

دور صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من أساتذة

جامعة طاهري محمد بشار

The Role of Knowledge Makers in Improving the Quality of Higher Education Service : A study of the views of a sample of the professors of Taheri University

د. دولي لحضر

جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر

Idouli@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2019/05/30

أ. بوزياني محمد

جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر

bouziani1811@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2018/11/16

الملخص: في ظل اقتصاد المعرفة وتسارع وتيرة التطورات التكنولوجية أصبح الاهتمام بصناع المعرفة أمر ضروري لما لهم من أهمية بالغة في قيادة هذا الاقتصاد، كونهم المرتكز الأساسي والقاطرة الأمامية لبلوغ أهدافه. وتمثلت مشكلة البحث في: ما دور صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي في جامعة بشار؟، وبناء على هذه المشكلة تم بناء نموذج فرضي للبحث وصياغة فرضيات، وقد اعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث، ووزعت على عينة عشوائية مكونة من (38) أستاذا من الجامعة، ولتحليل بيانات البحث تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وأفرزت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين إجمالي صناع المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي، مما يجعل صناع المعرفة من بين العوامل الأكثر أهمية لتحسين جودة خدمة التعليم العالي في الهيئة المبحوثة، لهذا يتعين على هذه الأخيرة الاهتمام بهم أكثر وتبنيهم.

الكلمات المفتاحية: صناع المعرفة، جودة الخدمة، جودة خدمة التعليم العالي، التعليم العالي.

Abstract: In the knowledge economy and the accelerating pace of technological developments, attention to knowledge makers is essential because they are very important in driving this economy, as they are the mainstay and the front engine to achieve its objectives. The problem of the research was: What is the role of knowledge makers in improving the quality of the higher education service at Bechar University? Based on this problem and then building a hypothesis model for research and formulation hypotheses. The questionnaire was adopted as a tool for collecting data and information related to research and distributed to a random sample of (38) professors from the university, to analyze the research data and then to use the statistical program (SPSS). The results of the research revealed a significant correlation between the total knowledge makers and the quality of the higher education service, which makes the knowledge makers among the most important factors to improve the quality of the higher education service in the research body, so the latter should pay more attention to them and adopt them.

Key words: knowledge makers, quality of service, quality of service of higher education, higher education.

JEL Classification : D83 , H83, M15, O32

*مرسل المقال: بوزياني محمد (bouziani1811@gmail.com)

المقدمة:

تواجه المؤسسات اليوم صعوبات كثيرة من أجل القيام بوظائفها منها عدم توفر المعرفة الكافية والضرورية لإنجاز بعض المهام لهذا فهي تسعى إلى استقطاب ذوي الكفاءات والقدرات المميزة الحاملين للشهادات العليا أو ما يطلق عليهم عاداتاً بصناع المعرفة، ومؤسسات التعليم العالي بصفقتها أهم قطاع في الاقتصاد الوطني لأي بلد تحاول بدورها أن تستفيد من خدمات تلك الفئة من العاملين من أجل تقديم أفضل ما لديها إلا أن استقطاب هذه الفئة من المجتمع، وتشغيلها والاحتفاظ بها يتطلب توفير بيئة ملائمة لهم ولخصائصهم الفريدة، وإدارة فعالة تسهر على حمايتهم والاستجابة السريعة لمتطلباتهم المادية والمعنوية، وهذا كله يشكل عبئاً إضافياً تتحمله المؤسسة التعليمية. فهل يساهم حقيقة صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي؟

مشكلة الدراسة: تتجلى مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى مساهمة صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي في جامعة بشار؟

وقصد إعطاء صورة أوضح عن الإشكالية يمكن صياغة بعض الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ارتباط بين صناع المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي؟

- هل يوجد تأثير لصناع المعرفة في جودة خدمة التعليم العالي؟

أهمية الدراسة: تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال متغيراتها المبحوثة (أبعاد صناع المعرفة، تحسين جودة خدمة

التعليم العالي) والتي تلعب دوراً أساسياً في نجاح مؤسسات التعليم العالي، وتوضح الأهمية من خلال الآتي:

- تحث الدراسة الحالية الجامعات الجزائرية لتبني (أبعاد صناع المعرفة) كركيزة أساسية في تحسين جودة خدماتها.

- تسليط الضوء على المفاهيم الحديثة التي تمكن الجامعة من النجاح والتفوق منها (أبعاد صناع المعرفة، تحسين

جودة خدمة التعليم العالي).

- بيان كيف يمكن لصناع المعرفة أن يساهموا في تحسين جودة خدمة التعليم العالي.

أهداف الدراسة: يهدف البحث في ضوء المشكلة الحالية إلى بلوغ الأهداف التالية:

- إثراء الجانب النظري فيما يخص الربط بين متغيرات البحث إذ لم تتطرق إليها الكثير من الدراسات.

- التعريف بأهمية ومساهمة صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي في الهيئة المبحوثة.

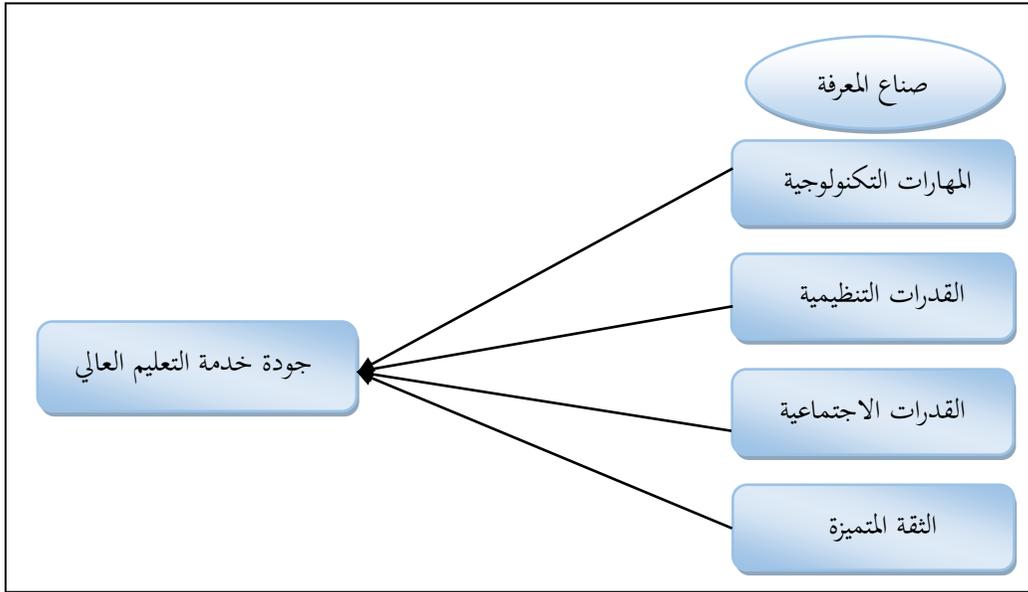
- وضع نموذج فرضي يتناول متغيرات البحث (صناع المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي) واختباره في الواقع

الميداني.

- تقديم توصيات نأمل أن تستفيد منها الجامعات الجزائرية.

نموذج الدراسة: في ضوء الاطلاع على الأدبيات ذات الصلة بالموضوع، تم بناء نموذج الدراسة كالتالي:

شكل (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

فرضيات الدراسة: انطلق البحث الحالي في معالجته للمشكلة من خلال الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين صناعة المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي.
- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لصناعة المعرفة في جودة خدمة التعليم العالي.

أولاً- الإطار النظري والدراسات السابقة:

1. الإطار النظري:

1.1. صناعة المعرفة

أكدت العديد من الدراسات أن اهتمام المؤسسات اليوم أصبح منصب أكثر على الموارد المعرفية مقارنة بالموارد المادية، لكون الأولى تمتاز بميزات تجعل منها ثروة دائمة لا تتناقص بالاستعمال، وإنما تتزايد كلما استعملت، كما أنها تمثل الوفرة على عكس الثانية التي تتصف بالندرة، ويعتبر العامل البشري وخصوصاً صناعة المعرفة أهم أصل لهذه الثروة التي لا تنفذ.

أ. مفهوم وأهمية صناعة المعرفة:

إن أول من استخدم مفهوم صناعة المعرفة هو "Peter Drucker 1945" الشخص الذي يكون لديه معرفة هامة للتنظيم وغالباً ما يكون الشخص الوحيد الذي لديه هذه المعرفة أو الشخص الذي يمكنه استخدام المعرفة في العمل (عامر، 2017، صفحة 83) ويرى "Margaryan" أن صناعة المعرفة هم من يستطيعون إثارة الإبداع والنمو في المنظمات، وابتكار المنتجات الجديدة والخدمات، وتصميم برامج التسويق، وخلق الاستراتيجيات في الاقتصاد الحالي

(Margaryan & Littlejohn.A, 2011, p. 568). ويعرف صناع المعرفة بأنهم "المجموعات العاملون التي تشترك بشكل رئيسي بالعمل الفكري وتستعمل معرفتهم لتنفيذ عمل مبدع ويخلق القيمة ويجعلها مدركة ومرتبطة مع الاستقلالية والفردية والإبداعية، كونهم يمتلكون إبداع أكثر ونباهة أعلى وقدرة لإدارة الذات أعلى وهم مهتمون بتخطيط مهنتهم الخاصة ويعبرون انتباه أكبر لتطوير المنظمة." (أحمد، صالح، و سرمد، 2012، صفحة 56). وهناك من عرفهم "بأنهم نوع معين من العاملين في مجال المعرفة وهم موظفي البحث والتطوير، العلماء، ومهارات ومواهب المهندسين والعاملين التقنيين الآخرين المشاركين في الاستشارة المعتمدة على أبحاث متخصصة، وأعمال تطوير المنتجات أو الخدمات أو العمليات الجديدة." (Wiig, 2003, p. 27). كما يعرفون بأنهم "الأفراد الذين يقومون بجمع المعلومات وتصنيفها وجدولتها وخزنها وإيصالها والاستجابة لكل الطلبات ذات العلاقة بالمواد المعرفية الخام" (جرادات، أحمد، و أسماء، 2011، صفحة 255). ويعرفون كذلك بأنهم "الأشخاص المستقلين والذي لا يمكن السيطرة عليهم، لذا فإن نجاح العديد من مبادرات إدارة المعرفة يعتمد بالأساس على استعداد صناع المعرفة لتبني الأدوات والممارسات الجديدة، وإن تحسين إنتاجية صناع المعرفة هي إحدى الأهداف الجوهرية لإدارة المعرفة." (Bigliardi & etal, 2012, p. 37).

من خلال ما تقدم نرى أن البعض قد ركز في تعريفه لصناع المعرفة على أساس الشهادات العليا المتحصل عليها والمناصب التي يشغلونها في المؤسسة وآخرون ركزوا على الأدوار التي يؤديونها وهناك من عرفهم من خلال خصائصهم الشخصية وعليه يمكن أن نعرف صناع المعرفة بأنهم نوع خاص من العاملين لهم حس تعليمي معرفي مميز، يمتازون بالاستقلالية والإبداع ولديهم القدرة والاستعداد الكافي للبحث عن المعلومات والمعرفة وتسخير خبراتهم ومعارفهم ومواهبهم وترجمتها إلى استراتيجيات وأساليب عمل ومشاركتها مع الآخرين في سبيل تحقيق أهداف المنظمة.

أما من حيث الأهمية فإن صناع المعرفة هم المحركات الأساسية لنمو الاقتصاد الجديد والموارد الاستراتيجية الرئيسية للمنظمات المعاصرة إذ تم توجيه اهتمام كبير لتحليل العمل المعرفي والشركات المكثفة للمعرفة في السنوات الأخيرة وإن أغلب عمل صناع المعرفة يركز بشكل أساسي على تحليل العمل المعرفي (عامر، 2017، صفحة 84). ويؤكد "Nair Vohra" أن صناع المعرفة هم الموارد الاستراتيجية والتنافسية الرئيسية لمنظمات اليوم، وكذلك نمو الاقتصاد الجديد، حيث أن أغلب عمل صناع المعرفة يركز على فهم وتحليل طبيعة العمل المعرفي وإدارته من أجل استقرار المعرفة الضمنية ضمن عمل المنظمة، والتي تعد الثروة الرئيسية للمنظمة لذا أصبح من الأولوية لدى المنظمات الاحتفاظ بصناع المعرفة وتضمن التزامهم المستمر وولائهم للمنظمة لضمان معدل الإنتاجية الذي أصبح التحدي الأعظم للقرن الحادي والعشرين (أحمد، سرمد، و صالح، 2016، صفحة 12).

ب. خصائص وأبعاد صناع المعرفة:

يرى (Awad & Ghaziri, 2004, p. 415) أن صناع المعرفة يمتازون بسمات وخصائص شخصية ومهنية، هم يتبنون ثقافة المؤسسة ويعملون بها، لديهم روح عالية للتعاون والمشاركة، يمتازون بالإبداع والعقل الخلاق، يتعلمون باستمرار ويجددون طرق عملهم لتحسين الأداء، يتطورون مع المؤسسة.

أما أبعاد صناع المعرفة فقد اختلف الباحثون في تحديدها إلا أننا في دراستنا هذه سوف نكتفي بالذي قدمه (Scholes) ويشمل هذا النموذج على الأبعاد الآتية: (المهارات التكنولوجية، القدرات التنظيمية، القدرات الاجتماعية، الثقة المتميزة) (عامر، 2017، صفحة 85)

- المهارات التكنولوجية: هي جميع القدرات والإمكانات التي يتمتع بها صانع المعرفة وتجعله قادراً على التعامل مع التكنولوجيات الحديثة أثناء إنجازه لمهامه.

- القدرات التنظيمية: تمثل قدرة صانع المعرفة على التعامل مع مختلف النظم الإدارية وإيجاد حلول للمشاكل المتعلقة بالإجراءات والقواعد الإدارية استناداً على الخبرات والمهارات المعرفية المكتسبة.

- القدرات الاجتماعية: هي مجموعة الإمكانيات والمهارات الاجتماعية التي تجعل صانع المعرفة قادراً على بناء علاقات اجتماعية مميزة مع جماعته في العمل ومجمعه الخارجي.

- الثقة المتميزة: وهي ثقة صانع المعرفة بنفسه وثقة منظمته به وبأبني هذا التميز نتيجة المعارف والمهارات التي يكتسبها صانع المعرفة خلال مسيرته المهنية والتي تجعله متفرداً ومتميزاً في إنجاز بعض الأعمال مما يعزز ثقته بنفسه ومنظمته.

ج. أدوار صناع المعرفة:

يرى (أكرم، أحمد، و صالح، 2018، الصفحات 110-111) أن لصانع المعرفة أدوار متعددة تتمثل في:

- المراقب: أي يراقب الأداء التنظيمي استناداً إلى المعلومات الأولية؛
- المساعد: أي ينقل المعلومات لتعليم الآخرين بمجرد تحديد المشكلة؛
- المتعلم: يستخدم المعلومات ويطبقها لتحسين المهارات، والمقدرة الشخصية،
- حلقة الوصل: يربط المعلومات التي تصل من المصادر المختلفة لتوليد معلومات جديدة؛
- الرابط الشبكي: الأشخاص الذين يخلقون المعلومات الشخصية أو مشروع ذو صلة بالأشخاص الذين شاركوا بأعمال مشابهة لمشاركتها المعلومات ودعم الآخرين؛
- المنظم: الشخص المشارك في التخطيط التنظيمي والشخصي للأنشطة مثل إعداد القوائم والجدولة، المنقب: الشخص الذي يبحث ويجمع معلومات عن موضوع معين؛

- المشارك: ينشر المعلومات في المجتمع، المحلل: الشخص الذين يجد أو يقدم الطريقة للتعامل مع المشكلات؛
- المتعقب للمشكلات: الشخص الذي يراقب وينظم النشاطات الشخصية والتنظيمية لمعالجة المشكلات.

2.1. جودة خدمة التعليم العالي:

تمثل المؤسسات التعليمية والتعليم العالي على وجه الخصوص أهم قطاع في الاقتصاد الوطني يمكن الاعتماد عليه من أجل تحقيق التنمية المستدامة، وهذا بسبب ما يقدمه من خدمات ومخرجات مميزة يركز عليها نشاط كل المؤسسات على اختلاف أنشطتها، وما يميز هذه المخرجات هو كونها غير ملموسة وهي متعلقة بتطوير الفرد وتنميته وجعله مؤهلاً لتأدية دوره في المجتمع

أ. مفهوم جودة الخدمة التعليمية: في البداية سوف نحاول تعريف الجودة ثم جودة الخدمة وصولاً إلى تعريف جودة الخدمة التعليمية

تعرف الجودة " بأنها قدرة المنتج المطلوب تقديمه في شكل منتج نهائي لإشباع استعمال الزبون ومتطلباته ". (قاسم، 2012، صفحة 20)، وعرفها " كروسي فيليب " بأنها " التطابق مع الاحتياجات أو المتطلبات، وهي تعتمد على صنع الأشياء صحيحة من أول مرة بواسطة جميع الأفراد العاملين ". (فريد و أمال، 2012، صفحة 14)، أما جودة الخدمة فنعرف بأنها " تقييم عام لشركة خدمية متخصصة ناتج عن المقارنة بين أداء هذه الشركة والتوقعات الإجمالية للعملاء أخذاً بعين الاعتبار أداء شركات نفس القطاع. " (Mathe, 1997, p. 214) وتعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها " مجموعة الأنشطة والممارسات التي يقوم بها المسؤولون عن تسيير الجامعة -فريق إدارة الجودة ومجالسها- والتي تشمل التخطيط للجودة وتنفيذها وتقييمها وتحسينها، في جميع مجالات العملية التعليمية للجامعة " (عشبية، صفحة 250)، وخلص " خضر " إلى أن الكثير من الباحثين يرى أن الجودة الشاملة للتعليم يقصد بها الحصول على مخرجات أو منتجات تعليمية جيدة للمؤسسات التربوية والتعليمية متمثلة في خريجها، بالإضافة إلى مساهمتها الكبيرة في خدمة المجتمع وتقدمه وتنمية البيئة وذلك من خلال تحسين مدخلات كل مؤسسة من تلك المؤسسات (خضر، 2011، صفحة 185).

مما سبق يمكن تعريف جودة الخدمة التعليمية بأنها حصيلة الاعتناء بجودة مدخلات وعمليات المؤسسة التعليمية وهي كذلك مجموعة المواصفات والمقاييس التي أتفق على ضرورة توفرها في الخدمة التعليمية من أجل تحقيق حالة الرضا لدى الزبون حيث حينها لا تكون لديه أي رغبة في التحول عنها.

ب. شروط ضمان جودة الخدمة التعليمية:

إن ضمان جودة الخدمة التعليمية يتوقف على توفير آليات وشروط فالآليات تتمثل في تحديد رسالة المؤسسة وغرضها، وكذا تحديد الوظائف التي تضطلع بها المؤسسة وأهميتها النسبية لتحقيق رسالتها، ثم تحديد أهداف كل وظيفة من وظائف المؤسسة ووضع مؤشر أداء كمي وكيفي، وأخيراً تحديد نظام إدارة الجودة بمعنى توضيح الأداة التي

تستخدمها الإدارة في الوقوف على مدى تحقيق الأهداف. أما الشروط أن يكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين بدرجة كافية ومناسبة، وأن يتفرغوا للعمل في مؤسسة جامعية واحدة، ومن الشروط أيضا ضرورة توفير خدمات إدارية وإلكترونية جيدة، وضرورة إدراك قيادات الجامعة وإداريها والعوامل التي تضمن الجودة في التعليم العالي على أن يكونوا أول المتزمين (2015، صفحة 74).

ج. أبعاد جودة الخدمة: إن أبعاد جودة الخدمة تتمثل في: (نجم، 2010، صفحة 278).

- الملموسات (Tangibles): يظهر التسهيلات المادية، مواد الاتصال، المعدات والأفراد
 - المعولية (Reliability): القدرة على أداء الخدمة المتعهد بها باعتمادية ودقة،
 - الاستجابة (Responsiveness): الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم الخدمة المشجعة،
 - المقدرة (Competence): معرفة ومهارة العاملين وقدرتهم على تحقيق الشعور بالثقة والأمان لدى الزبون،
 - التقمص العاطفي (Empathy): الرعاية والاهتمام الفرديين الذين تقدمهما الشركة للزبون
- أما أبعاد الجودة في التعليم فقد اختلفت آراء العلماء والباحثين فيها ويمكن عرض بعضها في الجدول (2)

الجدول 01: آراء بعض الباحثين حول أبعاد الجودة في التعليم

المؤلف	الأبعاد
Evans , 1993	الأداء، الهيئة، المعولية، المتانة، القابلية للخدمة، الجمالية
Russell & Taylor, 1998	الأداء، المعولية، المطابقة، المتانة، القدرة على الخدمة، الجودة المدركة، الخصائص الإضافية، الجمالية
Krajawski & Rizman	مطابقة المواصفات، القيمة، المطابقة للاستخدام، الدعم، الاعتبارات النفسية
Lovelock & Wright, 1999	المعولية، الملموسات، الاستجابة، الدقة، الثقة المتبادلة، العناية.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على أدبيات (يوسف، محمد، و هاشم، 2008، صفحة 46)

2. الدراسات السابقة:

- دراسة (هناء 2015): دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة

هدفت الدراسة إلى كشف الدور الذي يمكن أن تلعبه المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي في الهيئة المبحوثة، وتكونت عينة الدراسة من (165) أستاذ، و(351) طالب، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية بين أبعاد المعرفة الضمنية وأبعاد جودة خدمة التعليم العالي، ومن بين توصيات الدراسة الاهتمام والتركيز على تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة؛ وكذا تفعيل دور رؤساء الأقسام، ومنحهم صلاحيات لتطوير إدارة الجودة الشاملة لدى أقسامهم، وضرورة تبني المعرفة الضمنية كمدخل لتطوير وتحسين جودة خدمة التعليم.

- دراسة (عامر 2017): أثر أبعاد صناع المعرفة في ترشيد القرارات الإدارية: دراسة استطلاعية في جامعة تكريت

الهدف من الدراسة هو التعرف على أبعاد صناع المعرفة وكشف العلاقة والأثر بين المتغيرين، وشملت الدراسة عينة عشوائية مكونة من (60) أستاذا في جامعة تكريت، وتوصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط وأثر بين متغيرات الدراسة، ومن أهم مقترحات البحث إنشاء شعبة جديدة في الجامعة تسمى (شعبة المعرفة)، تقوم بتشجيع صناع المعرفة على تقديم أفكارهم الإبداعية.

- دراسة (أحمد وآخرون 2017): دور صناع المعرفة في تحقيق الريادة الاستراتيجية للمنظمات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء شركة أمنية للاتصالات

تهدف الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة ونوع التأثير بين صناع المعرفة والريادة الاستراتيجية للمنظمات، وقد تألفت عينة الدراسة من (30) فردا من مديري الشركة بفروعها المنتشرة في العراق فضلا عن المقابلات الشخصية؛ وتوصلت الدراسة أن لصناع المعرفة دورا فاعلا في تحقيق الريادة الاستراتيجية للمنظمات، ومن أهم التوصيات التي قدمها البحث:

- التركيز على صناع المعرفة كونه المحرك الرئيسي للمعرفة وهم القادرين على الابتكار والإبداع.

- حاجة صناع المعرفة إلى التعليم المستمر لتبقى خصائصهم متميزة وفريدة.

- دراسة (دغني وآخرون 2014): صناع المعرفة ودورهم في تحقيق الإبداع المنظمي: بحث ميداني في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يمكن أن يلعبه صناع المعرفة في تحقيق الإبداع المنظمي، وتكونت عينة الدراسة من (116) فردا من العاملين في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية، وأفرت نتائج البحث عن وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين متغيري الدراسة مما يجعل صناع المعرفة من المصادر الأكثر أهمية لتحقيق الإبداع المنظمي في الهيئة المبحوثة، كما أوصى البحث بضرورة زيادة الاهتمام وتبني صناع المعرفة

- دراسة (jan et al 2011): ابتكار صناع المعرفة ودور بيئة العمل المادية

Knowledge worker creativity and the role of the physical work environment.

هدفت الدراسة إلى كشف دور بيئة العمل المادية وتأثيرها على ابتكار صناع المعرفة، وتكونت عينة الدراسة من (274) عامل من عمال المعرفة، وتوصلت الدراسة إلى أن توفر بيئة عمل اجتماعية وبيئة عمل مادية إلى جنب الشخصية الإبداعية الخلاقة يؤثر وبصورة مستقلة في الأداء الخلاق، ويقترح البحث ضرورة التركيز على الأفراد وبيئة العمل المادية والاجتماعية من أجل تعزيز ابتكار صناع المعرفة.

مما سبق يمكن القول أن هناك اتفاق ما بين هذه الدراسات على مدى الدور المهم الذي يلعبه صناع المعرفة في مختلف المؤسسات بشكل عام ومؤسسات التعليم العالي بشكل خاص، وقد تبين من هذه الدراسات أن هناك

إدراك لدى هذه المؤسسات لأهمية تبني صناع المعرفة، وضرورة الاهتمام بهم بشكل كافي من أجل الاستفادة من معارفهم الضمنية خصوصا وتحسينها على شكل إبداعات وابتكارات، أما من ناحية اختلاف البحث الحالي عن البحوث والدراسات السابقة، فقد لمس الباحثان ندرة واضحة في الدراسات والبحوث التي تربط بين صناع المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي في الدراسات المحلية السابقة أو حتى على المستوى العربي.

ثانيا- الإطار التطبيقي للدراسة:

1. منهج وأدوات الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كونه انسب المناهج لهذا النوع من الدراسات، وتم استخدام المصادر الثانوية والأولية حيث تتكون الأولى من الكتب والمجلات العلمية المتخصصة، أما الثانية فتمثلت في استبيان تم تصميمه وإعداده خصيصا لأغراض الدراسة، كما تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) ونعرض فيما يأتي

الجدول 02: وصف محتويات الاستبانة

المصدر	عدد الأسئلة	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الرئيسية
(حمد، 2017)	4	- مهارات تكنولوجيا	أبعاد صناع المعرفة
	4	- قدرات تنظيمية	
	4	- قدرات اجتماعية	
	4	- ثقة متميزة	
(المنيراوي، 2015)	27	جودة الخدمة التعليمية المرتبطة بصناع المعرفة	جودة الخدمة التعليمية

المصدر: من إعداد الباحثين

2. الإطار الزماني والمكاني للدراسة:

أجريت الدراسة الميدانية في سنة 2018 بجامعة طاهري محمد بشار.

3. مجتمع وعينة وأداة الدراسة:

كان المجتمع المستهدف أساتذة جامعة بشار، وكانت العينة الصالحة بعد الفرز 38 أستاذا وزعت عليهم الاستبانة عشوائيا، تكونت الاستبانة من جزأين الجزء الأول يتناول البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بالبحوثين، أما الجزء الثاني فقد اشتمل على محورين المحور الأول (المتغير المستقل) وتناول صناع المعرفة بأبعاده الأربعة من خلال 16 سؤال 4 أسئلة لكل بعد، أما المحور الثاني تناول جودة خدمة التعليم العالي وتكونت من 27 سؤال.

4. سلم الدراسة:

ثم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، ولتفسير النتائج قمنا بحساب المدى مقسوماً على المستويات (5- $1/3=1.33$) وبالتالي قد تم حساب المتوسط المرجح بإضافة هذه القيمة الأخيرة للواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية والجدول رقم (03) يوضح الخلايا ودلالاتها:

الجدول 03:

التقديرات (الأحكام)	المتوسط المرجح (مستوى القبول)
ضعيف	من 1 إلى 2.33
متوسط	من 2.34 إلى 3.67
مرتفع	من 3.68 إلى 5.00

المصدر: من إعداد الباحثين

5. صدق وثبات الاستبانة:

1.5. ثبات الاستبانة: يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ.

الجدول 04: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات (الأسئلة)
0.920	48

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج المحصل عليها من الجدول رقم (04) يتبين أن معامل ألفا كرونباخ بلغ 92% مما يعني أن نسبة الثبات (المصدقية/الاعتمادية) مقبولة وهي أكبر من المعمول بها إحصائياً (60%)

6. وصف وتشخيص آراء العينة حول متغيرات الدراسة:

نحاول في هذه الأسطر الموالية تشخيص واقع وأهمية متغيرات الدراسة وأبعادها الفرعية، والجدول (05) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمتغيرات الدراسة.

الجدول 05: الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمتغيرات الدراسة

أبعاد صناع المعرفة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
X ₁ المهارات التكنولوجية	3.39	0.60	17.69%
X ₂ القدرات التنظيمية	3.46	0.58	16.76%
X ₃ القدرات الاجتماعية	3.67	0.50	13.62%
X ₄ الثقة المتميزة	3.78	0.53	14.02%
X صناع المعرفة	3.57	0.43	12.04%
Y جودة خدمة التعليم العالي	3.14	0.53	16.87%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

1.6. المهارات التكنولوجية: يشير الجدول (05) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعد (المهارات التكنولوجية)، إذ يعكس الجدول المذكور وسطا حسابيا عاما بلغ (3.39) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وكان مستوى الانسجام بين إجابات أفراد العينة المبحوثة عالي وهذا ما أكدته الانحراف المعياري العام البالغ (0.60)، وهذه النتيجة توّشر أن صناع المعرفة في الجامعة يمتلكون المهارات التكنولوجية التي تساعدهم في أداء واجباتهم اليومية، وقد بلغ معامل الاختلاف (17.69) ويدل على أن هذا البعد قد احتل المرتبة الرابعة من حيث الأهمية استنادا إلى إجابات العينة.

2.6. القدرات التنظيمية: بلغ الوسط الحسابي لبعد (القدرات التنظيمية) (3.46) وهو أعلى من الوسط الفرضي وكان التشتت ذو انسجام عالي يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ (0.58) وهذه النتيجة تعكس القدرات التنظيمية لصناع المعرفة والتي تساهم في انجاز مهامهم

3.6. القدرات الاجتماعية: حصل بعد (القدرات الاجتماعية) على وسط حسابي عام بلغ (3.67)، ويعكس التشتت انسجام عالي في الإجابة يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ (0.50)، وهو مؤشر جيد يعكس قدرة صناع المعرفة على التعامل مع جماعة العمل وبناء علاقات اجتماعية تساهم في انجاز الأعمال بطرق فعالة، بلغت قيمة معامل الاختلاف لهذا البعد (13.62%) وهي تعكس حصول هذا البعد على المرتبة الأولى من حيث الأهمية بحسب رأي العينة.

4.6. الثقة المتميزة: حصل هذا البعد على أعلى وسط حسابي إذ بلغت قيمته (3.78)، وكانت إجابات العينة عن الأسئلة المتعلقة به ذات انسجام عالي يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ قيمته (0.53)، وقد بلغت قيمة معامل الاختلاف (14.02%) وتدل على أن هذا البعد قد احتل المرتبة الثانية من حيث الأهمية استنادا إلى

إجابات العينة، وهو يعكس وجود ثقة متميزة لدى الهيئة التدريسية وهذا ما ينسجم وطبيعة عملهم التي تعتمد على تقاسم المعرفة ومشاركتها مع الآخرين وثقافة التعاون والتبادل المعرفي.

أما إجمالي صناع المعرفة فحقق وسط حسابي إجمالي بلغ (3.75)، وبمستوى انسجام جيد بين أفراد العينة المبحوثة وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري البالغ قيمته (0.43)، ومعامل الاختلاف بقيمة (12.04%)، وتعكس هذه النتيجة توفر مؤشرات صناع المعرفة لدى الهيئة المبحوثة.

أما جودة خدمة التعليم العالي في الهيئة المبحوثة فقد بلغ إجمالي الوسط الحسابي لهذا المتغير (3.14) وبانسجام عالي بين إجابات أفراد العينة المبحوثة أكده الانحراف المعياري بقيمة (0.53) وهذه النتيجة تدل على وجود مستوى متوسط من الجودة في خدمة التعليم في الهيئة المبحوثة.

7. اختبار علاقات الارتباط وتحليلها

تتضمن هذه الفقرة تحليل علاقات الارتباط بين المتغير التفسيري (صناع المعرفة وأبعاده الفرعية (X)) وبين المتغير الاستجابي (جودة خدمة التعليم العالي (Y)) ومن ثم سوف نؤكد أو ننفي الفرضية الرئيسية الأولى التي نصت على "يؤدي تبني صناع المعرفة إلى تحسين جودة خدمة التعليم العالي في الهيئة المبحوثة"، الجدول 07 بين هذه العلاقات كما يأتي:

الجدول 06:

المتغيرات المبحوثة	r	t المحسوبة
← Y X	0.38	2.53
Y ← X ₁	0.30	1.89
Y ← X ₂	0.35	2.28
Y ← X ₃	0.24	1.52
Y ← X ₄	0.32	2.02

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

1.7. تحليل علاقة الارتباط بين (صناع المعرفة: X) و(جودة خدمة التعليم العالي: Y): يشير الجدول 07 إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين صناع المعرفة وبين جودة خدمة التعليم العالي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.38) وهي علاقة إيجابية ومعنوية كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (2.53) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.69) بمستوى دلالة (0.05) وهذا يعكس أهمية وجود صناع المعرفة ودورهم في تحسين جودة خدمة التعليم العالي في الهيئة المبحوثة، أما على مستوى الأبعاد الفرعية للمتغير التفسيري (صناع المعرفة) فهي كالآتي:

2.7. تحليل علاقة الارتباط بين المهارات التكنولوجية (X₁) وجودة خدمة التعليم العالي (Y): يوضح الجدول 07 وجود ارتباط معنوي إيجابي بين المتغير الفرعي (X₁) و (Y) إذ بلغ معامل الارتباط (0.30) وهي علاقة موجبة

ومعنوية إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (1.89) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.69) بمستوى معنوية (0.05)، مما يدل على أن امتلاك المهارات التكنولوجية للهيئة المبحوثة يرتبط بشكل إيجابي مع جودة خدمة التعليم العالي.

3.7. تحليل علاقة الارتباط بين القدرات التنظيمية (X_2) وجودة خدمة التعليم العالي (Y): يوضح الجدول 07 وجود ارتباط معنوي إيجابي بين المتغير الفرعي (X_2) و (Y) إذ بلغ معامل الارتباط (0.35) وهي علاقة موجبة ومعنوية إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (2.28) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.69) بمستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنه كلما توفرت القدرات التنظيمية في الهيئة المبحوثة أدى ذلك إلى تحقق مقدار من الجودة في خدمة التعليم العالي.

4.7. تحليل علاقة الارتباط بين القدرات الاجتماعية (X_3) وجودة خدمة التعليم العالي (Y): يوضح الجدول (6) وجود ارتباط معنوي إيجابي بين المتغير الفرعي (X_3) و (Y) إذ بلغ معامل الارتباط (0.24)، وبلغت قيمة (t) المحسوبة (1.52) وهي أقل من قيمتها الجدولية (1.69)

5.7. تحليل علاقة الارتباط بين الثقة المتميزة (X_4) وجودة خدمة التعليم العالي (Y): يوضح الجدول 07 وجود ارتباط معنوي إيجابي بين المتغير الفرعي (X_4) و (Y) إذ بلغ معامل الارتباط (0.32) وهي علاقة موجبة ومعنوية إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (2.02) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.69) بمستوى معنوية (0.05)، مما يدل على أن توفر ثقة متميزة في الهيئة المبحوثة يؤدي إلى تحسين في جودة خدمة التعليم العالي.

وفي ضوء تحقق جميع علاقات الارتباط على مستوى المتغيرات الرئيسية والأبعاد الفرعية بين صناع المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي مما يشير إلى تحقيق فرضية الرئيسية الأولى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين صناع المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي).

8. اختبار علاقات التأثير وتحليلها:

تتضمن هذه الفقرة اختبار الفرضية الرئيسية الثانية وفروعها الأربع التي حددها البحث والحكم عليها بالقبول أو الرفض حيث استخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) ومن خلال قيمة (F) المحسوبة ومستوى الدلالة ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) كما يلي:

الجدول 07: تحليل تأثير صناعات المعرفة والأبعاد الفرعية في المتغير الاستجابي جودة خدمة التعليم العالي

قيمة مستوى المعنوية	قيمة (F) المحسوبة	R ² معامل التحديد	الثابت β	الثابت α	
0.01	6.43	0.15	0.47	1.44	X صناعات المعرفة
0.06	3.57	0.09	0.26	2.23	X ₁ المهارات التكنولوجية
0.02	5.21	0.12	0.32	2.01	X ₂ القدرات التنظيمية
0.13	2.33	0.06	0.26	2.17	X ₃ القدرات الاجتماعية
0.05	4.09	0.10	0.32	1.92	X ₄ الثقة المتميزة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

1.8. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

الفرضية العدمية H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لصناعات المعرفة على جودة خدمة التعليم العالي للجامعة بشار.

الفرضية البديلة H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لصناعات المعرفة على جودة خدمة التعليم العالي للجامعة بشار.

وفي ضوء هذه الفرضية يمكن صياغة علاقة دالية بين المتغير المستقل (صناعات المعرفة)، والمتغير التابع (جودة خدمة التعليم العالي) وكانت معادلة خط الانحدار كالتالي: $Y = \alpha + \beta X$ أي: جودة خدمة التعليم العالي = 1.44 + 0.47 (صناعات المعرفة)

ويتضح من خلال الجدول 08، أن قيمة (F) المحسوبة بلغت قيمتها (6.43) وكانت هذه القيمة أكبر من قيمتها الجدولية (4.17) وبما أن مستوى الدلالة يساوي (0.01) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وهذا يعني وجود تأثير لصناعات المعرفة في المتغير الاستجابي جودة خدمة التعليم العالي، أما مقدار ($\alpha=1.44$) والذي يعني أن هناك وجوداً لجودة في خدمة التعليم العالي ما مقداره (1.44) حتى وإن كان صناعات المعرفة يساوي صفراً.

وأما قيمة ($\beta=0.47$) فهي تدل على أن تغيراً مقداره وحدة واحدة في صناعات المعرفة يؤدي إلى تغير في جودة خدمة التعليم العالي بمقدار (0.47)، أما قيمة معامل التحديد (R²) والذي كان بمقدار (0.15) والذي يعني أن ما مقداره (0.15) من التباين الحاصل في (جودة خدمة التعليم العالي) هو تباين مفسر بفعل صناعات المعرفة وهو تأكيد على وجود تأثير لصناعات المعرفة في جودة خدمة التعليم العالي، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر دال إحصائياً لصناعات المعرفة على جودة خدمة التعليم العالي.

2.8. اختبار الفرضيات الفرعية:

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمهارات التكنولوجية على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمهارات التكنولوجية على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.

يتضح من خلال الجدول 08، أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (3.57) وهي أقل من قيمتها الجدولية (4.17) وبما أن مستوى الدلالة يساوي (0.06) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نقبل الفرضية العدمية القائلة: لا يوجد أثر دال إحصائياً للمهارات التكنولوجية على جودة خدمة التعليم العالي.

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للقدرات التنظيمية على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للقدرات التنظيمية على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.

يتضح من الجدول 08 أن قيمة (F) المحسوبة بلغت قيمتها (5.21) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (4.17) وبما أن مستوى الدلالة يساوي (0.02) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر دال إحصائياً للقدرات التنظيمية على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.

ج. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للقدرات الاجتماعية على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للقدرات الاجتماعية على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.

يتضح من الجدول 08 أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (2.33) وهي أقل من قيمتها الجدولية (4.17) وبما أن مستوى الدلالة يساوي (0.13) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نقبل الفرضية العدمية القائلة: لا يوجد أثر دال إحصائياً للقدرات الاجتماعية على جودة خدمة التعليم العالي.

د. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للثقة المتميزة على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للثقة المتميزة على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.

يتضح من الجدول 08، أن قيمة (F) المحسوبة بلغت قيمتها (4.09) وهي أقل من قيمتها الجدولية (4.17) وبما أن مستوى الدلالة يساوي (0.05) وهو مساوٍ لـ (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر دال إحصائياً للثقة المتميزة على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.

الخلاصة:

في ظل اقتصاد ومجتمع المعرفة أصبحت اليد العاملة التقليدية (غير المهرة) تفقد مكانتها شيئاً فشيئاً في سوق العمل بسبب صناع المعرفة أو ما يطلق عليهم عادة (بعمال المعرفة) وما يحققونه من إنجازات وابتكارات تسهم في تطوير وتنمية المؤسسات التي يعملون بها؛ ومؤسسات التعليم العالي بصفتها أحد أهم عوامل التنمية في الدول، إذا ما أرادت تفعيل دورها هذا، وجب عليها قبل غيرها أن تبني هذه الفئة من المجتمع وتهتم بها أكثر حتى تستطيع مواكبة كل التغيرات والتطورات التي يشهدها العالم، وتوصلت الدراسة إلى الاستنتاجات الآتية:

أ. استنتاجات الدراسة النظرية:

- لصناع المعرفة أدوار بارزة ومهمة تجعلهم يقودون منظماتهم.
- يمتاز صناع المعرفة بصفات وخصائص فريدة تؤهلهم ليكونوا مصدراً لتحقيق مزايا تنافسية لمنظماتهم.
- هم أساس تكوين رأس المال الفكري في المنظمة.
- إن التحول العالمي نحو الاهتمام بالاقتصاد المبني على الموارد المادية إلى الاقتصاد المبني على المعرفة، أدى إلى ظهور سوق اليد العاملة (الماهرة)، بدلا من سوق اليد العاملة (التقليدية).
- جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي تعتبر من بين أهم ضمانات وعوامل النجاح في المنظمات لكونها تزود هذه الأخيرة بأهم مدخل من مدخلات العملية الإنتاجية.

ب. استنتاجات الدراسة التطبيقية:

- أفرزت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين إجمالي صناع المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي، أما على مستوى الفرضيات الفرعية فكانت نتائج الدراسة كما يلي:
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات التكنولوجية على جودة خدمة التعليم العالي.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقدرات التنظيمية على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقدرات الاجتماعية على جودة خدمة التعليم العالي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة المتميزة على جودة خدمة التعليم العالي لجامعة بشار.
- وفي ضوء ما تقدم تم التوصل إلى مجموعة من الاقتراحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز صناع المعرفة وفي تحسين جودة خدمة التعليم للمؤسسة المبحوثة بشكل خاص ومنظمات الأعمال بشكل عام، وتتجسد في الآتي:
- التركيز على صناع المعرفة، كونهم المحرك الرئيسي للمعرفة وهم القادرين على الابتكار والإبداع والتجديد.
- ضرورة الاهتمام بتحفيز صناع المعرفة مادياً ومعنوياً لإظهار خبراتهم وقدراتهم العقلية والذهنية وإتاحة الفرص لهم لتقديم أفكارهم وآرائهم حول المشكلات والأزمات التي تواجه المنظمات التي يعملون بها.
- ضرورة مشاركة صناع المعرفة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.
- تكتيف عملية التكوين بالخارج من أجل تحصيل المهارات التكنولوجية والاحتكاك بصناع المعرفة في الدول الأخرى.
- توفير مناخ تنظيمي تعليمي لصالح صناع المعرفة من أجل الاستفادة من جهود البحث وتحقيق أفضل النتائج.
- يجب الاستفادة من تجارب الجامعات الكبرى الناجحة في العالم وتكييفها مع الظروف البيئية المحلية.

قائمة المراجع:

- ازمور رشيد. (2011). قرار شراء المنتج الجديد بيت تأثير الاعلان والعلامة التجارية دراسة حالة. رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان.
- تيفزة محمد بوزيان. (2012). التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي. عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- حجيم الطائي يوسف، فوزي العبادي محمد، وفوزي العبادي هاشم. (2008). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي (الإصدار 1). الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، دراسة ميدانية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة. (2015). رسالة ماجستير في إدارة الأعمال . غزة، كلية التجارة جامعة عين شمس، فلسطين.
- شندي يوسف أحمد، ونجم عبدالله الحميدي. (2017). تأثير العلامة التجارية فيدراسة ميدانية اتخاذ قرار الشراء. مجلة جامعة البعث ، 39 (2)، 91.
- الشمري عبد الله أحمد، عبد الله الشمري سرمد، ومهدي الحسناوي صالح. (2016). دور خصائص صناع المعرفة في تحقيق الأداء العالي للمنظمات، دراسة إستطلاعية لأراء عينة من قيادات كليات الإدارة والاقتصاد، الفرات الأوسط. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية ، 18 (2).

- الشمري عبد الله أحمد، مهدي الحسنوي صالح، وعبد الله الشمري سرمد. (2012). دور صناع المعرفة في تحقيق الريادة الاستراتيجية للمنظمات، دراسة إستطلاعية لأراء عينة من مدراء شركة أمنية للاتصالات. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية ، 9 (1).
- عبود نجم نجم. (2010). إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت (الإصدار 1). الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- علي حمد عامر. (2017). أثر أبعاد صناع المعرفة في ترشيد القرارات الإدارية، دراسة أستطلاعية في جامعة تكريت. مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين ، 07 (27)، 77-104.
- عشية فتحي درويش. الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري. المؤتمر العلمي المصاحب للدورة 33 لمجلس إتحاد الجامعات العربية اللبنانية.
- حاج نعاس كوثر. (2017). دراسة تأثير استراتيجيات بناء الصورة الذهنية للعلامة التجارية على الصورة المدركة لها لدى المستهلك. أطروحة دكتوراه . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.
- كورتل فريد، وكحيله أمال. (2012). الجودة وأنظمة الآيزو (الإصدار 1). الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
- مجاهدي فاتح. (2011). دراسة تأثير الاتجاهات نحو بلد منشأ المنتج وعلامته التجارية على تقييم المستهلك للمنتجات المحلية والاجنبية. أطروحة دكتوراه . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.
- محسن الياسري أكرم، عبد الله الشمري أحمد، ومهدي الحسنوي صالح. (2018). صناع المعرفة ثروة المستقبل (الإصدار 1). الأردن: الرضوان للنشر والتوزيع.
- ابو النجا محمد امنة. (2017). اثر التسويق الفيروسي في ادراك المستهلك لابعاد قيمة العلامة التجارية. المجلة المصرية للدراسات التجارية ، 41 (2)، 45.
- عبادة محمد. (2014). تطوير صورة العلامة التجارية أداة من أدوات تحقيق الميزة التنافسية. رسالة ماجستير . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- مصباح الطيطي خضر. (2011). إدارة وصناعة الجودة مفاهيم إدارية وتقنية وتجارية في الجودة (الإصدار 1). الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- ناجي معلا. (2012). إدارة علامات الشهرة. عمان، الاردن: دار زمزم للنشر والتوزيع.
- ناصر، محمد سعود، المعاني جرادات، إسماعيل صالح أحمد، ورشاد أسماء. (2011). إدارة المعرفة (الإصدار 1). الأردن، الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.
- نايف علوان قاسم. (2012). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو 9001:2000 (الإصدار 1). الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- يوسف طابع امانى نبيل. (2015). العلامة التجارية واثرها على رضا المستهلكين. رسالة ماجستير . كلية الدراسات العليا، جامعة الزرقاء الاردن.
- Awad, E., & Ghaziri, H. (2004). Knowledge Management. Pearson Education Intrnational.
- Azize, s., cemal, z., & Hakan, K. (2011). The effects of brand experiences, trust and satisfaction on building brand loyalty: an empirical research on global brand. Elsevier procedia social and behavioral sciences , 24, 1291.
- Bigliardi, & etal. (2012). The Impact of Organizational Culture On the job Satisfaction of Knowledge Workers. Journal of in Formation and Knowledge Management Systems , 42 (1).
- kotler, p., & keller, k. (2009). Marketing Management. new jerser: prentice-hall.
- Margaryan, A., & Littlejohn.A. (2011). Validation of Davenport Classification Structure of Knowledge Intensive Processes. Journal of Knowledge Management , 15 (4).
- Mathe, H. (1997). Le service Globale Maxima. Paris.
- onigbinde Isaac, O., & Odunlami Samuel, a. (2015). The influence of brand image and promotional mix on consumer buying descision. british journal of marketing studies , 13 (4), 101.
- Patricia, G., & Michael, K. (2011). Test of consumer- brand relationship model including trust and three consequence. Elsevier- Procedia Social and Behavioral Sciences , 1291.
- Wiig, K. (2003). Knowledge Management foundation thinking About thinking. 1 (1).