تم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على

"توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين بعد قلة المشاركة مع المراكز البحثية وجودة التعليم العالي بأبعادها".

الجدول (5) معامل الارتباط بين ضعف البرامج التطويرية وجودة التعليم العالي

المحور (x3)	الاحصائيات	سوق العمل (الخريجين)	البنى التحتية	التزام الإدارة	البحوث والدراسات	التحسين المستمر	جميع المحاور
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Yk	
ضعف البرامج التطويرية	مستوى الدلالة	0.05	0.051	0.003	0.000	0.001	0.000
	حجم العينة	300	300	300	300	300	300

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss24

جدول (5) توضح قيمة معامل الارتباط بين ضعف البرامج التطويرية وكل بعد من ابعاد جودة التعليم العالي، وان جميع علاقات الارتباط كانت معنوية سالبة، حيث اثبتت النتائج وجود علاقة عكسية ذات معنوية سالبة عالية بلغت قيمتها (**-0.257) عند مستوى دلالة (0.05) بين ضعف البرامج التطويرية وجودة التعليم العالي بأبعادها، ما عدا بعد البنى التحتية يتمتع بقوة ارتباط، لكن ليست قوية، كما يتبين أن قيم مستوى الدلالة بين ضعف البرامج التطويرية ومعدل جميع المتغيرات المتعلقة بجودة التعليم العالي 0.000 وهي اقل من

المتغيرات المتعلقة بجودة التعليم العالي تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ضعف البرامج التطويرية وجودة التعليم العالي بأبعادها. على اساس النتائج السابقة، تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على "توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين بعد ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات وجودة التعليم العالي بأبعادها".

الفرضية الرئيسية للبحث

بعد اختبار الفرضيات الفرعية ومعرفة علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة سيجري اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) للمتغير المستقل (الجمود المعرفي) بأبعاده (الافتقار الى تكنولوجيا، قلة المشاركة مع المراكز البحثية، ضعف البرامج التطويرية، ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات) وجودة التعليم العالي بأبعادها(سوق العمل (الخريجين)، البنى التحتية، التزام الادارة العليا، البحوث والدراسات، التحسين المستمر)".

جدول رقم (7) يوضع معامل الارتباط بين الجمود المعرفي وجودة التعليم العالي

المتغير التابع	المتغير المستقل	الاحصائيات
جودة التعليم	الجمود المعرفي	معامل الارتباط -0.172 **
العالي بأبعادها	بأبعاده	مستوى الدلالة 0.003
(y)	(x)	حجم العينة 300

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS24

0.05، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ضعف البرامج التطويرية وجودة التعليم العالي بأبعادها. على اساس النتائج السابقة تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على "توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين بعد ضعف البرامج التطويرية وجودة التعليم العالي بأبعادها".

الفرضية الفرعية الرابعة

"توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 بين ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات وجودة التعليم العالي بأبعادها".

جدول رقم (6) معامل الارتباط بين ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات وجودة التعليم العالي بأبعادها

المحور (x4)	الاحصائيات	سوق العمل (الخريجين)	البنى التحتية	التزام الادارة العليا	البحوث والدراسات	التحسين المستمر	جميع المحاور
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	yk
معامل الارتباط	-0.117*	-0.097	-0.132*	-0.206**	-0.185**	-0.226**	
مستوى الدلالة	0.042	0.09	0.022	0.011	0.001	0.000	
حجم العينة	300	300	300	300	300	300	

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss24

النتائج في جدول (6) توضح قيمة معامل الارتباط بين ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات وكل بعد من ابعاد جودة التعليم العالي، وان جميع علاقات الارتباط كانت معنوية سالبة، حيث اثبتت النتائج وجود علاقة عكسية ذات معنوية سالبة عالية بلغت قيمتها (-0.226**) عند مستوى دلالة (0.05) بين ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات وجودة التعليم العالي بأبعادها، ما عدا بعد البنى التحتية يتمتع بقوة ارتباط لكن ليس قوية، كما يتبين أن قيم مستوى الدلالة بين ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات ومعدل جميع

2. محدودية الدراسات والبحوث الخاصة بمعالجة المشاكل التي تعترض اليها المؤسسات التعليمية في الوقت الحاضر واعتبار بعض الدراسات هي مجرد دراسات نظرية الغرض منها هو رفد المكتبة بالمصادر العلمية، دون الاخذ بنتائج هذه الدراسات وتعميمها والاعتماد على اهم مقترحاتها لحل المشاكل التي تعترض المؤسسات التعليمية.

2.1 التوصيات

1. التعاون مع الجامعات الرصينة العربية والاجنبية ومعرفة اهم الجوانب المعرفية لدفع عجلة التطور من خلال الاعتماد على اقامة المؤتمرات العلمية والندوات التي تناقش اهم الجوانب الخاصة بتطوير الخدمات التي تقدمها لطلبتها. ان تحقيق الجودة يحتاج الى مجموعة من الامور من اهمها توفير الكوادر البشرية المتخصصة لتشكيل فرق عمل داخل المؤسسة التعليمية التي تعمل على معالجة السلبيات ووضع الحلول المناسبة لها في الوقت نفسه.

2. اجراء الدراسات الميدانية في المؤسسات التعليمية لغرض تشخيص المشاكل التي تعترضها ومعرفة كيفية معالجتها في بيئة التعليم العالي التي ترتبط بخلق وتقاسم وحرز المعرفة.

3. اعداد مقاييس تساعد على قياس الجمود المعرفي في المؤسسات التعليمية، وتطوير الدراسات والبحوث التي تؤكد رفع المستوى المعرفي للتدريسيين من خلال التواصل مع المراكز البحثية العالمية.

4. اجراء المزيد من الدراسات لمعرفة اسباب العلاقة الموجبة التي توصل اليها الباحثين بين بعد الافتقار الى التكنولوجيا وجودة التعليم العالي.

يبين الجدول (7) قيمة مستوى الدلالة بين الجمود المعرفي وجودة التعليم العالي تساوي (0.003) وهي اقل من 0.05، حيث اثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط عكسية سالبة بين الجمود المعرفي وجودة التعليم العالي حيث بلغ مستوى الارتباط (0.172-)** وهو ارتباط عكسي بين الجمود المعرفي وجودة التعليم العالي ، وعلى اساس ما سبق تم قبول الفرضية الرئيسية الاولى: التي تنص على " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للمتغير المستقل (الجمود المعرفي) بأبعاده (الافتقار الى تكنولوجيا، قلة المشاركة مع المراكز البحثية، ضعف البرامج التطويرية، ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات) وجودة التعليم العالي بأبعاده (سوق العمل (الخريجين)، البنى التحتية، التزام الادارة العليا، البحوث والدراسات، التحسين المستمر)".

المحور الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

1.1 الاستنتاجات

1. وجود علاقة ارتباط عكسية سالبة بين الجمود المعرفي بأبعاده (قلة المشاركة مع المراكز البحثية، ضعف البرامج التطويرية، ضعف الموارد والمصادر التعليمية) وجودة التعليم العالي بأبعاده (سوق العمل، البنى التحتية، التزام الادارة العليا، البحوث والدراسات، التحسين المستمر)، اما بعد الافتقار الى التكنولوجيا فقد اكدت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الافتقار الى التكنولوجيا وجودة التعليم العالي. ووفقا لهذه النتائج تم قبول فرضية الارتباط الرئيسية، حيث ان كلما ازداد الجمود المعرفي المتمثل بإبقاء المستوى المعرفي على ما هو عليه تنخفض جودة التعليم العالي.

المصادر

- [1] ابن منظور، (1984)، *اللسان العرب*، دار الحديث للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
- [2] قاد ، صليحة، (2014) ، *تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته*، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، اطروحة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية.
- [3] الناصر، علاء حاكم محسن & المالكي، رجاء قاسم لازم، (2014)، *تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في عمليات الاعداد والتدريب التربوي*، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد7، العدد17.
- [4] شماخي ، خولة،(2015)، *دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي*، دراسة عينة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة، رسالة ماجستير منشورة.
- [5] ألبعدي، سيلان جبران، (2009)، *ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع*، مؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: "الموائمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، 6 ديسمبر.
- [6] البياتي، عبد الله سليم، الزوبعي ، سالم عواد، (2014)، *تخطيط البنية التحتية لجودة برامج التعليم — ادارة المعرفة نموذجاً*، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد41.
- [7] علوان، قاسم (2006)، *إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التحدي*، المؤتمر الخامس جودة التعليم الجامعي، في الفترة م11 إبريل، جامعة البحرين : كلية التربية.
- [8] الطرابلسية، شيراز محمد، (2011)، *"إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي"*، ط1، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان.
- [9] محمد، محمد عدنان & حميد، داوود سلمان، (2012)، *معايير جودة التعميم وامكانية تطبيقها لدى مدرسي التاريخ من وجهة نظر المشرفين*، مجلة جامعة ديالى، العدد56.
- [10] عبد الرحمن، مهند & احمد، رشا عدنان، (2011)، *اثر استخدام التحسين المستمر على كفاءة الخدمة الجامعية*، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد36.
- [11] النجار، صباح، جواد، مها كامل، (2014)، *دراسة عقبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الاهلي*، مجلة كلية التراث الجامعية، العدد14.
- [12] مهنا، عبد المجيد، (2012)، *مراكز مصادر التعلم الوجه الجديد للمكتبات المدرسية*، مجلة جامعة دمشق، المجلد، 28 العدد الثاني.
- [13] حورية، قرارة، بحرية، قرارة، (2016)، *تكنولوجيا التعليم ودورها في تطوير كفاءة المتعلمين*، دراسة ميدانية لعينة من اساتذة التعليم المتوسط، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، رسالة ماجستير منشورة.
- [14] الدسوقي، عيد أبو المعاطي، (2010)، *جودة واعتماد مؤسسات التعليم (الواقع ومتطلبات المستقبل)*، ط2، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، بغداد.
- [15] دكت، جون، (2000)، *" علم النفس الاجتماعي والتعصب"*، ط1، دار الفكر التنظيمي.
- [16] الجبوري، كريم فخري هلال، (2017)، *العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى جودة أداء التعليم الجامعي*

- [24] عيلة، حمادي، (2013)، دور ادارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة، دراسة حالة في الجامعة الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، رسالة ماجستير منشورة.
- [25] Buneji, Mohamed; Thomas, AL_Hasan; Melle, Denis, (2015), **Knowledge Management's Influence on Government Organisations' Innovativeness, Management and Organizational Studies** Vol. 2, No. 1.
- [26] Altemeyer, Bob, (2002), **Dogmatic Behavior Among Students**, The Journal of Social, Vol. 142, No. 6.
- [27] Lioa, shu-hsien, (2008), **Relationships Between Knowledge inertia Organizational of Learning and Organization Innovation, Management Sciences and Decision Making**, Vol., No.22.
- [28] Kerwin, D. (1991): **The effect of jury dogmatism on reaction to jury unification instructions**, Personality and Social Psychology, Bulletin, 17,140-146.
- [29] Babaei, Mehdi, Beikzad, Jafar, (2013), **Management information system, challenges and solutions**, European Online Journal of Natural and Social Sciences , vol. 2, no. 3.
- [30] Sallis, Edward, (2002) **Total Quality Management in Education**, 3rd edition,
- بحسب رأي أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية، المجلد 25، العدد 6.
- [17] كحلات، سمراء، (2008)، **تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية** دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باتنة"، قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات رسالة ماجستير منشورة.
- [18] عليان، وفاء مصطفى محمد، (2014)، **الجمود الفكري وقوة الانا وعلاقتها بجودة الحياة لدى طلبة الجامعات في محافظات غزة**، جامعة الازهر بغزة، كلية التربية، رسالة ماجستير منشورة.
- [19] حجازي، هيثم على، (2014)، **المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المظلمات**، ط1، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
- [20] ادريس، جعفر عبد الله موسى، (2012)، **مكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسني المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية: دراسة حالة**، مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 3، العدد 7.
- [21] بركات، زياد، (2009)، **الجمود الذهني وعلاقته بالقدرة على حل المشكلات والتحصيل الدراسي والجنس لدى طلبة المرحلتين الأساسية والثانوية**، جامعة القدس المفتوحة ، منطقة طولكرم التعليمية، [E-mail : zeiadb@yahoo.com](mailto:zeiadb@yahoo.com)
- [22] الدرادكة، مأمون، الشبلي، طارق، (2002) ، **الجودة في المنظمات الحديثة**، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- [23] لأغا، ناصر جاسر & ابو الخير، حمد غنيم، (2012)، **واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها**، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد 16، العدد 1.

- as to how this business focus affects their mission of Educating Tomorrows Workforce, vol. 3.No. 1.
- [37] Kafchehi, Parviz; Zamani, Arash; Ebrahimabadi, Farhad (2012-09-25). "**A Model of Influential Factors on Knowledge Inertia**". Asian Journal of Business Management. 4 (4). ISSN 2041-8752.
- [38] Amiripour, Parvaneh & Dossey, John A& Shahvarani, Ahmad, (2017), **Impact of Organizational Inertia and Dynamic Capabilities on Educational Performance on Mathematical Performance of Elementary At-Risk Students**, JOURNAL OF New Approaches in Educational Research, Vol. 6. No. 1.
- [39] Meyer, Bertolt; Sugiyama Kozo, (2006), **the Concept of Knowledge in KM: A dimensional Model**, Journal of Knowledge Management, Vol. 10, No. 6.
- [40] Unesco, (1998), **world conference on higher education**, Higher Education in the Twenty-First Century: Vision and Action 9 October.
- [41] Savitri, Firly, (2013), **KNOWLEDGE MANAGEMENT IMPLEMENTATION WITHIN THE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS IN BANDUNG, INDONESIA'S CITY OF EDUCATION**, South East Asia Journal
- This edition published in the Taylor & Francis e-Library, Kogan Page Ltd.
- [31] Sullivan, Teresa A; Mackie, Christopher; Massy, William F, and Sinha, Esha, (2012), **Improving Measurement of Productivity in Higher Education**, Copyright by the National Academy of Sciences. All rights reserved Printed in the United States of America.
- [32] Cheng, Ming, (2016), **Quality in Higher Education**, All Rights Reserved Sense Publishers.
- [33] SUDHA, T, (2013), **TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS**, International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research, Vol. 2, No. 2277.
- [34] Zakuan, Norhayati; Muniandy, Shalini & Saman, Muhamad Zamari Mat, (2012) **Critical Success Factors of Total Quality Management Implementation In Higher Education Institution: A Review, International**, Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 2, No. 12.
- [35] Crosby, Philip , B., **Quality is Free** , New York, USA, 1979, p.34
- [36] Hall, Cathy; Swart, William& Duncan, Steve, Balancing Customer (2012), **Needs and Standards in Higher Education**, As institutions of higher learning become major business enterprises, there is concern

of Contemporary Business, Economics and Law, Vol. 2, No. 1.

- [42] Ali, Murad & Shastri, Rajesh Kumar, (2010), "**Implementation of Total Quality Management in Higher Education**", Asian Journal of Business Management, ISSN: 2041-8752.
- [43] Issa, Abedalhakeem T. E, Siddiek, Ahmed Gumaa, (2012), **Higher Education in the Arab World & Challenges of Labor Market**, International Journal of Business and Social Science, vol. 3, No. 9.
- [44] Guimón & Agapitova, **Why should governments of developing countries invest in R&D and innovation?**, African Journal of Business Management, Vol.7, 28 March, 2013.
- [45] Haroon, Uzma, (2016), **the Interplay of Innovation, TQM practices and SMEs Performance in Pakistan: Moderating Effects of Knowledge Inertia and External Environment**, Journal of Contemporary Business, Economics and Law, Vol. 9, No. 2.