

"دور إدارة معرفة الزبون في تحقيق الجودة المدركة"

دراسة تحليلية لآراء عينة من طلبة قسم طب الاسنان في كلية ابن حيان الجامعة

م. م احمد عبد الحسن الابراهيمى
علاء محسن
نور
الهدى كريم

المستخلص

يهدف البحث الحالي الى الكشف عن طبيعة الدور الذي من الممكن ان تؤديه إدارة معرفة الزبون في تحقيق الجودة المدركة اذ يحاول البحث معالجة مشكلة واقعية اخذت الكثير من وقت القائمين على العملية التعليمية، تمثلت بعدم قدرة الجامعات العراقية (حكومية- أهلية) على تحقيق الجودة المدركة لذا تقترح الباحثين إدارة معرفة الزبون لتحقيق الجودة المدركة، اذ يتم تعريف إدارة معرفة الزبون على انها العمليات التي تتعلق بتحديد واكتساب واستخدام المعرفة من خارج حدود الجامعة الخارجية من أجل خلق قيمة للمنظمة، ويتعامل البحث مع نوعين من الزبائن داخلي (الطلبة والخريجين) وخارجي (الإباء والامهات وجهات التوظيف الخارجية). اذ قام الباحثين بتوزيع (130) استبيان بشكل عشوائي على طلبة المراحل الرابعة والخامسة في قسم طب الاسنان في كلية ابن حيان الجامعة والبالغ عددهم (165) طالب وطالبة للمرحلة الخامسة- 149 طالب طالبة للمرحلة الرابعة) كان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي (112) استبانة وقد تم تحليلها باستعمال البرنامج الاحصائي المتقدم SmartPLS ويعد البحث الحالي رائدا في موضوعه اذ انه يتناول متغيرات مهمة من شأنها ان تسلط الضوء على كيفية تحقيق الجودة المدركة في المنظمات التعليمية العراقية كما يتميز البحث باعتماده مجموعة من الأدوات المتقدمة في تحليل بياناته للتوصل الى نتائج دقيقة تسهم في تحقيق أهدافه وقد خلص البحث الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها ان ابعاد إدارة معرفة الزبون (المعرفة حول الزبون، المعرفة للزبون، المعرفة عن الزبون) تؤثر بشكل قوي ومباشر في تحقيق الجودة المدركة، كما قدم البحث مجموعة من التوصيات للاستفادة من الإمكانيات التي تقدمها إدارة معرفة الزبون في تحقيق وتعزيز الجودة المدركة في المنظمات التعليمية.