

درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عُمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها

أحمد بن محمد المنصوري

د. علي محمد جبران*

جامعة اليرموك

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عُمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الكليات العلمية والإنسانية التابعة لجامعة السلطان قابوس. وقد تكونت عينة الدراسة من (207) عضو هيئة تدريس. ولتحقيق أهداف الدراسة، أعدت استبانة تكونت بصورتها النهائية من (36) فقرة، موزعة على خمسة مجالات هي: تشخيص المعرفة، وتوليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة وفق تطبيق Bhatt, 2001. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عُمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها متوسطة، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس في درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تعزى لأثر متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية والجنسية، في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاستجابات تعزى لأثر متغيري سنوات الخبرة والكلية. وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحثان عدداً من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة، جامعة السلطان قابوس.

Abstract :

This study aimed at exploring the degree of applying knowledge management processes at Sultan Qaboos University in the Sultanate of Oman as perceived by its faculty members. The study population consisted of all the staff members in scientific and human faculties in Sultan Qaboos University. The study sample consisted of (207) faculty members. To achieve the study purposes, the researchers prepared a questionnaire consisted in its final draft of (36) items, with five domains: diagnosing knowledge, creating Knowledge, storing knowledge, distributing knowledge, and applying knowledge.

The study findings showed that the degree of applying knowledge manage-

ment processes at Sultan Qaboos University in Oman Sultanate as perceived by its faculty members was moderate. Also, it showed that there were no statistical differences at the level ($\alpha \leq 0.05$) between the means of the faculty members responses about the degree of applying knowledge management processes in Sultan Qaboos University due to sex, academic rank, and nationality variables, while there were statistical differences at the level ($\alpha \leq 0.05$) due to the effect of years of experience and faculty variables. At the end, the researchers presented some recommendations

Key words: Knowledge Management, Knowledge Management Processes, Sultan Qaboos University.

المقدمة:

(2003). وفي إطار ذلك تمثل الجامعة أساس بناء تفكير الأمة، ومركز التفكير في حاضرها ومستقبلها. كما أنها تمثل معيار مجد الأمة ودليل شخصيتها الثقافية، والحصن المنيع لتراثها الحضاري والإنساني، لما يتوافر لديها من كوادر مؤهلة، قادرة على التعامل مع المشكلات والتحديات التي تمر بها المجتمعات المعاصرة. والجامعة هي المؤسسة التربوية التي تسعى إلى الارتقاء بالمجتمع من خلال تنميته وتطويره، ورفعته بالكفاءات المتميزة من الخريجين. وتعد الجامعات من أهم القطاعات التي تحتضن عادةً في إطارها أكبر مجموعة من أبناء المجتمع ذوي التأهيل العالي، والتخصصات المتميزة والخبرة العميقة الواسعة في جميع المجالات، حيث تضم الجامعة نخبة من كبار رجال الثقافة والأدب والعلم والتكنولوجيا، من أجل نشر المعرفة وتطويرها وتعميقها، وهي بذلك تكون القيادة الفكرية والعلمية للمجتمع (أبو مغلي، 1997). وقد شهد العالم خلال العتدين الأخيرين من القرن العشرين، تغيرات هائلة وسريعة باتجاه المعلوماتية والتكنولوجيا، تفوق بكثير ما شهدته

يشهد العالم اليوم موجة هائلة من التغيير والتجديد تحتم على المنظمات جميعها العمل على إدامة عملها والبقاء في السوق، ولا يمكن تحقيق ذلك ما لم تمتلك المنظمات الميزة التنافسية، حيث أشارت بعض الدراسات إلى أن المعرفة هي العامل الأساسي في تحقيق الميزة التنافسية. وقد بين هيبيلر (Hiebeler, 1996) أن المنظمات التي تستطيع تطوير أفضل ممارسات إدارة المعرفة هي المنظمات التي ستملك الميزة التنافسية، وهذا ما أكدته كوثري (Kothuri, 2002) بأن المعرفة ميزة تنافسية للمنظمة المعاصرة، إذ أنها مورد تصعب محاكاته وتقليده من المنافسين، ويمكن ماله إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تتمتع بالحماية وبراءة الإنتاج. وهناك إدراك متنام بأن مجتمع المعلومات أخذ يتحول تدريجياً نحو مجتمع المعرفة، حيث أصبحت المعرفة هي العنصر الأساس الذي يميز المنظمة الناجحة عن غيرها من المنظمات (Little & Ray, 2002). وفي الآونة الأخيرة أصبح ينظر إلى المعرفة على أنها حجر الأساس بالنسبة لجميع المنظمات، إذ أنها العامل الذي يولد الرؤى، والمكون الذي يقود تفكير الناس، والعامل الذي يخلق قيمة للمنظمة (Coakes,

أن أدركت المؤسسات أن المعرفة هي الأساس للمؤسسة، وأن المعرفة لا فائدة منها بدون إدارة، على اعتبار أن المعرفة أغلبها ضمنية في المؤسسات، وتحتاج إلى الكشف عنها، وتشخيصها، وتوليدها من جديد، و تخزينها، ونشرها، ومن ثم استخدامها من خلال التطبيق، وهذا كله لا يأتي إلا من خلال إدارة المعرفة (الكبيسي، 2005).

وينظر بريلاذ وهارمن (Brelade & Harman, 2000) إلى إدارة المعرفة أنها اكتساب واستخدام الموارد لإنجاز بيئة تكون المعلومات فيها سهلة المنال للأفراد، بحيث يستطيع الأفراد في هذه البيئة اكتساب وتقاسم واستخدام المعلومات لتطوير المعرفة الخاصة واستخدامها لمصلحة مؤسستهم. في حين عرّفها الفريج (2003: 4) على أنها "العملية التي تقوم المؤسسات من خلالها بإيجاد عناصرها الفكرية المبنية على المعرفة، والتي تتطلب مشاركة تلك العناصر مع القوى البشرية والمؤسسات الأخرى للوصول إلى أفضل الممارسات". وقد أشار ياسين (2000: 121) إلى أن "إدارة المعرفة هي العمل من أجل تعظيم كفاءة رأس المال الفكري في نشاط الأعمال، وهي أيضاً مجموعة العمليات المتمثلة في الحصول على المعرفة، ونشرها وتوزيعها، والمحافظة عليها، وتطبيقها".

وفي سلطنة عُمان، حظيت مشاريع التوجه نحو الاقتصاد المعرفي ومجتمع المعلومات بالاهتمام وذلك تبعاً للتغيرات والتجديدات الجوهرية التي طرأت على خطط وإستراتيجيات وزارة التربية والتعليم انطلاقاً من اللجنة الوطنية لتقنية المعلومات، ووثيقة الفلسفة التربوية (2003) والرؤية المستقبلية للاقتصاد العماني عام 2020 وتأكيد المعرفة ودورها في بناء الاقتصاد العماني، خدمة لأهداف التنمية المستدامة لعمان. وبالرغم من الخطوات الجادة لتحقيق تلك الرؤى، إلا أن تلك الخطوات تحتاج إلى مزيد من المراجعات وإعادة الهيكلة والتنظيم

من تغيرات خلال القرون السابقة جميعاً، وكان لها أثر كبير في تطور المجتمعات الإنسانية، وفي أنماط الحياة والتفكير وأساليب العمل، وازدادت سرعة ووتيرة التواصل ونقل المعلومة بين أقطار العالم التي أصبحت قرية صغيرة متجاوزة الزمان والمكان، وتضاءلت معها تكاليف اللحاق بركب التقدم. وشمل هذا التغير والتطور العلمي والتقني، بيئة المنظمات بمختلف أنواعها، وفرض عليها مجموعة من التحديات، ممثلة بزيادة العملية التنافسية في سوق العمل، وتطور ثقافة الزبون، وازدياد فرص العرض والطلب والمفاضلة، وسرعة انتشار المعلومة، والعولمة بشتى مشاربها، مما تطلب سرعة الاستجابة والبحث عن الجديد في الأساليب والإبداعات حتى تبقى تلك المنظمات وتستمر بمسيرة لا تنتهي من التطور والتجديد (الخليلي، 2006).

وقد تزايد الاهتمام بمفهوم إدارة المعرفة نتيجة دخول عدة عوامل أهمها العولمة التي تمثلت في سهولة حركة الناس والمعلومات والسلع بين الدول، فساعد ذلك على تبادل الأفكار والمعلومات والثقافات والقيم، وزادت مؤشرات التنافس بين المنظمات نتيجة الثورة المعلوماتية والتكنولوجية وحركات التحرر الاقتصادية (سنقر، 2004).

لقد مرّت إدارة المعرفة بوصفها تطوراً فكرياً بمرحل عدة، حيث تشير الأدبيات إلى أن إدارة المعرفة - على مستوى التطبيق - ظهرت في منتصف الثمانينيات منذ القرن العشرين، وأن أول من استخدم المصطلح هو دون مارتشند (Don Marchand) ثم أشار دركر (Druck-er) رائد الإدارة إلى أن المؤسسات ستعتمد على المعرفة، وستكون من صناعات المعرفة (Knowledge Workers). وفي عام 1997 بدأ التأثير الاستراتيجي لإدارة المعرفة يظهر بوضوح (Davenport & Prusak, 2000).

وبدأت إدارة المعرفة تحتل مكانة بارزة في المؤسسات التربوية بوصفها تطوراً مهماً، بعد

الموضوعات ذات الأهمية للتنمية الوطنية مع مختلف المؤسسات العمانية في الحكومة والقطاع الخاص من ناحية ثانية، بما في ذلك عقد الندوات، واستضافة المؤتمرات وإعداد البحوث ذات الصلة بالمجتمع العماني وباقي المجتمعات، وتمثيل السلطنة في العديد من المحافل الدولية. إن هذا الانفتاح الأكاديمي والمعرفي الواسع لجامعة السلطان قابوس يتطلب إدارة جامعية قادرة على إدارة المعرفة بما يكفل تحقيق الأهداف الكبرى للجامعة كي تحقق التطوير والتغيير المنشود. وبناءً على ذلك فإن الجامعة بدأت منذ سنوات قليلة تتوجه نحو إدارة المعرفة. وبحكم أنها ما زالت تجربة يافعة فإنه من الأهمية بمكان دراسة هذه التجربة من أجل الكشف عن مدى تطبيق جامعة السلطان قابوس لعمليات إدارة المعرفة.

مشكلة الدراسة

أصبح النظر إلى تقدم المؤسسات وتطورها بناءً على مستوى توافر المعرفة فيها، سواء أكانت على شكل وثائق أو المتوفرة لدى العاملين فيها، والمتمثلة بخبراتهم ومهاراتهم. إن إدارة المعرفة مفهوم حديث يركز على كيفية الحصول على المعرفة وتخزينها ونشرها وتطبيقها بغية تحقيق الأهداف المنشودة بكل كفاءة وفعالية. كما تعد المعرفة حجر الزاوية لتنمية المجتمعات والمؤسسات لأن ما يميز المعرفة عن غيرها من الموارد أنها تنساب بسرعة، ولها قدرة على تغيير سلوك الأفراد (دفلين، 2001). ولإدارة المعرفة فوائد كبيرة ومهمة في المؤسسات حيث تعمل على صنع واتخاذ القرار والعمليات الداخلية في المؤسسة، وتسهم أيضاً في نمو وتطور المؤسسة، وذلك من خلال زيادة إنتاجها وخفض تكاليفها واختصار الوقت، إضافة إلى فوائدها على العاملين في المؤسسة التي تتمثل في جعلهم أكثر معرفة ووعياً بما يتعلق بوظائفهم ومؤسساتهم (حجازي، 2005). وبهذا الصدد

والواقعية والتخطيط لضمان النجاح في المستقبل ولتحقيق الرؤى (الشنفري، 2005). وتعد جامعة السلطان قابوس في سلطنة عُمان إحدى مؤسسات التعليم العالي التي تسعى نحو التطور والنمو في برامجها وسياساتها منذ افتتاحها في عام 1986. وخلال سنوات معدودة أصبحت جامعة السلطان قابوس صرحاً علمياً رفيعاً ومركزاً للتطوير وإعداد الكوادر الوطنية على أفضل المستويات، وأصبحت بيت خبرة مرموقاً يرتبط بقضايا المجتمع وأوليواته التنموية، وقد تحقق ذلك عبر التطوير النوعي لمحاور الجامعة الأربعة وهي التعليم والبحث العلمي وتنمية المجتمع والتعاون مع المؤسسات العلمية الأخرى داخل السلطنة وخارجها.

وتضم جامعة السلطان قابوس سبع كليات هي كلية الآداب والعلوم الإجتماعية، وكلية التجارة والاقتصاد، وكلية التربية، وكلية العلوم الزراعية والبحرية، وكلية الهندسة، وكلية الطب والعلوم الصحية. ويبلغ عدد الطلبة المسجلين فيها (15375) للعام الأكاديمي 2009/2010 وفق آخر إحصائية لهم (دائرة التخطيط والإحصاء، جامعة السلطان قابوس 2009/2010). وقد صممت برامج الدراسة بها لتفي بمتطلبات إعداد الخريجين على مستوى رفيع علمياً وأكاديمياً من ناحية والوفاء باحتياجات قطاع العمل العماني لكوادر متخصصة من ناحية ثانية، وتأخذ جامعة السلطان قابوس بنظام الفصول الدراسية، وتمنح درجات الدبلوم، والماجستير، والدكتوراة في عدد من التخصصات.

وتضم جامعة السلطان قابوس مجموعة من المراكز البحثية منها مركز الدراسات العمانية، ومركز تقنيات التعليم، ومركز اللغات ومركز نظم المعلومات، ومركز البحوث التربوية، وغيرها من المراكز المهمة. وتسمح هذه المراكز بفرص واسعة للتعاون العلمي بين جامعة السلطان قابوس والعديد من الجامعات اليابانية والأوروبية والعربية والاسترالية من ناحية والمشاركة في دراسة العديد من

العربية حول إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، وخاصة في سلطنة عُمان، وما يُمكن أن تضيفه للأدب النظري، والدراسات السابقة حول إدارة المعرفة ودرجة تطبيق عملياتها في المؤسسات التربوية. بالإضافة إلى أن نتائجها قد تفيد المسؤولين بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان في اتخاذ إجراءات قد تسهم في زيادة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الإدارة الجامعية.

محددات الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس في الكليات الإنسانية والعلمية في جامعة السلطان قابوس للعام الدراسي 2010/2011م. وتحددت استجابات أفراد العينة بأداة الدراسة (الاستبانة).

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

إدارة المعرفة : عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة والحصول عليها واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتطبيقها وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتعلم، والتخطيط الاستراتيجي (الكبيسي، 2005: 57). وتعرف إدارة المعرفة إجرائياً بأنها العمليات التي تساعد الجامعة وأعضاء هيئة التدريس فيها من ابتكار المعرفة وتشخيصها وتخزينها والمشاركة بها وتطبيقها، من خلال توفير التكنولوجيا، والقيادة، والحوافز والمكافآت.

عمليات إدارة المعرفة: ويقصد بها الحصول على المعرفة، وتطوير المعرفة، وتخزين المعرفة، ونشر المعرفة، وتطبيق المعرفة (Bhatt, 2001). وتعرف إجرائياً في هذه الدراسة بأنها مجالات إدارة المعرفة وعملياتها

فإن جامعة السلطان قابوس تخوض تجربة حديثة في إدارة المعرفة بحيث لم يعرف بعد مدى التقدم الذي حصل في هذا الإطار ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة للكشف عن درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.

أسئلة الدراسة

حاولت هذه الدراسة الإجابة عن السؤالين الآتيين:

1. ما درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تعزى إلى متغيرات: الجنس، والرتبة الأكاديمية، والخبرة، والكلية، والجنسية؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة الى ما يأتي:

1. التعرف إلى أهمية إدارة المعرفة وتفصيل عملياتها واستراتيجياتها في الجامعات.
2. التعرف إلى درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.
3. التعرف إلى الفروق ذات الدلالة الإحصائية حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تعزى إلى متغيرات: الجنس، والرتبة الأكاديمية، والخبرة، والكلية، والجنسية.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال قلة الدراسات

السمات والخصائص والسلوكيات.

إدارة المعرفة

بدأت الجذور التاريخية لإدارة المعرفة منذ ظهور الإدارة العلمية على يد أشهر رجالها من أمثال عالم الإدارة (فريدريك تايلور، وهنري فايول وزملائهم) والذين وضعوا المرتكزات الأساسية للإدارة العلمية والتي دعت إلى مبادئ تحتوي على مضامين معرفية تتطلب العمل على إنشاء وحدات إدارية قائمة على المعرفة كوجوب تحقيق الكفاية الإنتاجية وتقسيم العمل والتخصص (عليان، 2008: 12).

وفي عام (1980) في المؤتمر الأمريكي للذكاء الاصطناعي أساد إدوارد فراينبوم (Edward Freigneboom) في كلمته الشهيرة "المعرفة قوة" والتي أدت إلى ظهور حقول جديدة متتالية للمعرفة حتى عام (1997) والذي ظهر فيه الحقل الجديد الذي يعرف بإدارة المعرفة (عليان، 2008)، وفي النصف الأخير من التسعينيات أصبحت إدارة المعرفة من المواضيع الأكثر تناولاً من الناحية الفكرية والعملية وهذا ما يتضح من خلال: (نجم، 2008: 17)

-مؤتمرات إدارة المعرفة كمؤتمر باريس الدولي الثالث لإدارة المعرفة والذي نظمه منتدى المعرفة عام (2000)، والمؤتمر الثالث عشر حول المعلومات وإدارة المعرفة بواشنطن عام (2004)، ومؤتمر إدارة المعرفة في العالم العربي والذي عقد في العاصمة الأردنية عمان عام (2004).

-مجلات ودوريات إدارة المعرفة كدورية (KM Magazine)، ومجلة (KM Review) و (Knowledge Magazine).
-ورش العمل والدورات التدريبية والمساقات الدراسية المتخصصة.

-تقارير المنظمات الدولية والإقليمية حول إدارة المعرفة كتنقرير (قياس أصول المعرفة الدولي: أنظمة المعرفة من أجل التنمية) للأمم المتحدة عام (2003)، وتقرير البنك الدولي (المعرفة

من تشخيص المعرفة، وتوليدها، وتخزينها، وتوزيعها، وتطبيقها. وهذا ما اعتمد عليه الباحثان في دراستهما.

الإطار النظري

تُشكّل المعرفة اتجاهاً حديثاً في الرؤى العالمية، والتي يُنظر إليها بوصفها المحرك الأساسي للعمليات الإنتاجية، والذي يُشير إلى أن الثروة الحقيقية إنما تعتمد على المعرفة؛ وليس على رأس المال التقليدي، أو المواد الخام، ذلك أن مقدار المعرفة المتوفرة لدى المؤسسات والأفراد فيها على تنوعها، إنما هي الأساس في التغيير والتطوير لتلك المؤسسات. ويُنظر إلى المعرفة في الأونة الأخيرة على أنها حجر الأساس بالنسبة إلى جميع المشروعات؛ إذ إنها العامل الذي يولد الرؤى، والمكوّن الذي يقود تفكير الناس، والقدرة التي تقود إلى السلوك القائم على العقلانية. كما أن المعرفة هي العامل الذي يخلق قيمة للمؤسسة (حجازي، 2005).

أما اصطلاحاً فتعرف بأنها عبارة عن تفاعل بين المعرفة الضمنية وما تتضمنه من خبرات وأفكار ومهارات يكتسبها الفرد، وبين المعرفة الظاهرة الناتجة عن التفاعل مع البيئة الخارجية (Nonaka & Takeushin, 1995). وتعرف المعرفة بأنها "ناتج نشاط وعمل العقل الإنساني وتمثل بما يسمى برأس المال البشري" (السلمي، 2002: 9). وتعرف بأنها "تكوين مركب ومعقد من الأفكار والمعلومات والخبرات وقدرات الإدراك وتعلم المهارات العقلية والسلوكية المترابطة والتي يمكن اكتسابها وتطويرها في عملية مستمرة" (الرفاعي وياسين، 2004: 23).

ومما سبق يمكن استخلاص أن المعرفة عبارة عن مجموع المعتقدات والمفاهيم لدى الأفراد، التي تقوم بتحديد السلوك الفعال والمنهجية الصحيحة، وتحديد نماذج لوصف مختلف

الخاصة بالمعرفة داخل المنظمة". كما تعرف إدارة المعرفة على أنها "العمليات التي تساعد على توليد المعرفة والحصول عليها، اختيارها وتنظيمها ونشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعليم والتخطيط الإستراتيجي" (مطر، 2007: 37). وتعرف إدارة المعرفة بأنها العمليات 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، والتعليم، والتخطيط الإستراتيجي (الزامل، 2003). ويشير مفهوم إدارة المعرفة إلى أنه استخلاص للمعرفة من الأفراد وتحليلها وتشكيلها وتطويرها ألى وثائق مطبوعة أو إلكترونية ليسهل على الآخرين فهمها وتطبيقها (الكبيسي، 2005). كما تعرف إدارة المعرفة بأنها "عبارة عن تجميع للعمليات التي تؤدي إلى خلق ونشر وتوزيع المعرفة والإستفادة من المعرفة، كما أنها تُبنى في الأجل الطويل" (جاد الرب، 2006: 66). ومما سبق يمكن القول بأن الباحثين السابقين قد تناولوا مفهوم إدارة المعرفة من مداخل وجوانب عديدة، تبعاً لاختلاف تخصصاتهم، وخلفياتهم العلمية، فهناك من نظر إليها من منظور تقني، ومنظور إدارة الوثائق، ومنظور فني- اجتماعي، وبعضهم من منظور القيمة المضافة، وبعضهم الآخر من منظور المنظمة المعرفية، في حين أن بعضهم الآخر نظر إليها من مفهوم عالمي.

واستناداً إلى ما جاء من تعريفات يمكن القول إن إدارة المعرفة هي عملية إدارية طويلة المدى تعنى بمعرفة الأفراد، وتتم بعدة مراحل أهمها تجميع المعرفة، وتنظيمها، ونشرها، واستخدامها، وتمس بطريقة مباشرة الموارد البشرية داخل المنظمات.

من أجل التنمية لعام 1998-1999)، وتقرير التنمية الإنسانية العربية (2003).

-الجمعيات والمنظمات المتخصصة في إدارة المعرفة كالاتحاد الدولي لإدارة المعرفة (KM Consortium International KMCI).
-البوابات والمواقع الإلكترونية مثل (Knowledge Portal).

-وفي مجال البرامج التي ساعدت على استخدام مفهوم إدارة المعرفة (برنامج اللوتس) الذي يربط البريد الإلكتروني بمخزون البيانات والأدوات، والذي يعد من أول البرامج المستخدمة، وصحبه بعد ذلك برنامج (البوابات) والتي سعت المنظمات لإدخالها وتطبيقها، وكبقية المنظمات استخدمت المنظمات والمؤسسات التعليمية برنامج البوابات كالبوابات التعليمية والتنظيمية التي استخدمتها الجامعات وبعض المدارس الأمريكية بهدف توصيل خدماتها التعليمية وتطوير عملية التدريس والتعلم، ومنذ ذلك الحين تبنت المؤسسات التعليمية مدخل إدارة المعرفة (البيلاوي وحسين، 2007: 92).

ويختلف مفهوم إدارة المعرفة باختلاف التوجهات والتصورات، والشخصيات، والخلفيات العلمية، الأمر الذي بات صعباً إيجاد تعريف أو مفهوم جامع، يتفق عليه جميع المفكرين الإداريين. لذا يمكن أن تعرف إدارة المعرفة بأنها مجموعة من المداخل والعمليات الواضحة والمحددة على نحو جيد تهدف إلى اكتشاف وظائف المعرفة الخطرة، والإيجابية منها والسلبية، في مختلف أنواع العمليات وإدارتها، وتحديد المنتجات أو الإستراتيجيات الجديدة، وتعزيز إدارة الموارد البشرية، وتحقيق عدد آخر من الأهداف الأخرى المرغوب فيها (Wiig, 2003). ويُنظر إليها بأنها النشاط الذي يختص في الإستراتيجية والتكتيك لإدارة موجودات من الكوادر البشرية (Brooking, 1997).

ويعرفها اللي (Allee) المشار إليه في أبو فارة، (2004: 23) بأنها "إدارة نظمية معلنة وواضحة للأنشطة والممارسات والسياسات والبرامج

عمليات إدارة المعرفة

تختلف عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمداخل دراستها، فالمدخل الفني والوثائقي يؤكدان على عمليات إدامة ورفع المعرفة واستخدامها وإعادة الاستخدام، أما المدخل التنظيمي الاجتماعي فيؤكد عملية ابتكار وإنشاء المعرفة (Martiny, 1998). وقد أشار الكبيسي (2005) إلى أن لإدارة المعرفة عمليات جوهرية مهما تعددت وتفرعت لا تخرج عن عمليات رئيسية هي: توليد المعرفة- خزن المعرفة - توزيع المعرفة - تطبيق المعرفة. من هنا فإن أولى العمليات تبدأ بتوليد وإنشاء المعرفة في المؤسسة، تليها عملية الخزن، والاحتفاظ بتلك المعرفة، ثم عملية توزيع ونشر المعرفة بين أفراد المؤسسة وتبادلها بين المؤسسة وأقرانها من المؤسسات الأخرى، وصولاً للتطبيق العملي للمعرفة. وتحتاج المنظمة التي تهتم بتحسين وتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها وتحسن قدراتها التنظيمية أن تهتم بكل هذه العمليات:

أولاً: تشخيص المعرفة

وهي عملية تحديد الفجوة المعرفية التي تمثل ما هو موجود من معرفة فعلاً مقابل ما يجب على المنظمة معرفته، وهو عملية تشمل الجمع والتحليل للمعرفة، ورسم النتائج للتخطيط المستقبلي، وقد يهدف إلى اكتشاف الأسباب للمشاكل المحددة، وتقديم الحلول وتحسين فاعلية المنظمة (Cummings & Worley & Richard, 2005) ويتم التركيز على التشخيص من خلال:

أ-تحديد المستوى المعرفي الحالي مقارنة مع المنظمات الأخرى.

ب-تحديد الفجوة في المعرفة مقارنة مع ما يجب توفره لدى المنظمة.

ج- الاهتمام برسم الخريطة المعرفية عند تشخيص المعرفة التي تحتاجها المنظمة.

وهذه العملية مهمة لأن المعرفة بطبيعتها

غير ملموسة، ومن الصعب اكتشافها وخاصة المعرفة الضمنية، ولذلك من المهم للمنظمات أن تظهرها وتستثمرها، وهذا يتطلب إعداد خرائط معرفية تحدد مكامن ومسارات المعرفة، والتي تسهل على العاملين استخدامها واستثمارها لتحقيق أهداف المنظمة.

ثانياً: اكتساب المعرفة

حيث يشمل الاستنباط والتحليل والتفسير للمعرفة التي يستخدمها خبراء المعرفة لحل المشاكل الخاصة (Awad & Ghaziri, 2004) وهي الحصول على المعرفة والمهارات والعلاقات من مصادر متنوعة، ويتم الحصول عليها من خلال المصادر الداخلية والمتمثلة بالمعرفة الضمنية، ويتم الحصول عليها بالتعاون ومن خلال التعلم، أو من المعارف الخارجية للمنظمة والمختصين في ذلك المجال، وكذلك تكتسب المعارف من استقطاب العاملين الجدد والتعاون مع الشركات الأخرى، وبالتالي الوصول إلى المعرفة المتراكمة للمنظمة باستخدام القنوات الخاصة بذلك. من هنا فإن المصادر الداخلية للحصول على المعرفة تشمل (Atul & Jason, 2002):

أ. المشاركة في الخبرات والممارسات والحوار والندوات والمناقشات حول المعارف التي تحتاجها المنظمات.

ب. قواعد البيانات والمعارف المخزنة بها وكيفية الوصول إليها واستغلالها.

أما المصادر الخارجية للحصول على المعرفة فتشمل:

أ. استخدام التغذية المرتدة من الزبائن والشركاء لتحسين المنتجات والخدمة من الشركاء.

ب. استقطاب المتميزين من المواقع الخارجية مثل الجامعات والمراكز الاستشارية ومؤسسات البحث والتطوير العلمي.

ج. تبادل المعارف داخل المنظمات أو مع المنظمات الأخرى أو الاسترشاد (Bench-marking).

د.المشاركة بالمؤتمرات والندوات واللقاءات مع المنظمات الأخرى.
ه.إنشاء التحالفات والمشاريع المشتركة مع المنظمات الأخرى.

ثالثاً: توليد المعرفة

هي عملية إيجاد المعرفة واشتقاقها وتكوينها داخل المنظمة والوصول إلى معرفة جديدة أو تطوير لمعرفة جديدة من البيانات والمعلومات أو من معرفة سابقة، وتوليد المعرفة الصريحة يعتمد على تجميع المعرفة السابقة، بينما اكتشاف المعرفة الضمنية يعتمد وبشكل مباشر على التكييف (Sabherwal & Fernandez, 2005).

وكذلك يمكن أن تولد بتوظيف موظفين جدد أو بشتكيل اتحادات جديدة، ويمكن القول بأن عملية التوليد تظهر بشكل أكبر في المنظمات المتغيرة بطبيعة عملها باستمرار يعكس المنظمات ذات العمل الروتيني، ويمكن تقدير الاهتمام بهذه العملية من خلال:

أ.توليد المعرفة من خلال تبادلها والمشاركة بها من قبل العاملين.

ب.إيجاد فرق العمل والتي تسهم وتدعم عملية توليد المعرفة.

ج.استثمار الخبرات والتجارب المتوافرة لدى العاملين وتحويلها إلى معارف جديدة تسهم في حل المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة لها.

رابعاً: تخزين المعرفة

وهي الاحتفاظ بالمعرفة وإدامتها بصورة مستمرة بالذاكرة التنظيمية ومستودعات المعرفة، ويُعد تخزين المعرفة الجسر الذي يربط الحصول عليها وحمايتها وعملية استرجاعها، ويتم جمع المعرفة وتراكمها لدى المنظمة، وهذا يتطلب تحديث الذاكرة التنظيمية وباستمرار، وتحسين وسائل الاتصال لتسهيل عملية الوصول إليها من قبل العاملين (Miller,

2005).

وتكمن المعرفة في المنظمات في عدة مواقع، والتي تمثل خمسة مواقع هي: الأفراد، وهيكل وأدوار المنظمة، وممارسات وإجراءات المنظمة التشكيلية الثابتة، وثقافتها وأخيراً الهيكل المادي لموقع العمل، ويعتمد نجاح إدارة المعرفة وبشكل أساسي على إدارة التوثيق بنجاح، ويمكن القول بأن عملية التخزين تبرز أكثر في المنظمات ذات العمل الروتيني. وينطوي الاهتمام بهذه العملية من خلال ما يلي: أ.استخدام أنظمة برمجيات تساعد في تخزين المعرفة.

ب.إيجاد قواعد ومستودعات المعرفة وتوثيقها، والتي تضم المعارف المتوافرة للمنظمة وبأشكال مختلفة، فقد تكون بالوثائق المكتوبة والسياسات المعتمدة لدى المنظمة أو تكون مخزنة في قواعد بيانات، وحتى لدى الأفراد العاملين وبشكل المخزون المعرفي العنصر الحرج لتطوير المنتجات أو الخدمات والحصول على إبداعات تميز المنظمة عن غيرها.

ج.تطوير آليات للتنظيم وخرن المعرفة لمواجهة التغيرات المستقبلية.

خامساً: توزيع المعرفة

هي عملية نقل المعرفة الصحيحة إلى الأشخاص الذين يحتاجونها في الوقت المناسب من أجل القيام بمهام جوهرية، وذلك من خلال إيجاد وسائل اتصال جيدة وثقافة تشجع على نشرها ضمن حدود المنظمة، فهي تمثل المشاركة بالمعارف المتوافرة سواء أكانت ضمنية مصرحاً بها، ومن المهم هنا التركيز على المعارف الضمنية والمتوافرة في عقول العارفين بها وبخبراتهم ومهاراتهم وعلى كيفية توزيعها، وهذا ما يمثل الهم الأكبر لدى الإدارات في المنظمة، فالمشاركة بالمعرفة تمثل عمليات في تحسين الإبداع وأداء المنظمات والوصول إلى منظمة متعلمة، وهذا ما يسهم في استخدام عمليات التبادل للمعرفة والذي يركز

المعرفة المكتسبة من خلال التجارب والخبرات وجعلها متاحة للآخرين وتتطلب هذه العملية الاهتمام بما يلي: (Mertins & Descouw, 2003) أ.التطبيق والتجريب للمعارف المتوفرة وتعميقها بين العاملين.
ب.توافر ثقافة تنظيمية تسمح بالأخطاء خلال العمل.

ج.قواعد البيانات والشبكات المتوفرة في تطبيق المعرفة.
د.طلب الاستشارات والمعلومات والمعارف من ذوي الخبرات والمختصين.

إستراتيجيات إدارة المعرفة

ممارسة واستخدام إدارة المعرفة وتطبيقها في المنظمات والمؤسسات يمكن أن يغطي أوجه بناء المعرفة كافة، كالتعلم أثناء العمل وبرامج التدريب والبحث والتطوير، وعليه يمكن لأي منظمة تطبيق إدارة المعرفة من خلال تصميم إستراتيجية خاصة بها، بعد تحديد الفجوة الموجودة في المنظمة وتحديد الأهداف والاحتياجات (حجازي، 2005).
وقد اقترح عدد من الباحثين عدة إستراتيجيات لإدخال إدارة المعرفة في المنظمات، وعلى ضوء تلك الإستراتيجيات يمكن تحديد المدخل المناسب لتنفيذ إدارة المعرفة تبعاً لحاجة المنظمة.

فقد أشار ويج (Wijg, 2003) إلى ثلاثة إستراتيجيات لإدارة المعرفة هي:

1. إستراتيجية النمو التدريجي في استخدام إدارة المعرفة: وهي الإستراتيجية التي يمكن استخدامها تدريجياً حينما تكون أوضاع المنظمة مناسبة والعاملين فيها يتمتعون بمستوى عالٍ من الاهتمام. وهي مفيدة للمنظمات والمؤسسات ذات الموارد المحدودة والراغبة في تطبيق إدارة المعرفة، وتتميز بأنها قليلة المخاطر والعائد قليل.

على المعرفة الصريحة والمستخدمة لنقلها وتبادلها بين الأفراد والمجموعة والمنظمات، وكذلك استخدام عملية التأهيل والتي تركز على المشاركة بالمعرفة الضمنية وخصوصاً في حالة خلق معارف ضمنية جديدة (Mertins & Descouw, 2003) ويتم الاهتمام بهذه العملية من خلال:

أ.توافر وسائل الاتصال وقنوات التوزيع لنشر المعرفة واستخدام الشبكات بأنواعها.
ب. ضرورة توافر ثقافة التشارك والتبادل للمعارف بين موظفيها.

ج.بناء فرق العمل والمجموعات والتي معاً، وهذا يساعد على توزيع المعارف فيما بينهم، وتوليد أفكار وإبداعات خلاقة، نتيجة ذلك تجعل المنظمة متميزة عن غيرها.
د.التشجيع على زيادة عمليات البحث والتطوير وتوزيع ما تتوصل إليه.

سادساً: تطبيق المعرفة

وتتمثل في الممارسة والاستخدام والاستفادة منها بالواقع العلمي، فنجاح المنظمات لا يعتمد على امتلاكها للمعرفة، ولكن الأهم هو استخدامها فعلاً بشكل أفضل ويتم التعلم للأفراد من خلال التطبيق الفعال للمعرفة، والذي بالنهاية يقود إلى الإبداع والابتكار والوصول إلى منظمة متعلمة، وتحسين أدائها ولا يتم ذلك إلا من خلال تطبيق المعرفة، ولكن يجب الانتباه إلى أن التطبيق للمعرفة والعمل بها قد يقود إلى ارتكاب بعض الأخطاء، ولذا على المنظمة إيجاد ثقافة تنظيمية تشجع على القبول والسماح بالأخطاء واعتباره مصدرًا للتعلم، لذا يمكن اعتبار عملية التطبيق عملية لنقل الأفكار والمهارات والخبرات إلى ممارسات مندمجة تؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي، وهذا ما يجعل المعرفة ذات قيمة مضافة تساهم بتغيير طبيعة عمل المنظمة وتطويرها، وجعل المعرفة مرتبطة بمفهوم التعلم التنظيمي القادر على تسجيل وتوثيق

والسعي نحو الاقتصاد المعرفي، والتركيز على العقول العاملة، وارتفاع كلفة التعليم العالي، والسعي لامتلاك الموارد المعرفية، ظهرت متطلبات جديدة للجامعات تركز على استثمار المعرفة، وأصبحت ممارسات إدارة المعرفة وأنشطتها من الأمور البارزة على نطاق واسع في الجامعات في أنشطة المعرفة المشتركة، ومجتمعات الممارسة (الكندي، 2008). كما أن الجامعات بشكل عام هي من أكثر المؤسسات حاجة إلى تطبيق إدارة المعرفة بصورة كاملة ومكثفة في إدارتها وخدماتها، ويعود ذلك إلى الأسباب الآتية (مازن، 2001):

1. الأعداد الكبيرة من المنتسبين إليها وتشعب ارتباطاتهم وحاجاتهم إلى اتصالات سريعة بينهم.

الدراسات السابقة

فيما يتعلق بالدراسات السابقة فقد أعد بيتريديس وزاهارا (Petrides & Zahara, 2002) دراسة بعنوان "إدارة المعرفة لقادة المدارس" هدفت إلى توضيح أثر تطبيق إدارة المعرفة في دعم الإدارة المدرسية ودعم عملية التعلم. تكونت عينة الدراسة من (34) مدرسة نموذجية من مدارس متشغان الأمريكية، وبينت الدراسة أن إدارة المعرفة تعمل على تحويل البيانات إلى معلومات مفيدة لحل مشكلة ما أو اتخاذ قرار مناسب، وبالتالي الانتقال بالإدارة المدرسية من إدارة بيروقراطية إلى إدارة بيئية معرفية قادرة على المنافسة، واقرحت الدراسة تطبيق وتبني إدارة المعرفة في المدارس ضمن الإطار البيئي وليس ضمن النظرة التقليدية لإدارة المعرفة؛ ليعكس الطبيعة النشطة والحيوية والمعقدة للنظام المدرسي. ثم بينت الدراسة الخطوات التي يجب أن تتبعها المدرسة لتبني الإطار البيئي لإدارة المعرفة وهي:

-تقييم المعلومات الموجودة حاليًا لتطوير خريطة لتدفق المعلومات عبر المنظمة وجعلها

2. إستراتيجية التروي والحذر: وهي الإستراتيجية التي تتبنى إدارة المعرفة بترو وحذر، حيث تطبق على نطاق بسيط حينما تكون أوضاع المنظمة مناسبة، ثم تطبق على نطاق واسع. وهي متاحة للمنظمات ذات الموارد المتاحة نسبيًا، واستخدامها يقلل من حجم المخاطر ويحقق للمؤسسة مكتسبات تنافسية.

3. إستراتيجية دعم وجهات النظر والفاعلة: وهي إستراتيجية تهدف إلى تجديد المنظمة وتقويمها، وتتميز بأنها إستراتيجية متوسطة المخاطر وذات مردود عالٍ وتحقيق ميزة تنافسية دائمة وسريعة.

إدارة المعرفة في الجامعات

يعتمد نجاح أي مجتمع بدرجة كبيرة على كيفية استثمار موارده سواء كانت طبيعية أو قدرات أفراده، وتعتبر الإدارة التعليمية في أي نظام تعليمي هامة لتأثيرها على جميع جوانب النظام التعليمي ويحدد مدخلها وفعاليتها الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية وجودة الحياة والنجاح التنظيمي الإداري. ويذكر البيلاوي وحسين (2007: 87) أن المؤسسات التعليمية تقوم بدور حاسم "الضمان جودة الحياة الأكاديمية سواء كان ذلك للطلبة أم الأفراد العاملين أم للمجتمع من منظور المعرفة المجتمعية وتقنية المعلومات المبنية على أسس قوية من المعرفة. ومن هنا تأتي أهمية إدارة المعرفة في تقديمها آراء وأفكارا جديدة وممارسات فعالة لضمان مميزات وجوده الإدارة التعليمية ومن ثم فإن ثمة مسؤولية جديدة تقع على عاتق الإدارة وهي إدارة المعرفة التنظيمية في المؤسسات التعليمية".

بسبب التغيرات والتطورات التي تشهدها مؤسسات التعليم العالي في ظل التغيرات العالمية والمتتمثلة في النمو السريع للمعرفة، والانتقال إلى التكنولوجيا العالية وتطور نظم الاتصال،

استبانة وزعها على (450) من مسؤولي البحث الجامعي في مؤسسات البحث الجامعي اختياراً عشوائياً، وكشفت النتائج وجود علاقة بين التعليم التنظيمي المؤسسي الفعال وبين وجود برنامج رسمي فعال لإدارة المعرفة، كما أن مؤسسات التعليم العالي مارست إدارة المعرفة من خلال هيئة البحث الجامعي. وأن مؤسسات التعليم العالي التي قدمت بنية تحتية قوية من النظم والأجهزة التي تدعم المعرفة ضاعفت فرص الأفراد في المشاركة بالوسائل الالكترونية أو المشاركة الفعلية وجهاً لوجه، وقد أفرزت خطوات ناجحة في تطوير التخطيط واتخاذ القرار.

وأجرى أبو قببة (2004) دراسة في الأردن هدفت إلى معرفة مدى تطبيق الوزارات المركزية في الأردن لبرامج وأنظمة إدارة المعرفة والمعلومات، والتعرف على أبرز المشكلات التي تواجه إدارة المعرفة وطرق التغلب عليها، وقد تكونت عينة الدراسة من (303) مدير ورئيس قسم في الإدارة العليا والوسطى. وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن الوزارات المركزية تطبق أنظمة إدارة المعرفة والمعلومات باستثناء نظام المكتبات الإلكترونية، كما أشارت النتائج إلى أن إدارة المعرفة تحسن عمليات اتخاذ القرارات الإدارية وتسهم في تفعيل عمليات الاتصال والتنسيق بين الأفراد العاملين والدوائر التنظيمية في الوزارات المركزية.

وقامت أبو جزرة (2005) بدراسة هدفت إلى بناء مشروع مقترح لإدارة المعرفة في الجامعات الرسمية الأردنية بناء على تعرف واقع إدارة المعرفة فيها. وتكونت عينة الباحثة من (240) فرداً من عمداء الجامعات الرسمية ونوابهم ومساعدي العمداء ورؤساء الأقسام من الجامعات الرسمية الأردنية وعددها (8) جامعات وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق مهمة بين الجامعات الرسمية الأردنية في واقع إدارة المعرفة. وبناء على النتائج تم بناء مشروع مقترح لإدارة المعرفة في الجامعات

في تناول المعلمين والطلبة وأولياء الأمور. -تحديد المعلومات اللازمة لدعم صنع القرار والسياسات المنبثقة عن رسالة وأهداف المدرسة.

-تقييم البيئة المدرسية والتي تتضمن طبيعة التنظيم، والقيادة، وفلسفة المدرسة وأهدافها، والعنصر البشري، والثقافة، والبناء التكنولوجي لمعرفة مدى ملاءمتها لتبني إدارة المعرفة.

-تقييم ثقافة المعلومات في المدرسة، وكيف يتم تبادل المعلومات ومن يسيطر عليها وكيف، ولماذا.

وأجرى هولوتزكي (2002) (Holowetzki) دراسة بعنوان "العلاقة بين إدارة المعرفة والثقافة التنظيمية: فحص للعوامل الثقافية التي تدعم تدفق المعرفة والإدارة داخل المنظمة". وقد أجريت هذه الدراسة في جامعة أورغون (Orgen) في الولايات المتحدة، وهدفت إلى بيان أثر العوامل الثقافية في تنفيذ مبادرات إدارة المعرفة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ستة عوامل ثقافية تؤثر في مبادرات إدارة المعرفة نجاحاً أو إخفاقاً. وهذه العوامل هي: نظم المعلومات وهيكل المنظمة وأنظمة المكافأة والتعويض والعمليات والأفراد والقيادة. وأشارت الدراسة إلى أن هذه العوامل متداخلة مع بعضها رغم أن كل واحد منها عامل مستقل بذاته. كما أشارت إلى أن العوامل هذه تثير حالة الانطلاق لدى المديرين لتقييم قدرة منظماتهم واستعداداتها لتنفيذ وإدامة مبادرات إدارة المعرفة.

وأجرى كيلي (2004) (Keeley) دراسة بعنوان "البحث العلمي عاملاً مساعداً لمدى فاعلية ممارسات إدارة المعرفة في تحسين التخطيط واتخاذ القرار في مؤسسات التعليم العالي". هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى وفاعلية ممارسة إدارة المعرفة في تطوير التخطيط واتخاذ القرار في العديد من أنواع وأنماط مؤسسات التعليم العالي، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي الكمي وكذلك استخدم

المستخدمة والخاصة بإدارة المعرفة كانت مناسبة لجميع المحاور، وقد أوصى الباحثون بضرورة الترويج للأهمية التي تضفيها إدارة المعرفة في الشركة، وتطوير إستراتيجيات إدارة معرفة جديدة ومستمرة تتكيف مع التطور والظفرة الحاصلة في قطاعات منظمات الأعمال والشركات.

وأجرى القطارنة (2006) دراسة هدفت إلى تحليل وفحص أثر إدارة المعرفة في فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية، واستخدمت الدراسة استبانة تم تطويرها لغرض جمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (131) مديرًا من أصل (230)، و (336) موظفًا من أصل (2800)، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية التناسبية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: توافر إدارة المعرفة في الوزارات الأردنية من وجهة نظر المديرين جاءت بدرجة متوسطة. ومستوى فاعلية المديرين من وجهة نظر الموظفين جاءت بدرجة متوسطة. وإدراك المديرين لإدارة المعرفة جاءت بدرجة مرتفعة، في حين أن إدراك الموظفين لإدارة المعرفة جاءت بدرجة متوسطة. ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في فاعلية المديرين.

وأجرى العتيبي (2007) دراسة هدفت إلى التعرف على إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعة السعودية، وتوضيح مفهوم إدارة المعرفة والوقوف على العلاقة بين الجامعات وإدارة المعرفة، وتحديد أهم عمليات إدارة المعرفة والممارسة التي تؤدي إلى تفعيلها، وتكونت عينة الدراسة من (492). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعة لا تغطي الأولوية لإدارة المعرفة، وأنه لا يتم تداول مصطلح إدارة المعرفة فيها بشكل مكثف و توجد إستراتيجية واضحة لإدارة المعرفة. كما أظهرت نتائج الدراسة أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في جميع المحاور تبعا لمتغيرات (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي).

الرسمية الأردنية وذلك باعتماد المنهجية العلمية في صياغة أهداف المشروع، وتحديد محتواه، وتهيئة كل المستلزمات لنجاحه من حيث المواصفات والوقت والميزانية.

وأجرت الخليلي (2006) دراسة هدفت إلى رصد وتحليل مدى ممارسة نشاطات إدارة المعرفة في وزارة التربية والتعليم في الأردن، كما هدفت إلى توضيح أهمية إدارة المعرفة بوصفها مفهوما إداريا يساعد على الارتقاء بمستوى الخدمات والمساهمة في بناء مجتمع المعرفة. وقد تكون مجتمع الدراسة من المديرين كافة في وزارة التربية والتعليم البالغ عددهم (755) والموزعين على مستوى الإدارة العليا، ومستوى الإدارة الوسطى ومستوى الإدارة الدنيا. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن وزارة التربية تطبيق نشاطات إدارة المعرفة بدرجة عالية باستثناء نشاط تخزين المعرفة، ونشر المعرفة، التي جاءت بدرجة متوسطة كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إحصائية إيجابية بين طبيعة إدارة المعرفة ومدى ممارسة نشاط الإنشاء المعرفي، وتخزين المعرفة. كما بينت الدراسة عدم وجود فروق في درجة ممارسة نشاطات إدارة المعرفة حسب متغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والمنصب الوظيفي.

أما دراسة راجيسجران وهابتمان ومهات (Ra- jasegaran , Hitman & Mahat, 2006) فقد هدفت إلى معرفة الإستراتيجية الأنسب لإدارة الأفراد والمستخدمة في مؤسسات التعليم العالي، من أجل التوصل إلى التطبيق الأفضل لإدارة المعرفة، وتكونت عينة الدراسة من (36) محاضراً في ثلاث من مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا، واستخدم لغرض الدراسة أسلوب المقابلة التي تضمنت محاور القيادة، كبير موظفي المعرفة، نظام المكافآت، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، والتطوير والتدريب. ومن ثم تحليل الآراء والوصول إلى النتائج التي كان من أهمها أن الإستراتيجيات

وقامت طاشكندي (2007) بدراسة هدفت إلى توضيح أهمية توظيف إدارة المعرفة في إدارة التربية والتعليم وبيان أثره في التطوير التربوي، وتوضيح مفهوم إدارة المعرفة وأهم عمليات إدارة المعرفة والممارسات التي تؤدي إلى تفعيلها، وكذلك دراسة وتحليل الواقع الحالي لإدارة المعرفة في إدارة التربية والتعليم. وقد صممت الباحثة استبانة وزعتها على (130) مديرة ومشرفة إدارة في مكة المكرمة وجدة. وكان من نتائج الدراسة أن أفراد العينة يدركون أهمية إدارة المعرفة وأهمية توظيفها في إدارة التربية والتعليم، كذلك يرى أفراد العينة أن عملية اكتساب المعرفة وتطويرها من أهم عمليات إدارة المعرفة وأكثرها ممارسة، يليها عملية نقل المعرفة واستخدامها ثم عملية تنظيم المعرفة وتقييمها. كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة تعزى لمتغير العمل الحالي وكانت لصالح المشرفة الإدارية.

وقام التميمي والخشالي (2008) بدراسة هدفت إلى التعرف على علاقة الثقة بين أفراد الجماعة واختيار الجامعات الأردنية الخاصة لإستراتيجية إدارة المعرفة. وقد صمم الباحثان استبانة وزعت على (336) عضو هيئة تدريس من الأكاديميين العاملين في الأقسام العلمية في (13) جامعة أردنية خاصة. وجاءت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية التوجه نحو الأفراد ونحو النظام في إدارة المعرفة. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عناصر الثقة بين أفراد الجماعة واختيار الجامعات الخاصة لإستراتيجية التوجه نحو الأفراد في إدارة المعرفة. وأظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عناصر الثقة بين أفراد الجماعة واختيار الجامعات الخاصة لإستراتيجية التوجه نحو النظام في إدارة المعرفة.

وأجرت الكندي (2008) دراسة هدفت إلى التعرف على الأسس النظرية والفكرية لإدارة المعرفة، ودرجة توافر عدد من متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس. وتكونت عينة الدراسة من (134) عضو هيئة تدريس. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة توافر متطلبات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس هي متوسطة، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حسب متغيري الجنس، والخبرة. وأجرت دروزة (2008) دراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، والكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة كما وردت في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء المؤسسي والشفافية (الاحتياجات المعرفية، والوعي والالتزام المعرفي، والاتصالات الداخلية والخارجية) وعمليات إدارة المعرفة (التشخيص، والتوليد، والخرن، والتوزيع، والتطبيق) وأثر هذه العلاقة على تميز الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية، وقد احتوت على أهداف نظرية وأخرى عملية. وتألفت عينة الدراسة من موظفين من حملة الدبلوم المتوسط فما فوق وعددهم (300) موظف وموظفة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين إدارة المعرفة وكل من تشخيص المعرفة، وتوليد المعرفة، وخرن المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة. وأيضاً وجود علاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جهة، ورضا العاملين والتعليم والنمو المؤسسي وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى

وأجرى المطاعني (2008) دراسة هدفت إلى فحص واقع إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في سلطنة عُمان ومن ثم بناء أنموذج لهذه المؤسسات في كيفية إدارة المعرفة فيها، وتم جمع المعلومات من مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عُمان والتابعة للهيئات والوزارات

وأجرت الكندي (2008) دراسة هدفت إلى التعرف على الأسس النظرية والفكرية لإدارة المعرفة، ودرجة توافر عدد من متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس. وتكونت عينة الدراسة من (134) عضو هيئة تدريس. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة توافر متطلبات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس هي متوسطة، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حسب متغيري الجنس، والخبرة. وأجرت دروزة (2008) دراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، والكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة كما وردت في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء المؤسسي والشفافية (الاحتياجات المعرفية، والوعي والالتزام المعرفي، والاتصالات الداخلية والخارجية) وعمليات إدارة المعرفة (التشخيص، والتوليد، والخرن، والتوزيع، والتطبيق) وأثر هذه العلاقة على تميز الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية، وقد احتوت على أهداف نظرية وأخرى عملية. وتألفت عينة الدراسة من موظفين من حملة الدبلوم المتوسط فما فوق وعددهم (300) موظف وموظفة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين إدارة المعرفة وكل من تشخيص المعرفة، وتوليد المعرفة، وخرن المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة. وأيضاً وجود علاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جهة، ورضا العاملين والتعليم والنمو المؤسسي وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى

وأجرى المطاعني (2008) دراسة هدفت إلى فحص واقع إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في سلطنة عُمان ومن ثم بناء أنموذج لهذه المؤسسات في كيفية إدارة المعرفة فيها، وتم جمع المعلومات من مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عُمان والتابعة للهيئات والوزارات

تطبيق إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس (الكندي، 2008)، لكن الدراسة الحالية درست درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة ممثلة في الحصول على المعرفة، وتطويرها، وتخزينها، ونشرها، وتطبيقها.

الطريقة والإجراءات

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الكليات العلمية والإنسانية التابعة لجامعة السلطان قابوس، في سلطنة عمان، البالغ عددهم (924) عضو هيئة تدريس، منهم (473) عضو هيئة تدريس في الكليات العلمية، و(451) عضو هيئة تدريس في الكليات الإنسانية، وذلك حسب إحصائيات جامعة السلطان قابوس عام 2010م

(دائرة التخطيط والإحصاء، جامعة السلطان قابوس 2010م)، وقد تمّ تطبيق الدراسة على عينة ممثلة لأعضاء هيئة التدريس، بعد استبعاد عينة الثبات البالغ عددها (25) فرداً، حيث بلغت العينة (207) عضو هيئة تدريس بنسبة 22,4% من العدد الكلي لأفراد المجتمع. والجدول 1 يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الذين أجابوا عن أداة الدراسة حسب المتغيرات المستقلة.

التالية: وزارة التعليم العالي، جامعة السلطان قابوس، وزارة الصحة، وزارة القوى العاملة، البنك المركزي، وقد تكون مجتمع الدراسة من الأكاديميين في هذه المؤسسات وذلك في العام الجامعي 2006/2007 والبالغ عددهم (2170) فرداً، حيث تم اختيار عينة طبقية عشوائية تكونت من (327) فرداً. ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة اشتملت على (10) مجالات تمثل عمليات إدارة المعرفة التي احتواها النموذج المصمم، وقد احتوت (40) فقرة ثم التأكد من الأداة وثباتها وتحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي وأجرى المقارنات البعدية وبناء الأنموذج ضمن المراحل التي أعدت لها، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إن درجة تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان كانت متوسطة في جميع عمليات إدارة المعرفة التي كانت مجالات الدراسة. وأن هناك فروقا ظاهرة بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على مجالات الدراسة والأداة الكلية تعزى لمتغير صفة المؤسسة. وأن هناك فروقا ظاهرية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على مجالات الدراسة والأداة الكلية تعزى لمتغير نوع المؤسسة.

ويتبين من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها ركزت على أهمية تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات كافة، وأن التوجه نحوها ضرورة حضارية، باعتبار أن من يمتلك المعرفة سيكون له دور كبير في قيادة المؤسسات. أما الدراسة الحالية فإنها تتفق مع بعض الدراسات السابقة في التوجه نحو إدارة المعرفة، وضرورة تطبيقها خاصة في المؤسسات التربوية. ولكنها تختلف عنها في محاولة التعرف إلى درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس، وتعد الدراسة الأولى في عمليات إدارة المعرفة في السلطنة، حيث توجد دراسة ميدانية واحدة هدفت التعرف إلى متطلبات

الجدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة السلطان قابوس حسب المتغيرات المستقلة

المتغير	الفئات	التكرار
الجنس	ذكر	110
	انثى	97
المجموع		207
الرتبة الأكاديمية	استاذ	52
	استاذ مشارك	58
	استاذ مساعد	56
	محاضر	25
	مدرس	16
المجموع		207
الخبرة	1 - أقل من 6 سنوات	31
	6 - أقل من 10 سنوات	64
	10 سنوات فأكثر	112
المجموع		207
الكلية	علمية	111
	انسانية	96
المجموع		207
الجنسية	عماني	99
	غير عماني	108
المجموع		207

صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق أداة الدراسة، عُرضت على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، وجامعة السلطان قابوس، وذلك لقراءة فقرات أداة الدراسة وإبداء ملحوظاتهم عليها من حيث مدى مناسبة الفقرات لما وضعت له، ودقة الصياغة اللغوية للفقرات، ومدى انتماء الفقرات لمجالاتها، وحذف غير المناسب من الفقرات، واقتراح مجالات أو فقرات مناسبة، أو أي ملاحظات أخرى يرونها مناسبة.

وبعد الأخذ بملحوظات المحكمين وتوجيهاتهم، من حيث حذف بعض الفقرات المكررة، وتعديل

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، أعدّ الباحثان استبانة تكونت بصورتها الأولية من (40) فقرة، موزعة على خمسة مجالات، هي: تشخيص المعرفة وتكون من (8) فقرات، وتوليد المعرفة وتكون من (8) فقرات، وتخزين المعرفة وتكون من (9) فقرات، وتوزيع المعرفة وتكون من (7) فقرات، وتطبيق المعرفة وتكون من (8) فقرات. حيث تمّ الاعتماد في بناء أداة الدراسة على الأدب النظري وعدد من الدراسات السابقة، واستخدم الباحثان التدرّج الثلاثي: كبيرة وأعطيت 3 درجات، ، ومتوسطة وأعطيت درجتين، وقليلة وأعطيت درجة واحدة).

مدرس، والخبرة: 1 إلى أقل من 6 سنوات، 6 إلى أقل من 10 سنوات، 10 سنوات فأكثر، والكلية: علمية، إنسانية، والجنسية: عُماني، غير عُماني.

والمتغير التابع وهو: استجابات أفراد عينة الدراسة على استبانة تطبيق عمليات إدارة المعرفة.

المعيار الإحصائي

قام الباحثان بتصنيف المتوسطات حسب المعيار الآتي: $1-5 \div 3 = 1.33$ ، واعتمدا المعيار الإحصائي الآتي لتفسير استجابات أفراد الدراسة، كما يأتي: 1.00 - 2.33 بدرجة قليلة، و 2.34 - 3.67 بدرجة متوسطة، و 3.68 - 5 بدرجة كبيرة.

نتائج الدراسة

السؤال الأول: "ما درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، والجدول 3 يوضح ذلك.

حيث يبين الجدول 3 أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.52-3.76)، حيث جاء مجال توليد المعرفة في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.76) وبدرجة تقدير كبيرة، تلاه في المرتبة الثانية مجال توزيع المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (3.75) وبدرجة تقدير كبيرة، بينما جاء مجال تطبيق المعرفة في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.52) وبدرجة تقدير متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لتطبيق إدارة المعرفة ككل (3.67) وبدرجة تقدير متوسطة.

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة

صياغة بعض الفقرات، ونقل بعضها الآخر إلى مجالات أخرى، فمثلاً الفقرة التي تنص على "تعمل الجامعة على تدريب العاملين على كيفية استخدام مسارات المعرفة من أجل تحقيق أهدافها" تم نقلها من مجال تشخيص المعرفة إلى مجال تطبيق المعرفة، وتم حذف الفقرة التي تنص على "تشجع الجامعة التنوع الفكري لدى العاملين فيها" من مجال توليد المعرفة، وبالتالي أصبحت الاستبانة بصورتها النهائية مكونة من (36) فقرة.

ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة جرى تطبيقها وإعادة تطبيقها على عينة عشوائية تكونت من (25) عضو هيئة تدريس، من خارج عينة الدراسة، وبفارق أسبوعين بين التطبيق الأول والثاني. وحُسب معامل ارتباط بيرسون، ومعامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لمجالات الدراسة والأداة ككل، والجدول 2 يوضح ذلك.

الجدول (2)

معامل الثبات ومعامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للمجالات والأداة ككل

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات	الاتساق الداخلي
تشخيص المعرفة	7	0.82	0.88
توليد المعرفة	7	0.79	0.89
تخزين المعرفة	8	0.83	0.89
توزيع المعرفة	7	0.84	0.87
تطبيق المعرفة	7	0.82	0.89
الأداة ككل		0.86	0.96

متغيرات الدراسة

اشتملت هذه الدراسة على المتغيرات المستقلة وهي: الجنس: ذكر، أنثى، والرتبة الأكاديمية: أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ، محاضر،

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	توليد المعرفة	3.76	67.	كبيرة
2	4	توزيع المعرفة	3.75	62.	كبيرة
3	1	تشخيص المعرفة	3.67	62.	متوسطة
3	3	تخزين المعرفة	3.67	66.	متوسطة
5	5	تطبيق المعرفة	3.52	63.	متوسطة
		تطبيق إدارة المعرفة ككل	3.67	57.	متوسطة

الأكاديمية، والخبرة، والكلية، والجنسية، والجدول 4 يوضح ذلك. يبين الجدول 4 تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس بسبب اختلاف فئات متغيرات الدراسة الجنس، والرتبة الأكاديمية، والخبرة، والكلية، والجنسية.

حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تعزى إلى متغيرات: الجنس، والرتبة الأكاديمية، والخبرة، والكلية، والجنسية؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تبعا لمتغيرات الجنس، والرتبة

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تبعا لمتغيرات الجنس، والرتبة الأكاديمية، والخبرة، والكلية، والجنسية

الجنس		تشخيص المعرفة	توليد المعرفة	تخزين المعرفة	توزيع المعرفة	تطبيق المعرفة	تطبيق إدارة المعرفة ككل
ذكر	س	3.67	3.81	3.61	3.72	3.51	3.66
	ع	68.	66.	69.	66.	65.	59.
انثى	س	3.66	3.69	3.74	3.77	3.54	3.68
	ع	56.	67.	61.	58.	62.	54.

3.57	3.39	3.65	3.57	3.67	3.56	س	أستاذ	الرتبية الأكاديمية
55.	65.	63.	62.	60.	64.	ع		
3.63	3.48	3.66	3.68	3.68	3.64	س	أستاذ مشارك	
54.	59.	62.	61.	63.	62.	ع		
3.75	3.64	3.82	3.78	3.84	3.66	س	أستاذ مساعد	
59.	67.	61.	67.	65.	63.	ع		
3.76	3.50	3.80	3.59	3.96	3.96	س	محاضر	
52.	54.	56.	69.	67.	56.	ع		
3.77	3.72	4.04	3.76	3.68	3.67	س	مدرس	
68.	66.	69.	85.	97.	57.	ع		
3.50	3.36	3.64	3.30	3.64	3.60	س	1 -أقل من 6 سنوات	الخبرة
62.	61.	72.	69.	72.	66.	ع		
3.68	3.56	3.79	3.64	3.74	3.66	س	6 -أقل من 10 سنوات	
61.	67.	64.	74.	68.	63.	ع		
3.72	3.54	3.75	3.80	3.80	3.69	س	10سنوات فأكثر	
52.	61.	59.	55.	65.	61.	ع		
3.59	3.46	3.62	3.62	3.66	3.60	س	علمية	الكلية
55.	61.	59.	63.	60.	61.	ع		
3.77	3.59	3.90	3.74	3.86	3.75	س	انسانية	
58.	66.	63.	68.	73.	62.	ع		
3.61	3.49	3.69	3.60	3.67	3.59	س	عماني	الجنسية
48.	52.	55.	59.	62.	55.	ع		
3.73	3.55	3.80	3.74	3.84	3.74	س	غير عماني	
63.	72.	68.	71.	70.	68.	ع		

س= المتوسط الحسابي ع = الانحراف المعياري

الجدول (5)

تحليل التباين المتعدد لأثر الجنس، والرتبة الأكاديمية، والخبرة، والكلية، والجنسية على درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجالات	مصدر التباين
944.	005.	002.	1	002.	تشخيص المعرفة	الجنس
184.	1.778	736.	1	736.	توليد المعرفة	هوتلنج = 083.
127.	2.346	901.	1	901.	تخزين المعرفة	ح = 008.

551.	356.	128.	1	128.	توزيع العرفة	
733.	117.	045.	1	045.	تطبيق المعرفة	
110.	1.913	696.	4	2.785	تشخيص المعرفة	الرتبة الأكاديمية
238.	1.394	577.	4	2.307	توليد المعرفة	ويلكس = 814
632.	643.	247.	4	988.	تخزين المعرفة	ح = 004
127.	1.817	652.	4	2.608	توزيع العرفة	
167.	1.635	633.	4	2.531	تطبيق المعرفة	
*042.	3.226	1.174	2	2.347	تشخيص المعرفة	سنوات الخبرة
*037.	3.345	1.385	2	2.769	توليد المعرفة	ويلكس 839. =
*000.	13.526	5.194	2	10.388	تخزين المعرفة	ح = 000
*035.	3.422	1.228	2	2.456	توزيع العرفة	
*029.	3.614	1.399	2	2.798	تطبيق المعرفة	
085.	3.006	1.094	1	1.094	تشخيص المعرفة	الكلية
*013.	6.268	2.595	1	2.595	توليد المعرفة	هوتلنج = 096
189.	1.738	668.	1	668.	تخزين المعرفة	ح = 003
*004.	8.365	3.002	1	3.002	توزيع المعرفة	
288.	1.137	440.	1	440.	تطبيق المعرفة	
*027.	4.953	1.802	1	1.802	تشخيص المعرفة	الجنسية
*034.	4.580	1.896	1	1.896	توليد المعرفة	هوتلنج = 049
314.	1.020	392.	1	392.	تخزين المعرفة	ح = 095
074.	3.217	1.154	1	1.154	توزيع العرفة	
307.	1.051	407.	1	407.	تطبيق المعرفة	
		364.	197	71.677	تشخيص المعرفة	الخطأ
		414.	197	81.546	توليد المعرفة	
		384.	197	75.650	تخزين المعرفة	
		359.	197	70.698	توزيع العرفة	
		387.	197	76.259	تطبيق المعرفة	
			206	79.707	تشخيص المعرفة	الكلي
			206	91.849	توليد المعرفة	
			206	88.986	تخزين المعرفة	
			206	80.048	توزيع العرفة	
			206	82.481	تطبيق المعرفة	

الجدول (6)

أثر الجنس، والرتبة الأكاديمية، والخبرة، والكلية، والجنسية على درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
788.	072.	022.	1	022.	الجنس
346.	1.124	335.	4	1.339	الرتبة الأكاديمية
*002.	6.401	1.906	2	3.811	الخبرة
*034.	4.552	1.355	1	1.355	الكلية
068.	3.364	1.002	1	1.002	الجنسية
		298.	197	58.646	الخطأ
			206	66.174	الكلية

يتبين من الجدول 6 عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الجنس والرتبة الأكاديمية والجنسية. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر سنوات الخبرة. بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الكلية وجاءت الفروق لصالح الكليات الإنسانية.

يتبين من الجدول 5 عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الجنس و الرتبة الأكاديمية في جميع المجالات، ولأثر الكلية في جميع المجالات باستثناء مجالي توليد المعرفة وتوزيع المعرفة، وكانت الفروق لصالح الكليات الإنسانية، ولأثر الجنسية في جميع المجالات. باستثناء مجالي تشخيص المعرفة وتوليد المعرفة وكانت الفروق لصالح الوافدين. كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر سنوات الخبرة في جميع المجالات.

الجدول (7)
المقارنات البعدية بطريقة شفوية لأثر سنوات الخبرة على مجالات الدراسة

10 سنوات فأكثر	6- أقل من 10 سنوات	1- أقل من 6 سنوات	المتوسط الحسابي		
			3.60	1- أقل من 6 سنوات	تشخيص المعرفة
		06.	3.66	6- أقل من 10 سنوات	
	03.	*09.	3.69	10 سنوات فأكثر	
			3.64	1- أقل من 6 سنوات	توليد المعرفة
		11.	3.74	6- أقل من 10 سنوات	
	06.	*16.	3.80	10 سنوات فأكثر	
			3.30	1- أقل من 6 سنوات	تخزين المعرفة
		*34.	3.64	6- أقل من 10 سنوات	
	16.	*50.	3.80	10 سنوات فأكثر	
			3.64	1- أقل من 6 سنوات	توزيع المعرفة
		*15.	3.79	6- أقل من 10 سنوات	
	05.	11.	3.75	10 سنوات فأكثر	
			3.36	1- أقل من 6 سنوات	تطبيق المعرفة
		*19.	3.56	6- أقل من 10 سنوات	
	02.	18.	3.54	10 سنوات فأكثر	

*دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

في توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين فئة الخبرة 1- أقل من 6 سنوات وكل من فئتي الخبرة 6- أقل من 10 و 10 سنوات فأكثر من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من فئتي الخبرة 6- أقل من 10 سنوات و 10 سنوات فأكثر في تخزين المعرفة.

يتبين من الجدول 7 وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين فئة الخبرة 1- أقل من 6 سنوات وفئة الخبرة 10 سنوات فأكثر، وجاءت الفروق لصالح 10 سنوات فأكثر في تشخيص المعرفة وتوليد المعرفة وتطبيق إدارة المعرفة ككل. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين فئة الخبرة 1- أقل من 6 سنوات وفئة الخبرة 6- أقل من 10 سنوات، وجاءت الفروق لصالح 6- أقل من 10 سنوات

مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة، أن درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس هي متوسطة، وقد حصلت على متوسط حسابي بلغ (3.67)، وأن جميع المجالات تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (3.52 – 3.76)، حيث جاء مجال توليد المعرفة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.76)، تلاه في المرتبة الثانية مجال توزيع المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (3.75)، في حين جاء في المرتبة الثالثة والرابعة مجال تشخيص المعرفة ومجال تخزين المعرفة على التوالي حيث بلغ المتوسط الحسابي لكلا المجالين (3.67)، وجاء في المرتبة الأخيرة مجال تطبيق المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (3.52).

ويعزو الباحثان ذلك إلى التغيرات والتطورات الهائلة والسريعة التي شهدتها العالم خلال العقدين الأخيرين من القرن العشرين، والتي شملت جميع مناحي الحياة، وخاصة ما يتعلق بالمعلوماتية والتكنولوجيا، وأن أعضاء هيئة التدريس في الجامعة يرون أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعة ضروري ومهم، حيث يعمل من وجهة نظرهم على إيجاد أفراد مؤهلين للعمل المعرفي، ولما لعمليات إدارة المعرفة من دور في تنمية الأفراد، ودعم لأساليب إدارة الجودة الشاملة، ولما لها من دور في تحديد المنتجات والخدمات التي يمكن أن تقدمها الجامعة مستقبلاً اعتماداً على الخبراء الموجودين في مختلف الإدارات، ولما لها من أهمية في انتزاع الخبرة من الأشخاص الذين يغادرون الجامعة.

كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $(\alpha \leq)$ بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تعزى لأثر الجنس، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الخليلي، 2006) ودراسة (الكندي، 2008)، وقد يعزى

ذلك إلى إتفاق وجهة نظر الذكور والإناث حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعة، والتي اعتبروا تطبيقها في الجامعة بدرجة متوسطة لجميع المجالات، باستثناء مجالي توليد المعرفة وتوزيع المعرفة، وذلك نظراً لمعايشتهم الظروف التنظيمية ذاتها في جميع الإدارات والكليات.

كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $(\alpha \leq)$ بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تعزى لأثر الرتبة الأكاديمية، وقد يعزى ذلك إلى إتفاق وجهة نظر جميع أعضاء الهيئة التدريسية على اختلاف رتبهم الأكاديمية على أهمية تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعة والتي اعتبروا تطبيقها في الجامعة بدرجة متوسطة في جميع المجالات باستثناء مجالي توليد المعرفة وتوزيع المعرفة.

كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $(\alpha \leq)$ بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تعزى لأثر سنوات الخبرة، وجاءت الفروق لصالح 10 سنوات فأكثر، وقد يعود ذلك إلى شعور أعضاء الهيئة التدريسية ممن خبرتهم 10 سنوات فأكثر بضرورة تطبيق عمليات إدارة المعرفة وخاصة تشخيص المعرفة وتوزيعها وتطبيقها.

كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $(\alpha \leq)$ بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تعزى لأثر الكلية وجاءت الفروق لصالح الكليات الإنسانية، وقد يعزو الباحثان هذا إلى أن الكليات الإنسانية تهتم بصورة أكبر من الكليات العلمية بعقد اللقاءات العلمية لأعضاء هيئة التدريس للاطلاع على

7. العمل على تعيين متخصصين في حقل إدارة المعرفة للإفادة من خبراتهم في تطوير العمليات المعرفية في الجامعة.

الجديد فيما يخص المعرفة الإنسانية. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس حول درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تعزى لأثر الجنسية، وقد يعزو الباحثان هذا إلى أن أعضاء هيئة التدريس على إختلاف جنسياتهم يرون أهمية تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعة.

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة، فإن الباحثين يوصيان بما يلي:

1. الاهتمام بعمليات وآليات تشخيص المعرفة من خلال التعرف على أفضل الممارسات في مجال تشخيص المعرفة، وأن تهتم الجامعة بتصميم خريطة خاصة للمعرفة.
2. الاهتمام بطرق تخزين المعرفة من خلال إيجاد قواعد احتياطية للمعرفة.
3. إيلاء الاهتمام الأكثر بتطبيق المعرفة من خلال الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في تطبيق المعرفة، والاستفادة من ذلك في تدريب الموظفين على تطبيق المعرفة.
4. أهمية ترسيخ مفهوم إدارة المعرفة وأهميته لدى العاملين في الجامعة.
5. ضرورة وضع خطة لترسيخ مفهوم إدارة المعرفة وأفضل الممارسات في مجال إدارة المعرفة وأهميتها وبرامجها وتطبيقاتها من خلال برامج التدريب وحلقات النقاش والندوات والمؤتمرات العلمية الهادفة تتولاها الجامعة.
6. ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية والتكنولوجية وتخصيص الموارد بشقيها المالي والفكري لتأسيس شبكات اتصال فاعلة.

المراجع

دفلين، كيث. (2001). الإنسان والمعرفة في عصر المعلومات وتحويل المعلومات إلى معرفة، ترجمة شادن اليافي، ط1، الرياض: مكتبة العبيكان.

الرفاعي، غالب و ياسين، سعد. (2004). دور إدارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع (إدارة المعرفة في العالم العربي)، جامعة الزيتونة، 26-28/4/2004، عمان: الأردن.

الزامل، ريم. (2003). إدارة المعرفة لمجتمع عربي قادر على المنافسة، مجلة العالم الرقمي، العدد 16.

السلمي، علي. (2002). الإدارة بالمعرفة، المجلة الدولية للعلوم الإدارية، الإمارات، المجلد 2، العدد 2.

سنقر، صالحة. (2004). عولمة التربية وتربية العولمة، بحث مقدم إلى ندوة العولمة وأولويات التربية، جامعة الملك سعود، السعودية، 27-28/2/1425 هـ الموافق 18/4/2004.

الشنفري، هاشم والليثي، ناديا. (2008). الاقتصاد المعرفي، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

طاشكندي، زكية ممدوح. (2007). إدارة المعرفة أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات الإدارية بمكة المكرمة وجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.

العتيبي، ياسر. (2007). إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى: السعودية.

عليان، ربحي مصطفى. (2008). إدارة المعرفة، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

العمرى، غسان. (2004). الاستخدام المشترك

أبو جزرة، أماني طلعت. (2005). مشروع مقترح لإدارة المعرفة في الجامعات الرسمية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: الأردن.

أبو فارة، يوسف أحمد. (2004). العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع (إدارة المعرفة في العالم العربي)، جامعة الزيتونة: الأردن، 26-28/4/2004.

أبو قبة، عاهد. (2004). مدى تطبيق إدارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الأردن دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: الأردن.

أبو مغلي، سميح. (1997). قواعد التدريس في الجامعة، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.

البيلاوي، حسن وحسين سلامة. (2007). إدارة المعرفة في التعليم، ط1، القاهرة: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

التميمي، إياد والخشالي، شاكرا. (2008). دور الثقة بين أفراد الجماعة في تحديد إستراتيجية إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية الخاصة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية: سلسلة العلوم الإنسانية، 11 (2).

جاد الرب، سيد محمد. (2006). إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية، ط1، القاهرة: مطبعة العشري.

حجازي، هيثم علي. (2005). إدارة المعرفة مدخل تطبيقي، ط1، بيروت: الأهلية للنشر والتوزيع.

الخليلي، سمية. (2006). إدارة المعرفة في وزارة التربية والتعليم الأردنية: دراسة تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك: الأردن.

دروزة، سوزان. (2008). العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا: الأردن.

ياسين، سعد. (2000). المعلوماتية وإدارة المعرفة: رؤيا استراتيجية عربية، مجلة المستقبل العربي، 10، 118-134.

Atul, G & Jason, Mc, D. (2002). Creating competitive Advantage by Effectively Managing Knowledge. A Framework for Knowledge Management Lynchburg College, Journal of Knowledge Management Practice, pp 66-87.

Awad, E & Ghaziri, H. (2004). Knowledge Management. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.

Bhatt, Ganesh. (2001). Knowledge Management in Organization: Examining the Interaction Between Technologies, Techniques, and People. Journal of Knowledge Management, 5(1), 68-75.

Brelade, S & Harman, C. (2000). Using human resources to put knowledge to work, Knowledge Management Review.3(1),26-29

Brooking, A. (1997). The Management of Intellectual Capital. Journal of Long Range Planning 30(3), pp364.

Coakes, E (ed). (2003). Knowledge Management: Current and Challenges, USA, Idea Group publishing.

Cummings, T, G & Worle, C, & Daft, R. (2005). Organization Theory & Design, South-western, 8th ed, p 482.

Davenport, T & Prusak, L. (2000). Working Knowledge How Organization manage what the Know, Harvard

لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: الأردن.

الفريح، منال. (2003). تفعيل عناصر المعرفة لتحقيق الأهداف المرجوة لها. استرجع من المصدر

<http://www.kisr.edu.kw/webpages/krm.htm> -- بتاريخ 15/2/2011

القطارنه، زياد أحمد. (2006). مدى توفر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة: الأردن. الكبيسي، صلاح الدين. (2005). إدارة المعرفة، ط1، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

الكندي، نادية. (2008). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عُمان.

مازن حسام. (2001). التكنولوجيا المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة وعلاقتها بمنظومة مناهج التعليم في الوطن العربي: رؤية مستقبلية لمواجهة الثروة المعرفية والمعلوماتية. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثالث عشر، (مناهج التعليم والثروة المعرفية والتكنولوجيا المعاصرة)، 24-25 يوليو 2001، جامعة عين شمس، القاهرة.

المطاعني، علي. (2008). بناء أنموذج لإدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان، أطروحة دكتوراه غير منشورة، عمان: الجامعة الأردنية.

مطر، عبد اللطيف. (2007). إدارة المعرفة والمعلومات، عمان: دار كنوز المعرفة.

نجم، نجم عبود. (2008). إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، ط1، عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.

pp176-196.

Miller, S, B .(2005). Lessons Learned or Lessons Noted: A Retrospective Case Study of Stored Organizational Memory of the Causes of Mishaps in NASA, UMI Pro Quest Digital Dissertations -24 page preview.

Nonak, I & Takeuchi, H .(1995).The Knowledge – Creating Company. How Japanese companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press.

Petrides, L & Zahra, S .(2002).Knowledge Management for School Leaders: An Ecological Framework for Thinking Schools. Teachers college Record, 104 (8), pp 1702-1717.

Rajasegaran, H, M & Mahat, S .(2006). Managing People for Knowledge Management in Higher Education. Paper Presented at the Knowledge Management International conference & Exhibition: Organization and Inter- Organization Learning Creating Returning Transferring Knowledge (KMICE) 6-8 JUN 2006, Malaysia.

Sabherwal, R & Fernandez , I, B .(2005).An Empirical Study of the Effect of Knowledge Management Processes at Individual Group and Organizational Levels. Decision Science. Vol, 34, No, 2, pp 225-253.

Wiig, Kar, M .(2003). Knowledge Management Foundation: Thinking About Thinking. Schema Press: Arlington.

Business School press, Boston, Massachusetts.

Hiebeler, R. (1996). Benchmarking Knowledge Management. Journal Strategy and Leadership, 24(2).

Holowetzki,A .(2002).The Relationship Between Knowledge Management and Organizational Culture: an Examination of Cultural Factors that Support the Flow and Management of Knowledge Within an Organization, Master thesis, University of Oregon, USA.

Keeley, E .(2004).Institutional Research as the Catalyst for the Extent and Effectiveness of Knowledge Management Practices in Improving Planning and Decision Making in Higher Education Organization, HGL.

Kidwell, J, J; Vander, Linda, M & Johnson, S, L .(2000).Applying Corporate Knowledge Management Practice in Higher Education. Education Quarterly, 4: 28-33.

Kothuri, S .(2002).Knowledge in Organization: Definition, Creation and harvesting, Retrieved from Source, [http:// www.gse.harvard.edu](http://www.gse.harvard.edu).

Little, S & Ray, P .(2002).Management Knowledge: An Essential Reader, London and Sage publication.

Martiny, M .(1998).Knowledge Management at HP Consulting Organizational Dynamics, 27 (12).

Mertins, G & Descouwzoe, K .(2003). Don't Just Management Crises. New Zealand Management, Vol, 50, No, 1,