دور القدرة المعرفية الاستيعابية في تحسين مستوى جودة الاداء الجامعي: بحث ميداني لعدد من الكليات الاهلية العراقية

The role of cognitive opsorptive capacity in improving the quality of university perforbance level : Field research for a number of Iraqi civil colleges

م.م. احمد ضياء الدين صلاح الدين

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الانبار

a.besiness@yahoo.com

تاريخ استلام البحث 2018/6/5 تاريخ قبول النشر 17 /2018/10 تاريخ النشر 2019/8/19

المستخلص

هدف البحث الى بيان امكانية تحديد المبادئ التوجيهية التي تساعد الكليات الاهلية العراقية على تطبيق نماذج مستحدثة في قطاع التعليم العالي كالقدرة المعرفية الاستيعابية ودورها في تعزيز مستويات جودة الاداء فيها والتي بدورها تساهم تحقيق التميز والديمومة، وقد وقع الاختيار على عدد من الكليات الاهلية العراقية باعتبارها حقل المهم وحيوي لتطبيق هكذا بحوث فضلاً عن الاقبال العالي من قبل الطلبة لهذه الكليات وكذلك امكانية التنافس ما بين هذه الكليات لجذب المعارف الجديدة واستغلالها، وعليه كان عدد الكليات الاهلية العراقية عينة البحث (11) كلية ، وكان عدد الافراد الذين تم اختيارهم داخل هذه الكليات والذين وزعت عليهم استبانة البحث عددهم (220) فرداً (عميد، معاون عميد، رئيس قسم، مسؤول وحدة، ومسؤول شعبة) ، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات فضلاً عن المقابلات الشخصية لأفراد العينة لإثبات ما توصل اليه الباحث من نتائج هو ان هناك اهتمام جيد من قبل افراد عينة البحث في الكليات العراقية الاهلية المختارة بالقدرة المعرفية الاستيعابية بشكل عام من خلال تفعيل دور الكليات لتحليل البيئة الخارجية لتحديد الفرص المعرفية والعمل على جذبها ومن ثم تحويلها واستغلال بشكل ايجابي يخدم عملي الكليات ويزيد من جودة ادائها، وكذلك تفاوت اهتمام الكليات الاهلية العراقية عينة البحث لابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية اذ نرى بان كل من (جامعة الفراهيدي الاهلية) هي من اهتمت بشكل جدي في الاستحواذ كعبد مهم واساسي من ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية وكان هذا الاهتمام اقل من قبل (كلية الباني الجامعة)، وان (كلية التراث الجامعة) كان لها الاهتمام الاكبر بالاستيعاب وقل ذلك الاهتمام من قبل (كلية الباني الجامعة)، وتبين كذلك ان الكليات الاهلية العراقية بشكل عام تستعمل ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية مجتمعةً في تعزيز سعيها لرفع مستوى الاداء الجامعي، اكثر مما لو استعملت تلك الابعاد بشكل منفرد، وهذا يؤكد استنتاجاً منطقياً على وجود ترابط وتكامل بين هذه الابعاد ينعكس دوره بشكل اكبر بالأسلوب الجمعي، مما لو استعملت بشكل منفرد.

الكلمات المفتاحية: *القدرة المعرفية ألاستيعابية جودة الاداء الجامعي.*

Abstract

The aim of the research is to determine the possibility of determining the guidelines that help the Iraqi civil colleges to apply innovative models in the higher education sector such as cognitive ability and its role in enhancing the quality of performance in them which in turn contribute to achieving excellence and sustainability. And the vitality of the application of such research as well as the high turnout by students of these colleges as well as the possibility of competition between these colleges to attract new knowledge and exploitation, and therefore the number of Iraqi civil colleges sample research (11) college,

and the number of thousands The questionnaire was used as a tool for gathering information as well as personal interviews of the sample members to prove the researcher's findings. The results are that there is a good interest by the members of the research sample in the selected Iraqi colleges in terms of cognitive ability in general through activating the role of the colleges to analyze the external environment to identify the cognitive opportunities and work to attract them and then divert them and use positively, And In addition, the interest of the Iraqi civil colleges is different from the research sample to the extent of the cognitive capacity. We believe that the University of Al-Farahidi is a serious interest in the acquisition as an important and important servant of the dimensions of cognitive ability. (College of Heritage University) had a greater interest in absorption and less attention by (College Albany University), and shows that the Iraqi civil colleges in general use the dimensions of cognitive capacity absorption combined to enhance its quest to raise the level of university performance, more than if used the same D individually, and this confirms a logical conclusion on the existence of interdependence and integration between these dimensions reflected its role larger collective manner, than if used individually.

***Keywords**: cognitive ability to absorb the quality of university performance.*

المقدمة

نتيجة للبيئة الديناميكية غير المستقرة وباستمرار واجهت المنظمات العديد من المشاكل والصعوبات في محاولتها للبقاء في المنافسة، ولكي تبقى هذه المنظمات قادرة على المنافسة يجب ان تتعلم باستمرار من بيئتها الخارجية والتكيف معها وتتغير باستمرار لمواجهة هذه الظروف، وعليه كان التعلم التنظيمي موضوعاً مهماً وذات صلة وثيقة باستراتيجية المنظمة ولفترات طويلة من خلال استخدام منظور (منحنى التجربة) لوصف الصلة بين القدرة على التعلم والقدرة التنافسية، غير ان هذا المنظور اصبح محدوداً وذلك بافتراض ان جميع المنظمات تتعلم بنفس المعدل، وعليه تحول التعلم منذ ذلك الحين الى القدرة على تحقيق القدرات الاساسية للتميز عن الاخرين واصبحت بمرور الوقت القدرة على تفسير التباين في القدرة على احداث التغييرات من خلال استخدام المعرفة والتعلم المحور الاساسي في البحوث العالمية، وسعى الباحثين الى دراسة الكيفية التي تأخذ بها المنظمات المعلومات وتحويلها واستغلالها لصالحها، وهذه العملية يطلق عليها (القدرة المعرفية الاستيعابية).

واكب ذلك ادعاء الجامعات العالمية ضرورة تطبيق الجودة في ادائها ويرجع سبب ذلك في تعددية الرغبات والإمكانيات والأهداف لمؤسسات التعليم العالي وان مسؤولي هذه المؤسسات هم الاجدر في التعامل مع الموارد المتاحة لمقابلة تلك الرغبات والإمكانيات، فضلاً عن وجود فجوة ما بين المهارات التي يسعى إليها سوق العمل والمهارات التي يكتسبها خريجو التعليم العالي، وفي ذات الوقت واجهت الجامعات العراقية الحكومية عامةً والأهلية بصورة خاصة ضغوطاً كبيرة اذ ازدادت معدلات البطالة بين خريجي الجامعات ، لذا احتاجت هذخ الجامعات إلى اللجوء للابتكار كي توفر تعليماً يمكن خرجيها من أن يصبحوا منافسين يساهموا في النمو الاقتصادي والاجتماعي لبلدانهم دعى ذلك الى بروز هذه الظاهرة كموضوع اساسي نظراً لقدرتها على تصوير الطريقة التي تدخل بها المعرفة الى المنظمة وتحويلها وتعديلها ومن ثم استغلالها في نهاية المطاف، وعليه اصبحت المنظمات القادرة على تحويل المعرفة المكتسبة من خلال القدرة المعرفية الاستيعابية هي المنظمات التي يكون لديها مرونة عالية واداء متميز وبالتالي القدرة على تحقيق اعلى معدلات من الجودة في ادائها.

وعليه جاء هذا البحث للإجابة على العديد من التساؤلات المطروحة بهذا الجانب، فضلاً عن معالجة هذه المسألة الحيوية والتقليل الى ادنى حد ممكن من القصور القائم في تحليل القضايا المتعلقة بالقدرة المعرفية الاستيعابية وجودة الاداء الجامعي من خلال استخدام اطار نظري يغطي هذا المفهوم فضلاً عن اطار عملي لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها فيما يتعلق بالمنظمة المبحوثة.

المحور الاول: منهجية البحث

اولاً: منهجية البحث

1- مشكلة البحث:

تفاقمت العديد من التحديات التي تواجه الجامعات الاهلية العراقية لعدة اسباب ولعل اهمها عدم قدرة هذه الجامعات على توليد المعارف الجديدة واستيعابها ليس فقط المعارف الداخلية فحسب وانما المعارف الخارجية كذلك، ويرجع سبب هذا العجز وافتقار هذه الجامعات الى تحقيق معدلات جودة عالية في ادائها وعدم القدرة على ايجاد حلول خلاقة فيما يتعلق بالمشاكل التي تواجهها، اذ اصبح التنافس على اساس الكثافة من حيث انتاج المعارف فضلاً عن الابتكار من خلال تطبيق هذه المعارف، ولم يقتصر فقط على الاسعار او التميز او الكمية الامر الذي خلق انعطافة مهمة واشكالية جذرية في ضرورة ايجاد اليات فعالة في مؤسسات التعليم العالي تمثل أداة ضغط لتحسين الجودة في جميع جوانب عمل هذه المؤسسات والتي بدورها تؤدي إلى التوازن استحواذها على المعارف والمنافسة من خلالها وبين القدرة على انجاز المهام بكفاءة وفاعلية عالية، وعلية فان مشكلة البحث تتلخص بالتساؤلات الاتية:

أ- كيف تعمل القدرة المعرفية الاستيعابية على الاستحواذ على المعرفة ومن ثم اكتسابها وتحويلها والاستفادة منها؟

ب- كيف تؤثر القدرة المعرفية الاستيعابية على باقي القدرات التنظيمية الاخرى؟

ت- هل تؤثر القدرة المعرفية الاستيعابية للكليات الاهلية العراقية على قدرتها في تحسين مستوى جودة الاداء فيها؟

2- اهمية البحث

نظرا لأن مفهوم القدرة المعرفية الاستيعابية من المفاهيم المهمة في مجال التعليم حيث ينطلق من عدة اعتبارات، أهمها الاستحواذ، الاستيعاب، التحول، والاستغلال ، للمعارف المختلفة فمن الأجدى تطبيقها في مؤسسة تعليمية تخرج أجيال متعاقبة متدربة ومثقفة و واعية.

وتنبثق أهمية البحث كونه تتناول موضوعا له دور رئيسي في نجاح أنظمة التعليم العالي، فبالتالي يمكن القول ان دراسة القدرة المعرفة الاستيعابية وفهم جوانبها النظرية والتطبيقية من شأنه المساعدة في تصميم نظم تعليمية فعالة وقادرة على تحقيق الأهداف، ذات قدرة على رفع مستوى جودة الأداء الجامعي للكليات الاهلية العراقية ، فضلاً عن:

أ- الحاجة الى صياغة اطار نظري للمفاهيم والأسس العلمية لمتغيرات حديثة، والاتجاهات نحو تحديد القدرة المعرفية الاستيعابية للكليات الاهلية العراقية وجودة الأداء الجامعي.

ب- يفيد البحث متخذي القرارات في الكليات الاهلية العراقية على معرفة المعوقات التي تواجه استقطاب المعارف المختلفة واستغلالها ومن ثم دراسة دورها في رفع مستوى الجودة.

ت- محاولة تحديد وتحليل مبررات تطبيق القدرة المعرفية الاستيعابية ودراسة مستوياتها في الكليات الاهلية العراقية وفي مؤسسات التعليم العالي بصورة عامة.

ث- ضرورة وضع اساس للكليات الاهلية العراقية للتحول الى اليات مستحدثة وفعالة متمثلة بالقدرة المعرفية الاستيعابية وبما يحقق لها افضل اداء.

ج- السعي الى رفع مستوى رضا المواطن عن الخدمات التي تقدمها هذه الكليات من خلال التركيز على المعارف التي تستحوذ عليها وبالتالي رفع جودة مخرجاتها.

ح- تزويد القيادات الجامعية في الكليات الاهلية العراقية والكادر التعليمي بصورة خاصة بتغذية راجعة عن إمكانية رفع مستوى جودة الاداء فيها من خلال تحديد مستويات القدرة المعرفية الاستيعابية لديها.

3- اهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحديد المبادئ التوجيهية التي تساعد الكليات الاهلية العراقية على تطبيق نماذج مستحدثة ومهمة في قطاع التعليم تعزيزاً لمستويات جودة الاداء فيها والتي بدورها تساهم تحقيق التميز والديمومة، وكذلك وتحقيق مجموعة من الأهداف التالية:

أ- تسليط الضوء على مفهوم القدرة المعرفية الاستيعابية ومعرفة مدى الالتزام تطبيق خطواتها في الكليات الاهلية العراقية.

ب- التعرف على أهداف القدرة المعرفية الاستيعابية وما المميزات التي يمكن ان تحصل عليها الكليات الاهلية العراقية نتيجة الالتزام بتطبيقها.

ت- التعرف على مدى مساهمة تطبيق خطوات القدرة المعرفية الاستيعابية في الكليات الاهلية العراقية في رفع مستوى جودة الاداء الجامعي.

ث- وضع تصور مقترح حول انشاء وحدة تهتم بجودة الاداء الجامعي للكليات الاهلية العراقية وترسيخها وتطويرها لدعم التميز فيها.

4- فرضيات البحث

يرتكز البحث الحالي على مجموعة من الفرضيات متمثلة بالاتي:

أ- **الفرضية الرئيسة الاولى:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية احصائية بين القدرة المعرفية الاستيعابية وجودة الاداء الجامعي، وتتفرع هذه الفرضية الى فرضيات فرعية وكالاتي:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية احصائية بين الاستحواذ على المعارف و جودة الاداء الجامعي.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية احصائية بين استيعاب المعارف وجودة الاداء الجامعي.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية احصائية بين تحول المعارف و جودة الاداء الجامعي.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية احصائية بين استغلال المعارف و جودة الاداء الجامعي.

ب- **الفرضية الرئيسة الثانية:** توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية للقدرة المعرفية الاستيعابية وجودة الاداء الجامعي، وتتفرع هذه الفرضية الى فرضيات فرعية وكالاتي:

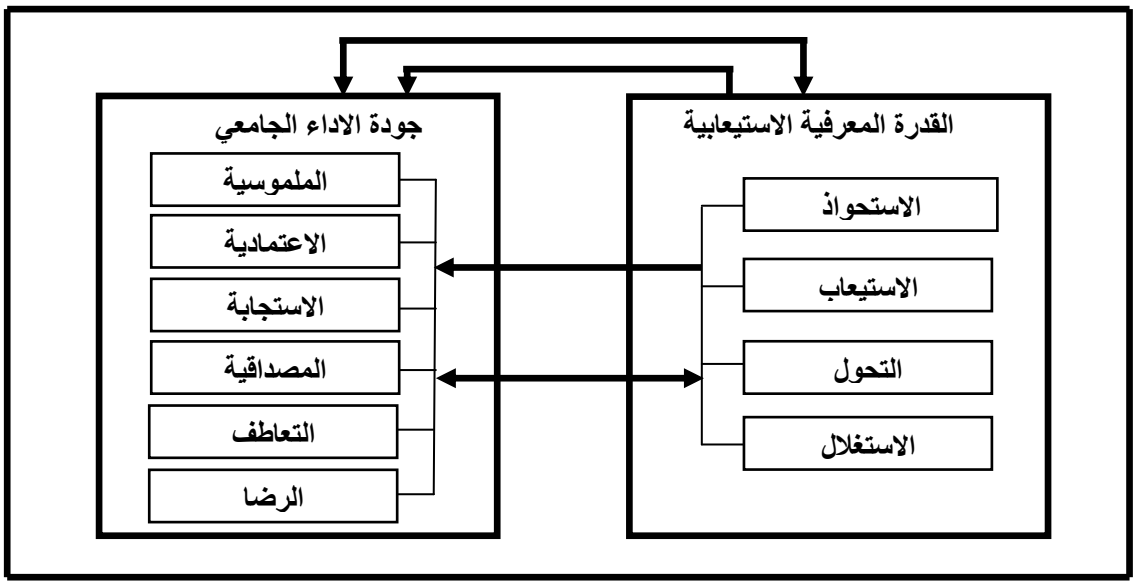
- توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية للاستحواذ على المعارف في جودة الاداء الجامعي.
- توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية لاستيعاب المعارف على جودة الاداء الجامعي.
- توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية للتحول في المعارف على جودة الاداء الجامعي.
- توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية لاستغلال المعارف على جودة الاداء الجامعي.

5- المخطط الفرضي للبحث

يتكون المخطط الفرضي من متغيرين احدهما مستقل والأخر تابع وكالاتي:

أ- **القدرة المعرفية الاستيعابية:** ويتكون من اربع ابعاد (الاستحواذ، الاستيعاب، التحول، والاستغلال).

ب- **جودة الاداء الجامعي:** ويتكون من اربع متغيرات (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، المصداقية، التعاطف، والرضا).



شكل (1): المخطط الفرضي للبحث

6- المقاييس المستخدمة في البحث

تم الاعتماد في البحث على مقياسين احدهما للقدرة المعرفية الاستيعابية والآخر لجودة الاداء الجامعي وذلك للاستعانة بهذه المقاييس لأعداد الاستبانة الخاصة بالبحث لجمع البيانات اللازمة لإجراء الجانب العلمي للبحث وكالاتي:

أ- **مقياس القدرة المعرفية الاستيعابية:** اعتمد الباحثان على مقياس (Villarreal and Cisamolo, 2010) في تحديد مقياس القدرة المعرفية الاستيعابية لشموله على متغيرات مهمة وحديثة وتغطيته لها بشكل واف، فضلاً عن ملائمة هذا المقياس مع بيئة التطبيق.

ب- **مقياس جودة الاداء الجامعي:** تم الاعتماد على مقياس (Leonnard, 2018) باعتباره من المقاييس الحديثة في تحديد مستوى جودة الاداء الجامعي فضلاً عن انسجامه مع متغيرات البحث الحالي وبيئة التطبيق.

7- ادوات البحث

تم في البحث الحالي الاعتماد على مجموعة من الادوات ومنها:

1- **ادوات الجانب النظري:** والمتمثلة بالمصادر المتوفرة في المكاتب (رسائل، كتب، اطاريح، مجلات) وكذلك الاعتماد على شبكة الانترنيت للحصول على المصادر الخاصة بالبحث الحالي.

2- **ادوات الجانب العلمي:** تم الاعتماد على نوعين من الادوات.

أ- **استمارة الاستبانة:** وتم تصميمها على وفق مقياس ليكرت الخماسي وتم الاعتماد على مجموعة من المقاييس الخاصة ببعض الباحثين لصياغة الاسئلة الخاصة بالبحث.

ب- **المقابلات الشخصية:** تم اجراء مجموعة من المقابلات الشخصية مع عينة البحث والمتمثلة بعينة من بالكليات الاهلية العراقية.

8- استبانة البحث

اعتمد الباحث على استمارة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات الخاصة بعينة البحث، اذ تم الاعتماد على مقياس (Likert) الخماسي والذي يتكون من خمس درجات يبدأ بالرقم (5) اتفق تماماً وينتهي بالرقم (1) لا اتفق تماماً، وتكونت الاستبانة من مجموعة من المحاور وكالاتي

جدول (1): تركيبة الاستبانة على وفق المتغيرات الرئيسة والفرعية للبحث وعدد فقراته

المحاور	المتغيرات الرئيسة	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	المصادر المعتمدة للمقياس
المحور الاول	المعلومات العامة	العمر، الجنس، التحصيل الدراسي، العنوان الوظيفي الحالي، عدد سنوات الخدمة، عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي.	6	اعداد الباحث
		المجموع	6	
المحور الثاني	القدرة المعرفية الاستيعابية	الاستحواذ	6	(Villarreal and Cisamolo, 2010)
		الاستيعاب	6	
		التحول	6	
		الاستغلال	6	
		المجموع	24	
	جودة الاداء الجامعي	العمل الاداري	6	(Leonnard, 2018)
		العمل الاكاديمي	6	
		التعاون مع الزملاء	6	
		الصفات الشخصية	6	
		المجموع	24	

المحور الثاني: الاطار النظري للبحث

ان انواع القدرات في المنظمة عديدة وتقسم الى ثلاثة مستويات من القدرات اذ تنتج قدرات المستوى الاول (First order- Capacities) نتيجة دمج واستخراج القدرة من قدرات المستوى الصفري (Zero order- Capacities) او ما تسمى بالقدرات التنظيمية (القدرات التشغيلية، القدرات الزبائنية، والقدرات الابداعية)، وتتزامن قدرات المستوى الاول مع توقعات السوق من خلال اعادة تشكيل القدرات الصفرية عند الضرورة، وعليه تصنف القدرات المعرفية الاستيعابية كواحدة من هذه القدرات، في الوقت الذي كان للمزيج التسويقي الدور الفاعل والحاسم في اداء منظمات الاعمال والخروج من دائرة السقوط وعليه سيتم مناقشة هذه الافكار وفقاً للاتي:

اولاً: القدرة المعرفية الاستيعابية / مدخل فلسفي

في عالم يتسم بالمنافسة الحادة اصبحت للمعارف اهمية متزايدة وبالتالي تصارعت المنظمات الى التعلم والتطور اسرع من منافسيها، وبالتالي يحتاج ذلك الى قدرات ديناميكية تسمح للمنظمة للتكيف مع متغيرات السوق

المستمرة، وقد تم تصنيف القدرة المعرفية الاستيعابية كواحدة من اهم هذه القدرات باعتبارها قدرة حاسمة قائمة على المعرفة، وعليه سيتم تناول هذا النوع من القدرات بشكل فقرات محددة وكالاتي:

1- تطور القدرة المعرفية الاستيعابية

يرتبط مفهوم القدرة الاستيعابية مع الاعمال المقدمة من قبل (Cohen & Levinthal, 1980) وان اصل المفهوم مشتق من بحوث اقتصاديات التنمية ولديها العديد من القواسم المشتركة مع مفهوم القدرة الاجتماعية المستخدمة بكثرة في البلدان النامية (Lewandowska, 2015:33). وظهر مفهوم القدرة المعرفية الاستيعابية ظهر لأول مرة في الثمانينات (1980s) وابرز الدور الذي تؤديه عملية اكتساب المعارف الجديدة وتطبيقها في القدرة التنافسية للمنظمة وناقش كذلك المفهوم الذي قدمه (Cohen & Levinthal, 1980) وفق ثلاثة محاور اساسية: الاول/ هو مكون من الاعتراف بالقيمة، استيعابها، واستغلالها لأغراض تجارية، والثاني/ العلاقة بين القدرة المعرفية الاستيعابية للمنظمة ومعارفها السابقة ذات الصلة والتي تشمل المهارات الاساسية للعاملين وغيرها، وهذا يعني بان القدرة المعرفية الاستيعابية لها طابع تراكمي بمعنى ان تطورها في الوقت الحاضر سيتيح تراكمها الاكثر كفاءة مستقبلاً (Hutabarat & Pandin, 2014:375)، اما (Hobday & Rushet, 2005:1435) فيرى بان المراحل التي مرت بها القدرة المعرفية الاستيعابية هي اربع مراحل تتمثل بالغير مدركة / السلبية، ردة الفعل، الاستراتيجية، والابداع والابتكار.

2- مفهوم القدرة المعرفية الاستيعابية

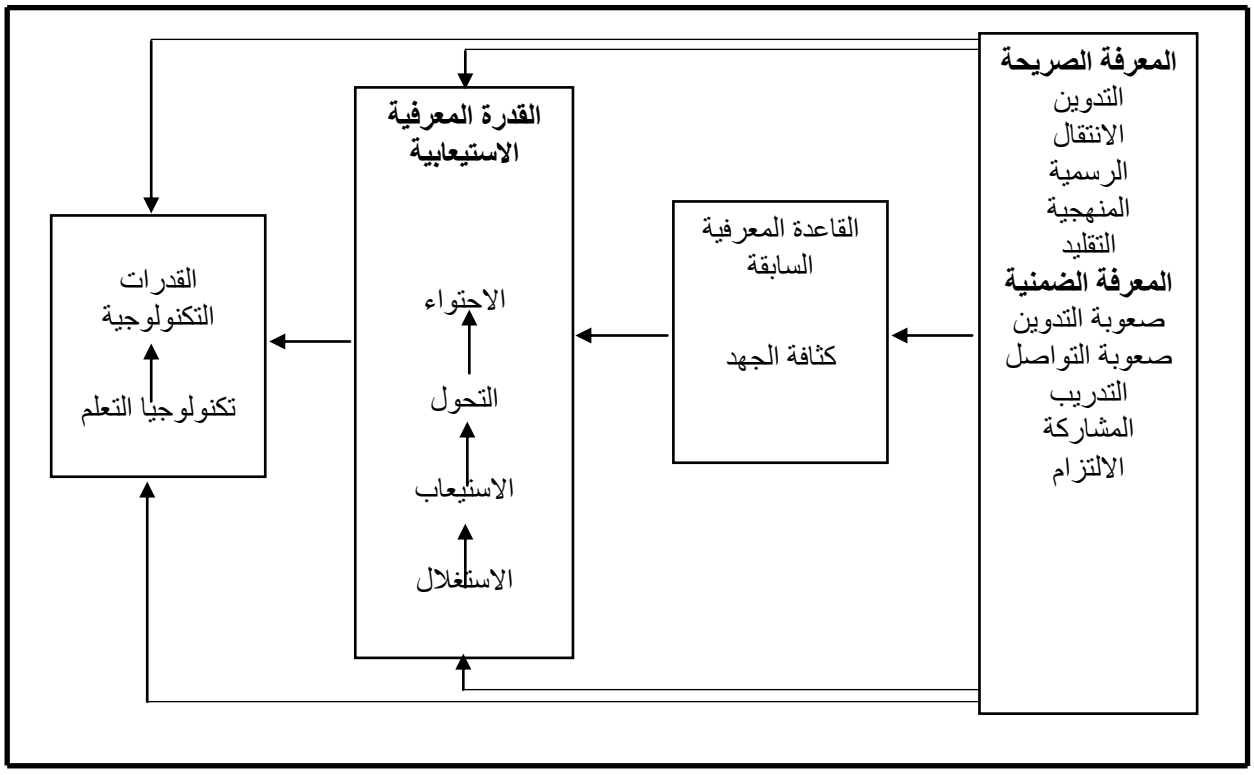
ويقصد بالقدرة الاستيعابية قدرة المنظمة على استيعاب استثمارات جديدة، وبدخول مفهوم المعرفة بشكل اساسي في البحوث العالمية تحولت الى القدرة المعرفية الاستيعابية التي تعني القدرة على استيعاب المعرفة (Lewandowska, 2015:34). ان اوضح وادل مفهوم للقدرة المعرفية الاستيعابية كان مقدم من قبل (Rostow, 1980:267-277) عندما وصف القدرة المعرفية الاستيعابية على ان المنظمة لديها مخزون لبناء القوة العاملة المدربة بما في ذلك اصحاب المصالح والتي يمكنها من خلالهم نقلهم الى مواقع يمكنهم من تسريع معدل استيعاب الموجود من المخزون المعرفي، ومن خلال هذا المفهوم اصبح يرى على ان القدرة المعرفية الاستيعابية هي اكتساب المنظمة للمعرفة من البيئة الخارجية. وجاء بعد ذلك (Todorova & Durisin, 2007:775) في منشوراتهم البحثية ليعتمدوا وبشكل اساسي على المفهوم الكلاسيكي للقدرة المعرفية المقدم من قبل (Rostow, 1980) ولكن قاما بتوسيع نطاق القدرة المعرفية الاستيعابية من ثلاثة ابعاد والتي وهي: التحديد، الاستيعاب، والاستغلال ، الى اربعة ابعاد اساسية وهي: الاعتراف، الاستحواذ، التحول، والاستغلال، ويمكن ان يؤثر احدهما على الاخر مع الاخذ بنظر الاعتبار وجود علاقة خطية بينهما بالاعتماد على مصادر داخلية وخارجية الامر الذي يؤدي الى تحقيق مزايا تنافسية فضلاً عن المرونة العالية في الاداء.

اما (Lee & Wu., 2010:122) فقد انتقد المفهوم السائد للقدرة المعرفية الاستيعابية والذي نص على قدرة المنظمة على التعرف للمعارف الخارجية واستيعابها والاستفادة منها لأغراض تجارية اذ يرى بان هذا المفهوم لم يأخذ بنظر الاعتبار انشطة البحث والتطوير وكذلك عدد العاملين في المنظمة فضلاً عن ان المفهوم اهمل دور الافراد في المنظمة وكذلك فان هذا المفهوم ركز على المعارف الخارجية واستيعابها ولكن اهمل قدرة المنظمة المستقبلية في استخدام واكتشاف المعارف الجديدة.

وعرف (Zahra & George, 2002) القدرة المعرفية الاستيعابية وفق اربعة مكونات اساسية وهي الاستحواذ، الاستيعاب، التحول، والاستغلال وعليه فان الاستحواذ يعني بالتعرف على القيمة الخارجية واكسابها اهمية حاسمة للمنظمة، اما الاستيعاب فهو قدرة المنظمة على استيعاب المعرفة الخارجية وكذلك يعد الاستيعاب عملية تحليل

وتفسير المعلومات من المصادر الخارجية، واما التحول يشير الى قدرة المنظمة على تطوير الاجراءات التي تسهل الجمع بين المعرفة الموجودة مع المعرفة المكتسبة حالياً، وان الاستغلال هو السماح للمنظمة بالاستفادة من الكفاءات القادمة وتوسيعها وتعزيزها او انشاء كفاءات جديدة. واضاف (Derek, 2008:16) بان القدرة المعرفية الاستيعابية هي القدرة على استيعاب المعرفة من اجل تحسين اداء العمل في المنظمة وتحقيق الميزة التنافسية ويرى (Bradly et al, 2011:3) بان القدرة المعرفية الاستيعابية هي العنصر المحوري والاساسي في المنظمة، اذ انها توضح كيفية اكتساب المنظمة للمعرفة وكذلك احتوائها واستغلالها. وجاء (Gonzalez & Muina, 2014:932) بطرح جديد ومغاير عندما حاول التوسع وتطوير مفهوم القدرة المعرفية الاستيعابية اذ عمل تحسينات جذرية للقدرة المعرفية الاستيعابية الكلاسيكية ليطورها الى قدرة معرفية استيعابية ذكية (Smart Absorptive capacity) والتي تكون اذكر ذكاءاً ، وسعى من خلال هذا التطور الى التغلب على كل نواحي القصور والسلبية في كل مرحلة من مراحل القرة المعرفية الاستيعابية الكلاسيكية، وعليه تطوير كل النواحي الذكية والمتعددة لكل مرحلة من مراحل القدرة الاستيعابية بدءاً بالاستيعاب مروراً بالتحول ومن ثم الاحتواء والاستغلال وذلك بالاعتماد على الذكاء التنظيمي.

ان استخدام الطاقة المعرفية الاستيعابية تعتمد بالدرجة الاساس على عنصرين مهمين وهما قاعدة المعارف السابقة وكثافة الجهد، وعليه فان قاعدة المعارف السابقة تشير الى قدرة المنظمة على التعلم وتراكم المعارف داخلياً من اجل فهم واستيعاب واستخدام وتقييم المعارف الخارجية، اما كثافة الجهد فتعتمد على مهارات حل المشاكل والتي لا تكتفي فقط بالتعرف والاطلاع على المعرفة الخارجية وانما بذل الجهود لإضفاء الطابع الداخلي عليها واحتوائها داخلياً للاستفادة منها (Ali & Park, 2012:16) والشكل (2) يوضح ذلك.



شكل (2): القاعدة المعرفية للقدرة الاستيعابية

Ali, M., and Park, K., (2012), " A study on the process model of knowledge absorptive capacity for technological innovation capabilities: A content analysis

approach", *The 8th Int'l Ph.D. School on Innovation & Economic Development, Globelics Academy, 2012*, P.16.

3- انواع القدرة المعرفية الاستيعابية

تقسم القدرة المعرفية الاستيعابية الى قدرة معرفية استيعابية محتملة (Potential absorptive capacity) وقدرة معرفية استيعابية محققة (Realized absorptive capacity)، وتعد القدرة المعرفية الاستيعابية المحتملة قدرة تجعل المنظمة مدركة ادراكاً كلياً لحيازة واستيعاب المعرفة الخارجية وهي توفر للمنظمة المرونة الاستراتيجية ودرجات حرية للتكيف والتطور مع متطلبات البيئة المتغيرة، اما القدرة المعرفية الاستيعابية المحققة فهي القدرة التي تعتمد على التحول واستغلال المعرفة الخارجية المكتسبة فضلاً عن انها تخدم المخرجات التي تخرجها المنظمة والتي تتعلق بالميزة التنافسية (Anatoliivna, 2013:191-192) في حين صنف (Derek, 2008:24-25) القدرة المعرفية الاستيعابية الى ثلاثة انواع رئيسية وهي:

أ- القدرة الاستيعابية للمعرفة داخل المنظمة (اللازمة لالتقاط المعرفة من مصادر داخل المنظمة)،

ب- القدرة الاستيعابية للمعرفة بين المنظمات (اللازمة لالتقاط المعارف المتداولة بين المنظمات في الصناعة).

ت- القدرة الاستيعابية للمعرفة العلمية (والمتعلقة بالحصول على المعارف من المعاهد والجامعات والمكاتب الاستشارية المتخصصة).

اما (Zou et al, 2016:5) فقد قسم القدرة المعرفية الاستيعابية الى ثلاثة انظمة فرعية وهي:

أ- النظام الاول يتعلق بالقيمة الثابتة والذي يعتمد على اكتساب المعرفة الخارجية وفقاً لطلب السوق الحالي وهذا ما يدعى بالقيمة والاكتساب.

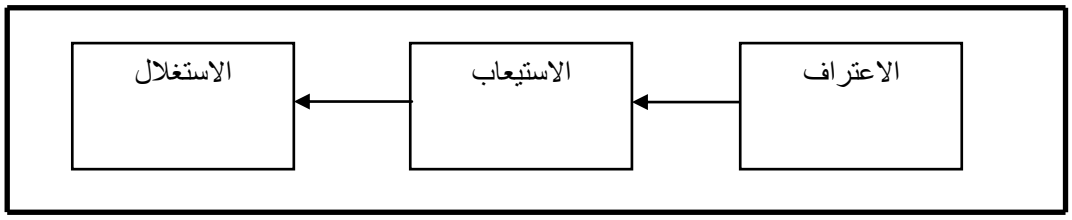
ب- النظام الثاني ويتعلق بتطور المنظمة والسياسات والاجراءات الاستيعاب المعرفة داخلياً وهذا ما يدعى بالاستيعاب.

ت- النظام الثالث فهو تحول المنظمة والعمل على استخدام المعرفة الجديدة لخلق منتجات جديدة ومتطورة وهو ما يدعى بالاستغلال او التحول، وان العلاقات بين هذه الانظمة هي ليست علاقات ثابتة وانما هي تغذية عكسية متبادلة بين هذه الانظمة.

واضاف (Zurich, 2009:5) بان القدرة المعرفية الاستيعابية هي نظام متكامل ذو طابع مزدوج مكون من اربعة عناصر فردية وتعمل بشكل جماعي للتعلم من مصادر خارجية لصالح المنظمة، وعليه فان هذا النظام يعمل على جمع عناصر في ناء داخلي وخارجي، وتتيح هذه العناصر الى التحول الى المعرفة واستغلالها فضلاً عن تفعيلها لصالح المنظمة، وبالتالي عمل تفاعل داخلي يعمل لمعالجة جمع المشاكل التي تتعرض لها المنظمة.

4- ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية

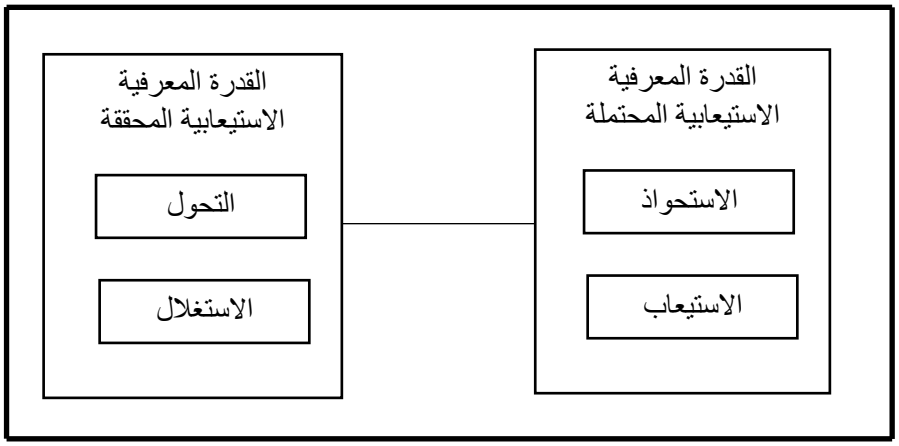
اول من طرح فكرة وجود العلاقات بين ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية (Cohen & Levinthal,1990) ومثلها بعلاقات خطية وان هذا التصور للعلاقات مشابه لأنموذج التعلم الموجه نحو العملية، اذ ان كلا الانموذجين يتألفان من تصور ثلاثي الابعاد تكون فيه الابعاد مرتبطة مع بعضها بعلاقة خطية، وعليه فان الاعتراف بالمعارف الجديدة يرتبط ارتباطاً مباشراً باستيعاب هذه المعرفة والذي بدوره يرتبط ارتباطاً مباشراً باستغلال المعرفة وتكون القدرة المعرفية الاستيعابية وفقاً لهذه العلاقات بمثابة محطة لتحويل المعرفة الى عملية خطية متقلبة (Daspit, 2012:53) والشكل (4) يوضح ذلك.



شكل (4): العلاقة الخطية بين ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية

Daspit, J., (2012), "Absorptive Capacity: an Empirical Examination of the Phenomenon and Relationships with firm Capabilities", *Dissertation Prepared for the Degree of doctor of philosophy, University of North Texa, P. 35.*

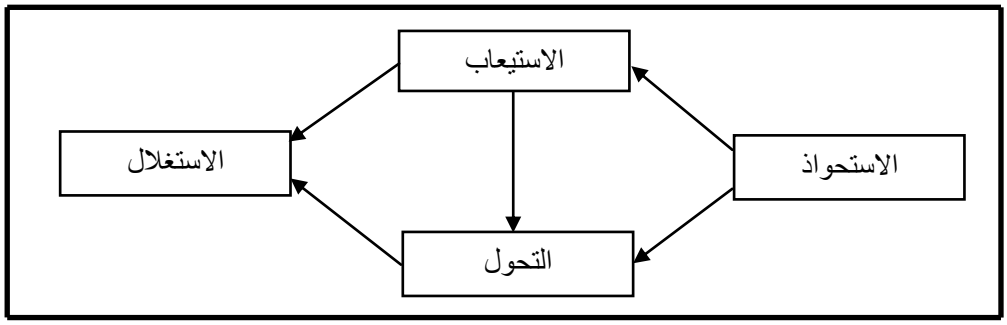
ونتيجة لتطور هذه العلاقات بين الابعاد والتي اصبحت اكثر تعقيداً وان هذا التعقيد حاصل نتيجة وجود رأي يرى بان بعد الحصول على المعرفة من خلال التعلم الاستكشافي يتم استيعابها من خلال التعلم التحويلي قبل الاستغلال ويشير هذا التعقيد الحاصل في القدرة المعرفية الاستيعابية الى وجود بعد تحويلي اضافة (Lane et al, 2006:842) والشكل (5) يوضح ذلك.



شكل (5): العلاقة الاكثر تعقيداً بين ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية

Lane, P., J.; Koka, B., R., & Pathak, S., (2006), " The reification of absorptive capacity: A critical review and rejuvenation of the construct", *Academy of Management Review*, 31(4), 833-863, P.842.

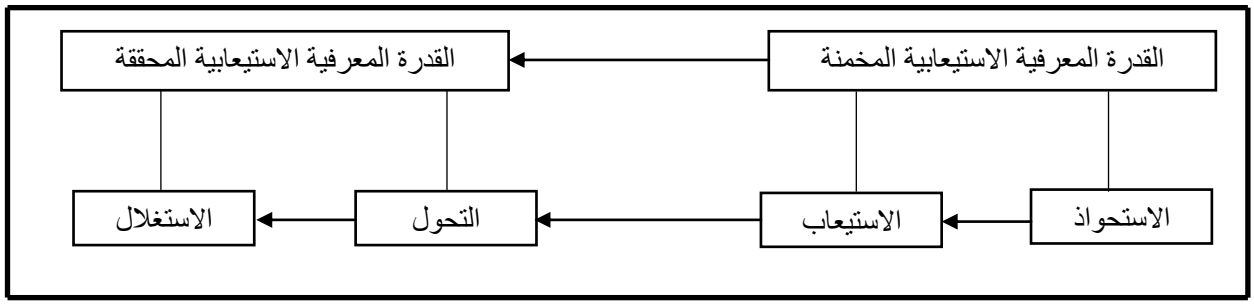
واضاف (Todorova & Durisin, 2007:778) الى ان هناك حاجة الى ترتيب ابعاد القدرة المعرفة الاستيعابية وبطرق متعددة لتحويل المعرفة لتسهيل نقلها وتحويلها الى اشكال المعرفة المختلفة، وعليه يوضح الشكل (6) العلاقات الاكثر تعقيداً مما سبق والتي تكون فيها الابعاد عبارة عن ترتيب منطقي واكثر تعقيداً والذي يسمح بتناقل المعرفة والاستفادة منها بشكل اكثر من اي ترتيب اخر.



شكل (6): الترتيب المختلف لابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية

Todorova, G., & Durisin, B., (2007), "Absorptive capacity: Valuing a reconceptualization" *Academy of Management Review,* 32(3), pp.774- 786, P.778.

وقام (Cheng, 2012:64) بالجمع بين وجهتي نظر (Todorova & Durisin, 2007) و (Lane et al, 2006) من خلال الاعتماد على تحديد هوية المنظمة والاستحواذ على المعارف الجديدة واستيعابها وتحويلها والاستفادة من قيمة هذه المعارف من خلال استغلالها لصالح المنظمة، وذلك بالاعتماد على التعلم الاستكشاف كحلقة وصل اساسية للحصول على المعارف، في حين جاء (Zahra & George, 2002:189) براي مغاير عندما اشار الى ان القدرة المعرفية الاستيعابية تتكون من محورين اساسين هما القدرة المعرفية الاستيعابية المخمنة (Potential absorptive capacity) والقدرة المعرفية الاستيعابية المحققة (Realized absorptive capacity)، اذ تمثل القدرة المعرفية الاستيعابية المخمنة كل من (الاستحواذ و الاستيعاب) وتمثل القدرة المعرفية الاستيعابية المحققة كل من (التحول و الاستغلال) والشكل (7) يوضح ذلك



شكل (7): وجهة نظر (Cheng,2012) حول ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية

Zahra, S. A., & George, G., (2002), "Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension" *Academy of Management Review*,27(2), pp.185-203, P.189.

وعليه ظهرت وجهات نظر عديدة ولعديد الباحثين في تحديد الابعاد المكونة للقدرة المعرفية الاستيعابية والجدول (4) يوضح الابعاد التي تناولها الباحثين والخاصة بالقدرة المعرفية الاستيعابية.

جدول (2): ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية من وجهة نظر عدد من الباحثين

ت	الباحث	الابعاد
1	(Cockburn & Henderson, 1998)	التحديد، الاستيعاب، الاستغلال
	(Cohen & Levinthal,1990)	
	(Chang et al,2014)	
2	(Lane & Lubatkin, 1998)	الاعتراف، الاستيعاب، الاستغلال
	(Koka & Pathak, 2006)	
	(Schildt et al,2012)	
3	(Zahra & George, 2002)	الاستحواذ، الاستيعاب، التحول، الاستغلال
	(Jansen et al, 2005)	
	(Gluch et al, 2009)	
	(Datta, 2011)	

	(Ritala & Hurmelinna, 2013) (Su et al, 2013) (Patterson & Ambrosini, 2015) (Lao & Lu, 2015)	
4	(Todorova & Durisin, 2007)	الاعتراف، الاستحواذ، الاستيعاب، التحول، الاستغلال.
5	(Xiong & Bharadwaj, 2011)	القدرة الاستيعابية المعرفية للبحث والتطوير، القدرة الاستيعابية المعرفية في التسويق، القدرة الاستيعابية المعرفية في المجال المالي.
6	(Nugraha, 2011)	القدرة الاستيعابية المعرفية المتحققة: خصائص المعرفة، الممارسات والاجراءات، خصائص المعرفة. القدرة الاستيعابية المعرفية المخمنة: اداء الموظفين.

من خلال الجدول (4) نرى بان هناك اتفاق شبه تام بين اغلب الباحثين في مجال القدرة المعرفية الاستيعابية اذا انهم تناولوا بشكل تام اربعة ابعاد اساسية وهي (الاستحواذ، الاستيعاب، التحول، والاستغلال) وعليه سيتم توضيح هذه الابعاد وكالاتي:

أ- الاستحواذ Acquisition

يعد الاستحواذ الخطوة الاولى والمهمة من خطوات تحقيق القدرة المعرفية الاستيعابية في المنظمة كونها تمثل حارساً للمعارف الخارجية التي من المحتمل ان تستحوذ عليها المنظمة مستقبلاً، اذ لابد من استحواذ المنظمة على المعارف الجديدة حتى تتمكن من اكتسابها وتحويلها ومن ثم استغلالها بالشكل الامثل، وعليه فان توفير قنوات الاتصال الفعالة من شانه المساهمة في انجاح استحواذ المنظمة على هذه المعارف (Ruotsalainen, 2016:19) ويمثل الاستحواذ قدرة المنظمة على الاعتراف بالقيمة، واكتساب المعارف الخارجية التي تعتبر ضرورية لعمليات المنظمة، ويعتمد الاستحواذ على عناصر تنظيمية عدة منها المعرفة المتيسرة والكثافة من ناحية القدرة على تطوير الاتصالات الجديدة وكذلك سرعة ميول المنظمة لاكتساب المعارف الخارجية والتوجه الاستراتيجي للمنظمة (Lee, 2010:123)، ويمثل ايضاً الاستحواذ قدرة المنظمة على تحديد المعلومات الخارجية ذات الصلة على اجمالي المعلومات التي تحيط في المنظمة (Fosturi & Tribo, 2009:128).

ب- الاستيعاب Absorption

يمثل الاستيعاب قدرة المنظمة على احتواء المعارف الخارجية الجديدة، فهي الخطوة التي تمثل الاجراءات التي تسمح للمنظمة بفهم وتحليل وتفسير المعلومات من مصادرها الخارجية (Lee, 2010:123)، وهذا ما اكد عليه (Fosturi & Tribo, 2005:128) في طرحه لمفهوم الاستيعاب عندما قال بانها الخطوة المهمة والحاسمة التي تأتي بعد استحواذ المنظمة على المعارف فهي تمثل حلقة الوصل بين استحواذ المنظمة على المعارف الخارجية وبين تحويلها واستغلالها مستقبلاً لصالح المنظمة، ويتطلب الاستيعاب الفعال عملية اتصال فعالة ويتطلب التواصل الفعال معرفة مشتركة وقد تكون المعرفة التي تستوعبها المنظمة متشابهة مع ما تمتلكها سابقاً وبالتالي تحصل عملية تكامل في المعارف الامر الذي يصب بمصلحة المنظمة مستقبلاً نحو تحول واستغلال سليم في المعارف الخارجية (Ruotsalainen, 2016:20).

ث- التحول Transformation

قدرة المنظمة على تطوير الاجراءات التي تسهل من الجمع بين المعارف الموجودة فعلاً و المعارف المكتسبة والمستوعبة حديثاً من قبل المنظمة، ويمكن تحقيق التحول عن طريق اضافة او حذف المعارف او تفسير المعارف الموجودة بطريقة مختلفة (Lee, 2010:123)، يمثل التحول القدرة على تعديل وتكييف المعارف الخارجية والجمع بينهما وبين المعارف القائمة والمولدة داخلياً (Fosturi & Tribo, 2005:128)، ويتعلق التحول بطريقة تطوير وصقل الاجراءات التي تسير عملية الجمع بين المعارف الموجودة والمعارف المكتسبة لاستخدامها مستقبلاً (Salonen, 2014:14).

ج- الاستغلال Exploitation

الاجراءات الروتينية التي تسمح للمنظمة بتنمية الكفاءات القائمة وتوسيعها وتعزيزها او انشاء كفاءة جديدة من خلال دمج المعرفة المكتسبة او المحولة الى علميات المنظمة، ويمثل الاستغلال ايضاً قدرة المنظمة على تطبيق المعارف الخارجية الجديدة تجارياً لتحقيق الاهداف التنظيمية المخطط لها (Lee, 2010:123)، فاستغلال المعارف يمثل القدرة على استخدام المعرفة والاستفادة منها لتحقيق الميزة التنافسية (Fosturi & Tribo, 2005:128)، وان تحديد نوع وكمية المعارف الخارجية المكتسبة يؤثر على فاعلية المنظمة في استغلال هذه المعارف وتطويرها اذ ان كفاءة الاستحواذ والاستيعاب والتحول لها الاثر الكبير في تحديد كفاءة عملية الاستغلال للمعارف وبالتالي تحديد مدى قدرة المنظمة على تحديد المسار الصحيح للوصول الى المزية التنافسية (Ruotsalainen, 2016:22).

ثانياً: جودة الاداء الجامعي

ان قضية الجودة في التعليم العالي اصبحت موضوع مهم على الصعيدين العربي والعالمي ولقي موضوع تقييم الاداء الاكاديمي الاهمية ذاتها والذي يشمل على تقييم جميع عناصر النظام التعليمي من مدخلات وعمليات ومخرجات وعليه سيتم توضيح هذا المفهوم وفقاً للفقرات الاتية:

1- واقع التعليم العالي في العراق

ان التعليم العالي بصورة عامة في الوطن العربي وخاصة في العراق تعرض الى العديد من التحديات والاخفاقات حال كحال باقي القطاعات الاخرى ولعل اهم هذه الاخفاقات تعود الى ما عاناه العراق في الفترة الاخيرة من تحديات ويمكن تلخيصها بهجرة الكفاءات ، محدودية الإنفاق الحكومي، التداعيات الأمنية الداخلية، وانخفاض مستوى وأداء البحث العلمي (عبدالله و سعدون ، 2011: 183).

واكد (اليونسكو،57:2000) الى ان العديد من المشاكل واجهت التعليم العالي في الفترات السابقة ولعل اهمها: التزايد الكمي في الجامعات على حساب المستوى النوعي مما ادى الى تدني جودة التعليم العاجامعي، وكذلك بروز الربحية كهدف اساسي للكليات الاهلية ممكا ادى الى تدني مستويات الجودة وفقدان الاداء النوعي، اضافة الى عدم تأهيل وتدريب الكادر الاكاديمي والفني في رسم السياسات العامة للتعليم الجامعي، فضلاً عن تدني فرص العمل للخريجين بعد تخرجهم.

2- جودة الإداء الجامعي

تعني الجودة الاشياء المختلفة للافراد المختلفين وهي مدى الخصائص الفريدة والجيدة للاعمال المختلفة وخصوصاً عن مقارنتها بمعايير محددة (Bary,1995:5)، وهي تعني ايضاً السعي الى اشباع حاجات ورغبات الزبائن باقل جهد وتكلفة ممكنة (Bank, 2000:24).

ان جودة التعليم العالي السعي لتطبيق تشكيلة واسعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية الاساسية لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي من خلال كل فرد من الافراد المشاركين في العملية التعليمية (عامر،679:2010). وان جودة التعليم العالي تمثل القابلية على تحقق اهداف البرامج التعليمية في الخريجين بما يحقق رضا المجتمع بوصفه المستفيد الاول (جوهر،34:2000). واكد (البحيري،69:2009) على ان جودة التعليم العالي تمثل الدقة والاتقان وتحسين الاداء وتطوير المعارف لدى الطلاب ومدى نجاح تحقيق الاهداف التعليمية.

ان غالبية اطر جودة التعليم العالي في العالم تكون اسس ثلاثية الأبعاد تتكون من كل من التخطيط لرسالة الجامعة والمشاركة الفاعلة لعناصرها البشرية، والسعي لتحقيق الاهداف الشاملة (عبد الرحمن،23:2009). وترتكز المعايير الأساسية لتقييم الجودة النوعية في الأداء الجامعي على الرسالة والأهداف العامة، وهيكلية البرنامج ومضمونه، والبيئة التربوية التعلُّمية / التعليمية ، ونوعية الطلبة المقبولين ، ونظام الدراسة، ونسب النجاح، ونوعية الخريجين ، ونجاعة نظام الدراسة، ونوعية هيئة التدريس،والمرافق التعلمية، والتواصل الخارجي و التبادل المعرفي، والتقييم الداخلي للنوعية، واتفق كل من (المعاني ، 2002: 18) و (جودت ، 2009: 99) و (علي،88:2010) و (ردمان، 34:2000) على ان مجالات الجودة في الاداء الجامعي هي الرسالة والأهداف التعليمية، المساقات الدراسية، الهيئة التدريسية، الطلبة، البحث العلمي، والبيئة المحيطة.

ان مفهوم جودة الاداء الجامعي يتعلق بجميع الخصائص والسمات المرتبطة بالجانب التعليمي والتي تبرز مدى التميز والقدرة على اظهار النتائج المراد تحقيقهامن خلال ترجمة احتياجات الطلبة إلى مميزات محددة تكون الاساس في تقديم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلبة بما يتلائم مع تطلعاتهم المستقبلية (الرشيد،6:1995). ان جودة التعليم العالي حزمة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية في الجامعة، سواء ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة (عشيبة،54:2000).

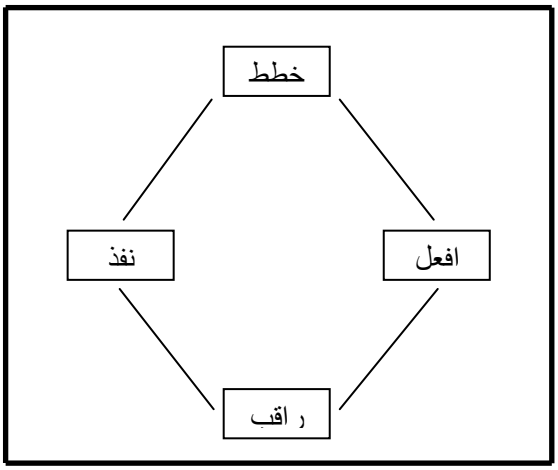
في حين نرى بان (الناصر ومحسن، 78:2016) قدموا انموذجاً مبنياً على انموذج(Deming, 1986) للجودة لتطوير الاداء المنظمي والتحسين جودته، والتي اطلق عليها دورة ديمنغ وهذه الدورة تتكون من:

أ- **خطط (Plan)**: وتعني التخطيط للعملية التعليمية (خطط طويلة، متوسطة، طويلة الاجل).

ب- **افعل (Do)**: وتعني التنفيذ المبدئي للخطة.

ت- **تابع (Check)**: وتعني المتابعة والتقييم للتطوير والتحسين الذي سيحصل لاجل مقارنة النتائج.

ث- **نفذ (Act)**: وتعني تنفيذ الخطوات الموضوعة في حال ظهرت مؤشرات للنجاح.

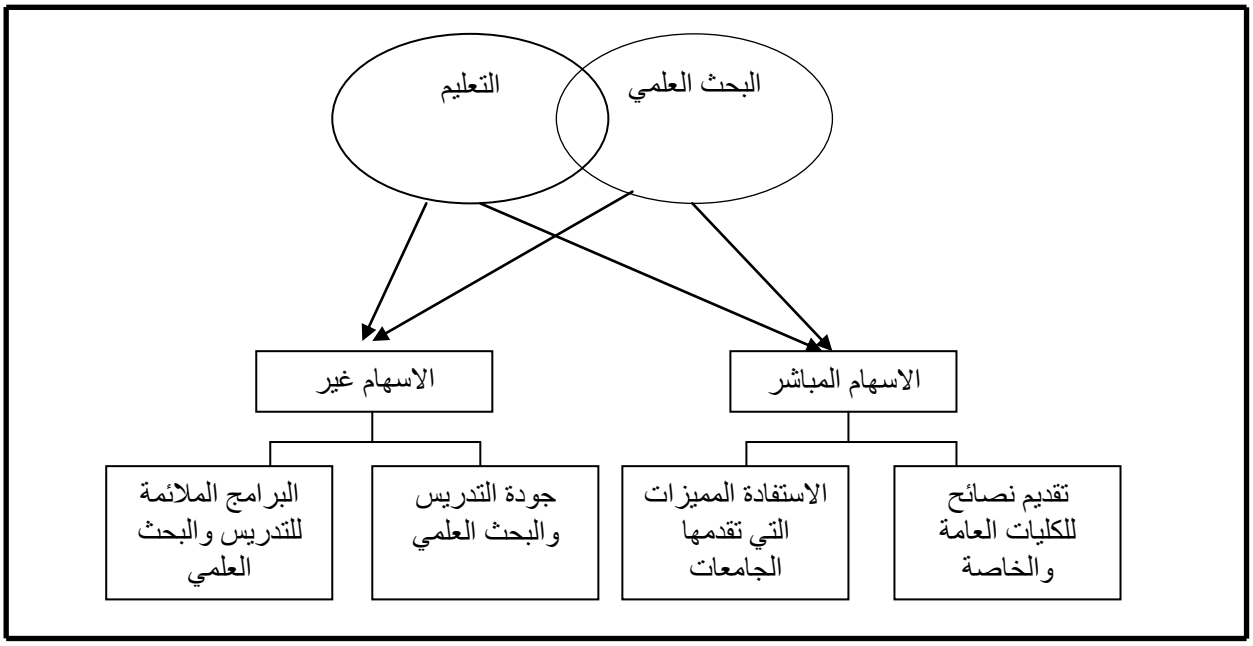


شكل (8): دائرة ديمنع للجودة

الناصر، علاء حاكم ومحسن ، منتهى عبد الزهرة، (2016)، **" تطوير الكفايات التدريسية للاستاذ الجامعي في ضوء معايير دورة ديمنغ للجودة (PCDA)"**، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد (50)، ص78.

3- اهمية تحقيق جودة الإداء الجامعي

تهدف مؤسسات التعليم العالي إلى تطوير وتعزيز تواصلها بالمجتمع الخارجي، من خلال التفاعل معه واعتباره جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، والعمل على تطويره ثقافياً واجتماعياً واقتصادياً، وبالإضافة إلى ذلك، فهي تمثل ملجأ يلجأ إليه المجتمع طلباً للنصح والمشورة، كما تتيح الفرص لأعضاء هيئة التدريس والطلاب لتقديم نتائج أعمالهم وبحوثهم إلى المجتمع (البهاوشي والربيعي،36:2008).



شكل (9): فائدة التعليم العالي للمجتمع

البهاوشي ، السيد عبد العزيز والربيعي، سعيد بن حمد (2008)، **" ضمان الجودة في التّعليم العالي"** ، عمان، دار المسيرة، الطبعة الثانية،ص 36.

وفي ذات السياق فان الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية، وأنها ليست مجرد أداة للسيطرة، وفرض السلطة على العاملين، وانما من أجل مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرار

المناسب، وكذلك تقديم المعلومات اللازمة والضرورية للإدارة لتمكنها من إدارة تلك الموارد بكفاءة واقتدار، ويتم ذلك من خلال تحسين، وتنظيم واستغلال الموارد المتاحة، لتصبح المنظمة قادرة على التطور والتعامل الجيد مع كل المتغيرات التي تطرأ خلال إنجاز الأعمال.

وقال (أبو شرخ،2010: 17) ترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه اعتباره العنصر المؤثر والفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة وتعتمد الإدارة في تعظيم النتائج، وترشيد استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة، وقد يصعب ترشيد استخدام العنصر البشري، لدرجة تزيد من صعوبة قدرة الإدارة على ترشيد استخدام هذا العنصر، وهو الأمر الذي جعل المشكلة الرئيسية التي تواجه الإدارة في أي منظمة هي التعرف على المتغيرات المحددة لهذا العنصر، والتي تنعكس على سلوك هؤلاء الأفراد الذين يمثلون قدرة العمل في المنظمة. إن معطيات الرضا الوظيفي تتمثل في الشعور بالسعادة، فالفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط يكون سعيداً بها، مما يزيد من كفاءته الإنتاجية، أما عدم الرضا عن المهنة فينتج عن سوء تكيف، ويظهر الكثير من مظاهر الضجر، والملل، والاستياء، والإحباط. ومن الأسباب التي أدت الى الاهتمام بأهمية جودة الأداء الجامعي هي تنامي ظاهرة التعليم الجامعي الخاص، اتساع دائرة المنافسة بين الجامعات على استقطاب الطلبة ليس على المستوى المحلي فحسب، مطالبة أصحاب المصالح من التعليم العالي زيادة مستوى أدائه، حرص المؤسسات التعليمية على الحصول على شهادات الجودة العالمية في الأداء الجامعي(عبابنة،2011: 4-5).

4- ابعاد جودة الاداء الجامعي

تباينت اراء الباحثين في تحديد الابعاد الاساسية لجودة الاداء الجامعي فترى (بلبيسي،12:2006) بان هناك ثلاثة أبعاد لجودة أداء الجامعات وهي:

أ- **الأكاديمي** : ويتعلق بكافة الجوانب الاكاديمية من التعليم والمناهج التعليمية والطلبة.

ب- **الاجتماعي** : ويتعلق بكافة الجوانب الاجتماعية وعلاقة الجامعة بالمجتمع فضلاً عن طبيعة العلاقات الداخلية والخارجية.

ت- **الفردي** : ويتعلق بالقيادات الجامعية ومدى جودتهم باتخاذ القرارات فضلاً عن القدرة على النهوض بواقع الجامعات.

وهذا ما اشار له (الصرايرة ، 611:2011) عندما اكد على ان المقدرة العالية على أداء العمل و الإنجاز و بيئة و مناخ مناسب، فالنتيجة ستكون مستوى أداء مرتفع، اما إذا كانت العوامل الثلاثة السابقة ذات مستوى منخفض فالنتيجة ستؤتي أداء منخفضاً. واكد كل من (رقاد و بروش،39:2014) و (Leonnard, 2018:18) و(Jalaliyoon and Taherdoost, 2012:5690) و (Othman, 2014:113-114) و (Martin, 2017:99) ألاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، المصداقية، التعاطف، والرضا، وعليه سيتم توضح هذه الابعاد وفقاً للاتي:

أ- **الملموسية**: وتقسم الى المستلزمات المادية المباشرة وغير المباشرة اما المباشرة :القاعات الدراسية، المدرجات، المختبرات العلمية، مختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التّعليمية المرئية والمسموعة والمكتوبة وغيرها .أما عن المستلزمات المادية غير المباشرة فهي :النوادي الصحية والرياضية، الحدائق، مواقف السيارات وغيرها.

ب- **الاعتمادية** : وهي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدّقة والإتقان وعليه فان الاعتمادية في التعليم العالي يعني قدرة المسؤولين في التعليم على توفير خدمات بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الإتقان وفي الوقت المحدد لها.

ت- **الاستجابة** : وتعني امتلاك المؤسسة التعليمية المرونة الكافية للاستجابة الى التغيرات التي تطرأ للبيئة الداخلية و الخارجية لها، وذلك من خلال توفير الكوادر الأكاديمية والإدارية الكفوءة وجميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف.

ث- **المصداقية** :وتعني قدرة المؤسسة التعليمية على الوفاء بوعودها والتزاماتها اتجاه طلبتها والمجتمع الخارجي لها. ويكون ذلك من خلال ما يمتلكه الاساتذة الجامعيين من معارف وخبرات ومهارات، وما تتميز به مؤسسة التّعليم العالي من امكانيات وتسهيلات مادية وبرامج تعليمية رائدة.

ج- **التعاطف**: وتعني تمتع مقدمي الخدمة في المؤسسات التعليمية بروح الصداقة، والاحترام، واللطف في التعامل كالاستقبال الطيب .وفي مؤسسة التّعليم العالي، ينبغي أن يسود جو من الإحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يضمن لكل من عضو هيئة التدريس والطالب والإداري مكانته واحترامه

ح- **الرضا**: ويقصد به مدى ملائمة حاجات ورغبات الزبائن مع ما تقدمه المؤسسات التعليمة من خدمات مختلفة، وعليه فان الهدف الاساسي للمؤسسات التعليمية في كسب رضا الزبون من خلال دراسات دورية لما يحتاجه ودراسة رغباته المتنوعة والمتجددة.

المحور الثالث: الاطار العملي للبحث

اولاً: مجتمع البحث وعينته

1- **مجتمع البحث:** وقع الاختيار على عدد من الكليات الاهلية العراقية لتمثليها كمجتمع بحث وقد قام الباحثان بتوزيع الاستبانات على هذه الكليات ليتم الحصول على المعلومات المناسبة للجانب التطبيقي للبحث الحالي وهذه الكليات هي:

جدول (3): الكليات الاهلية العراقية مجتمع البحث

ت	اسم الكلية	الموقع	سنة التأسيس
1	كلية التراث الجامعة	بغداد	1988
2	كلية المأمون الجامعة	بغداد	1990
3	كلية المعارف الجامعة	الانبار	1993
4	كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة	بغداد	1996
5	كلية دجلة الجامعة	بغداد	2004
6	كلية مدينة العلم الجامعة	بغداد	2005
7	كلية الرشيد الجامعة	بغداد	2010
8	كلية المصطفى الجامعة	بغداد	2013
9	جامعة الفراهيدي	بغداد	2013
10	كلية الباني الجامعة	بغداد	2013
11	كلية النسور الجامعة	بغداد	2014

2- **عينة البحث:** شملت عينة البحث على (عمداء، معاوني العمداء، ورؤساء الاقسام، مسؤولي الوحدات ومعاونيهم ، مسؤالي الشعب ومعاونيهم، مقرري الاقسام) في الكليات الاهلية العراقية مجتمع البحث واختار

الباحث هذه العينة بمستوى معين (قصدية) للحصول على المعلومات المناسبة باعتبار هذا المستوى هو المسؤول عن التدريسيين ومعرفة مدى التزامهم بالمعايير المحددة لجودة الاداء وامكانية تطبيق القدرة المعرفية الاستيعابية وادراك اهميتها في هذه الكليات، وكانت العينة حسب الكليات كالاتي:

جدول (4): عينة البحث حسب الكليات الاهلية العراقية مجتمع البحث

ت	اسم الكلية	عدد افراد العينة
1	كلية التراث الجامعة	25
2	كلية المأمون الجامعة	24
3	كلية المعارف الجامعة	22
4	كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة	20
5	كلية دجلة الجامعة	24
6	كلية مدينة العلم الجامعة	22
7	كلية الرشيد الجامعة	21
8	كلية المصطفى الجامعة	20
9	جامعة الفراهيدي	23
10	كلية الباني الجامعة	21
11	كلية النسور الجامعة	23
	المجموع	220

ثانياً: استعراض وتحليل اراء عينة البحث

سيتم عرض وتحليل البيانات التي أظهرتها الاستبانة وتحليل استجابات العينة فيما يخص القدرة المعرفية الاستيعابية وجودة الاداء الجامعي، وجرى حساب طول الفئة وفق المعادلة (اعلى قيمة – اقل قيمة/اعلى قيمة) أي (5-1/5=0.80) ثم يضاف طول الفئة (0.80) الى اقل قيمة او يطرح من اعلى قيمة وبذلك تصبح الفئات كالاتي:

جدول 5): فئات الوسط الحسابي

ت	الفئة	الوصف
1	1 - 1.80	ضعيف جداً
2	1.81 - 2.60	ضعيف
3	2.61 - 3.40	حول الوسط
4	3.41 - 4.20	عالي
5	4.21 - 5	عالي جداً

1- استعراض وتحليل اراء عينة البحث البحث حول متغير القدرة المعرفية الاستيعابية

تبين ان الوسط الحسابي العام لمتغير القدرة المعرفية الاستيعابية قد بلغ (2.88) وهو وسط حسابي متوسط اذا ما تم مقارنته بالوسط الحسابي المعياري وهذا يدل على ان الكليات مجتمع البحث تهتم وبشكل متوسط بقدرتها المعرفية الاستيعابية وان هذه الكليات لها القدرة على تحديد المعارف والخبرات الخارجية والعمل على استيعابيها ومن ثم استغلالها لتحقيق جودة في الاداء الجامعي، وقد بلغ الانحراف المعياري العام (0.67) وهذا يشير الى الانسجام الجيد في اجابات عينة البحث حول فقرات القدرة المعرفية الاستيعابية اكد ذلك معامل الاختلاف البالغ (23.39%)، وقد كان اعلى وسط حسابي للقدرة المعرفية الاستيعابية لكلية المأمون الجامعة اذ بلغ (3.02) وهو وسط حسابي متوسط وهذا يؤكد على

اهتمام هذه الكلية بقدرتها المعرفية وسعيها لاستغلال المعارف الخارجية لصالح الكلية، وقد بلغ الانحراف المعياري لها (0.64) وهذا يؤكد على الانسجام المتوسط في اجابات عينة البحث اكدها معامل الاختلاف البالغ (21.19%)، اما عن ابعاد هذا المتغير فقد كانت كالاتي:

أ- **الاستحواذ:** بلغ الوسط الحسابي للاستحواذ للكليات بشكل عام (2.78) وهو وسط حسابي متوسط وهذا يؤكد على الاهتمام الجيد من قبل الكليات بقدرتها المعرفية والعمل على البحث عن الخبرات الجديدة وجذبها لصالحهم، وان لهذه الكليات علاقات واتصالات واسعة مع الكليات الاخرى والمجتمع الخارجي للاستحواذ على افضل المعارف، وقد بلغ الانحراف المعياري (0.70) وهذا يدل على الانسجام الجيد جداً في اجابات عينة البحث حول فقرات هذا البعد اكد ذلك معامل اختلاف بلغ (25.27%)، وقد حصلت جامعة الفراهيدي الاهلية على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (3.20) وهو وسط حسابي جيد اذا ما تم قارنته بالوسط الحسابي المعياري وهذا يدل على ان هذه الجامعة تأخذ بنظر الاعتبار المعارف والخبرات والسعي للاستحواذ عليها قبل غيرها من الكليات الاخرى والعمل على اعتبارها ميزة تنافسية لاستباق الاخرين عليها، وبلغ الانحراف المعياري (0.69) وهذا يدل على الانسجام الجيد في اجابات افراد عينة البحث اكد ذلك معامل اختلاف بالغ (21.56%).

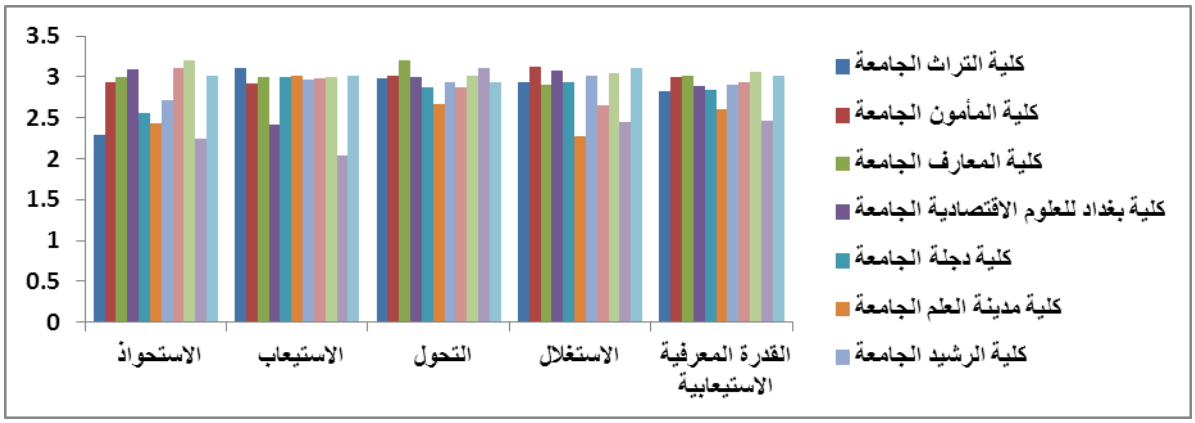
ب- **الاستيعاب:** ظهر بان الوسط الحسابي العام لهذا البعد قد بلغ (2.86) وهو وسط حسابي متوسط وهذا يدل على ان الكليات مجتمع البحث تهتم باستعاب المعارف بشكل جيد في كلياتهم بعد ما تم الاستحواذ عليها وان الكليات تعمل على تحليل بيئتها الخارجية ومتغيرات السوق بشكل مستمر للوقوف على اخر التطورات الخاصة بالمعارف الجديدة فضلاً عن اخر التطورات التكنولوجية في البيئة الخارجية، وقد بلغ الانحراف المعياري العام لهذا البعد (0.65) وهذا يؤكد على الانسجام الجيد في الاجابات، اكد ذلك معامل اختلاف بالغ (22.72%)، وقد كان اعلى وسط حسابي لبعد الاستعاب لكلية التراث الجامعة اذ بلغ الوسط الحسابي (3.11) وهذا يدل على الاهتمام الجيد من قبل هذه الكلية على استيعاب المعارف التي تم الاستحواذ عليها.

ت- **التحول:** تبين ان الوسط الحسابي العام لبعد التحول قد بلغ (2.96) وهو وسط حسابي متوسط وهذا دليل عى ان الكليات الاهلية مجتمع البحد جادة في سعيها نحو التحول بعد الاستحواذ على المعارف واستيعابها، وان الانحراف المعياري لاجابات العينة قد بلغ (0.68) وهذا يدل على الانسجام الجيد في اجابات عينة البحث اكد ذلك معامل اختلاف بلغ (23.21%)، وقد كان اعلى وسط حسابي لكلية المأمون الجامعة اذ بلغ (3.21) وهذا دليل على اهتما الكلية بالتحول نحو المعارف الجديدة والتغيير من المعارف الحالية.

ث- **الاستغلال:** ان الوسط الحسابي لهذا البعد بلغ (2.86) وهذا دليل على الاهتمام المتوسط لافراد العينة باستغلال المعارف بعد ما تم الاستحواذ عليها ومن ثم استيعابها والتحول نحو الافضل، ووضع استراتيجية فعالة نحو النهوض بالواقع الحالي من خلال الاستغلال الجيد للمعارف المكتسبة، وان الانحراف المعياري لهذا البعد قد بلغ (0.66) وهذا دليل الانسجام الجيد في اجابات افراد العينة اكد ذلك معامل اختلاف بالغ (23.10)، وحصلت كلية المعارف الجامعة على اعلى وسط حسابي بلغ (3.11) وهذا يدل على ان الكلية تعمل على رسم خططتها وستراتيجياتها نحو استغلال المعارف وتسخير كل موارد الكلية لذلك الهدف المهم.

جدول (6): تحليل وتشخيص اراء عينة البحث حول ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية N=220

الابعاد	المقياس	كلية التراث الجامعة	كلية المأمون الجامعة	كلية المعارف الجامعة	كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة	كلية دجلة الجامعة	كلية مدينة العلم الجامعة	كلية الرشيد الجامعة	كلية المصطفى الجامعة	جامعة الفراهيدي الاهلية	كلية الباني الجامعة	كلية النسور الجامعة	اجمالي القدرة المعرفية الاستيعابية للكليات
الاستحواذ	Mean	2.29	3.00	2.93	3.10	2.56	2.43	2.71	3.11	3.20	2.24	3.02	2.78
	S.D	0.78	0.58	0.64	0.76	0.81	0.76	0.63	0.57	0.69	0.71	0.80	0.70
	C.V %	34.00	19.33	21.47	24.51	31.64	31.27	23.24	18.32	21.56	31.69	26.49	25.27
الاستيعاب	Mean	3.11	3.00	2.92	2.41	3.00	3.02	2.97	2.99	3.00	2.04	3.01	2.86
	S.D	0.53	0.62	0.74	0.60	0.72	0.67	0.81	0.55	0.63	0.59	0.75	0.65
	C.V %	17.04	20.66	25.34	24.89	24.00	22.18	27.27	18.39	21.00	28.92	24.91	22.72
التحول	Mean	2.99	3.21	3.02	3.00	2.87	2.67	2.94	2.88	3.01	3.11	2.93	2.96
	S.D	0.66	0.69	0.74	0.82	0.63	0.72	0.65	0.70	0.82	0.54	0.59	0.68
	C.V %	22.07	21.49	24.50	27.33	21.95	26.96	22.10	24.30	27.24	17.36	20.13	23.21
الاستغلال	Mean	2.94	2.90	3.13	3.07	2.94	2.28	3.01	2.65	3.04	2.45	3.11	2.86
	S.D	0.60	0.67	0.73	0.77	0.82	0.62	0.59	0.55	0.57	0.69	0.66	0.66
	C.V %	20.40	23.10	23.32	25.08	27.89	27.19	19.60	20.75	18.75	28.16	21.22	23.10
المعرفية	Mean	2.83	3.02	3.00	2.89	2.84	2.60	2.90	2.93	3.06	2.46	3.01	2.88
	S.D	0.64	0.64	0.71	0.73	0.74	0.69	0.67	0.59	0.67	0.63	0.70	0.67
	C.V %	22.61	21.19	23.66	25.25	26.05	26.53	23.10	20.13	21.89	25.60	23.25	23.39



شكل (10): ترتيب ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية حسب الاوساط الحسابية

2- استعراض وفحص اراء عينة البحث البحث حول جودة الاداء الجامعي

بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (2.68) وهو وسط حسابي متوسط مقارنة بالوسط الحسابي المعياري وهذا يدل على ان الكيات مجتمع البحث تهتم وبشكل متوسط بالموظفين والتدريسيين في كلياتهم فضلاً عن الاستجابة السريعة لكافة المتطلبات المقدمة من قبل الطلبة والمواطنين والتفاعل المستمر مع الكلية ومجتمعها الخارجي من منظمات اخرى وكذلك ايضاً ان الكليات مجتمع البحث تسعى جاهدة الى تحقيق الرضا الداخلي (طلبة ، موظفين، وتدريسيين)والخارجي (مواطنين، منظمات، وجهات اخرى) وان الانحراف المعياري للمتغير بلغ (0.64) وهذا دليل الانسجام الجيد في اجابات افراد العينة اكد ذلك معامل اختلاف بلغ (24.18). وقد حصلت كلية دجلة الاهلية على

اعلى وسط حسابي اذ بلغ (3.05) وهذا دليل على اهتمام الكلية بتحسين جودة ادائها الجامعي من خلال التركيز على جميع مرافق الكلية الملموسة وغير الملموسة والسعي الى التحسين المستمر في المعارف وكذلك تحقيق الرضا للافراد المتعاملين معها، وبلغ الانحراف المعياري (0.64) وهذا يدل على الانسجام الجيد في اجابات افراد العينة اكد ذلك معامل اختلاف بالغ (25.73%)، اما عن ابعاد هذا المتغير فقد كانت كالاتي:

أ- **الملموسية:** بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (2.33) وهو وسط حسابي متوسط اذا ما تم مقارنته بالوسط الحسابي المعياري وهذا يدل على ان الكليات مجتمع البحث تهتم وبشكل دوري في توفير المرافق المناسبة والابنية الجيدة لطلبتها والعمل على تحسينها بشكل مستمر، وبلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0.61) وهذا دليل الانسجام الجيد في اجابات افراد العينة حول فقرات هذا البعد، وحصلت كلية الرشيد الاهلية (3.11) على اعلى وسط حسابي وهذا دليل على اهتمام الكلية الجيد في توفير خدامات جيدة ومستحدثة لطلبتها والافراد المتعاملين معها.

ب- **الاعتمادية:** ان الوسط الحسابي لهذا البعد بلغ (2.83) وهو وسط حسابي متوسط مقارنة بالمعياري وهذا دليل على ان الكليات مجتمع البحث تلتزم بتقديم الخدمات المتنوعة وخاصة التعليمية في مواعيدها المحددة وكذلك تلتزم الكيات بشكل عام بالوعود التي قطعتها للطلبة والاطراف الاخرى من حيث تقيم الخدمات التعليمية وتوفير الاماكن المناسبة والتكنولوجيا المطلوبة، وكان الانحراف المعياري لهذا البعد قد بلغ (0.65) وهذا يدل على الانسجام الجيد في اجابات افراد العينة اكد ذلك معامل الاختلاف البالغ (23.28%)، وحصلت كلية النسور الجامعة على اعلى وسط حسابي فيما يخص اجابات هذا البعد اذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.27).

ت- **الاستجابة:** ان الوسط الحسابي لفقرات هذا البعد بلغ (2.96) وهو وسط حسابي جيد متوسط مقارنة بالوسط الحسابي المعياري وهذا يؤكد حقيقة ان كادر التدريسي بشكل عام في الكليات مجتمع البحث يمتلك الرغبة في مساعدة الطلبة والاستجابة لهم وبشكل فوري، وكذلك فان الكليات تمتلك نظام رد فوري على كافة الشكاوى المقدمة من قبل مختلف الاطراف المتعاملة مع الكليات، وان الانحراف المعياري لهذا البعد بلغ (0.57) وهذا يدل على الانسجام المتوسط في اجابات افراد العينة اكد ذلك معامل الاختلاف البالغ (19.25%)، وان كلية التراث الاهلية حصلت على اعلى وسط حسابي من بين باقي الكليات اذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.21) وبانحراف معياري قدره (0.56).

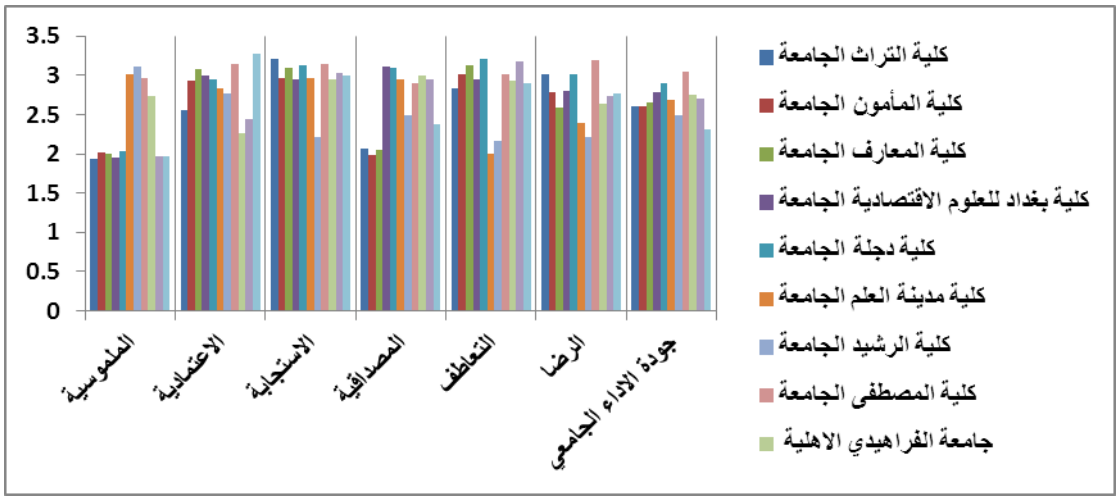
ث- **المصداقية:** ظهر بان الوسط الحسابي لبعد المصداقية قد بلغ (2.63) وهو وسط حسابي متوسط مقارنة بالمعياري وهذا يشير الى ان ان الكادر التدريسي يفي الكليات عامة يتمتع بجودة من حيث اعطاء المقررات ألدراسية التعامل مع الطلبة، وتقييم الطلبة وكذلك بسلوك جيد في التعامل مع الاطراف المختلفة داخل الكليات وخارجها، وان الانحراف المعياري لهذا البعد بلغ (0.66) وهو دليل على الانسجام الجيد في اجابات افراد العينة اكد ذلك معامل اختلاف بلغ (25.305)، وحصلت كلية بغداد للعوم والتكنولوجيا على اعلى وسط حسابي بلغ (3.11) وبانحراف معياري بلغ (0.77).

ج- **التعاطف:** تبين ان الوسط الحسابي لهذا البعد بلغ (2.84) وهو وسط حسابي متوسط مقارنة بالوسط الحسابي المعياري وهذا يؤكد حقيقة مهمة وهو ان الكليات مجتمع البحث بشكل عام وبكافة جهاتها الادارية والأكاديمية تتعاطف مع ظروف الطلبة وتتعامل مع بحدية تامة، فضلاً عن اللطف وحسن الخلق في تلبية كافة الاحتياجات للطلبة وتفهم متطلباتهم المختلفة، وان الانحراف المعياري لهذا البعد بلغ (0.62) وهذا يؤكد على الانسجام الجيد في اجابات افراد العينة يؤكد ذلك معامل اختلاف بلغ (22.05%)، وان كلية المصطفى الجامعة حصلت على اعلى وسط حسابي عند الاجابة على فقرات هذا البعد ذا بلغ (3.21) وبانحراف معياري قدره (0.69).

ح- **الرضا:** ظهر ان الوسط الحسابي لهذا البعد بلغ (2.74) وهو وسط حسابي متوسط وهذا يدل على ان الكيات بشكل عام تتشئ الجو المثالي عند التعامل بين الاطراف المختلفة وان هذه الكليات تدرس وبشكل موسع كافة المتغيرات الداخلية والخارجية عند تقديم الخدمات للأطراف المختلفة، وبلغ الانحراف المعياري (0.65) وهذا يدل على الانسجام الجيد في اجابات افراد العينة اكد ذلك معامل اختلاف بلغ (23.72%)، وحصلت كلية دجلة الاهلية على اعلى وسط حسابي بلغ (3.19) وبانحراف معياري بلغ (0.61).

جدول (7): تحليل وتشخيص اراء عينة البحث حول ابعاد جودة الاداء الجامعي **N= 220**

الابعاد	المقياس	كلية التراث الجامعة	كلية المأمون الجامعة	كلية المعارف الجامعة	كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة	كلية دجلة الجامعة	كلية مدينة العلم الجامعة	كلية الرشيد الجامعة	كلية المصطفى الجامعة	جامعة الفراهيدي الاهلية	كلية البلاني الجامعة	كلية الشور الجامعة	اجمالي جودة الاداء الجامعي
الملموسية	Mean	1.94	2.01	2.00	1.95	2.96	3.01	3.11	2.04	2.73	1.96	1.97	2.33
	S.D	0.62	0.71	0.58	0.72	0.63	0.65	0.69	0.77	0.59	0.73	0.79	0.61
	C.V %	31.95	35.32	29.00	36.92	21.28	21.59	22.18	37.74	21.61	37.24	40.10	26.37
الاعتمادية	Mean	2.56	2.93	3.07	3.00	3.14	2.84	2.77	2.94	2.26	2.44	3.27	2.83
	S.D	0.65	0.66	0.71	0.54	0.73	0.72	0.67	0.60	0.77	0.56	0.64	0.65
	C.V %	25.39	22.52	23.12	18.00	23.24	25.35	24.18	20.40	34.07	22.95	19.57	23.28
الاستجابة	Mean	3.21	2.97	3.10	2.95	3.14	2.96	2.22	3.12	2.95	3.03	2.99	2.96
	S.D	0.56	0.49	0.62	0.73	0.51	0.61	0.59	0.50	0.55	0.49	0.62	0.57
	C.V %	17.44	16.49	20.00	24.74	16.24	20.60	26.57	16.02	18.64	16.17	20.73	19.25
المصداقية	Mean	2.06	1.99	2.05	3.11	2.90	2.95	2.49	3.10	3.00	2.94	2.37	2.63
	S.D	0.45	0.71	0.59	0.77	0.75	0.56	0.66	0.73	0.74	0.66	0.70	0.66
	C.V %	21.84	35.67	28.78	24.75	25.86	22.48	26.50	23.54	24.66	22.44	29.53	25.30
التعاطف	Mean	2.84	3.02	3.12	2.95	3.01	2.00	2.17	3.21	2.93	3.17	2.89	2.84
	S.D	0.66	0.56	0.74	0.53	0.74	0.52	0.66	0.69	0.61	0.58	0.60	0.62
	C.V %	23.23	18.54	23.71	17.96	24.58	26.00	30.41	21.49	20.81	18.29	20.76	22.05
الرضا	Mean	3.01	2.78	2.59	2.80	3.19	2.40	2.22	3.01	2.64	2.73	2.77	2.74
	S.D	0.52	0.69	0.52	0.73	0.61	0.69	0.59	0.64	0.74	0.69	0.73	0.65
	C.V %	17.27	24.82	20.07	26.07	19.12	28.75	26.57	21.26	28.03	25.27	26.35	23.72
جودة الاداء الجامعي	Mean	2.60	2.61	2.65	2.79	3.05	2.69	2.49	2.90	2.75	2.71	2.31	2.68
	S.D	0.57	0.63	0.62	0.67	0.78	0.62	0.64	0.65	0.66	0.61	0.68	0.64
	C.V %	21.92	24.39	23.64	24.01	25.73	23.23	25.83	22.58	24.24	22.81	29.43	24.18



شكل (11): ترتيب ابعاد جودة الاداء الجامعي حسب الاوساط الحسابية

ثالثاً: اختبار فرضات البحث

سنتناول في هذه الفقرة اختبار وتحليل علاقة الارتباط والتأثير بين أبعاد القدرة المعرفية الاستيعابية كمتغير مستقل، وابعاد جودة الخدمة الجامعية كمتغير معتمد وكالاتي:

1- اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات البحث:

سيتم اختبار وتحليل علاقة الارتباط بين القدرة المعرفية الاستعابية بأبعادها وجودة الاداء الجامعي بابعادها التي نصت عليها الفرضية الرئيسة الاولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها وذلك عبر استخدام معامل الارتباط البسيط وكالاتي : **جدول (8) علاقات الارتباط بين متغيرات البحث الرئيسة والفرعية N = 220**

المتغير التابع / المتغير المستقل	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	المصداقية	التعاطف	الرضا	اجمالي جودة الاداء الجامعي
الاستحواذ	0.54**	0.59**	0.61**	0.66**	0.54**	0.45**	0.62**
الاستيعاب	0.61**	0.51**	0.58**	0.49**	0.63**	0.58**	0.57**
التحول	0.55**	0.43*	0.52**	0.51**	0.47*	0.51**	0.53**
الاستغلال	0.67**	0.62**	0.56**	0.54**	0.51**	0.60**	0.64**
اجمالي القدرة العرفية الاستعابية	0.65**	0.58**	0.60**	0.57**	0.51**	0.54**	0.66**

أ- تبين بان علاقة الارتباط بين متغيرات البحث كافة علاقات معنوية احصائية احصائية متوسطة معنوية عند (0.01) و (0.05)، وان هناك علاقة الارتباط بين اجمال القدرة المعرفية الاستيعابية واجمالي جودة الاداء الجامعي قد بلغت (0.66**) وهي علاقة ارتباط احصائية معنوية عند (0.01) وهذا يؤكد على اهمية القدرة المعرفية الاستيعابية بالنسبة لجودة الاداء الجامعي وبالتالي يؤكد صحة الفرضية الرئيسة الاولى والتي تنص على (علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية احصائية بين القدرة المعرفية الاستيعابية وجودة الاداء الجامعي).

ب- هناك علاقات ارتباط احصائية معنوية بين كافة الابعاد الفرعية لمتغيرات البحث وهذا يؤكد صحة الفرضيات الفرعية المبنثقة من الفرضية الرئيسة الاولى، اذ معامل الارتباط بين الاستحواذ وجودة الاداء الجامعي (0.62**) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يدل على اهمية الاستحواذ بالنسبة لجودة الاداء الجامعي وبالتالي يؤكد صحة الفرضية الفرعية الاولى (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية إحصائية بين الاستحواذ على المعارف وجودة الاداء الجامعي)، وبلغ معامل الارتباط بين الاستيعاب وجودة الاداء الجامعي (0.57**) وهذا يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على ان (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية إحصائية بين استيعاب المعارف و جودة الاداء الجامعي)، وان عامل الارتباط بين التحول وجودة الاداء الجامعي بلغ (0.53**) وهذا يؤكد الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على ان (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية إحصائية بن التحول في المعارف و جودة الاداء الجامعي)، وبلغ معامل الارتباط بين الاستغلال وجودة الاداء الجامعي (0.64**) وهذا يؤكد على (وجود علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية إحصائية بين استغلال المعارف و جودة الاداء الجامعي).

ت- كانت اقوى علاقة ارتباط من بين علاقات الارتباط الفرعية لابعاد البحث هي بين الاستغلال كبعد من ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية والملموسية كبعد من ابعاد جودة الاداء الجامعي اذ بلغ معامل الارتباط (0.67**) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يؤكد على اهمية الاستغلال كاداة لتحقيق الملموسية.

2- اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات البحث:

سيتم اختبار وتحليل علاقة التأثير بين القدرة المعرفية الاستعابية بأبعادها وجودة الاداء الجامعي بابعادها التي نصت عليها الفرضية الرئيسة الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها وكالاتي :

جدول (9) علاقات التاثير بين المتغيرات البحث الرئيسة والفرعية N = 220 (df = 1,219)

المتغير التابع / المتغير المستقل	الملموسية			الاعتمادية			الاستجابة			المصداقية			التعاطف			الرضا			اجمالي جودة الاداء الجامعي		
	F	B	R^2	F	B	R^2	F	B	R^2	F	B	R^2	F	B	R^2	F	B	R^2	F	B	R^2
الاستحواذ	33.56**	0.43	0.52	35.49**	0.44	0.46	43.60**	0.44	0.49	49.84**	0.51	0.56	31.59**	0.32	0.40	28.74**	0.29	0.33	50.81**	0.54	0.59
الاستيعاب	46.81**	0.51	0.58	41.73**	0.45	0.50	45.88**	0.47	0.50	36.99**	0.34	0.44	44.52**	0.41	0.48	30.84**	0.31	0.36	48.74**	0.46	0.55
التحول	40.64**	0.46	0.49	26.79**	0.33	0.41	39.95**	0.36	0.44	34.95**	0.31	0.39	40.72**	0.38	0.44	33.90**	0.38	0.44	33.76**	0.37	0.47
الاستغلال	49.93**	0.55	0.59	50.84**	0.51	0.49	41.81**	0.40	0.52	38.53**	0.40	0.47	29.69**	0.30	0.36	32.77**	0.37	0.42	52.96**	0.55	0.59

اجمالي القدرة المعرفية الاستيعابية	51.24**	0.54	0.66	43.74**	0.46	0.52	48.70**	0.51	0.59	44.72**	0.48	0.55	39.63**	0.34	0.43	40.00**	0.43	0.52	58.97**	0.59	0.61

من خلال الجدول اعلاه يتضح الاتي:

أ- يوجد علاقات تأثير معنوية بين كافة المتغيرات الرئيسة والفرعية وان هذه العلاقات معنوية عند (0.01) و (0.05) ويتضح ذلك من خلال قيمة (F) المحسوبة لكافة المتغيرات اعلى من قيمة (F) الجدولية مع معنوية العلاقات.

أ- وجود علاقة التأثير بين اجمالي القدرة المعرفية الاستيعابية واجمالي جودة الاداء الجامعي اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (58.97**) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.32) وهذا يؤكد على وجود علاقة تأثير احصائية، وبلغت قيمة (R2) لهذه العلاقة (0.61) وهذا يؤكد بان ما نسبته (61%) من التغير الحاصل في جودة الاداء الجامعي يمكن تفسيره بدلاله القدرة المعرفية الاستيعابية، اما النسبة المتبقية والتي هي (39%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلة في انموذج البحث الحالي، وان قيمة (B) الحدية بلغت (0.59) فيشير الى ان زيادة متغير القدرة المعرفية الاستيعابية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة جودة الاداء الجامعيما نسبته (59%)، وهذا يؤكد صحة الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على (توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية للقدرة المعرفية الاستيعابية وجودة الاداء الجامعي)

ب- بلغت قيمة (F) المحسوبة بين الاستحواذ واجمالي جودة الاداء الجامعي (50.81**) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية والبالغة (6.32) عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا يؤكد على وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الاستحواذ واجمالي جودة الاداء الجامعي، وان قيمة (R2) بلغت (0.59) وهذا يشير الى ان ما نسبته (59%) من التغير الحاصل في جودة الاداء الجامعي يمكن تفسيره بدالة الاستحواذ، وهذا يؤكد صحة الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على (توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية للاستحواذ على المعارف على جودة الاداء الجامعي).

ت- ظهر بان قيمة (F) المحسوبة بين الاستيعاب واجمالي جودة الاداء الجامعي (48.74**) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية والبالغة (6.32) عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا يؤكد على وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الاستيعاب واجمالي جودة الاداء الجامعي، وان قيمة (R2) بلغت (0.55) وهذا يشير الى ان ما نسبته (55%) من التغير الحاصل في جودة الاداء الجامعي يمكن تفسيره بدالة الاستيعاب، وهذا يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على (توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية لاستيعاب على المعارف على جودة الاداء الجامعي).

ث- تبين بان قيمة (F) المحسوبة بين التحول واجمالي جودة الاداء الجامعي (33.76**) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية والبالغة (6.32) عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا يؤكد على وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التحول واجمالي جودة الاداء الجامعي، وان قيمة (R2) بلغت (0.47) وهذا يشير الى ان ما نسبته (47%) من التغير الحاصل في جودة الاداء الجامعي يمكن تفسيره بدالة التحول، وهذا يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة

المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على (توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية لتحول المعارف على جودة الاداء الجامعي).

ج- تأكد بان قيمة (F) المحسوبة بين الاستغلال واجمالي جودة الاداء الجامعي (52.96**) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية والبالغة (6.32) عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا يؤكد على وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الاستغلال واجمالي جودة الاداء الجامعي، وان قيمة (R2) بلغت (0.59) وهذا يشير الى ان ما نسبته (59%) من التغير الحاصل في جودة الاداء الجامعي يمكن تفسيره بدالة الاستغلال، وهذا يؤكد صحة الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على (توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية لاستغلال المعارف على جودة الاداء الجامعي).

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

1- ظهر بان هناك اهتمام جيد من قبل افراد عينة البحث في الكليات العراقية الاهلية المختارة بالقدرة المعرفية الاستيعابية بشكل عام من خلال تفعيل دور الكليات لتحليل البيئة الخارجية لتحديد الفرص المعرفية والعمل على جذبها ومن ثم تحويلها واستغلال بشكل ايجابي يخدم عملي الكليات ويزيد من جودة ادائها.

2- تفاوت اهتمام الكليات الاهلية العراقية عينة البحث لابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية اذ نرى بان كل من (جامعة الفراهيدي الاهلية) هي من اهتمت بشكل جدي في الاستحواذ كعبد مهم واساسي من ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية وكان هذا الاهتمام اقل من قبل (كلية الباني الجامعة)، وان (كلية التراث الجامعة) كان لها الاهتمام الاكبر بالاستيعاب وقل ذلك الاهتمام من قبل (كلية الباني الجامعة).

3- تباينت اهتمامات الكليات الاهلية العراقية عينة البحث لابعاد جودة الاداء الجامعي اذ نرى بان كل من (كلية جامعة الرشيد) هي من اهتمت بشكل حيوي ومهم في الملموسية كعبد مهم وضروري من ابعاد جودة الاداء الجامعي وكان هذا الاهتمام اقل من قبل (كلية التراث الجامعة)، وان (كلية دجلة الجامعة) كان لها الاهتمام الاكبر بالرضا وقل ذلك الاهتمام من قبل (كلية الرشيد الجامعة).

4- تبين بان الكليات عينة البحث تولي اهتماماً متوسط بجودة الاداء الجامعي وان هذا الاهتمام يظهر من خلال سعي هذه الكليات الى ابراز دور المعارف والخبرات فيها فضلاً عن توفير البنى التحتية المناسبة والقاعات الدراسية الجيدة والعمل على كسب رضا الطلبة والجهات المعاملين مع هذه الكليات.

5- تبين أن مسؤلي الكليات الاهلية العراقية قد اعتمدت وبشكل جيد على القدرة المعرفية الاستيعابية كوسيلة (استراتيجية) لتحقيق جودة الاداء الجامعي وان هذا الاعتماد متميز في مجال الملموسية وكذلك الاعتمادية فضلاً عن الرضا.

6- ظهر أن الكليات الاهلية في العراق قد وظفوا الاستحواذ على المعارف كاداة في تعزيز القدرة على رفع مستوى جودة الاداء الجامعي، وقد ظهر على التوظيف متميز في مجال الاستجابة لطليات الطلبة والمواطنين واصحاب المصلحة وكذلك في مجال الملموسية وتوفير القاعات والمستلزمات الدراسية المطلوبة والمناسبة.

7- كان لاستغلال المعارف دور واضح في رفع مستوى جودة الاداء الجامعي في الكليات الاهلية العراقية، انعكس ذلك بشكل متميز في الاعتمادية والاستجابة من خلال الاستجابة لطلبات الطلبة والموظفين وكذلك تقديم الخدمات فيا لوقت المناسب.

8- تبين ان الكليات الاهلية العراقية بشكل عام تستعمل ابعاد القدرة المعرفية الاستيعابية مجتمعةً في تعزيز سعيها لرفع مستوى الاداء الجامعي، اكثر مما لو استعملت تلك الابعاد بشكل منفرد، وهذا يؤكد استنتاجاً منطقياً على وجود ترابط وتكامل بين هذه الابعاد ينعكس دوره بشكل اكبر بالأسلوب الجمعي، مما لو استعملت بشكل منفرد.

9- تبين أن الكليات الاهلية العراقية استطاعتوا بشكل جدي من توظيف التغيرات التي حصلت في مجال الاستيعاب، في إحداث المزيد من التغييرات الايجابية في مجال جودة الاداء الجامعي.

10- ظهر أن الكليات الاهلية العراقية قد تمكنتوا من استعمال التغيير في الاستغلال في إحداث المزيد من التغييرات في طريقة تحسين جودة الاداء الجامعي.

11-استطاعت الكليات الاهلية العراقية من استعمال التغيرات في القدرة المعرفية الاستيعابية مجتمعةً في إحداث المزيد من التغييرات في تحسين مستوى جودة الاداء الجامعي اكثر من استعمالها بالتأثير بشكل منفرد.

ثانياً: التوصيات

1- استغلال الاستعاب والاستحواذ والتحول والاستغلال والعمل على زيادة دعمهم والاستفادة منها في تعزيز طرق تحسين جودة الاداء الجامعي والعمل على زيادة قدرة الكليات الاهلية الاخرى للاستفادة من ذلك.

2- تطوير قدرة الكليات الاهلية العراقية في تحسين مستوى جودة ادائها من خلال العمل المتزايد على تحسين المرافق والابنية والمستلزمات الضرورية للطلبة فضلاً عن زيادة قدرتها على الاستجابة والتحليل للمعارف الخارجية واقتناص الفرص المعرفية واستباق الاخرين عليها اضافة الى العمل على تدعم رضا المواطنين والطلبة والزبائن لما له التأثير الكبير في رفع مستوى الجودة والعمل على الايفاء بالوعود التي تقطعها الكليات للجهات المختلفة.

3- زيادة اهتمام الكليات الاهلية العراقية في توعية المجتمع والاطرف المختلفة من خلال اقامة المؤتمرات والندوات العلمية الخاصة بطرق الحصول على المعارف والعمل على ايجاد افضل الطرق لاستغلالها لتحسين مستوى الجودة في ادائها والعمل على توعية التدريسيين والموظفين والطلبة لضرورة العمل على رفع مستوى الجودة وبالتالي الحفاظ على مستوى عالي من التصنيفات الوطنية والعالمية.

4- تفعيل وزيادة شبكات التواصل الخارجية مع المواطنين ومع الدول الاخرى وتوقيع الاتفاقيات العلمية الهدف منها زيادة الخبرات وتبادل المعلومات فضلاً عن زيادة الوعي بضرورة العمل على تحسين الواقع العلمي في الكليات والارتقاء بمستوى جودتها.

5- ادخال طرق مستحدثة ومتطورة من شانها تحقيق الرضا وزيادة التوعية للتدريسيين الامر الذي يزيد من القدرة على التغلب على الصعوبات التي تواجهها هذه اللكليات لتحسين جودة ادائها والاستفادة من التجارب المختلفة للكليات الاهلية في دول العالم.

6- ضرورة توظيف الاستحواذ على المعارف في خلق المزيد من فرص تحقيق مستويات عالية من جودة الاداء الجامعي في الكليات الاهلية العراقية.

7- استغلال استفادة الكليات الاهلية العراقية من اهتمامها الجيد في جودة الاداء الجامعي وتدعيم ذلك الاهتمام من خلال العمل على تحسين علاقتها بالمجتمع الخارجي والدوائر والمنظمات الاخرى وتطور الابنية وتزويد الكليات باجهزة ومختبرات حديثة الامر الذي يزيد من جودة ادائها.

8- ضرورة استثمار الكليات الاهلية العراقية بطبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين القدرة المعرفية الاستيعابية وجودة الاداء الجامعي لتعزيز المزيد من فرص النجاح والاستمرار في تحسين الواقع الحالي لهذه الكليات والعمل على تدعيم تصنيفاتها الوطنية.

المصادر :

1- البحيري، خلف محمد، (2009) ، **" إدارة الاعتماد المهني لإعداد المعلم بالجامعات العربية"** ، المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر لمركز تطوير التعليم الجامعي، تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد.القاهرة.

2- بلبيسي منى،(2008)، **" الجودة و التميز في الأداء من منظور الأستاذ الجامعي في جامعة القدس المفتوحة"** ، جامعة القدس، فلسطين.

3- البهاوشي ، السيد عبد العزيز والربيعي، سعيد بن حمد (2008)، **" ضمان الجودة في التّعليم العالي"** ، عمان، دار المسيرة، الطبعة الثانية.

4- جودت، محمد ، (2009) ، **" الجودة في التعليم العالي من منظور استراتيجي "**، المجلة العلمية للعلوم الاجتماعية جامعة ، الازهر ، غزة.

5- جوهر، صلاح الدين احمد جوهر(2000)، **"أساليب وتقنيات الإدارة التربوية في ضوء ثروة الاتصال والمعلومات "** ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس.

6- الرشيد، محمد، (1995) ، **" الجودة الشاملة في التعليم"** ، مجلة تربوية ثقافية جامعية، جامعة الملك سعود ، المجلد (4).

7- رقاد، صليحة وبروش، زين الدين، (2014)، **" تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية :آفاقه ومعوقاته: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري"** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم، التسيير جامعة سطيف.

8- الصرايرة، خالد احمد، (2009)، **"الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها"**، دراسة منشورة في مجلة.،جامعة دمشق، سوريا، المجلد 43 ، العدد (1).

9- الصرايرة، خالد أحمد، (2011)،" **الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها** "، مجلة جامعة .دمشق ، المجلد (27) ، العدد (2).

10- عبابنة، صالح احمد امين، (2011)، "ت**قييم جودة الاداء الجامعي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس بكلية الاداب/ جامعة مصراتة، ليبيا"**، المجلية العربية لضمان الجودة والتعليم الجامعي، العدد (8)، المجليد (4).

11- عشيبة ، فتحي،(2000) ، **" الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري"**، دراسة تحليلية ، مجلة اتحاد الجامعة العربية ، العدد رقم(2) ، القاهرة، مصر.

12- غالب، ردمان محمد، (2000) ، **" التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي"** ، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي، العدد (1)، المجلد (1).

13- منذر، عبد الرحمن (2009) ، **"الجودة في التعليم الجامعي"** ، دار المنار للطباعة ، غزة.

14- الناصر، علاء حاكم ومحسن ، منتهى عبد الزهرة، (2016)، **" تطوير الكفايات التدريسية للاستاذ الجامعي في ضوء معايير دورة ديمنغ للجودة (PCDA)"**، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد (50).

15- اليونيسكو ، اللجنة الدولية المعنية بالتربية والتعليم للقرن الحادي والعشرين، (2000)، **"التعليم ذات الكنز المكنون"** ، مركز المطبوعات لليونسكو.

16- Ali, M., and Park, K., (2012), " A study on the process model of knowledge absorptive capacity for technological innovation capabilities: A content analysis approach", *The 8th Int'l Ph.D. School on Innovation & Economic Development, Globelics Academy, 2012*.

17- Anatoliivna, V., O., (2013), "Absorptive Capacity in Organizational Theories: Learning, Innovation, Managerial Cognition", *Master Student of the University of Koblenz-Landau (Koblenz, Germany),* UDK 330.1 JEL Classification: O15, O30, O33.

18- Bank , J., (2000), " Essence of Total Quality Management", *2 nd Londan.*

19- Daspit, J., (2012), "Absorptive Capacity: an Empirical Examination of the Phenomenon and Relationships with firm Capabilities", *Dissertation Prepared for the Degree of doctor of philosophy, University of North Texas.*

20- Derek T., (2008), " Is absorptive capacity significant for innovation at firm level? A study of the absorptive capacity of engineering and technology companies in the north west of Ireland", *A Thesis in partial fulfilment of the requirements for the Degree of Master of Science in Technology Management, Department of Management, University of Limerick.*

21- Fosfuri, A., A., and Tribo, J. (2009), "Managing external knowledge flows: the moderating role of absorptive capacity", *Research Policy*, 38 (1): 96-105.

22- Gonzlez, P., M., and Muina , F, E., (2014), " Absorptive capacity and smart companies", *IC, 2014 – 10(5): 922-947 – Online ISSN: 1697-9818 – Print ISSN: 2014-3214.*

23- Hobday, M., H. Rush, et al. (2005). "Reaching the innovation frontier in Korea: A new corporate strategy dilemma." *Research Policy33*: 1433- 1457.

24- Hutabarat, Z., and Pandin, M., (2014), " Absorptive Capacity of Business Incubator for SME's Rural Community Located in Indonesia's Village", *The 5th Indonesia International Conference on Innovation, Entrepreneurship, and Small Business (IICIES 2013), Procedia - Social and Behavioral Sciences 115*, 373 – 377.

25- Jalaliyoon , Neda and Taherdoost, Hamed, (2012), "Performance evaluation of higher education; a necessity", *Procedia - Social and Behavioral Sciences 46,* 5682 – 5686. www.sciencedirect.com

26- Lane, P., J.; Koka, B., R., & Pathak, S., (2006), " The reification of absorptive capacity: A critical review and rejuvenation of the construct", *Academy of Management Review*, 31(4), 833-863.

27- Lee, C., Y., and Wu, Fang, C., (2010), " Factors Affecting Knowledge Transfer and Absorptive Capacity in Multinational Corporations", *The Journal of International Management Studies,* Volume 5, Number 2, August, 2010.

28- Leonnard (2018) "The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University", *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, Vol. 11, No. 1, pp. 16-21, online ISSN 1803-1617.

29- Lewandowska, S., M., (2015), " Capturing Absorptive Capacity: Concepts, Determinants, Measurement Modes and Role in Open Innovation",

International Journal of Management and Economics, No. 45, pp. 32–56.

30- Martin, Michaela, (2017), "Quality management in higher education:Developments and drivers Results from an international survey", *International Institute for Educational Planning, 7–9 rue Eugène Delacroix, 75116 Paris, France, http://www.iiep.unesco.org/en*

31- Othman, F., H., (2014), " The Impact of Good Quality Instructions of Early Education on the Performance of University Newcomers", *Journal of Education and Learning*, Vol. 3, No. 1.

32- Rostow, W., W., (1980), "Why the poor get poor get richer, and the rich slow down" , *Essays in the Marshallian Long Period, MacMillan, New York, London.*

33- Ruotsalainen, P., (2016), "Absorptive capacity: A case study of sales capability development in a non-profit organization", *Master's Thesis, Department of Management and International Business, Oulu Business School.*

34- Salonen, H., (2014), " The Influence of Absorptive Capacity and Strategic Partnerships on Firm International Performance: A Case of Finnish Companies", *Master's degree in Department of International Business and Management, Oulu Business School*.

35- Todorova, G., & Durisin, B., (2007), "Absorptive capacity: Valuing a reconceptualization" *Academy of Management Review*, 32(3), pp.774-786.

36- Zahra, S. A., & George, G., (2002), "Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension" *Academy of Management Review*,27(2), pp.185-203.

37- Zou , B., Guo, F., and Guo, J., (2016), " Absorptive capacity, technological innovation, and product life cycle: a system dynamics model", *Springer plus 5:1662* , DOI 10.1186/s40064-016-3328-5.

م/ الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الانبار

كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

السيدات والسادة المحترمين

الموضوع / استبانة بحث بإدارة الأعمال

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تمثل الاستبانة هذه جزءاً من متطلبات أعداد بحث في إدارة الأعمال في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الانبار، والموسوم (القدرة المعرفية الاستيعابية مدخل لتحسين مستوى جودة الاداء الجامعي: بحث ميداني حول اداء عينة من الكليات الاهلية العراقية)، ونظراً لما نعهده فيكم من خبرة وقدرة وكونكم الاقدر على التعامل مع فقرات هذه الاستبانة، كما تعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات تأثير ايجابي في إخراج هذا البحث بالمستوى المطلوب، لذا نرجو تفضلكم باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال.

نود إعلامكم بأنه لا ضرورة لذكر الاسم أو التوقيع على الاستبانة حيث ان نتائج الإجابات ستظهر بهيئة مجموعات إحصائية لا علاقة لها بأشخاصكم ولا بوظيفتكم .

شاكرين حسن استجابتكم ومتمنين لكم دوام التوفيق وتقبلوا فائق الاحترام

ملاحظات عامة:

يرجى الإجابة على جميع الأسئلة، لان ترك سؤال دون إجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة كلها للتحليل.

يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل رأيك في ضوء ما تعكسه إدراكاتك للموضوع أو الفقرة المطروحة، على المدّرج الذي سيعتمد لقياس متغيرات الدراسة المتضمن (5) مستويات وكما في ادناه:

الباحث على استعداد للإجابة على كافة أسئلتكم واستفساراتكم الخاصة بالاستبانة

1	2	3	4	5

المحور الأول: المعلومات العامة

اولاً: معلومات عن الكلية المبحوثة

1- اسم الكلية ..... سنة التأسيس .....

ثانياً: بيانات حول المجيب على الاستبانة.

1- الجنس : ذكر ☐ انثى ☐

2- العمر :

اقل من 20 سنة ☐

من 20 - 30 ☐

من 31 - 40 ☐

من 41 - 50 ☐

51 فأكثر ☐

3- التحصيل الدراسي:

دكتوراه ☐ ماجستير ☐

4- العنوان الوظيفي الحالي .....

5- عدد سنوات الخدمة :

اقل من 5 سنوات ☐

من 5- 10 سنوات ☐

11 فأكثر ☐

6- عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي:

اقل من 3 سنوات ☐ من 3 - 7 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر ☐

المحور الثاني: الأسئلة المتعلقة بمتغيرات البحث

يرجى وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تراها مناسبة وفق إدراكاتك للموضوع:

اولاً: القدرة المعرفية الاستيعابية

العناصر	ت	الفقرات	المقياس				
			اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
الاستحواذ	1	لدى الكلية تفاعلات واتصالات مع الكليات الاخرى للحصول على المعارف والخبرات الجديدة.					
	2	يزور التدريسيين في الكلية الكليات الاخرى وبشكلٍ دوري.					
	3	تقوم الكلية بجمع المعلومات فيما يتعلق بالخبرات من الوسائل غير الرسمية (الاصدقاء، الزيارات، المحادثات).					
	4	ان التدريسيين في الكلية نادراً ما يجتمعون مع تدريسي الكليات الاخرى.					
	5	يجتمع التدريسيين في الكلية دورياً مع الطلبة او والاطراف الاخرى لاكتساب المعارف الجديدة والخبرات.					
	6	يقوم التدريسيين وبانتظام في الكلية باستشارة الاطرف الاكثر خبرة والمحاسبين غيرهم.					
الاستيعاب	7	ان الكلية على اطلاع وبشكلٍ مستمر على التحولات في السوق مثل (المنافسين، التنظيمات الاخرى، الديموغرافيا).					
	8	يتم فهم واستيعاب فرص جديدة لخدمة الطلبة وبشكلٍ سريع.					
	9	تقوم الكلية وعلى وجه السرعة بتحليل وتفسير متطلبات السوق المتغيرة.					
	10	يتم تقيم اثار التقدم التكنولوجي الحاصل في السوق وعلى وجه السرعة.					
	11	ان الكلية تقتنص الفرص الخارجية من خلال قدرتها					

		على توفير مناخ داخلي للحفاظ على الخبرات والمعارف الجديدة.						
	12	لدى الكلية الامكانيات الضرورية اللازمة للحفاظ على الخبرات الحالية والجديدة وعدم التفريط بها باعتبارها راس مال مهم.						
التحول	13	تنظر الكلية في العواقب الناتجة من متغيرات السوق من حيث الخدمات والمنتجات الجديدة.						
	14	تقوم الكلية وموظفيها بخزن وتسجيل المعرفة المكتسبة حديثاُ لغرض الرجوع اليها مستقبلاً.						
	15	تدرك الكلية مدى الفائدة للمعرفة الخارجية الجديدة بالنسبة للمعرفة الموجودة.						
	16	تجتمع الكلية وبشكلٍ دوري لمناقشة عواقب اتجاهات السوق المتقلبة.						
	17	من الصعب على الكلية فهم الفرص من خلال المعرفة الخارجية الجديدة.						
	18	نادراً ما يشارك الموظفين في الكلية الخبرات العلمية.						
الاستغلال	19	ان الكلية تدرك كيف ينبغي تنفيذ الانشطة داخل الكلية.						
	20	يتم الاخذ بنظر الاعتبار شكاوى الطلبة في الكلية.						
	21	ان الكلية لديها تقسيم واضح لواجبات العمل.						
	22	تسعى الكلية في الكثير من الاحيان الى استغلال المعرفة الجديدة التي تكسبها من بيئتها الخارجية.						
	23	لدى الكلية استراتيجية واضحة في تقديم خدمات جديدة.						
	24	موظفوا الكلية لديهم لغة مشتركة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة.						

ثانياً: جودة الاداء الجامعي

العناصر	ت	الفقرات	المقياس				
			اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
الملموسية	25	ان مظهر التدريسيين والموظفين في كليتنا انيق ويتلائم مع متطلبات العمل الجامعي					
	26	تتكون الكلية من مرافق وبنية تحتية مناسبة وعصرية تتناسب وحاجات الطلبة.					
	27	ان المرافق والتسهيلات المادية متاحة للطلبة ومزودة بأحدث الاجهزة التكنولوجية.					
الاعتمادية	28	ان الكلية تلتزم بتقديم الخدمات المتنوعة وخاصة التعليمية في مواعيدها المحددة.					
	29	ان الكلية تلتزم بالوعود التي قطعتها للطلبة والاطراف الاخرى من حيث تقيم الخدمات التعليمية وتوفير الاماكن المناسبة والتكنولوجيا المطلوبة.					
	30	ان الكلية تقدم معلومات صحيحة ودقيقة فضلاً عن انها تقديم الخدمات وباقل الاخطاء.					
الاستجابة	31	تتمتع الكلية بسرعة في تقديم الخدمات وفي الوقت المناسب.					
	32	لدى الكلية كادر تدريسي يمتلك الرغبة في مساعدة الطلبة والاستجابة لهم وبشكل فوري.					
	33	لدى الكلية نظام رد فوري على الشكاوئ المقدمة من الطلبة والاطراف المختلفة الاخرى.					
المصداقية	34	تقدم الكلية خدمة تمتاز بمعيار عالي للجودة ومطابقة للمواصفات الموضوعة.					
	35	ان كادر الكلية يقدم الخدمات التي تتلائم مع حاجات ورغبات الجهات المختلفة.					
	3	ان الكادر التدريسي يتمتع بجودة من حيث اعطاء المقررات					

	6	ألدراسية التعامل مع الطلبة، وتقييم الطلبة.					
التعاطف	37	يمتاز الكادر التدريسي والإداري في الكلية بحسن الخلق في التعامل مع الطلبة والجهات المختلفة.					
	38	ان الجهات الادارية والأكاديمية في الكلية تتعاطف مع ظروف الطلبة وتتعامل مع بحدية تامة.					
	39	تمتاز الكلية وكادرها باللطف في التعامل مع الجهات الخارجية للكلية.					
الرضا	40	ان نوعية الكادر التدريسي والإداري في الكلية يتلائم ومتطلبات ورغبات الزبائن.					
	41	تأخذ الكلية بكوادرها المختلفة بنظر الاعتبار العوامل والتغيرات البيئية (الاقتصادية، الساسية، التكنولوجية .. الخ).					
	42	تنشئ الكلية جو مثالي من التعامل بين الاطراف المختلفة.					