

استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى من وجهة نظرهن (الواقع والمعوقات)

د/خلود سعد عبدالعزيز اليوسف
استاذ الإدارة التربوية والتخطيط المساعد
كلية التربية - جامعة أم القرى

المقدمة :

في عصر العولمة الحالي أصبحت المجتمعات أكثر ترابطاً مع تنامي شبكة المعلومات وانتشار نظم الاتصالات الحديثة حتى أصبح العالم اليوم كالفرد الواحد، وقد استشعرت المملكة العربية السعودية أهمية أن تكون جزءاً فعالاً وحيوياً وتواكب التطورات المتلاحقة والسريعة فكانت رؤية ٢٠٣٠؛ والتي تعمل على نقل المجتمع السعودي إلى مصاف الدول المتقدمة، ولتحقيق ذلك عملت جميع الوزارات والقطاعات المختلفة في الدولة ومنها الجامعات نحو تحقيق الرؤية من خلال إحداث تغييرات وتطوير في البيئة الداخلية لتضمن بقائها واستمرارها بكفاءة وفعالية، فتزايد الاهتمام بإدارة المعرفة داخل بيئة الجامعات للتكيف مع المعارف الجديدة ونقل وتبادل المعارف الضمنية بين إداراتها، وتطوير الأفكار والمعارف من خلال تبادلها ومشاركتها بين الموظفين، فكان استخدام إدارة المعرفة في تنمية مهارات ومعارف وقدرات الموظفين في جامعة أم القرى أحد الوسائل التي تولد لديهم حافز للعمل والإنجاز بروح من المشاركة والتعاون الفعال.

مشكلة البحث:

تشير الدراسات السابقة إلى أهمية استخدام إدارة المعرفة في المؤسسات التربوية لما لها من دور كبير في تطوير أداء المنظمة والسرعة الإنجاز من خلال عمليات المعرفة كتوليد المعرفة وتشخيصها وتخزينها تبادلها ونشرها؛ والاستفادة منها وهو تحدي تواجهه المؤسسات التربوية يجعلها تسعى نحو الاستخدام الأمثل لإدارة المعرفة لتحقيق الأهداف المنشودة، فوجدت الباحثة الكثير من الدراسات التي بحثت في إدارة المعرفة وطرق استخدامها، إلا أن الباحثة لم تجد دراسة تناولت إدارة المعرفة وتبادل المعلومات كعامل محفز للموظفات لزيادة أدائهن وسعيهن نحو التميز والتطور والإبداع، فكانت هذه الدراسة التي تهدف إلى دراسة استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى.

أسئلة الدراسة:

- ١- ما مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها من منظور العلوم الانسانية؟
- ٢- ما درجة استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى؟
- ٣- ما أبرز المعوقات التي تحول دون استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى؟

أهداف الدراسة:

- ١- التعرف مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها.
- ٢- التعرف على درجة استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى.
- ٣- الكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى.

أهمية الدراسة:

- تساعد وكالة الجامعة لشؤون الطالبات في الوصول لأساليب جديدة تعمل على تحفيز الموظفين لأداء أعمالهن بفعالية وكفاءة،
- تساعد وكالة الجامعة لشؤون الطالبات على إنشاء قاعدة معلوماتية ذات جودة عالية لتسهم في مساعدة الموظفين في الحصول على المعلومات وتشخيصها وتخزينها واسترجاعها وتطبيقها في أعمالها بكل يسر وسهولة. - كذلك تسهم الدراسة في تنمية قدرات الموظفين ومهارتهن في إدارة المعرفة والاستفادة منها.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها، والتعرف على درجة استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى،

والكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى.

الحدود المكانية: - تم إجراء هذه الدراسة على الموظفات الإداريات في جامعة أم القرى فرع الزاهر.

الحدود الزمانية: - تم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ١٤٣٨ - ١٤٣٩ هـ.

منهج الدراسة: تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة وللإجابة على تساؤلاتها وتحقيق أهدافها.

أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة على استبانة من إعداد الباحثة عن "إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى" وتم توزيعه إلكترونياً على الموظفات بجامعة أم القرى شطر الطالبات.

إدارة المعرفة: - يعد رأس المال المعرفي في عصرنا الحاضر وعلى مر العصور أهم ثروات الدول، بما تملكه من علم وثقافة وتكنولوجيا، وما يتمتع به أفرادها من قدرات ومهارات فكرية ومعرفية وتقنية وإبداعية، وهو ما يحدد مكانة الدولة بين دول العالم.

مفهوم إدارة المعرفة :-

تتعدد تعريفات مصطلح إدارة المعرفة ، فيذكر أبو النصر (٢٠٠٨م) تعريف Dubrin (٢٠٠١م) بأن إدارة المعرفة هي : "المشاركة المنظمة في المعلومات لتحقيق أهداف عديدة كالإبداع ، وعدم ازدواجية الجهود ، والميزة التنافسية". (ص٧٨) ويرى عليان (٢٠٠٨م) أن إدارة المعرفة تعني : "القدرة على إدارة المعرفة وبذلك إلى إدارة المعلومات لكي تصبح مفيدة للمنظمة عن طريق التخطيط والتحليل للمعلومات، وبذلك فالمنظمة بحاجة إلى طرق

خاصة لإدارة المعرفة في المنظمة من حيث التخطيط والتحليل". (ص ١٣٧) ويعرفها الصاوي (٢٠٠٧م) بأنها: "تعتني بالعمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة، واختيارها وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها، وأخيراً تحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتعلم، والتخطيط الإستراتيجي". (ص ١٩) ويذكر الظاهر (٢٠٠٩م) أن عمليات إدارة المعرفة هي: "تكوين المعرفة واقتناؤها، وتنظيم المعرفة، وتخزينها، وتوزيع المعرفة وبثها وتطبيق المعرفة". (ص ٩٣) ويذكر نور الدين (٢٠١٠م) رأي بعض الباحثين بأن إدارة المعرفة هي: "مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة، والحصول عليها واختيارها واستخدامها وتنظيمها ونشرها، والعمل على تحويل المعرفة - بما تتضمن من بيانات ومعلومات وخبرات واتجاهات وقدرات - إلى منتجات - سلع وخدمات - واستخدام مخرجات إدارة المعرفة في صناعة القرارات وحل المشكلات ورسم عمليات التعليم وبناء منظومة متكاملة للتخطيط الاستراتيجي". (ص ٣٢) كما يعرف أبو النصر (٢٠٠٨م) بأنها: "عملية تعنى باكتشاف وتكوين وخرن واستعادة وتوزيع واستخدام المعلومات ، سواء كانت ضمنية أو علنية". (ص ٧٩) ويذكر الثبيتي (٢٠٠٢م) تعريف سيفيبي sveiby1998 لإدارة المعرفة بأنها: "إدارة رأس المال العقلي ، المنافسة في بيئة مستمرة التغير من خلال ربط البيانات والمعلومات وما يبتكره البشر". (ص ٦)

ويذكر الثبيتي (٢٠٠٥م) أن مورز (Morris 2001) قد وضع بعض المعارف المطلوبة

لدخول عصر إدارة المعرفة ؛ والتي تشمل :

١- استرجاع المعلومات.

٢- نظم إدارة المعلومات والمعارف.

٣- مبادئ إدارة المعرفة.

٤- تنظيم المعلومات.

٥- تصميم قواعد البيانات.

٦- الإدارة الإبداعية.

٧- قضايا في الحقوق المعلوماتية.

٨- تصميم مواقع النشر الإلكترونية. (ص ١١٠)

ونتيجة لتعدد جهات النظر حول مفهوم إدارة المعرفة ظهرت العديد من مداخل في تناول موضوع إدارة المعرفة ومن تلك المداخل :

- المدخل الاقتصادي : تذكر نهلة هاشم (٢٠٠٥م) أن : "هذا المدخل ينطلق من فكرة أن رأس المال الفكري هو المظلة الأساسية التي تنطوي تحتها إدارة المعرفة،... وأن قيمة معظم المنتجات والخدمات الآن تعتمد على أشياء غير ملموسة" ص ١٥.

- المدخل الإداري : حيث توضح نهلة هاشم (٢٠٠٥م) أن إدارة المعرفة في ضوء هذا المدخل ممكن : "أن تكون أداة الإدارة بالمنظمات لتحسين فعاليتها التنظيمية ، بحيث يكون تطوير المعرفة مدخل مخطط متكامل ، يحقق نوعاً من الاستجابة للتغيرات في البيئة الخارجية والمواقف الداخلية ، بما يسمح بالتكيف لحل المشكلات التي تؤثر سلبياً على فاعلية تلك المنظمات ويحسن من إنتاجيتها". (ص ١٧)

- مدخل تكنولوجيا المعلومات : ويوضح عليان (٢٠٠٨م) أن هذا المدخل يتسم بـ: "تطبيق التكنولوجيات والموارد المتاحة لأداء نفس الشيء عدة مرات بطريقة أفضل ، وتشمل الفرضيات التالية:

١- إمكانية الوصول الأفضل للمعلومات كمورد ومفتاح رئيسي للمهام الإدارية المختلفة.

٢- توافر كل من التكنولوجيا والمعلومات الضخمة التي تجعل هذا المدخل يعمل بكفاءة وفعالية". (ص ١٧١)

- **المدخل الاجتماعي** : ويرى نور الدين (٢٠١٠م) أنه يركز على : " تقاسم المعرفة بين الأفراد والمعرفة هنا تشمل كل المعلومات والبيانات والإحصاءات والأرقام التي يتم الحصول عليها من مصادر موثوقه ومحدثة". (ص ٨٠)

أما حسين (٢٠٠٤م) فيذكر أنه يوجد مدخلان لإدارة المعرفة في المؤسسات التربوية وهما :

أولاً : مدخل المهام أو العمليات : ويركز على الاستخدام الجيد للمعرفة من قبل المشاركين في العملية أو المهام لتحسين فعالية هذه العملية.

ثانياً : المدخل البنيوي أو الشامل : ويركز على بناء النظم التي تجمع وتوزع المعرفة التي يراد استخدامها على مستوى المؤسسة ككل". (ص ١١٦ - ص ١١٧)

أهمية إدارة المعرفة :-

يحدد عبد الوهاب (٢٠٠٥م) أهمية إدارة المعرفة فيما يلي :

١- التخلص من الإجراءات المطولة مما يؤدي إلى خفض التكلفة وتبسيط العمليات ، ونتيجة لذلك يقل الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة ، فيتم تحسين خدمات العملاء.

٢- استخدام المعرفة المتاحة سوف يؤدي إلى زيادة العائد المادي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكبر ، وابتكار منتجات وخدمات جديدة.

- ٣- تعمل على تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية ، فإدارة المعرفة أداة لتحفيز المنظمات على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية ، لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.
- ٤- تسهم في عملية التنسيق بين أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- ٥- تساعد المنظمة في تعزيز قدرتها على الاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتطويره.
- ٦- تعمل على تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق ما يتوفر منها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها.
- ٧- تعتبر أداة لاستثمار رأس المال الفكرية للمنظمة ، من خلال مشاركة المعرفة بين الأشخاص العاملين في المعرفة.
- ٨- تحفيز المنظمات على التطور المستمر وتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- ٩- تمكين هذه المنظمات من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.
- ١٠- دعم الجهود للاستفادة من جميع الإمكانيات والطاقات ، بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.(ص٥)

أهداف إدارة المعرفة :-

يحدد عليان (٢٠٠٨م) أهداف إدارة المعرفة فيما يلي :

- ١- تحقيق عملية التعلم من خلال توليد المعرفة اللازمة وتحويلها.
- ٢- نشر المعرفة وتوزيعها على جميع إدارات المنظمة.
- ٣- تعمل إدارة المعرفة على تجديد وتطوير المعرفة باستمرار.

- ٤- إيجاد قيادات قادة على إدارة المعرفة.
 - ٥- تعمل على حفظ وتخزين المعرفة.
 - ٦- تساهم في تغيير السلوك تجاه الأفضل.
 - ٧- تسهم في تقاسم المعرفة ومشاركتها.
 - ٨- تسهم في إيجاد متخصصين في إدارة المعرفة. (ص ١٥٨)
 - ويضيف الظاهر (٢٠٠٩م) لأهداف إدارة المعرفة ما يلي :
 - ٩- خفض التكاليف وتبسيط العمليات وتحسين الخدمات وتقليل الزمن.
 - ١٠- تفعيل رأس المال المعرفي من خلال تقاسم المعرفة.
 - ١١- إيجاد المعارف الضرورية لتطوير المؤسسة واختزلها وتوثيقها.
 - ١٢- تطوير المعارف والكفاءات الموجودة وتحسين إمكانية الوصول لها. (ص ٩١)
- ويذكر القاسمي (٢٠٠٩م) أن من أهداف إدارة المعرفة التي ذكرها سانتوسوس وسورماز (Santosus & Surmacz): "الوصول إلى أفكار ومشاركات إبداعية من مختلف المستويات الإدارية ، السرعة في علاج المشاكل وحلها وذلك بتوفير المعلومات المطلوبة ، زيادة مستوى أداء العاملين ، وزيادة كفاءة وفاعلية التنظيم". (ص ٨٤)
- أنواع إدارة المعرفة :-

إن من أكثر تصنيفات إدارة المعرفة شيوعاً واستخداماً هو تصنيفها لنوعين هما :

أولاً: المعرفة الصريحة: يوضح حبيب (٢٠٠٩م) أنه يقصد بالمعرفة الصريحة: "الخبرات والتجارب المحفوظة في الكتب ، والوثائق ، أو أية وسيلة أخرى سواء أكانت مطبوعة أو إلكترونية، وهذا النوع من السهل الحصول عليه ونشره، كما يقصد به تجميع للبيانات والمعلومات المتناثرة في جميع المستويات الإدارية والتي تأخذ أشكالاً متعددة". (ص ١٥٥)

ثانياً: **المعرفة الضمنية**: ويرى الصاوي (٢٠٠٧م) أنه: "يوجد تفاعل بين كل من المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة ، حيث إن المعرفة الإنسانية يتم إنشائها ونشرها من خلال التفاعل الاجتماعي بين كل من شكلي المعرفة ، ويطلق على هذا الشكل من التفاعل بتحويل المعرفة داخل المجتمع بواسطة أفراد ، ويمكن التعبير عن تلك العلاقة التفاعلية بين نمطي المعرفة وفقاً للأشكال الآتية :

١- النمط الاجتماعي : من ضمنية إلى ضمنية.

٢- نمط الإخراج : من ضمنية إلى صريحة.

٣- نمط الدمج : من صريحة إلى صريحة.

٤- نمط الإدخال : من صريحة إلى ضمنية". (ص٢٨-٢٩)

ويضيف ياسين (٢٠٠٧م) أنواع أخرى للمعرفة منها :

١- **المعرفة بالكيف** : وهي تعلم ومعرفة كيف تعمل النظم والأدوات ، وكيف يمكن تكوين القيمة من عناصرها ومدخلاتها ، وهي ترتبط بصورة جوهرية بفهم ودراسة مضمون كل عملية ونشاط لتحويل المدخلات إلى مخرجات.

٢- **المعرفة الشئئية والسببية** : وهي معرفة لماذا؟ وهي من أهم وأخطر الأسئلة التي يطرحها الباحث، العالم، المتسائل، والمدير الذي ينشد الوعي والإدراك المعمق للظواهر والمشكلات". (ص٣٦)

وترى سلوى سعيد (٢٠٠٩م) أن المعرفة تتحدد في أربعة أشكال وهي:

١- معرفة المعلومة (ماذا؟)

٢- معرفة العلة أو السبب (لماذا؟)

٣- معرفة الكيفية (كيف؟)

٤- معرفة المختصين (من؟)". (ص١١)

مبادئ إدارة المعرفة :-

يحدد (عبد الفتاح : ٢٠١٠م : ص ١٧) و(ياسين : ٢٠٠٧م : ص ٥١) أهم المبادئ الأساسية لإدارة المعرفة كما يلي :

- ١- إن جوهر إدارة المعرفة هو الاستثمار في أصول المعرفة.
 - ٢- الحلول التي تقدمها إدارة المعرفة يجب أن تكون عبارة عن توليفة متكاملة من الناحية الإنسانية والتقنية.
 - ٣- تلتقي السياسة بالمعرفة نتيجة التحول الجوهرى للقوة من المادة إلى المعرفة.
 - ٤- إدارة المعرفة تتطلب وجود مدراء للمعرفة.
 - ٥- تبصير المعرفة أفضل من نمذجتها : وهي القدرة على تمثيل وتوصيف المعرفة بمضامينها العلمية والتطبيقية والإنسانية.
 - ٦- المشاركة بالمعرفة أصعب من إنتاجها.
 - ٧- النفاذ إلى المعرفة وشفافية المعلومات هو شرط موضوعي لبيئة حية تستطيع أن تعيش فيها إدارة المعرفة.
 - ٨- لا نهاية لأنشطة إدارة المعرفة.
 - ٩- إدارة المعرفة لها جذور تاريخية.
 - ١٠- لإدارة المعرفة مضمون فلسفي.
- ويذكر الخطيب وزوغان (٢٠٠٩م) أن لإدارة المعرفة قوانين وضعها (Duning:2000) وهي :

- ١- المشاركة بالمعرفة من جميع أطراف المنظمة.
- ٢- البيئة التنظيمية المتجانسة.
- ٣- التفاعل بين المستلم والمرسل للمعرفة.
- ٤- الحركة الداخلية - الخارجية ، الخارجية - الداخلية للمعرفة.
- ٥- وحدة الهدف من استخدام المعرفة داخل المنظمة.
- ٦- عرض القصص والتجارب لتعزيز المشاركة بالمعرفة". (ص ١٠)

معوقات إدارة المعرفة :-

يحدد عليان (٢٠٠٨م) معوقات إدارة المعرفة فيما يلي :

- ١- صعوبة قياس العائد من المعرفة وبالتالي يصعب الحكم على مدى نجاح برنامج إدارة المعرفة.
- ٢- من الصعب تحديد واختيار نوعية المعلومات والمعارف الضرورية لوضعها في برنامج إدارة المعرفة.
- ٣- يصعب الفصل بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة لتداخل بينهما ولغموض الحدود التي تفصلهما. (ص ٤٤٣) بينما يرى توفيق (٢٠٠٧م) : " أن المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرية ليستا منفصلتين تماماً، بل هما كيانان يكمل كل منهما الآخر، ويتفاعلان مع بعضهما في الأنشطة الإبداعية للبشر". (ص ١٢٥)
- ويضيف حمود (٢٠١٠م) أن من الصعوبات التي تواجه إدارة المعرفة ما يلي :

- ١- الثقافة التنظيمية: باختلاف قيم وأعراف وعادات الأفراد قد لا يدعم المشاركة في المعرفة والمعلومة رغبة منهم في امتلاك القوة والقدرة في التأثير على الآخرين.
 - ٢- الأساليب التكنولوجية: وهي تكون في العادة مكلفة جداً، وتتطلب موارد مادية وبشرية ومالية كبيرة.
 - ٣- التغيير والتحديث: إن المعلومات تتغير وتتقدم وتحتاج إلى تعديل وتحديث، حتى تتناسب مع معطيات وظروف البيئة التنظيمية الداخلية والخارجية.
 - ٤- التمييز بين أنواع المعلومات: بحيث تساوي كمية المعلومات جودتها، وأن تعكس المعنى الصحيح لها.
 - ٥- الاستراتيجيات التنظيمية والفلسفة الإدارية والتي قد لا تدعم انسياب وتدفق المعلومات ونشر المعرفة داخل المنظمة". (ص ٨٠-٨١)
- ويضيف البيلاوي وحسين (١٤٢٦هـ) أن من معوقات المعرفة المعوقات الإدارية التي تتمثل في:
- ١- عدم توفر الوقت لدى الأفراد العاملين لإدارة المعرفة.
 - ٢- نقص الفهم والوعي بأهمية وفوائد إدارة المعرفة.
 - ٣- عدم القدرة على قياس العوائد المادية لإدارة المعرفة.
 - ٤- نقص المهارة الخاصة بأساليب إدارة المعرفة.
 - ٥- نقص الدعم والتمويل لتطبيق إدارة المعرفة.
 - ٦- نقص البواعث والحوافز للمشاركة في إدارة المعرفة". (ص ٩٥)

ويحدد تقرير مجلة التربية (٢٠٠٥) مجموعة من الإجراءات للحد من معوقات إدارة المعرفة وهي:

- ١- رسم السياسات العلمية والتكنولوجية الواضحة والتي تسير جنباً إلى جنب مع الخطط التنموية.
- ٢- العمل على إدخال المعلوماتية إلى كافة الوزارات والتنسيق بين الفعاليات المعلوماتية حسب الهيئات والمؤسسات التابعة للبلاد.
- ٣- القضاء على المعطيات التي تعترض عملية البحث والتطوير.
- ٤- إيجاد الحوافز وظروف الاستمرارية وتشجيع الكوادر الوطنية من أجل التغلب على معوقات المعرفة، ومن أجل تحديث العمل الإداري في المؤسسات التي تبدي تميزاً في التزامها بالقنوات التدريبية.
- ٥- اتخاذ القرار السياسي السليم حتى تتمكن جهود البحث والتطوير أن تؤتي أكلها وتعطي ثمارها.
- ٦- وضع التشريعات اللازمة في كل المجالات من أجل استيعاب التكنولوجيا وتوظيفها.
- ٧- رسم الخطط المناسبة لتنمية المهارات لمختلف الهياكل البشرية المساندة، وتدريب العاملين والإدارات العليا في المؤسسات المعلوماتية على حسن استخدام المنظومات المعلوماتية.
- ٨- الاستفادة من تجارب الدول الصناعية المتقدمة ودول شرق آسيا المعروفة باسم النمر الأسيوية". (ص ٢)

الدراسات السابقة في إدارة المعرفة :-

- دراسة السيد سالم (٢٠١٠م) " إدارة المعرفة كمدخل لضمان جودة مؤسسات التعليم الجامعي - دراسة حالة على كلية التربية ببها" هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية مجتمع المعرفة ، وأهم ركائز التعليم الجامعي في مصر بوجه عام وكليات التربية بوجه خاص، والتعرف على أهم محددات ومدخل إدارة المعرفة في التعليم الجامعي، وأهم نظم ومراحل ضمان الجودة ومبادئها، وأهم النماذج العالمية في ضمان جودة كليات التربية، وكذلك الكشف عن واقع مستوى جودة كلية التربية، ثم محاولة التوصل إلى آليات لتحقيق ضمان جودة مؤسسات التعليم الجامعي. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي -أسلوب دراسة حالة- وكانت أدوات الدراسة هي : المقابلات الشخصية، والاستبانة، المعايشة. وتوصلت تلك الدراسة إلى النتائج التالية :

- ١- إسهام عملية إعداد المعلم بكلية التربية في نقل المعرفة التربوية إلى الطلاب.
- ٢- محاولة أعضاء هيئة التدريس نشر الوعي المعرفي في كلية التربية بدعم ثقافة المعرفة.

- أما دراسة الخوالدة (٢٠٠٩م) وهي بعنوان : "تحو أنموذج لإدارة المعرفة في ظل النظام التعليمي الأردني في ظل توجهاته نحو التعليم المبني على اقتصاد المعرفة" فقد هدفت إلى تقديم أنموذج مقترح لإدارة المعرفة في ظل النظام التعليمي الأردني في ظل توجهاته نحو التعليم المبني على اقتصاد المعرفة ؛ لتحقيق ذلك طورت أداة مكونة من ستة مجالات، وطبقت على (٨٠) مديراً ورئيس قسم من مديري ورؤساء أقسام وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية ، واستخدم المنهج المسحي التطويري. وتوصلت تلك الدراسة إلى النتائج التالية :

- إن واقع إدارة المعرفة كان بدرجة متوسطة؛ إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لجميع فقراتها بين (٢٠١٨-٢٠٩٢) مما يعني ضرورة الأنموذج المقترح.

- توصل البحث إلى أنموذج مقترح يتكون من ستة عناصر، هي تشخيص المعرفة، وتحديد أهدافها، وتوليدها، وتوزيعها، وتطبيقها، باستثمار البعد التقني في كل عنصر من هذه العناصر.

- وتناولت دراسة محمد (٢٠٠٩م) "أدوار رؤساء الأقسام الأكاديمية لتطبيق مدخل إدارة المعرفة بالجامعات المصرية" وهدفت الدراسة إلى:

- ١- الوقوف على معالم الإطار الفكري والمفاهيمي لمدخل إدارة المعرفة.
- ٢- التعرف على أدوار قيادة المعرفة وخصائصها اللازمة لتطبيق مدخل إدارة المعرفة بالمؤسسات.
- ٣- تحديد أدوار ومسئوليات رؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات المصرية لتطبيق مدخل إدارة المعرفة.
- ٤- تحديد متطلبات تفعيل أدوار رؤساء الأقسام الأكاديمية المطلوبة لتطبيق مدخل إدارة المعرفة بالجامعات.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي ، وعينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في بعض كليات جامعة المنصورة، بطريقة طبقية عشوائية حيث بلغ عدد الاستبانات الموزعة (١٩٥) استبانة. وتوصلت الدراسة لمجموعة من المهام والمسئوليات التي يجب أن يقوم بها رؤساء الأقسام الأكاديمية وفاءً بأدوارهم نحو توفير المناخ والبيئة التنظيمية الملائمة لنجاح تطبيق مدخل إدارة المعرفة داخل أقسامهم وجامعاتهم، ومنها :

- ١- مراعاة أن يكون من معايير تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بالقسم مشاركتهم في أنشطة تشاطر المعرفة، وفي المنتديات والملتقيات الفكرية.

٢- ضرورة دعوة أساتذة متخصصين وخبراء في مجالات عمل القسم، حتى يستفيد أعضاء القسم من معارفهم وخبراتهم.

٣- تأسيس مكتبة للقسم تضم أحدث المراجع العلمية العربية والأجنبية، وتضم كذلك الإنتاج العلمي لأعضاء القسم والرسائل العلمية الممنوحة في القسم.

- وتناولت دراسة زكية طاشكندي (٢٨ ٤ ١هـ) "إدارة المعرفة: أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات الإداريات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ومحافظة جدة"، وهدفت الدراسة إلى :

١- توضيح أهمية توظيف إدارة المعرفة في إدارة التربية والتعليم، وبيان أثره في تطوير التربية.

٢- توضيح مفهوم إدارة المعرفة.

٣- توضيح أهم عمليات إدارة المعرفة والممارسات التي تؤدي إلى تفعيلها.

٤- دراسة وتحليل الواقع الحالي لإدارة المعرفة في إدارة التربية والتعليم.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (١٣٠).

وتوصلت تلك الدراسة إلى النتائج التالية :

وأهمية توظيف إدارة المعرفة في إدارة التربية والتعليم.

١- أن أفراد مجتمع الدراسة يرون بأن إدارة التربية والتعليم لا تعطي الأولوية لإدارة المعرفة.

٢- يجد أفراد مجتمع الدراسة أن عملية اكتساب المعرفة وتطورها من أهم عمليات إدارة المعرفة وأكثرها ممارسة يليه عملية نقل المعرفة واستخدامها ثم عملية تنظيم المعرفة وتقييمها.

- أما دراسة معايحه (٢٠٠٨م) "إدارة المعرفة والمعلومات في مؤسسات التعليم العالي: تجارب عالمية" فقد هدفت إلى إلقاء الضوء على الاتجاهات الحديثة لمؤسسات التعليم العالي في ضوء التطورات المعرفية والتكنولوجية الحديثة، وتسليط الضوء على بعض النظم والنماذج العالمية لإدارة المعرفة ونظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي، والتي من الممكن أن تتبناها مؤسسات التعليم العالي في الأردن بشكل خاص والوطن العربي بشكل عام. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي بأسلوب مسح النتائج العلمي المنشور (إلكترونياً أو ورقياً) وجرى البحث عن ذلك في الانترنت، وقواعد البيانات الالكترونية المتوفرة في مكتبة جامعة اليرموك، كما تم مسح كشافات الدوريات للبحث عما نشر عن هذا الموضوع في دوريات إدارة الأعمال، ودوريات علم المعلومات، واعتمدت الدراسة على أسلوب عرض وجهات النظر سعياً لعرض أكبر عدد ممكن من الأفكار والتصورات الخاصة بهذا الموضوع، وبما يمكن الباحث من بناء وجهة نظر حوله.

وتوصلت الدراسة إلى إن إدارات التعليم العالي حتى تكون صالحة للمستقبل فإنها تحتاج

إلى ما هو أهم من المال، إنها تحتاج إلى إدارة مبدعة تتصف بعدة صفات وهي :

١- تكون الإدارة الجامعية مبدعة إذا اجتمعت إبداعاتها مع إبداعات العاملين، مع

وجود هياكل تنظيمية مبدعة يرأسها فريق مبدع.

٢- أن تكون تنافسية بحيث لن يعتمد التمويل الحكومي للجامعات في المستقبل على

قيام الجامعة بمهامها فحسب، وإنما على أدائها في البحث والتدريس وإعداد

العلماء وتكوين ميزة تنافسية على المستوى الوطني والعالمي.

- وتناولت دراسة الخالدي (٢٠٠٨م) "مستوى تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في اتحاد كرة

القدم من وجهة نظر الإداريين" وهدفت إلى التعرف على مستوى تطبيق مفهوم إدارة

المعرفة في اتحاد كرة القدم في الأردن من وجهة نظر الإداريين، واستخدم الباحث المنهج

الوصفي في صورته المسحية، وتكون مجتمع الدراسة من الإداريين العاملين في اتحاد كرة القدم في عام (٢٠٠٧-٢٠٠٨م) واعددهم (٢٤) فرداً، وتكونت عينة الدراسة من بعض الإداريين الذين يعملون مع المنتخبات الوطنية، وبعض العاملين في اتحاد كرة القدم، ومركز سمو الأمير علي بن الحسين للواعدين، وعددهم (١٨) إدارياً حيث وزعت عليهم استبانته كانت هي أداة للدراسة. وتوصلت تلك الدراسة إلى إن مستوى تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في اتحاد كرة القدم في الأردن كان ضعيفاً.

- وتناولت دراسة النقيب (٢٠٠٧م) "درجة استخدام النظم الآلية لإدارة المعرفة في المدينة التعليمية بقطر: دراسة وصفية تحليلية" وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة استخدام نظم إدارة المعرفة في الجامعات التابعة للمدينة التعليمية بقطر، وقد بلغت عينة الدراسة (٣٢٢) من الموظفين العاملين في هذه المؤسسات موزعين على الجامعات التي تتكون منها المدينة التعليمية، وقد قام الباحث بتطوير استبانته تقيس درجة نظم إدارة المعرفة. وتوصلت الدراسة إلى: ١- إن درجة استخدام نظم إدارة المعرفة لدى الموظفون العاملون بالجامعات التابعة للمدينة التعليمية بقطر أعلى من المتوسط. ٢- إن نظام إدارة المعرفة يساعد في التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة في تبادل المعلومات من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.

- وتناولت دراسة هادية خالد (٢٠٠٦م) "إدارة المعرفة التنظيمية المداخل النظرية ومتطلبات التطبيق في المنظمات العامة في مصر" وهدفت الدراسة إلى تأصيل مفهوم إدارة المعرفة التنظيمية وعلاقته بالمفاهيم المرتبطة به، ودراسة نقدية للمداخل النظرية المختلفة لإدارة المعرفة التنظيمية، ودراسة بعض النماذج التطبيقية لإدارة المعرفة التنظيمية، أيضاً التعرف على محددات إدارة المعرفة التنظيمية، ودراسة إدارة المعرفة كنظام يتضمن مدخلات وعمليات ومخرجات، واستخلاص نموذج يمكن تطبيقه في

المنظمات العامة في مصر. واستخدمت الباحثة دراسة حالة لمنظمات قامت بتطبيق إدارة المعرفة ، وأدى تطبيقها إلى تحسن ملحوظ في أداء هذه المنظمات، وهي تتنوع بين منظمات خاصة محلية، وأخرى خاصة دولية النشاط، ومنظمات دولية غير هادفة للربح. وتوصلت الدراسة إلى:

- ١- إن إدارة المعرفة أصبحت في الآونة الأخيرة من الركائز المهمة التي تدعم كفاءة عمل المنظمات بجميع أنواعها ، وقد أثبتت التجارب نجاح معظم المنظمات التي طبقت المفهوم ، فقد أدى تطبيق إدارة المعرفة إلى توفير الوقت والجهد وتقليل في التكلفة المادية، وتحسن جودة المنتج من سلع أو خدمات، وهذا يعني أن إدارة المعرفة كعملية أدت إلى تطوير العملية الإدارية وإلى تحسين مخرجات المنظمات.
- ٢- إن عملية إدارة المعرفة تعنى باكتساب المعرفة المطلوبة، ثم تخزينها بعد تحويلها إلى معرفة صريحة بطريقة تؤدي إلى مشاركتها بسرعة وسهولة من قبل أعضاء المنظمة.
- ٣- إن محددات إدارة المعرفة تتمثل في : الثقافة التنظيمية، والقيادة، وتكنولوجيا المعلومات، والهيكل التنظيمي، حيث تمثل كلها دعائم أساسية تركز عليها إدارة المعرفة.

- وتناولت دراسة الثبتي (٢٠٠٥م) "برامج علوم الحاسب ونظم المعلومات والمكتبات في الجامعات السعودية في ضوء الإطار العلمي لإدارة المعرفة واقتصاد المعرفة" وهدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع اهتمام تخصصات علوم الحاسب ونظم المعلومات في الجامعات السعودية بمجالات إدارة المعرفة، ودعائم اقتصاد المعرفة، والتعرف على الإطار العلمي لإدارة المعرفة واقتصادها من وجهة نظر الخبراء في علم الإدارة وعلوم الحاسب ونظم المعلومات والمكتبات، والتوصل لتصميم مقترح للقيام بمهمة تدريس إدارة المعرفة في

الجامعات السعودية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لنوعين من المعلومات هما:

- ١- مفردات المقررات الدراسية في ١٤ قسماً في خمس جامعات سعودية، هذه الأقسام هي أقسام علوم الحاسب ونظم المعلومات وبعض أقسام الهندسة وأقسام المكتبات.
- ٢- نتائج المقابلات الشخصية مع عشرين خبيراً في مجال علوم الحاسب وإدارة المعلومات وإدارة المعرفة.

وتوصلت الدراسة إلى: - إن الجامعات الخمس لديها بنية أساسية جيدة في مجال إدارة المعرفة واقتصاد المعرفة ، وتمثلت في وجود أربعة عشر قسماً تقدم عدداً من الوحدات التدريسية بلغت (١٠٥٧) وحدة تدريسية تغطي مجالين هما نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات.

- إن التصميم الجديد للأقسام والتخصصات والمواد في الجامعات السعودية ينبغي أن يكيف حسب طبيعة التخصصات.

- وتناولت دراسة نهلة هاشم (٢٠٠٥م) " إدارة المعرفة مدخل للإبداع التنظيمي في الجامعات المصرية" وهدفت الدراسة إلى تقديم بعض المرتكزات التي تصلح كأساس لإستراتيجية إدارة المعرفة بالجامعات المصرية للوصول إلى معدلات عالية من الإبداع في أداء مهامها، واستعانت الباحثة بالمنهج الوصفي. وتوصلت الدراسة إلى المرتكزات الأساسية لإستراتيجية إدارة المعرفة كمدخل للإبداع بالجامعات المصرية وهي :

أ- منطلقات إستراتيجية إدارة المعرفة بالجامعات المصرية.

ب- مرتكزات إستراتيجية إدارة المعرفة :

١- تحديد الهدف من إدارة المعرفة.

٢- ربط إدارة المعرفة بالإبداع.

٣- تعزيز ثقافة تبادل المعرفة.

ج- متطلبات بناء إستراتيجية إدارة المعرفة.

- وتناولت دراسة حسين (٢٠٠٤م) "إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة مؤسسات التعليم الجامعي - رؤية مستقبلية-" وهدفت إلى التعرف على إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة مؤسسات التعليم الجامعي، ووضع رؤية مستقلة لإدارة المعرفة. و استخدم الباحث المنهج الوصفي للتعرف على المفاهيم والأطر المعرفية الخاصة بإدارة المعرفة، وتحسين جودة مؤسسات التعليم الجامعي، ووضع رؤية مستقلة. وتوصلت الدراسة إلى:

١- صعوبة عملية قياس وتقويم المعرفة والأهداف والأنشطة بالإضافة إلى النسق المعرفي ككل.

٢- عدم القدرة على تحديد التوجه الاستراتيجي لإدارة المعرفة ومدى تقدمها.

٣- سوء الممارسات الخاصة بإدارة المعرفة نتيجة ضعف الوعي الإداري لدى القائمين على إدارة مثل هذه المؤسسات.

٤- نقص الفهم الكامل بإدارة المعرفة وفوائدها لدى الأفراد العاملين.

٥- عدم إتاحة الوقت الكامل لإدراك وفهم إدارة المعرفة كمدخل إداري جديد.

٦- فقد المهارة الضرورية لأساليب إدارة المعرفة.

٧- فقد المهارات الضرورية لأساليب إدارة المعرفة.

- وتناولت دراسة الثبيتي (٢٠٠٢م) "إدارة المعرفة والاستثمار في رأس المال المعرفي في الجامعات (نموذج نظري تحليلي)". وهدفت الدراسة إلى معرفة عناصر رأس المال المعرفي، ونماذج إدارة المعرفة ومؤشرات الاستثمار في رأس المال المعرفي في الجامعات، قام الباحث بدراسة وصفية لحالة وهي جامعة أم القرى من خلال نموذج تحليل إدارة المعرفة والاستثمار فيها والذي يتكون من ثلاثة أبعاد: (الأرقام - والأرصدة - والآفاق المستقبلية)

وذلك من خلال الدراسة الوصفية لجامعة أم القرى في عام (١٤١٧ - ١٤١٨ هـ). وتوصلت الدراسة إلى:- - إن رأس المال المعرفي للجامعة عبارة عن:

- أ- تراكمات من المعارف، والخبرات، والمهارات، والقدرات.
 - ب- مخرجات وخدمات ملموسة وغير ملموسة.
 - ج- مجموعة معقدة من العلاقات والعمليات التي تساعد على تطبيق المعرفة وتسويقها واستغلالها استغلالاً استراتيجياً لصالح الجامعة.
- ولرأس المال المعرفي للجامعة عدة أشكال منها :

- أ- المكتوب عن التاريخ واللغة والدين والثقافة والعلم وقد بلغ ٢١٢ وعاء علمياً.
- ب- دليل الجامعة وأدلة الكليات والأقسام والتي بلغت ١٥ كتاباً مطبوعاً.
- ج- المكتوب من الأنظمة واللوائح والقرارات، ويتمثل في كتب مطبوعة إلى جانب مجموعة من القرارات التي لا يمكن حصرها، والتي منها المطبوع ومنها ما هو بمثابة العرف الذي يحكم أداء العمل.
- د- تكنولوجيا وأدوات غير محددة.
- هـ - طريقة الحصول على الخدمات وطريقة استخدام الأدوات اللازمة لأداء العمل، وهي إما مضمنة في النظام المكتوب، وإما غير ملموسة، وهذه تأتي إما في صور تعميمات أو خطابات أو توجيهات شفوية أو صور أدلة إرشادية لاستخدام الأجهزة والأدوات وأداء العمل.

- إن مجالات الاستثمار في المعرفة في جامعة أم القرى، هي:

- أ- المشروعات البحثية والأبحاث وبلغت (٣٧٦ بحثاً ومشروعاً بحثياً).
- ب- الدورات التدريبية وبلغت (٥٦ دورة).
- ج- معارض الكتب وبلغت معرضاً واحداً.

- د- مجلة الجامعة وبلغت ثمانية أعداد.
- أن المعرفة عبارة عن رأس مال أو أرصدة غير مرئية، لا تقدر بثمن، وأي محاولة لتحديد عناصرها وعوائدها، قد يكون فيه بخس لقيمتها.
- إن إدارة المعرفة حسب مؤشرات جدوى الاستثمار في المعرفة، أكثر فاعلية في خفض التكاليف وتحسين الأداء.
- أن المعرفة تنقسم إلى قسمين، هما المعرفة التي في عقول البشر (معرفة تكتيكية) والمعرفة المتوافرة في الكتب والوثائق، وقواعد المعلومات وهي معرفة ظاهرة.
- أن رأس المال المعرفي أو قيمة المعرفة في السوق يتألف كما في المعادلة التالية :
- قيمة المعرفة في السوق = المعرفة الظاهرة (الملموسة) + رأس المال العقلي (غير الملموسة) والذي يتألف من رأس المال البشري، ورأس المال المعرفي التنظيمي، ورأس المعرفة للعمليات ورأس المال المعرفي للإبداع.
- وتناولت دراسة ساهرة الملاك، والأثرى (٢٠٠٢م) "إدارة المعرفة ودورها في دعم المهارات التنموية للمنظمات". واستهدفت الدراسة بيان أهمية إدارة المعرفة كمبدأ من مبادئ الإدارة الحديثة في العالم، وبيان أثره على تطور المنظمة والعاملين فيها، ومن ثم التحقق من مدى وجود نظام لإدارة المعرفة في مؤسسات الكويت العامة والخاصة، كذلك قياس وفحص الواقع الحالي لإدارة المعرفة في الكويت، وكيف من الممكن أن يتم تطوير هذا الواقع لتحقيق أهداف التطوير والنمو والمنافسة للمنظمات من خلال زيادة الاستثمار بالطاقة البشرية العاملة، لتحقيق فاعلية العمل خاصة في ظل نظام العولمة، والذي أصبح مصدر تهديد للعديد من المنظمات. وصمم الباحثان استبانة وكانت عينة البحث تتكون من (١٠٨) مؤسسة حكومية وخاصة عاملة في الكويت، وكان مجتمع البحث هم مدراء

التدريب والتطوير الإداري والبشري، وتم توزيع الاستبانة عليهم، حيث تم استرجاع (٩٦) استبانة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

١- إن الغالبية من القطاعين الحكومي والخاص يرون أن نظام إدارة المعرفة من الأنظمة المهنية لتطور ونمو منظماتهم.

٢- إن المصدر الرئيسي لتزويد النظام بالمعارف والخبرات هم العاملون وخبرات المنظمة، إضافة لمعارف وخبرات العملاء والمزودين للخدمات أو المادة الأولية والمجلات والمؤتمرات.

٣- إن غالبية العاملين يرون أن المعرفة والخبرة هي مصدر قوة لهم وهي شيء خاص بهم ويحمونها لحماية مراكزهم الوظيفية.

٤- إن أهم الوسائل المستخدمة لتسهيل عملية المشاركة في المعارف والخبرات هي النشرات والمجلات الداخلية.

٥- أهم الآثار التنموية لنظام إدارة المعرفة في المؤسسات الكويتية هي زيادة نسبة تعلم العاملين، وتهيئة بيئة عمل سليمة تسهل عملية تبادل المعارف والخبرات واستخدام نقاط الجودة لمعرفة وضعهم مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

تحليل البيانات ومناقشتها:

جدول رقم (١)

توزيع عينة الدراسة طبقاً للمؤهل الدراسي

| م | المؤهل الدراسي | ك | % |
|---|----------------|----|------|
| ١ | دكتوراه | ٣ | ٢.٥ |
| ٢ | ماجستير | ١٣ | ١٠.٩ |

| | | | |
|------|-----|------------------|---|
| ٦٦.٤ | ٧٩ | بكالوريوس | ٣ |
| ١٨.٥ | ٢٢ | دبلوم متوسط | ٤ |
| ١.٧ | ٢ | شهادة الابتدائية | ٦ |
| ١٠٠ | ١١٩ | الاجمالي | |

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح توزيع عينة البحث طبقا للمؤهل الدراسي، حيث كانت أعلى نسبة لصالح الحاصلات على البكالوريوس والتي بلغت (٦٦.٤%)، أما الحاصلات على الدبلوم المتوسط بلغت نسبتهم (١٨.٥%)، في حين الحاصلين على الماجستير بلغت نسبتهم (١٠.٩%)، هذا بالإضافة إلى الحاصلات على درجة الدكتوراه بلغت نسبتهم (٢.٥%)، بينما كانت أقل نسبة للحاصلات على شهادة الابتدائية فبلغت نسبتهم (١.٧%).

جدول رقم (٢)

توزيع عينة البحث طبقا لجهة العمل

| م | جهة العمل | ك | % |
|---|------------------------------|-----|------|
| ١ | موظفة في وكالة الجامعة | ١٣ | ١٠.٩ |
| ٢ | موظفة في عمادة | ٢٠ | ١٦.٨ |
| ٣ | موظفة في وكالة عمادة أو كلية | ٣٨ | ٣١.٩ |
| ٤ | موظفة في قسم | ٢٧ | ٢٢.٧ |
| ٥ | مساعدة مدير إدارة | ١٤ | ١١.٨ |
| ٦ | متقاعدة | ١ | ٠.٨ |
| ٧ | متعاونة | ٤ | ٣.٤ |
| ٨ | ضابطة امن | ٢ | ١.٧ |
| | الاجمالي | ١١٩ | ١٠٠ |

يوضح الجدول السابق توزيع عينة البحث طبقاً لجهة العمل التي ينتمون لها، حيث تبين أن أعلى نسبة كانت للعاملات كموظفة في وكالة عمادة أو الكلية فبلغت نسبتهن (٣١.٩%)، أما فئة موظفات في الأقسام بلغت نسبتهن (٢٢.٧%)، كذلك فئة موظفات في العمادة بلغت نسبتهن (١٦.٨%)، في حين بلغت نسبة العاملات كمساعدة مدير إدارة (١١.٨%)، أما فيما يتعلق بالعاملات كموظفات في وكالة الجامعة بلغت نسبتهن (١٠.٩%)، أما المتعاونات بلغت نسبتهن (٣.٤%)، بالإضافة إلى نسبة العاملات كضابطة أمن والتي بلغت (١.٧%)، بينما بلغت نسبة المتقاعديات (٠.٨%).

جدول رقم (٣)

توزيع عينة البحث طبقاً لسنوات الخبرة

| م | سنوات الخبرة | ك | % |
|---|--------------------------------|-----|------|
| ١ | أقل من ٥ سنوات | ١٥ | ١٢.٦ |
| ٢ | من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات | ٣٢ | ٢٦.٩ |
| ٣ | من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة | ٣٤ | ٢٨.٦ |
| ٤ | من ١٥ سنة فأكثر | ٣٨ | ٣١.٩ |
| | الاجمالي | ١١٩ | ١٠٠ |

باستقراء الجدول رقم (٣) والذي يوضح توزيع عينة البحث طبقاً لسنوات الخبرة، حيث تبين أن أعلى نسبة كانت لمن لديهم عدد سنوات خبرة في العمل تقع في الفئة من (١٥ سنة فأكثر) والتي بلغت (٣١.٩%)، أما من لديهم عدد سنوات خبرة بالعمل تقع في الفئة (من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة) بلغت نسبتهم (٢٨.٦%)، في حين من لديهم عدد سنوات خبرة في العمل تقع في الفئة من (من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠

سنوات) بلغت نسبتهم (٢٦.٩%)، كذلك من تقع عدد سنوات خبرتهم في الفئة من (أقل من ٥ سنوات) بلغت نسبتهم (١٢.٦%).

جدول رقم (٤)

توزيع عينة البحث طبقاً لجهة العمل

| م | جهة العمل | ك | % |
|----|------------------------------------|-----|------|
| ١ | إدارية في العلاقات العامة والاعلام | ٥ | ٤.٢ |
| ٢ | مساعد إداري | ٧٤ | ٦٢.٢ |
| ٩ | مساعد باحث | ١١ | ٩.٢ |
| ١١ | موظفة بقسم القبول | ٦ | ٥ |
| ١٢ | وظائف قيادية | ٥ | ٤.٢ |
| ١٣ | ضابطة أمن | ٢ | ١.٧ |
| ١٤ | وظائف فنية (مكتب النشاط - الاسكان) | ٧ | ٥.٩ |
| ١٦ | متعاونة | ٤ | ٣.٤ |
| ١٧ | موظفة | ٥ | ٤.٢ |
| | الاجمالي | ١١٩ | ١٠٠ |

باستقراء الجدول السابق الذي يوضح توزيع عينة البحث طبقاً لجهة العمل، حيث تبين أن أعلى نسبة كانت لصالح العاملات كمساعد إداري والتي بلغت (٦٢.٢%)، أما العاملات كمساعد باحث بلغت نسبتهم (٩.٢%)، في حين العاملات في وظائف فنية (مكتب النشاط - الاسكان) بلغت نسبتهم (٥.٩%)، كذلك تبين العاملات كموظفة بقسم القبول بلغت نسبتهم (٥%)، هذا بالإضافة إلى نسبة بوظائف إدارية في العلاقات العامة والإعلام بلغت نسبتهم (٤.٢%)، كما حصل على نفس النسبة كلاً من يعملن في وظائف

قيادية، وكموظفة، أما المتعاونات فبلغت نسبتهم (٣.٤%)، في حين من يعملن كضابطات الأمن بلغت نسبتهم (١.٧%).

جدول (٥)

استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى.

| م | العبارة | دائما | | غالبا | | أحيانا | | نادرا | | أبدا | | مجموع الأوزان | الوزن المرجح | القوة النسبية | الترتيب |
|---|--|-------|------|-------|------|--------|------|-------|------|------|------|---------------|--------------|---------------|---------|
| | | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | | | | |
| ١ | استيعاب الموظفين للأنظمة واللوائح والقوانين. | ٢٣ | ١٩.٣ | ٣٥ | ٢٩.٤ | ٣٩ | ٣٢.٨ | ١٨ | ١٥.١ | ٤ | ٣.٤ | ٤١٢ | ٨٢.٤ | ٦٩.٢ | ٤ |
| ٢ | معرفة الموظفين لحقوقهم وواجباتهم. | ١٤ | ١١.٨ | ٤١ | ٣٤.٥ | ٣٩ | ٣٢.٨ | ١٨ | ١٥.١ | ٧ | ٥.٩ | ٣٩٤ | ٧٨.٨ | ٦٦.٢ | ٧ |
| ٣ | وضوح رؤية ورسالة وأهداف الجامعة للموظفات. | ٢٢ | ١٨.٥ | ٢٦ | ٢١.٨ | ٤١ | ٣٤.٥ | ٢٢ | ١٨.٥ | ٨ | ٦.٧ | ٣٨٩ | ٧٧.٨ | ٦٥.٤ | ٨ |
| ٤ | سرعة حل المشكلات بطريقة سليمة. | ٩ | ٧.٦ | ٢٧ | ٢٢.٧ | ٤٦ | ٣٨.٧ | ٢٧ | ٢٢.٧ | ١٠ | ٨.٤ | ٣٥٥ | ٧١ | ٥٩.٧ | ١٨ |
| ٥ | تبادل الأفكار الإبداعية بين الموظفين. | ١٦ | ١٣.٤ | ٢١ | ١٧.٦ | ٤٣ | ٣٦.١ | ٢٦ | ٢١.٨ | ١٣ | ١٠.٩ | ٣٥٨ | ٧١.٦ | ٦٠.٢ | ١٧ |

الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة عضو الجمعية الدولية للمعرفة ILA

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|-----|-----|----|------|----|------|----|------|----|------|----|----|--|
| ١٢ | ٦٢.٢ | ٧٤ | ٣٧٠ | ٧.٦ | ٩ | ١٨.٥ | ٢٢ | ٤١.٢ | ٤٩ | ٢١ | ٢٥ | ١١.٨ | ١٤ | ٦ | تتمية وتطوير مهارات الموظفين. |
| ٦ | ٦٦.٧ | ٧٩.٤ | ٣٩٧ | ٥.٩ | ٧ | ١٥.١ | ١٨ | ٣١.٩ | ٣٨ | ٣٣.٦ | ٤٠ | ١٣.٤ | ١٦ | ٧ | تتفيذ القرارات التي تم اتخاذها بصورة أفضل. |
| ١١ | ٦٢.٩ | ٧٤.٨ | ٣٧٤ | ٧.٦ | ٩ | ٢٣.٥ | ٢٨ | ٣١.١ | ٣٧ | ٢٢.٧ | ٢٧ | ١٥.١ | ١٨ | ٨ | تحسين خبرات الموظفين الخاصة بمهام أعمالهم. |
| ٩ | ٦٥.٢ | ٧٧.٦ | ٣٨٨ | ٩.٢ | ١١ | ١٦.٨ | ٢٠ | ٣٢.٨ | ٣٩ | ٢١ | ٢٥ | ٢٠.٢ | ٢٤ | ٩ | زيادة مستوى التعاون بين الموظفين بشكل إيجابي. |
| ١٠ | ٦٤.٢ | ٧٦.٤ | ٣٨٢ | ٨.٤ | ١٠ | ١٦ | ١٩ | ٣٦.١ | ٤٣ | ٢٥.٢ | ٣٠ | ١٤.٣ | ١٧ | ١٠ | بحث الموظفين عن أساليب جديدة للعمل بمهارة عالية. |
| ١٥ | ٦٠.٨ | ٧٢.٤ | ٣٦٢ | ٩.٢ | ١١ | ٢٣.٥ | ٢٨ | ٣٤.٥ | ٤١ | ١٩.٣ | ٢٣ | ١٣.٤ | ١٦ | ١١ | منح الموظفين فرصة |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------|------|-----|-----|----|------|----|------|----|------|----|------|--------------------------------------|---|----|
| | | | | | | | | | | | | | التعليم المستمر مما يقلل من الأخطاء. | | |
| ٢ | ٦٩.٤ | ٨٢.٦ | ٤١٣ | ٥ | ٦ | ١٠.١ | ١٢ | ٣٣.٦ | ٤٠ | ٣٥.٣ | ٤٢ | ١٦ | ١٩ | سرعة تكيف الموظفين في الأعمال الجديدة. | ١٢ |
| ١٤ | ٦٢.٤ | ٧٤.٢ | ٣٧١ | ٥.٩ | ٧ | ٢٤.٤ | ٢٩ | ٣٥.٣ | ٤٢ | ٢١ | ٢٥ | ١٣.٤ | ١٦ | زيادة شعور الموظفين بالرضا عن العمل. | ١٣ |
| ١ | ٧٤.٦ | ٨٨.٨ | ٤٤٤ | ٤.٢ | ٥ | ١٠.٩ | ١٣ | ٢٢.٧ | ٢٧ | ٣١.٩ | ٣٨ | ٣٠.٣ | ٣٦ | سرعة انجاز الموظفين لمهامهم. | ١٤ |
| ٣ | ٦٩.٦ | ٨٢.٨ | ٤١٤ | ٤.٢ | ٥ | ١٣.٤ | ١٦ | ٣٢.٨ | ٣٩ | ٢٩.٤ | ٣٥ | ٢٠.٢ | ٢٤ | عملية اتخاذ القرارات التي تحقق الأهداف بجودة عالية. | ١٥ |
| ١٣ | ٦٢.٥ | ٧٤.٤ | ٣٧٢ | ٩.٢ | ١١ | ٢٠.٢ | ٢٤ | ٣٥.٣ | ٤٢ | ١٩.٣ | ٢٣ | ١٦ | ١٩ | منح الحرية التامة للموظفات في استخدام معارفهم ومعلوماتهم. | ١٦ |
| م١٥ | ٦٠.٨ | ٧٢.٤ | ٣٦٢ | ٥ | ٦ | ١٢.٥ | ١٥ | ٣٦.١ | ٤٣ | ٢٣.٥ | ٢٨ | ١٤.٣ | ١٧ | الاستفادة من معارف | ١٧ |

| الموظفات الضمنية وتحويلها إلى معارف ظاهرة تساهم في أداء الأعمال. | ٢٧ | ٢٢.٧ | ٢٨ | ٢٣.٥ | ٤٣ | ٣٦.١ | ١٥ | ١٢.٦ | ٦ | ٥ | ٤١٢ | ٨٢.٤ | ٦٩.٢ | م٤ |
|---|-------|------|------|------|-----|------|----|------|---|---|-----|------|------|----|
| ١٨ تشير القرارات لتساهم في سرعة تنفيذها. | | | | | | | | | | | | | | |
| المجموع | ٣٤٧ | ٥٣٩ | ٧٣١ | ٣٧٠ | ١٤٥ | ٦٩٦٩ | | | | | | | | |
| المتوسط | ١٩.٣ | ٢٩.٩ | ٤٠.٦ | ٢٠.٦ | ٨.١ | | | | | | | | | |
| النسبة | ١٦.٣ | ٢٥.٤ | ٣٤.٤ | ١٧.٤ | ٦.٨ | | | | | | | | | |
| المتوسط المرجح للبعد | ٣٨٧.٢ | | | | | | | | | | | | | |
| القوة النسبية للبعد | ٦٥.١ | | | | | | | | | | | | | |

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٥) إلى النتائج المرتبطة باستخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٣٨٧.٢) والقوة النسبية للبعد (٦٥.١٪)، وبذلك يمكن التأكيد على أن هذه الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على العبارات البعد، ومما يدل على ذلك أن نسبة من أجابوا بـ (دائماً) بلغت (١٦.٣٪) في حين من أجابوا بـ (غالباً) بلغت نسبتهم (٢٥.٤٪) ومن أجابوا بـ (أحياناً) بلغت نسبتهم (٣٤.٤٪)، بينما من أجابوا بـ (نادراً) بلغت نسبتهم (١٧.٤٪)، كذلك من أجابوا بـ (أبداً) بلغت نسبتهم (٦.٨٪).

وقد جاء ترتيب عبارات البعد "استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى"، وذلك بترتيب الوزن المرجح والقوة النسبية تنازليا على النحو التالي:-

١- جاءت العبارة رقم (١٤) والتي مفادها "سرعة انجاز الموظفين لمهامهن". في الترتيب الأول، حيث حصل العبارة على أقل وزن مرجح (٨٨.٨) وقوة نسبية (٧٤.٦٪). وتشير استجابات المبحوثات إلى أن إدارة المعرفة تساعد الموظفين على إنجاز مهامهن.

٢- جاءت العبارة رقم (١٢) والتي مفادها "سرعة تكيف الموظفين في الأعمال الجديدة" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٨٢.٦) وقوة نسبية (٦٩.٤٪). وتشير استجابات المبحوثات إلى أن الموظفين قابلات للتغيير ويمكنهن التكيف في الأعمال الجديدة.

٣- جاءت العبارة رقم (١٥) والتي مفادها "عملية اتخاذ القرارات التي تحقق الأهداف بجودة عالية". في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٨٢.٨) وقوة نسبية (٦٩.٦٪). وتشير استجابات المبحوثات إلى إتاحة المعرفة وسهولة استرجاعها عن طريق إدارة المعرفة له أثر على جودة القرارات المتخذة.

٤- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها "استيعاب الموظفين للأنظمة واللوائح والقوانين" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٨٢.٤) وقوة نسبية (٦٩.٢٪). وتشير استجابات المبحوثات أنهم على وعي كافي للأنظمة واللوائح والقوانين. كما جاءت العبارة رقم (١٨) والتي مفادها "نشر القرارات لتساهم في سرعة تنفيذها" في نفس الترتيب وبهذا تشير استجابات المبحوثات إلي أن ما اتاحته إدارة المعرفة من نشر للقرارات أسهم في تحسين أداء المؤسسة من خلال سرعة تنفيذ القرارات المترتبة على ذلك.

٦- جاءت العبارة رقم (٧) والتي مفادها "تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بصورة أفضل" في الترتيب السادس بوزن مرجح (٧٩.٤) وقوة نسبية (٦٦.٧٪). وتشير استجابات المبحوثات إلى أن إتاحة المعرفة للموظفات يساهم في تحسين تنفيذ القرارات المتخذة.

٧- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها "معرفة الموظفين لحقوقهم وواجباتهم" في الترتيب السابع بوزن مرجح (٧٨.٨) وقوة نسبية (٦٦.٢٪). وتشير استجابات المبحوثات إلى أن الموظفين أصبحوا على قدر من المعرفة بحقوقهم وواجباتهم.

٨- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها "وضوح رؤية ورسالة وأهداف الجامعة للموظفات" في الترتيب الثامن بوزن مرجح (٧٧.٨) وقوة نسبية (٦٥.٤٪). وتشير استجابات المبحوثات إلى أنه بالرغم من أن إدارة المعرفة أسهمت في نشر رؤية ورسالة وأهداف الجامعة للموظفات، إلا أنه لا يوجد إجماع على وضوح رؤية ورسالة وأهداف الجامعة للموظفات وذلك كما أكدت عليه استجابات المبحوثات.

٩- جاءت العبارة رقم (٩) والتي مفادها "زيادة مستوى التعاون بين الموظفين بشكل إيجابي" في الترتيب التاسع بوزن مرجح (٧٧.٦) وقوة نسبية (٦٥.٢٪). وتشير استجابات المبحوثات إلى أن إدارة المعرفة أسهمت في زيادة مستوى التعاون بين الموظفين بشكل إيجابي.

١٠- جاءت العبارة رقم (١٠) والتي مفادها "بحث الموظفين عن أساليب جديدة للعمل بمهارة عالية". في الترتيب العاشر بوزن مرجح (٧٦.٤) وقوة نسبية (٦٤.٢٪). وتشير استجابات المبحوثات إلى أن إدارة المعرفة أسهمت في صقل مهارات الموظفين.

جدول (٦) يوضح أبرز المعوقات التي تحول دون استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى

| م | العبارة | أوافق دائماً | أوافق | لا أعلم | غير موافق | غير موافق على الإطلاق | مجموع الأوزان | الوزن المرجح | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---------|--------------|-------|---------|-----------|-----------------------|---------------|--------------|---------------|---------|
|---|---------|--------------|-------|---------|-----------|-----------------------|---------------|--------------|---------------|---------|

| | | | | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | | |
|---|--|----|------|----|------|----|------|----|------|---|-----|-----|------|------|----|
| ١ | ضعف معرفة الموظفات برؤية الجامعة. | ٢٥ | ٢١ | ٥٤ | ٤٥.٤ | ١٩ | ١٦ | ١٩ | ١٦ | ٢ | ١.٧ | ٢٧٦ | ٥٥.٢ | ٤٦.٤ | ٨ |
| ٢ | عدم وضوح رسالة الجامعة للموظفات | ٢٣ | ١٩.٣ | ٤٨ | ٤٠.٣ | ١٨ | ١٥.١ | ٢٦ | ٢١.٨ | ٤ | ٣.٤ | ٢٩٧ | ٥٩.٤ | ٤٩.٩ | ١ |
| ٣ | عدم تفسير أهداف الجامعة للموظفات. | ٢٦ | ٢١.٨ | ٥٠ | ٤٢ | ١٣ | ١٠.٩ | ٢٥ | ٢١ | ٥ | ٤.٢ | ٢٩٠ | ٥٨ | ٤٨.٧ | ٣ |
| ٤ | نقص إدراك الموظفات للهيكل التنظيمي في الجامعة. | ٢٤ | ٢٠.٢ | ٥٥ | ٤٦.٢ | ١٣ | ١٠.٩ | ٢٣ | ١٩.٣ | ٤ | ٣.٤ | ٢٨٥ | ٥٧ | ٤٧.٩ | ٤ |
| ٥ | ضعف البنية التحتية للتقنية التي تساعد على إدارة المعرفة. | ٣١ | ٢٦.١ | ٥٢ | ٤٣.٧ | ١٧ | ١٤.٣ | ١٨ | ١٥.١ | ١ | ٠.٨ | ٢٦٣ | ٥٢.٦ | ٤٤.٢ | ١١ |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|----|------|----|------|----|------|----|------|---|-----|-----|------|------|----|
| ٦ | ضعف إدراك الموظفين بمميزات إدارة المعرفة. | ٢٩ | ٢٤.٤ | ٥٨ | ٤٨.٧ | ١٨ | ١٥.١ | ١٢ | ١٠.١ | ٢ | ١.٧ | ٢٥٧ | ٥١.٤ | ٤٣.٢ | ١٣ |
| ٧ | قلة الاهتمام بنشر إدارة المعرفة. | ٣٧ | ٣١.١ | ٥٤ | ٤٥.٤ | ١٣ | ١٠.٩ | ١٣ | ١٠.٩ | ٢ | ١.٧ | ٢٤٦ | ٤٩.٢ | ٤١.٣ | ١٩ |
| ٨ | ضعف تبني الإدارة العليا لاتجاهات تتماشى مع منظومة إدارة المعرفة. | ٢٦ | ٢١.٨ | ٤٦ | ٣٨.٧ | ٢٩ | ٢٤.٤ | ١٧ | ١٤.٣ | ١ | ٠.٨ | ٢٧٨ | ٥٥.٦ | ٤٦.٧ | ٥ |
| ٩ | ضعف إدراك الإدارة العليا لأهمية إدارة المعرفة كعامل محفز للموظفات. | ٢٧ | ٢٢.٧ | ٥٥ | ٤٦.٢ | ٢٢ | ١٨.٥ | ١٢ | ١٠.١ | ٣ | ٢.٥ | ٢٦٦ | ٥٣.٢ | ٤٤.٧ | ١٠ |

الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة عضو الجمعية الدولية للمعرفة ILA

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|-----|-----|---|------|----|------|----|------|----|------|----|---|----|
| ١٦ | ٤٢.٧ | ٥٠.٨ | ٢٥٤ | ٠.٨ | ١ | ٩.٢ | ١١ | ١٩.٣ | ٢٣ | ٤٣.٧ | ٥٢ | ٢٦.٩ | ٣٢ | نقص في الموارد المخصصة لإدارة المعرفة في الجامعة. | ١٠ |
| م | ٤٦.٧ | ٥٥.٦ | ٢٧٨ | ٢.٥ | ٣ | ١٣.٤ | ١٦ | ٢٠.٢ | ٢٤ | ٤٢.٩ | ٥١ | ٢١ | ٢٥ | بيئة العمل لا تدعم التوجه نحو إدارة المعرفة. | ١١ |
| م | ٤٦.٧ | ٥٥.٦ | ٢٧٨ | ٢.٥ | ٣ | ١٤.٣ | ١٧ | ١٦ | ١٩ | ٤٨.٧ | ٥٨ | ١٨.٥ | ٢٢ | قلة الخبرة اللازمة لإدارة المعرفة. | ١٢ |
| ١٢ | ٤٤.٠ | ٥٢.٤ | ٢٦٢ | ٠.٨ | ١ | ١٢.٦ | ١٥ | ١٢.٦ | ١٥ | ٥٣.٨ | ٦٤ | ٢٠.٢ | ٢٤ | ضعف الاهتمام بتقاسم المعرفة بين الموظفين. | ١٣ |
| ١٨ | ٤١.٥ | ٤٩.٤ | ٢٤٧ | ٢.٥ | ٣ | ٧.٦ | ٩ | ٩.٢ | ١١ | ٥٦.٣ | ٦٧ | ٢٤.٤ | ٢٩ | نقص الوعي بإدارة المعرفة وأهميتها. | ١٤ |
| ٩ | ٤٥.٧ | ٥٤.٤ | ٢٧٢ | ٣.٤ | ٤ | ١٢.٦ | ١٥ | ١٢.٦ | ١٥ | ٥٢.١ | ٦٢ | ١٩.٣ | ٢٣ | ضعف امتلاك الموظفين | ١٥ |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|-----|-----|---|-----|----|------|----|------|----|------|----|--|----|
| | | | | | | | | | | | | | | لمهارات إدارة المعرفة. | |
| ٢٠ | ٣٩.٢ | ٤٦.٦ | ٢٢٣ | ٣.٤ | ٤ | ٩.٢ | ١١ | ٤.٢ | ٥ | ٤٦.٢ | ٥٥ | ٣٧ | ٤٤ | قائمة الاهتمام بتدريب الموظفات على إدارة المعرفة. | ١٦ |
| ١٥ | ٤٢.٩ | ٥١ | ٢٥٥ | ٣.٤ | ٤ | ٩.٢ | ١١ | ١٧.٦ | ٢١ | ٣٧.٨ | ٤٥ | ٣١.٩ | ٣٨ | عدم وجود وحدة تنظيمية لإدارة المعرفة في الجامعة. | ١٧ |
| ١٧ | ٤١.٧ | ٤٩.٦ | ٢٤٨ | ٠.٨ | ١ | ٥.٩ | ٧ | ٢١ | ٢٥ | ٤٥.٤ | ٥٤ | ٢٦.٩ | ٣٢ | صعوبة قياس نجاح استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز للموظفات. | ١٨ |
| ٢ | ٤٩.٢ | ٥٨.٦ | ٢٩٣ | ١.٧ | ٢ | ٩.٢ | ١١ | ٤١.٢ | ٤٩ | ٢٩.٤ | ٣٥ | ١٨.٥ | ٢٢ | التكلفة الكبيرة للبنية التحتية لإدارة | ١٩ |

| المعرفة. | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--|------|------|------|---|------|------|------|----|-------|----|-------|----|--|----|
| ١٤ | | | | ٢.٥ | ٣ | ١٠.١ | ١٢ | ١٥.١ | ١٨ | ٤٥.٤ | ٥٤ | ٢٦.٩ | ٣٢ | عدم وضوح استراتيجية خاصة بإدارة المعرفة. | ٢٠ |
| | | ٤٣.٢ | ٥١.٤ | ٢٥٧ | | | | | | | | | | | |
| | | | | ٥٣٣٥ | | ٥٣ | ٣٠٠ | ٣٨٧ | | ١٠.٦٩ | | ٥٧١ | | المجموع | |
| | | | | | | ٢.٧ | ١٥.٠ | ١٩.٤ | | ٥٣.٥ | | ٢٨.٦ | | المتوسط | |
| | | | | | | ٢.٢ | ١٢.٦ | ١٦.٣ | | ٤٤.٩ | | ٢٤.٠ | | النسبة | |
| | | | | | | | | | | | | ٢٦٦.٨ | | المتوسط المرجح للبعد | |
| | | | | | | | | | | | | ٤٤.٨ | | القوة النسبية للبعد | |

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٦) إلى نتائج أبرز المعوقات التي تحول دون استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٢٦٦.٨) والقوة النسبية للبعد (٤٤.٨٪)، وبذلك ممكن التأكيد على إن هذه الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على وجود معوقات تحول دون استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى، ومما يدل على ذلك أن نسبة من أجاب بـ (دائماً) بلغت (٢٤٪) في حين من أجابوا بـ (غالباً) بلغت نسبتهم (٤٤.٩٪) و من أجابوا بـ (أحياناً) بلغت نسبتهم (١٦.٣٪) ، بينما من أجابوا بـ (نادراً) بلغت نسبتهم (١٢.٦٪)، كذلك من أجابوا بـ (أبداً) بلغت نسبتهم (٢.٢٪). وقد جاء ترتيب عبارات البعد الثاني، وذلك بترتيب الوزن المرجح والقوة النسبية تنازلياً على النحو التالي:-

١- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها "عدم وضوح رسالة الجامعة للموظفات" في الترتيب الأول، حيث حصل العبارة على أقل وزن مرجح (٥٩.٤) وقوة نسبية (٤٩.٩٪). وتشير استجابات المبحوثات أن بعض الموظفين ليس لديهم معرفة كاملة برسالة الجامعة، لذا فهناك حاجة إلى مزيد من الجهد لنشر وتوضيح رسالة الجامعة لجميع الموظفين.

٢- جاءت العبارة رقم (١٩) والتي مفادها "التكلفة الكبيرة للبنية التحتية لإدارة المعرفة". في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٥٨.٦) وقوة نسبية (٤٩.٢٪). وتشير استجابات المبحوثات إلى أنهم يعتقدون أن البنية التحتية لإدارة المعرفة تحتاج إلى تكلفة مادية كبيرة.

٣- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها "عدم تفسير أهداف الجامعة للموظفات" في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٥٨) وقوة نسبية (٤٨.٧٪) وتشير استجابات المبحوثات إلى أنه بالرغم من نشر إدارة المعرفة لأهداف الجامعة بين الموظفين إلا أنه لا يوجد تفسير لها أو اهتمام برصد التغذية العكسية لما تم من نشر عن طريق إدارة المعرفة.

٤- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها "نقص إدراك الموظفين للهيكل التنظيمي في الجامعة" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٥٧) وقوة نسبية (٤٧.٩٪). وتشير استجابات المبحوثات إلى أن الموظفين غير ملمات بدرجة دقيقة وكافية حول الهيكل التنظيمي للجامعة.

٥- جاءت العبارة رقم (٨) والتي مفادها "ضعف تبني الإدارة العليا لاتجاهات تتماشى مع منظومة إدارة المعرفة" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٥٥.٦) وقوة نسبية (٤٦.٧٪) تشير استجابات المبحوثات إلي أنهم يعتقدون عدم التناسق بين اتجاهات الإدارة العليا للجامعة ومنظومة إدارة المعرفة، كما جاءت العبارة رقم (١١) والتي مفادها "بيئة العمل لا تدعم التوجه نحو إدارة المعرفة" في نفس الترتيب وبهذا تشير استجابات المبحوثات إلي أن بيئة العمل بالجامعة تحتاج إلى تطوير وتدعيم من قبل الإدارة، جاءت العبارة رقم (١٢)

والتي مفادها "قلة الخبرة اللازمة لإدارة المعرفة" في نفس الترتيب وبهذا تشير استجابات المبحوثات إلي أن القائمين على تقديم خدمات إدارة المعرفة بالجامعة يحتاجون إلى مزيد من التأهيل.

٨- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها "ضعف معرفة الموظفين برؤية الجامعة" في الترتيب الثامن بوزن مرجح (٥٥.٢) وقوة نسبية (٤٦.٤٪). وتشير استجابات المبحوثات أن بعض الموظفين ليس لديهم معرفة كاملة برؤية الجامعة، لذا فهناك حاجة إلى مزيد من الجهد لنشر وتوضيح رؤية الجامعة لجميع الموظفين.

٩- جاءت العبارة رقم (١٥) والتي مفادها "ضعف امتلاك الموظفين لمهارات إدارة المعرفة" في الترتيب التاسع بوزن مرجح (٥٤.٤) وقوة نسبية (٤٥.٧٪). وتشير استجابات المبحوثات أن الموظفين بالجامعة يحتاجون إلى مزيد من التأهيل لمهارات إدارة المعرفة.

١٠- جاءت العبارة رقم (٩) والتي مفادها "ضعف إدراك الإدارة العليا لأهمية إدارة المعرفة كعامل محفز للموظفات". في الترتيب العاشر بوزن مرجح (٥٣.٢) وقوة نسبية (٤٤.٧٪). وتشير استجابات المبحوثات أن الإدارة العليا تحتاج إلى مزيد من التأهيل لإدراك أهمية إدارة المعرفة كعامل محفز للموظفات.

نتائج الدراسة :-

أظهرت الدراسة أن :

١-درجة واقع استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى، جاء المتوسط المرجح ب (٣٨٧.٢) والقوة النسبية للبعد (٦٥.١٪). وجاءت أكثر العبارات تأكيداً لهذا البعد في العبارات التالية:

- تفيد إدارة المعرفة في "سرعة انجاز الموظفين لمهامهن". ويعود هذا إلى سمات إدارة المعرفة في قدرتها على إكساب الموظفين المهارات المطلوبة للعمل. كما تفيد إدارة المعرفة

وتساعد فى "سرعة تكيف الموظفين فى الأعمال الجديدة" حيث أن إدارة المعرفة تهيئ الموظفين للتعامل مع كافة المتغيرات الموجودة فى بيئة المجتمع ومن ثم تساعدهن فى التكيف مع الأعمال الجديدة التى توكل إليهن أو ينقلن لها. أيضا تنفيذ إدارة المعرفة فى "عملية اتخاذ القرارات التى تحقق الأهداف بجودة عالية" نظراً لوجود اهتمام كاف بدراسة القرارات المتخذة وبالتالي تساعد فى تحقيق الأهداف المبتغاة.

٢- أبرز المعوقات التى تحول دون استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى جاء المتوسط المرجح بـ (٢٦٦.٨) والقوة النسبية للبعد (٤٤.٨٪). وجاءت أكثر العبارات التى تضح هذه المعوقات "عدم وضوح رسالة الجامعة للموظفات". ويتطلب هذا عمل عمادة الجودة والتطوير الجامعي على إشراك كل الكادر الإداري عند تعديل رسالة ورؤية الجامعة ليكون جميع العاملين بالجامعة مشاركين فيها وبالتالي لديهم معرفة برسالة الجامعة وهذا ما يساعد على تحقيق إدارة المعرفة فى الجامعة. أيضاً من معوقات استخدام إدارة المعرفة "التكلفة الكبيرة للبنية التحتية لإدارة المعرفة". حيث يتطلب تطبيق إدارة المعرفة أن تكون البنية التحتية مهيأة وجاهزة من وسائل اتصال وشبكات تواصل على أعلى كفاءة ومنتشرة فى كافة مباني الجامعة. أيضاً جاء من معوقات استخدام إدارة المعرفة كعامل محفز لموظفات جامعة أم القرى "عدم تفسير أهداف الجامعة للموظفات" ويرتبط هذا المعوق بالمعوق الأول وهو عدم وضوح رسالة الجامعة ليدل على أن هناك جهد مطلوب من عمادة الجودة والتطوير الجامعي من أجل دمج الموظفين والموظفات فى كافة عمليات التخطيط الاستراتيجي التى تتم بالجامعة حتى يمكن تحقيق رؤية وأهداف واضحة ومفهومة وقابلة للتطبيق بالنسبة للجهاز الإداري فى الجامعة.

المراجع

- ١ - أبو النصر ، مدحت محمد (٢٠٠٨م) الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعليم (ط ١) المجموعة العربية للتدريب والنشر : القاهرة.
- ٢- البيلاوي، حسن، وحسين، سلامه (٢٠١٤م) إدارة المعرفة: مستقبل التعليم في مجتمع المعرفة، الدار الصولتية للتربية للنشر والتوزيع: جدة.
- ٣- توفيق، عبد الرحمن (٢٠٠٧م) الإدارة بالمعرفة (ط:٢) مركز الخبرات المهنية للإدارة - بميك: القاهرة.
- ٤- الثبيتي، جويبر ماطر (٢٠٠٥م) برامج علوم الحاسب ونظم المعلومات والمكتبات في الجامعات السعودية في ضوء الإطار العلمي لإدارة المعرفة واقتصاد المعرفة، المجلة السعودية للتعليم العالي ، (المجلد ١) (العدد:٢) السعودية.
- ٥- الثبيتي ، جويبر ماطر (٢٠٠٢م) إدارة المعرفة والاستثمار في رأس المال المعرفي في الجامعات: نموذج نظري تحليلي ، مجلة التربية والتنمية (المجلد:١٠) (العدد:٢٦) مصر .
- ٦- حبيب ، مجدي عبد الكريم (٢٠٠٩م) مجتمع المعرفة والإبداع في القرن الحادي والعشرين (ط ١) دار الفكر العربي للطباعة والنشر : القاهرة.
- ٧- حسين ، سلامه عبد العظيم (٢٠٠٤م) إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة مؤسسات التعليم الجامعي "رؤية مستقبلية"، المؤتمر السنوي الأول للمركز العربي للتعليم والتنمية، مستقبل التعليم الجامعي العربي، مجلد ١ القاهرة.
- ٨- حمود، خضير كاظم (٢٠١٠م) منظمة المعرفة (ط : ١) دار صفاء للنشر والتوزيع : عمان.

- ٩- خالد ، هادية فخر الدين (٢٠٠٦م) إدارة المعرفة التنظيمية المداخل النظرية ومتطلبات التطبيق في المنظمات العامة في مصر ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، قسم الإدارة العامة : القاهرة.
- ١٠- الخالدي ،حسن محمد (٢٠٠٨م) مستوى تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في اتحاد كرة القدم من وجهة نظر الإداريين ، مجلة القراءة والمعرفة (العدد: ٧٨) مصر .
- ١١- الخطيب ، أحمد ، زيغان ، خالد (٢٠٠٩م) إدارة المعرفة ونظم المعلومات (ط : ١) جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع : عمّان.
- ١٢- الخوالدة ، عايد أحمد (٢٠٠٩م) نحو أنموذج لإدارة المعرفة في النظام التعليمي الأردني في ظل توجهاته نحو التعليم المبني على اقتصاد المعرفة ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، المجلد (١٠) العدد (٣) البحرين.
- ١٣- سعيد ، سلوى أحمد (٢٠٠٩م) اقتصاد المعرفة ودوره في التعليم الجامعي لتطوير التعليم قبل الجامعي (في مجال اقتصاديات الأسرة وإدارة موردها المالي) ورقة عمل مقدمة في المؤتمر القومي السنوي السادس عشر (العربي الثامن) التعليم الجامعي العربي ودوره في تطوير التعليم قبل الجامعي :مصر.
- ١٤- السيد سالم ،رضا إبراهيم (٢٠١٠م) إدارة المعرفة كمدخل لضمان جودة مؤسسات التعليم الجامعي - دراسة حالة على كلية التربية ببها ، مجلة كلية التربية ببها ، العدد (٨١).
- ١٥- الصاوي، ياسر (٢٠٠٧م) إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات (ط : ١) دار السحاب للنشر والتوزيع : القاهرة.
- ١٦- طاشكندي ، زكية ممدوح (١٤٢٨هـ) إدارة المعرفة : أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات الإداريات بإدارة التربية والتعليم

بمدينة مكة المكرمة ومحافظه جدة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى : مكة المكرمة.

١٧- الظاهري، نعيم إبراهيم (٢٠٠٩م) إدارة المعرفة ، (ط:١) عالم الكتب الحديث :إريد.

١٨- عبد الفتاح ، حازم محمد (٢٠١٠م) تكنولوجيا تطبيق رأس المال الفكري (ط:١) دار السحاب للنشر والتوزيع : القاهرة.

١٩- عبد الوهاب، سمير محمد (٢٠٠٥م) بعنوان:"متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية - دراسة حالة مدينة القاهرة" الندوة الدولية - مدن المعرفة - ٢٦-٢٨ شوال ١٤٢٦هـ الموافق ٢٨-٣٠ نوفمبر ٢٠٠٥م : المدينة المنورة.

٢٠- عليان ، رحي مصطفى (٢٠٠٨م) إدارة المعرفة (ط : ١) دار الصفاء للنشر والتوزيع : عمان.

٢١- القاسمي ، عايدة بطي راشد (٢٠٠٩م) تصور مقترح لتطوير الإداري بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان في ضوء إدارة المعرفة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة القاهرة ، معهد الدراسات التربوية ، قسم أصول التربية : القاهرة.

٢٢- محمد ، أشرف السعيد (٢٠٠٩م) أدوار رؤساء الأقسام الأكاديمية لتطبيق مدخل إدارة المعرفة بالجامعات المصرية ، المؤتمر الدولي السابع : "التعليم في مطلع الألفية الثالثة : الجودة - الإتاحة - التعليم مدى الحياة"، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة : القاهرة.

٢٣- معايعه، عادل سالم (٢٠٠٨م) إدارة المعرفة والمعلومات في مؤسسات التعليم العالي : تجارب عالمية ، مجلة دراسات المعلومات: جمعية المكتبات والمعلومات السعودية في مجال التواصل العلمي بين المتخصصين في المجال المعلوماتي (العدد : ٣) : السعودية.

<http://www.informationstudies.net/index.php>

- ٢٤- الملاك ساهرة غسان، والأثرى، أحمد صالح (٢٠٠٢م) إدارة المعرفة ودورها في دعم المهارات التنموية للمنظمات، مجلة مستقبل التربية العربية (مجلد:٨) (العدد:٢٦) مصر.
- ٢٥- النقيب، متولي محمود (٢٠٠٧م) درجة استخدام النظم الآلية لإدارة المعرفة في المدينة التعليمية بقطر : دراسة وصفية تحليلية ، مجلة أعلم (العدد:١) :السعودية.
- ٢٦- نور الدين ، عصام (٢٠١٠م) إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة (ط :١) دار أسامة للنشر والتوزيع : عمان.
- ٢٧- هاشم ، نهلة عبد القادر (٢٠٠٥م) إدارة المعرفة مدخل للإبداع التنظيمي في الجامعات المصرية ، مستقبل التربية العربية (المجلد:١١) (العدد:٣٨) :مصر.
- ٢٨- ياسين ، سعد غالب (٢٠٠٧م) إدارة المعرفة : المفاهيم - النظم - التقنيات (ط :١) دار المناهج للنشر والتوزيع :عمّان.
- ٢٩- _____ (٢٠٠٥م)، تقرير مجتمع المعرفة : مدارس مملكة البحرين تدخل مرحلة التعليم الإلكتروني من الهداية الخليفة إلى مدارس المستقبل ، مجلة التربية ، العدد