

The Reality of the Application of Knowledge Management and Its Impact on the Excellence of Institutional Performance in Saudi Universities: A Case Study at Najran University*


هشام كمال الدين

Najran University, Kingdome of Saudi Arabia, heshamkamal@yahoo.com

محمد أبو زيد

جامعة نجران، المملكة العربية السعودية, mohabuzaid12@yahoo.com

Follow this and additional works at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jpu>

 Part of the [Arts and Humanities Commons](#), [Education Commons](#), and the [Social and Behavioral Sciences Commons](#)

Recommended Citation

() أبو زيد, محمد and كمال الدين, هشام "The Reality of the Application of Knowledge Management and Its Impact on the Excellence of Institutional Performance in Saudi Universities: A Case Study at Najran University*," *مجلة جرش للبحوث والدراسات* *Jerash for Research and Studies Journal*: Vol. 20 : Iss. 1 , Article 6.

Available at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jpu/vol20/iss1/6>

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in *مجلة جرش للبحوث والدراسات* *Jerash for Research and Studies Journal* by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aar.edu.jo, marah@aar.edu.jo, dr_ahmad@aar.edu.jo.

The Reality of the Application of Knowledge Management and Its Impact on the Excellence of Institutional Performance in Saudi Universities: A Case Study at Najran University*

Cover Page Footnote

2019 جميع الحقوق محفوظة لجامعة جرش 2019. The research is financed by Najran University. No. NU/SHED/15/029 (Deanship of Scientific Research at Najran University, Kingdome of Saudi Arabia). أستاذ مساعد، عمادة التطوير والجودة، جامعة نجران، المملكة العربية السعودية.

**واقع تطبيق إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء المؤسسي في الجامعات السعودية:
دراسة حالة جامعة نجران ***

**The Reality of the Application of Knowledge Management and Its
Impact on the Excellence of Institutional Performance in Saudi
Universities: A Case Study at Najran University***

هشام مصطفى كمال الدين ومحمد محمود أبو زيد **

تاريخ الاستلام 2017/11/5

تاريخ القبول 2017/12/19

ملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان واقع تطبيق إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء المؤسسي في الجامعات السعودية: دراسة حالة على جامعة نجران السعودية ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج التحليلي الوصفي، كما تم تصميم إستبانة لقياس واقع تطبيق إدارة المعرفة بجامعة نجران، وتم جمع البيانات من عينة من أعضاء هيئة التدريس بلغت (168) عضواً وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نجران من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة متوسطة، وأن هناك علاقة ارتباط قوية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من ناحية، ورضا العاملين، والتعليم والنمو المؤسسي، وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى، وخرجت الدراسة بعدة توصيات منها: أهمية التوعية حيال مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها، ودعم العمليات الرئيسة لإدارة المعرفة، وتوفير المتطلبات اللازمة لتطبيقها، والعمل على تذليل معوقات تطبيقها.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الأداء المؤسسي، جامعة نجران، السعودية

© جميع الحقوق محفوظة لجامعة جرش 2019.

* The research is financed by Najran University. No. NU/SHED/15/029 (Deanship of Scientific Research at Najran University, Kingdom of Saudi Arabia).

** أستاذ مساعد، عمادة التطوير والجودة، جامعة نجران، المملكة العربية السعودية.

Abstract

The present study aimed to identify the reality of the application of knowledge management and its impact on the excellence of institutional performance in Saudi universities: A case study at Najran University in Saudi Arabia. The study utilized the descriptive analytical approach through designing questionnaire used to measure the reality of applying knowledge management in Najran University. Data collected from a sample consisted of (168) faculty members. The study showed that the reality of applying knowledge management in Najran University from faculty perspective was medium, and there is a strong correlation between the requirements of knowledge management and its processes on one hand, and the satisfaction of workers, the learning and the institutional development, and the efficiency of the internal processes on the other hand. Some recommendations have been made including the need to make faculty members aware of the importance and concept of knowledge management, supporting the main processes of knowledge management, and overcoming obstacles of applying knowledge management.

Keywords: Knowledge Management, Institutional Performance, Najran University

مقدمة الدراسة:

تواجه مؤسسات التعليم العالي تحديات غير مسبوقه بسبب التغييرات الناتجة عن الثورة المعلوماتية والتقنية، إضافة إلى المنافسة الشديدة بين المؤسسات المختلفة، وللتعامل مع هذه التحديات فإن المعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في بناء الميزة التنافسية بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيراً وسيطرة في نجاح المنظمة أو فشلها (الشهراني، 2010).

لقد أصبحت إدارة المعرفة من أهم مدخلات التطوير والتغيير في عصرنا الحالي حيث استطاعت إحداث نقلة نوعية في مستوى أداء مختلف المؤسسات خاصة المؤسسات التربوية، فهناك نوع من الترابط والانسجام ما بين إدارة المعرفة وأنشطة وفعاليات المؤسسات التعليمية، حيث يوجد قدر من التوافق بين المفهوم العملي للمعرفة وآليات وأنشطة وفعاليات المؤسسة التعليمية بصفتها منظمات معرفية (محجوب، 2004)

وتؤكد العديد من الدراسات كدراسة (الملاك والأثري، 2002)، ودراسة (العمرى، 2004) أن تبني إدارة المعرفة في المنظمات يحقق العديد من الفوائد منها على سبيل المثال: زيادة الكفاءة والفعالية تحسين عملية اتخاذ القرارات، تحسين الأداء، زيادة الإنتاجية، تحسين الإبداع، تحقيق ميزة تنافسية وسرعة الاستجابة للتغيرات في البيئة المحيطة.

وقد أشارت دراسة كيدويل جيلندا (Kidwell, Jillinda, 2000) إلى أن تبني استراتيجيات وتقنيات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي يعد أمراً مهماً وجوهرياً كما هو في قطاع الأعمال، وإذا ما تم تطبقه بفعالية، فإنه سيؤدي حتماً إلى تميز المؤسسات التعليمية في قدراتها على اتخاذ القرارات والعمل

على تقصير دورة تطوير المنتجات مثل: (المناهج، والأبحاث العلمية، وتقديم خدمات أكاديمية وإدارية أفضل، إضافة إلى تخفيض التكاليف).

ويؤكد (آل عثمان، 2013) أنه بالرغم من كون مفهوم إدارة المعرفة لا يزال مفهوماً حديثاً في الجامعات العربية، إلا أنه حظي باهتمام كبير من الباحثين والقائمين على هذه المؤسسات سعياً وراء التميز العلمي والبحثي، والجودة والاعتماد الأكاديمي، وعليه فإن الجامعات باعتبارها من أهم منظمات التعليم العالي وبحكم طبيعتها عملها ووظائفها، من أولى المنظمات لأن تسلك مدخل إدارة المعرفة فالجامعات بما تملكه من بنية أساسية معرفية قوية تتمثل في وجود العناصر البشرية والتقنية، وبما تضمه من تخصصات علمية ونظرية، وبرامج تعليمية ومراكز بحثية ومصادر ونظم معلوماتية تعد مصدراً لتكوين المعرفة والمعلوماتية وتوليد الأفكار، وهذا يحتم عليها اعتماد التطور والتغيير والتجديد منهاجاً أساسياً في تخطيط برامجها المستقبلية (أبو خضير، 2002).

مشكلة الدراسة:

تسهم إدارة المعرفة في رفع مستوى الجامعات، وتحقيق أهدافها المرغوبة، فمن خلالها تستطيع التعرف على ماهية المعرفة المستخدمة في أعمالها وتطبيقاتها، وكيفية العمل على تطويرها من أجل تحقيق أهدافها. وأمام هذا التقدم المعرفي الذي يزداد بشكل سريع، فالأمر يوجب على مؤسسات التعليم العالي العمل على تطوير إدارة المعرفة فيها لتستطيع للحاق والمنافسة مع الجامعات المتقدمة، وفي هذا السياق يشير (الشمري، 2009) إلى أن واقع الجامعات في المملكة العربية السعودية مقارنة بغيرها من المنظمات رغم ما تملكه من الأصول البشرية للمعرفة المتمثلة في عقول أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب والموارد المادية الأخرى كالمكتبات والمراكز البحثية والاستشارية وشبكات المعلومات والاتصالات فما زالت دون المستوى المأمول في الاهتمام بإدارة المعرفة نظرياً وتطبيقياً.

كما أوصت العديد من البحوث والدراسات العلمية بإجراء الدراسات التجريبية والميدانية حول واقع إدارة المعرفة بما يدعم قدرة المنظمات وتعزيز قدرتها التنافسية أرنود وأشلي (Arnoud&Ashley, 2006) كما أبرزت الحاجة إلى تطبيقها وأهميتها لمؤسسات التعليم العالي وفقاً لاحتياجات مجتمعاتها المحلية سيدزيوفين وفينهارديت (Sedziuviene& Vveinhardt, 2009) وضرورة استفادة مؤسسات التعليم العالي السعودية من التوجهات الحديثة في عصر

المعلوماتية (خوج، 2008)، وإسهام عمليات إدارة المعرفة بدرجة كبيرة في تحقيق نموذج الجامعة المنتجة في الجامعات السعودية (الوزيناني، 2007).

وفى ضوء ما سبق برزت الحاجة للكشف عن واقع إدارة المعرفة في جامعة نجران وأثر ذلك على الأداء المؤسسي، وتحددت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما واقع إدارة المعرفة في جامعة نجران وأثر ذلك على الأداء المؤسسي؟

تساؤلات الدراسة:

سعت الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس، من خلال إجابة الأسئلة التالية:

- 1- ما مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس في جامعة نجران لمفهوم إدارة المعرفة؟
- 2- ما مدى توافر متطلبات إدارة المعرفة بجامعة نجران؟
- 3- ما مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة نجران؟
- 4- ما أثر تطبيق إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي بجامعة نجران؟
- 5- ما معوقات تطبيق إدارة المعرفة بجامعة نجران؟

فرضيات الدراسة:

فى ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها سعت الدراسة لاختبار الفرضيات التالية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى قدرة الجامعة على توفير متطلبات إدارة المعرفة من جهة، والأداء المؤسسي (رضا العاملين، التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) من جهة أخرى عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ؟
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة من جهة، ومستوى الأداء المؤسسي (رضا العاملين، التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) من جهة أخرى عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ؟
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جهة، ومستوى الأداء المؤسسي (رضا العاملين، التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) من جهة أخرى عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ؟

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلي:

- 1- الوقوف على مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس في جامعة نجران لمفهوم إدارة المعرفة.

- 2- بيان مدى توافر متطلبات إدارة المعرفة بجامعة نجران.
- 3- فحص مستوى تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نجران.
- 4- التعرف أثر تطبيق إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي في جامعة نجران.
- 5- التعرف على معوقات تطبيق إدارة المعرفة بجامعة نجران.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من أهمية تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات، ولما كانت جامعة نجران تسعى إلى تعزيز وجودها على خارطة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية في ظل المنافسة مع الجامعات الوطنية والإقليمية كان توجهها عام 2017 نحو توقيع اتفاقية مع هيئة تقويم التعليم السعودية (EEC) Education Evaluation Commission لتنفيذ مشروع دراسة تقييمية للاعتماد الأكاديمي على المستوى المؤسسي للجامعة، بهدف تطوير قدرات الجامعة فيما يتعلق بضمان الجودة وتعزيز جاهزيتها للحصول على الاعتماد الأكاديمي على المستوى المؤسسي مما يضعها ضمن العشر جامعات الأوائل المعتمدة مؤسسياً في السعودية، ومن هنا -ودعماً لهذا التوجه- كانت أهمية موضوع الدراسة في تحليل الواقع الحالي لإدارة المعرفة في جامعة نجران لمعرفة مدى توافر متطلباتها، ومستوى تطبيق عملياتها؛ وأثر ذلك على تميز الأداء المؤسسي بالجامعة.

محددات الدراسة:

اقتصرت الدراسة على استطلاع رأى الأكاديميين برتبة إدارية والإداريين حول واقع إدارة المعرفة في جامعة نجران وقد طبقت أداة الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2016-2015

مصطلحات الدراسة:

- إدارة المعرفة:

يعرفها الباحث إجرائياً بجامعة نجران بأنها: "مجموعة الأنشطة أو العمليات أو التطبيقات التي تساعد الجامعة على التشارك بالمعرفة، وتوليدها، وتنظيمها وتخزينها، وتطبيقها، ونشرها والعمل على تحويل المعرفة بما تتضمنه من (بيانات ومعلومات واتجاهات وقدرات) إلى منتجات وخدمات واستخدام مخرجات إدارة المعرفة في رسم عمليات جودة التعلم، وحل المشكلات وتحقيق رسالة الجامعة المتعلمة.

- الأداء المؤسسي:

النتائج المتحققة من تفاعل نشاطات جامعة نجران ومواردها، ويتمثل بقدرات الجامعة على استقطاب أفراد جيدين والاحتفاظ بنتائج مؤسسية جيدة ويتم قياسه من خلال الاعتماد على محاور بطاقة التقييم المتوازن للأداء ثلاثية المنظورات المتعلقة بـ:

1- رضا العاملين: النتائج النهائية التي تحدد مدى رضا أعضاء هيئة التدريس عن الأداء العام للجامعة.

2- التعلم والنمو المؤسسي: تحديد وتشخيص البنية التحتية التي يجب أن تحققها الجامعة للنمو والتحسين طويل الأجل.

3- كفاءة العمليات الداخلية: جميع الأنشطة والعمليات الداخلية الحيوية التي تتميز بها الجامعة عن غيرها من الجامعات الأخرى التي من خلالها يتم مقابلة احتياجات وطموحات منسوبيها.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: إدارة المعرفة:

تري (رزوقي، 2004) أن غالبية المداخل والمفاهيم تناولت إدارة المعرفة على أنها عملية Prossing، فالمعرفة المشتقة من المعلومات ومن مصادرها الداخلية والخارجية، لا تعني شيئاً من دون تلك العمليات التي تثيرها، وتمكن من الوصول إليها والمشاركة فيها وخصنها وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها بقصد التطبيق أو إعادة الاستخدام.

ويتفق (الصاوي، 2007) مع الرؤية السابقة فيعرف إدارة المعرفة بأنها العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة لأنشطتها الإدارية المختلفة.

ويعرفها تيوربان وآخرون (Turban, et. al, 2004) بأنها "عملية تراكم المعرفة وتوليدها بكفاءة، وتسهيل المشاركة في المعرفة وإدارة قاعدتها، بحيث يمكن تطبيقها بفاعلية في المنظمة."

وفى ذات السياق يرى بيشوب وآخرون (Bishop, et. al, 2008) إدارة المعرفة بأنها "عملية توليد المعرفة واكتسابها، واستخدامها، والمشاركة فيها بفاعلية لتعزيز تعلم المنظمة وتحسين أدائها."

أما فى نطاق مؤسسات التعليم العالي فيرى فارغاس (Vargas, 2011) أن إدارة المعرفة هي مزيج من العمليات المعرفية التي يتم توظيفها في الجامعات لتحقيق التطورات وتحسين الأداء وتلبية أهدافها التنظيمية.

ثانياً: متطلبات إدارة المعرفة:

حدد ويليمسون وجريفي (Williamson & Garvey,2002) ثلاثة متطلبات أساسية لإدارة المعرفة هي:

1- الثقافة التنظيمية: تتمثل في القيم والمعتقدات التي تقود السلوك الإنساني للأفراد العاملين في الجامعة. (جواد وآخرون 2010)

2- المتطلب اللوجستي والتنظيمي للمعرفة (Organizational and Logistical) ويتعلق بإجراءات الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها.

3- البنية التحتية والتكنولوجية: تخدم البنية التحتية لتكنولوجية المعلومات الكثير من العمليات مثل معالجة البيانات وتصنيفها وتخزينه، وكذلك تكنولوجيا الاتصالات والشبكات، فهي من أهم العناصر المؤثرة على بناء نظام إدارة المعرفة.

ثانياً: عمليات إدارة المعرفة:

من خلال استعراض الأدب المنشور والدراسات السابقة في المجال حددت دراسة كل من (بدر، 2010)، (عودة، 2010)، ولايدون كينث (Laudon, Kenneth, 2007) عمليات إدارة المعرفة بخمس عمليات لإدارة المعرفة هي: تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة.

مبررات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

يمكن حصر وتصنيف الفوائد المتحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في خمسة مجالات أساسية يوضحها الجدول (1): كيدول جيليندا (Kidwell, Jillinda, 2004)

الجدول (1): فوائد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

المجال	الفوائد
مجال البحث العلمي	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة المنافسة والاستجابة للمنح البحثية وعقود وفرص إجراء البحوث التجارية. • توفير الوقت في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات • تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية. • تسهيل عملية البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.

<ul style="list-style-type: none"> • دعم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة. • تحسين جهود ومراجعة وتطوير المناهج. • دعم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة. • تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس والاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء وتقييم الطلاب. • سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة. 	<p>مجال تطوير المناهج</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل: خدمات المكتبات، وتقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية داخليا وخارجيا. • تحسين كفاءة وفعالية جهود الإشراف الطلابي من خلال تجميع وتوحيد الجهود بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب. • تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائيا إلى رفع مستوى خريجي الجامعة. 	<p>مجال الخدمات الطلابية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة وذلك نتيجة لتطوير السياسات والإجراءات الإدارية وتطوير وتحسين مستوى الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة إضافة إلى تحسين قدرة المؤسسة التعليمية في الاتصالات. • زيادة قدرة مؤسسات التعليم العالي الإدارية بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري. 	<p>مجال الخدمات الإدارية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تحسين تبادل المعلومات الداخلية والخارجية للتقليل من الجهود الزائدة وتخفيض عبء توصيل المعلومات والتقارير التي تعد لترفع إلى جهات عديدة. • تعزيز القدرة على وضع خطة استراتيجية ملبية لاحتياجات سوق العمل . • تبادل المعرفة المجمع من مصادر متعددة مما يساعد مؤسسات التعليم العالي في التحول إلى منظمات متعلمة قادرة على التكيف مع اتجاهات السوق. 	<p>مجال التخطيط الاستراتيجي</p>

الدراسات السابقة:

لقد تناولت العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي فقد أجرى الزبون (2015) دراسة هدفت إلى معرفة واقع إدارة المعرفة في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات وتوصلت الدراسة إلى أن واقع إدارة المعرفة في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين الأكاديميين جاء بدرجة متوسطة.

بينما أبرزت دراسة العنزي (2015). معوقات إدارة المعرفة في الجامعات السعودية، وأثر كل من الجنس والتخصص على هذه المعوقات وقد تكونت عينة الدراسة من (655) عضو هيئة تدريس وهيئة معاونة من جامعتي أم القرى وجامعة تبوك، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي وقد بينت نتائج الدراسة أن درجة التقدير لمعوقات إدارة المعرفة البشرية جاءت (مرتفعة)، وجاءت بدرجة (متوسطة) لمعوقات إدارة المعرفة الفنية والإدارية، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لمعوقات إدارة المعرفة في الجامعات السعودية (3.66)، وهو متوسط ذو درجة (متوسطة).

أما دراسة آل عثمان (2013) فقد ركزت على واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، والمعوقات التي تواجهها وسبل تطوير تطبيقها، وقام الباحث باختيار عينة عشوائية بلغت (110) فرداً واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى إدراك العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية كان مرتفعاً، وأن أفراد عينة الدراسة يوافقون على وجود معوقات لتطبيق إدارة المعرفة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كما أظهرت النتائج عدم وجود فرق في اتجاهات عينة الدراسة حول محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية.

وهدفت دراسة الأغا (2012) إلى الكشف عن واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها ونهجت الدراسة المنهج الوصفي وأسفرت نتائج الدراسة على أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة القدس المفتوحة متوسط نسبياً (63.8%)، كما كشفت الدراسة أن سعة الاطلاع والمستوى الثقافي وطبيعة العمل وعدد الأبحاث وورش العمل ومجال الاهتمام الذي يتمتع به أصحاب المؤهلات العلمية دون الدكتوراه ضعيفة في الجامعة ومرتفعة لدى حملة الدكتوراه وتبين أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات عدد سنوات الخبرة والمنطقة التعليمية.

بينما سعت العيدروس (2012). إلى بلورة مفهوم إدارة المعرفة كمدخل للجودة في الجامعات والتعرف على عمليات إدارة المعرفة التي تساهم في تحقيق الجودة في الجامعات، والتعرف على درجة إدراك أعضاء هيئة التدريس على عمليات إدارة المعرفة في الجامعة، وإلقاء الضوء على

الصعوبات التي تحول دون تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وكشفت الدراسة أن درجة مساهمة إدارة المعرفة بجامعة أم القرى في تحقيق الجودة جاءت متوسطة.

وقام عوض (2012) بدراسة للكشف عن دور إدارة المعرفة وتقانتها في تحقيق التطوير التنظيمي والفوائد التي تحصل عليها المنظمة من تطبيقها، وكذلك التطوير التنظيمي وسبل تحقيقه، فضلاً عن تحديد دور إدارة المعرفة في تحقيق "التطوير التنظيمي" واتبع الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لتحديد العلاقة بين المتغيرات وخلص إلى وجود علاقة ارتباط بين "إدارة المعرفة وتقانتها" و"التطوير التنظيمي" كما أن هناك أثراً إيجابياً لإدارة المعرفة في تحقيق التطوير التنظيمي.

بينما هدفت دراسة الزطمة (2011) إلى بيان دور "إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء في الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة." وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية ورؤساء الأقسام الإدارية المتفرغين في (2010/2011) ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن درجة توافر الاحتياجات المعرفية في الكليات التقنية المتوسطة، كما أن درجة توافر الوعي المعرفي في الكليات التقنية المتوسطة وقدمت الدراسة عدة توصيات أهمها ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي للكليات التقنية المتوسطة.

كما قام أبو حشيش (2011) بدراسة الثقافة التنظيمية السائدة في جامعة الأقصى وعلاقتها بإدارة المعرفة وتوصلت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية السائدة في جامعة الأقصى ضعيفة وأن مستوى إدارة المعرفة في جامعة الأقصى ضعيفة وأن ضعف مستوى إدارة المعرفة بجامعة الأقصى له علاقة بضعف الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة.

وفي ذات السياق هدفت دراسة عودة(2010) إلى الكشف عن واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية من خلال التعرف على درجة ممارسة العاملين لعمليات إدارة المعرفة في الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى وجامعة الأزهر وأسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيري الجنس وسنوات الخدمة، وتبين أيضاً أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيري المؤهل العلمي ومكان العمل، كما توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها وضع رؤية استراتيجية للتعليم العالي والعمل على إيجاد برامج محفزة للبحث العلمي وتحويل الجامعات إلى حاضنات لمشروع صناعة المعرفة.

ولتحديد أدوار رؤساء الأقسام الأكاديمية والمسؤوليات المرتبطة بها والتي قد تسهم في تطبيق

مدخل إدارة المعرفة بالجامعات المصرية جاءت دراسة السعيد (2009) والتي استخدمت تحقيقاً لأهدافها وللإجابة على تساؤلاتها المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية للأدوار المقترحة والمسئوليات المرتبطة بها دون المستوى المأمول، كذلك رأى أعضاء العينة وجود أهمية كبيرة لقيام رؤساء الأقسام الأكاديمية بالأدوار والمسئوليات التي اقترحتها الدراسة لتطوير العمل الجامعي ولتحقيق مدخل إدارة المعرفة وأخيراً وضعت الدراسة مجموعة من المسئوليات والمهام المأمولة من رؤساء الأقسام الأكاديمية لتحقيق إدارة المعرفة بالجامعات المصرية، ومتطلبات أدائهم لهذه المسئوليات والمهام، فضلاً على تقديم مجموعة من البحوث المقترحة.

بينما ركزت دراسة دروزة (2008) إلى الكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة الاحتياجات المعرفية والوعي والالتزام المعرفي، الاتصالات الداخلية والخارجية وعمليات إدارة المعرفة (التشخيص، التوليد، الخزن، التوزيع، التطبيق) واثراً هذه العلاقة على تميز الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وكل من تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جهة ورضا العاملين والتعلم والنمو المؤسسي، وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى.

ولبيان دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي جاءت دراسة (المحاميد، 2008) والتي هدفت إلى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمن الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، ووجود فروق دالة إحصائية بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة والاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتنوع المكتبة وتحقيق وضمن الجودة في الجامعات الأردنية.

أما دراسة العتبي (2007) إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية فقد هدفت إلى تحديد أهم عمليات إدارة المعرفة والممارسات التي تؤدي إلى تفعيلها وتحليل الواقع الحالي لإدارة المعرفة في الجامعات السعودية وتطبيق الدراسة على جامعة أم القرى بمكة المكرمة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أهم نتائج الدراسة أن الجامعة لا تعطي الأولوية لإدارة المعرفة، ويرى أفراد عينة الدراسة أنه لا يتم تداول مصطلح إدارة المعرفة في الجامعة بشكل مكثف، كما لا توجد استراتيجية واضحة لإدارة المعرفة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في جميع المحاور تبعاً لمتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - المستوى الوظيفي) وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها أن تتبنى الجامعة إدارة المعرفة، بحيث تكون من أهم أولوياتها.

تعليق عام على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة وجد أن هناك تنوع في أهميتها، وأهدافها، ومنهجيتها، ونتائجها، ومدى علاقتها بالدراسة الحالية، وفيما يلي عرضا لذلك:

أوجه الشبه مع الدراسة الحالية:

- 1- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة كل من (الزبون 2015، الأغا 2012، العيدروس 2012، أبو حشيش 2011، عودة 2010، والسعيد 2009، ودروزة 2008 والمحاميد 2008، والعتيبي 2007) في تناولهما لموضوع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي.
- 2- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة كل من (العنزي 2015، وآل عثمان 2013) في تناولهم في جانب رئيسي من الدراسة لمعوقات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات.
- 3- تتفق الدراسة الحالية مع كل من (عودة 2010، والسعيد 2009، والمحاميد 2008، والعتيبي 2007) في اختيارهم مجتمع وعينة الدراسة من العاملين في الجامعات (أساتذة جامعات ورؤساء أقسام ومدراء في الجامعات).
- 4- تبنت الدراسة الحالية والدراسات السابقة استخدام المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم للدراسات الإنسانية.
- 5- أتفقت الدراسة الحالية مع كل من (الزبون، 2015؛ الأغا، 2012؛ العيدروس، 2012؛ أبو حشيش، 2011؛ عودة، 2010؛ والسعيد، 2009؛ دروزة، 2008؛ المحاميد، 2008؛ والعتيبي، 2007) في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- تدل الدراسات السابقة التي تمت مراجعتها على أهمية موضوع الدراسة الحالية وقد تحقق للباحث العديد من الفوائد يمكن إجمالها فيما يلي:
- 1- تحديد الجوانب التي سبق بحثها من موضوع الدراسة، والجوانب التي لم تبحث من قبل.
 - 2- المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة، وبيان أهميتها ومبرر إجرائها.
 - 3- توجيه الباحث إلى كثير من المراجع .
 - 4- المساعدة في اختيار المنهج الملائم وأداة الدراسة المناسبة والإسهام في بنائها.
 - 5- الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في مناقشة النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة الحالية.

أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

1- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في بيئة التطبيق حيث تطبق الدراسة الحالية على بيئة التعليم الجامعي بجامعة نجران السعودية، كما تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التركيز على بيان العلاقة بين مستوى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الأداء المؤسسي بجامعة نجران.

إجراءات الدراسة:

يتناول الباحث منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وطريقة التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، بالإضافة إلى خطوات تطبيق الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة بياناتها.

منهج الدراسة:

تم إتباع المنهج الوصفي في عرض البيانات، والمنهج التحليلي في تحليل نتائجه الذي يهدف إلى معرفة العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة نجران، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتمثل مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة نجران، وقد قام الباحث باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية التناسبية، حيث تم توزيع عينة استطلاعية حجمها (40) استبانة على عينة مختارة من مجتمع الدراسة لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة، وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار تم توزيع (200) استبانة على عينة الدراسة وتم الحصول على (168) استبانة بنسبة استرداد (84%).

أداة الدراسة:

من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بتقييم واقع تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات وأثرها على تميز الأداء المؤسسي تم تطوير استبانة تكونت من جزئين:

- الجزء الأول: ويتضمن المعلومات الديموغرافية العامة لأفراد عينة الدراسة.

- الجزء الثاني: أشتمل على (41) فقرة وزعت على ستة محاور:

1- المحور الأول: مدى إدراك العاملين لمفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في جامعة نجران.

2- المحور الثاني: مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نجران.

3- المحور الثالث: مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة نجران.

4- المحور الرابع: أثر إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي بجامعة نجران.

5- المحور الخامس: معوقات تطبيق إدارة المعرفة بجامعة نجران.

صدق الأداة:

تم عرض الاستبانة على (15) من المحكمين المعتمدين بوحدة قياس الأداء بوكالة الجامعة للتطوير والجودة بجامعة نجران وهو ما يعرف بصدق المحكمين وذلك لإبداء آراءهم حول ملائمة العبارات والمجالات لأغراض الدراسة وسلامة اللغة ووضوحها وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين حيث تم حذف (7) عبارات وإجراء ما يلزم من تعديل صياغة بعض العبارات وإعادة ترتيبها وفق ما اقترحه 75% من المحكمين، وتضمن الاستبيان في صورته النهائية (5) محاور، وبلغ عدد العبارات الفرعية (41). كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجات العينة في محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، وهو ما يعرف بالاتساق الداخلي لصدق الأداة، وحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات محاور الاستبانة والدرجة الكلية. والجدول (2) يوضح ذلك:

الجدول (2): معاملات الارتباط بين درجات العينة في محاور الاستبانة والدرجة الكلية.

م	محاور الدراسة	معامل الارتباط
1	مستوى إدراك العاملين لمفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في جامعة نجران	**0.85
2	مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نجران	**0.87
3	مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة نجران	**0.89
4	أثر إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي بجامعة نجران	**0.81
5	معوقات تطبيق إدارة المعرفة بجامعة نجران	**0.83
	الأداة الكلية	**0.88

يتضح من الجدول (2) أن معاملات الارتباط البنينة بين مفردات الأداة والدرجة الكلية مرتفعة ودالة عند مستوي (0.01) لدي كافة محاور الدراسة مما يدل علي صدق البناء والتكوين لأداة الدراسة.

ثبات الأداة:

تحقق الباحث من ثبات إستبانة الدراسة من خلال حساب معامل الثبات (Cronbach alpha) وجاءت النتائج كما يوضح الجدول (3) حيث جاء معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة (0.959) والذي يعد معدلاً عالياً للثبات مما يعني صدق الأداة لقياس ما وضعت لأجله.

الجدول (3): قيم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاور الدراسة الرئيسية.

م	محاور الدراسة	معامل الثبات
1	مستوى إدراك العاملين لمفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في جامعة نجران	0.972
2	مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نجران	0.782
3	مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة نجران	0.911
4	أثر إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي بجامعة نجران	0.898
5	معوقات تطبيق إدارة المعرفة بجامعة نجران	0.842
الأداة الكلية		0.959

متغيرات الدراسة:

سعت الدراسة إلى بيان علاقة التأثير بين متغيرين أساسيين هما:

- متغير مستقل: ويضم العلاقة المباشرة بين كل من مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة وعمليات إدارة المعرفة ومن ثم تأثير تلك العلاقة على المتغير التابع.
- متغير تابع: ويضم مجالات تميز الأداء المؤسسي (رضا العاملين، التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية).

أساليب التحليل الإحصائي:

للإجابة عن أسئلة الدراسة، استخدم الباحث برنامج (SPSS) حيث حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، ومعامل ارتباط بيرسون بين درجات محاور الاستبانة والدرجة الكلية، ومعامل سيرمان للارتباط لاختبار فرضيات الدراسة، ولأغراض الدراسة تم تصحيح الاجابات في الاستبانة استناداً إلى التدرج النسبي المكون من ثلاث فئات على النحو التالي:

$$\text{طول الفترة} = \text{أعلى درجة (5)} - \text{أقل درجة (1)} \div \text{عدد المستويات (3)} = 1.33$$

وبذلك تكون الدرجة المرتفعة من (3.68 - 5.00)، والدرجة المتوسطة من (2.34 - 3.67)، والدرجة المنخفضة من (1.00 - 2.33).

عرض النتائج ومناقشتها:

السؤال الأول: ما مدى إدراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في جامعة نجران؟

وللإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة كما يوضحها الجدول (4):

الجدول (4): حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى إدراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في جامعة نجران

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	الترتيب	الدرجة
1	يتم تداول مصطلح إدارة المعرفة في الجامعة بشكل مكثف.	3.07	1.05	61.42	4	متوسطة
2	تعد إدارة المعرفة نتاج تراكم الخبرة والمعلومات	3.33	0.74	66.66	3	متوسطة
3	تعتبر إدارة المعرفة مفهوماً مرادفاً لإدارة المعلومات.	3.73	0.79	74.76	2	مرتفعة
4	تساهم تقنية المعلومات المتقدمة في تطوير إدارة المعرفة في الجامعة.	4.02	0.70	80.47	1	مرتفعة
5	الخطة الاستراتيجية للجامعة تدعم تطبيق إدارة المعرفة.	3.04	1.00	60.95	5	متوسطة
	المجموع	3.44	0.56	68.85	-	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (4) أن درجة إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في جامعة نجران جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (3.44) بانحراف معياري (0.56) وبنسبة (68.85%) وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة العتيبي (2007) التي تناولت إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية حيث توصلت إلى أن مصطلح إدارة المعرفة لا يتم تداوله بشكل مكثف، ودراسة الغامدي (2011) التي أظهرت عدم وضوح مفهوم إدارة المعرفة وإدراكه لدى غالبية أفراد عينة الدراسة بجامعة الملك عبد العزيز، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور ما بين (المرتفعة والمتوسطة)، وتراوحت قيم الوسط الحسابي بين (4.02) في أعلاها وبين (3.04) في أدناها وحصلت فقرتين (3،4) على التوالي على درجة تقدير مرتفعة حيث جاءت فقرة (4) ومفادها " تساهم تقنية المعلومات المتقدمة في تطوير إدارة المعرفة في الجامعة" في الترتيب (الأول)، بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.70)، ويرى الباحث أن هذه

النتيجة تأثرت بما تتمتع به جامعة نجران من بنية تقنية متقدمة وتقدير أفراد عينة الدراسة لما للتكنولوجيا من دور هام في إدارة المعرفة وزيادة قدرات الجامعة المعرفية من خلال إتاحة سهولة الوصول إلى المعرفة وتجميعها ومن ثم تصنيفها و تخزينها وبعد ذلك نشرها عبر الوسائل المتاحة لتحقيق أهدافها، وفي الترتيب الثاني جاءت فقرة (3) "تعتبر إدارة المعرفة مفهوماً مرادفاً لإدارة المعلومات" بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وانحراف معياري (0.79) وهي النتيجة تشير إلى أن هناك عدم وضوح لمفهوم إدارة المعرفة وإدراكه لدى غالبية أفراد عينة الدراسة، في حين جاءت الفقرة (5) ومقادها (الخطة الاستراتيجية للجامعة تعزز تطبيق إدارة المعرفة) في الترتيب الخامس والأخير بمتوسط حسابي (3.04) وانحراف معياري (1.00) وهذا يشير إلى عدم إعطاء الجامعة الأولوية لإدارة المعرفة، وغياب الخطة الاستراتيجية لتطبيقها.

السؤال الثاني: ما مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة في جامعة نجران؟

الجدول (5): حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى توافر متطلبات إدارة المعرفة في جامعة نجران.

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرات	الدرجة
1	توفر إدارة الجامعة كوادر إدارية لمساعدة أعضاء هيئة التدريس على تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة.	3.59	0.95	71.90	5	متوسطة
2	لدى الجامعة لوائح وأنظمة مقننة لإدارة المعرفة	3.28	0.70	65.71	7	متوسطة
3	توفر الجامعة المخصصات المالية اللازمة لتطبيق وتطوير إدارة المعرفة	2.88	0.79	57.62	9	متوسطة
4	لدى الجامعة موقعا إلكترونيا على الإنترنت تتيح خلاله خدماتها ومعارفها	4.07	0.77	81.42	2	مرتفعة
5	توفر الجامعة مكتبة إلكترونية تتيح المعلومات والمحتوى المعرفي	4.28	0.82	85.71	1	مرتفعة
6	تقيم الجامعة منسوبيها وفقاً لمشاركتهم بأنشطة إدارة المعرفة	3.28	0.93	65.71	6	متوسطة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرات	الدرجة
7	توفر إدارة الجامعة بنية تقنية تحتية متطورة لتسهيل تدفق المعرفة في الجامعة.	3.73	0.82	74.76	4	مرتفعة
8	توفر الجامعة لمنسوبيها التدريب الكافي على استخدام وسائط المعرفة	3.14	1.08	62.85	8	متوسطة
9	لدى الجامعة رؤية واستراتيجية واضحة لإدارة المعرفة	2.85	0.99	57.14	10	متوسطة
10	تشارك الجامعة في قواعد بيانات علمية عالمية للاستفادة منها في نشر المعرفة في الجامعة	3.76	0.89	75.23	3	مرتفعة
	المجموع	3.49	0.52	69.81	-	متوسطة

وللإجابة على السؤال الثاني تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات المحور كما يوضحها الجدول (5) السابق حيث يتضح أن درجة تقدير عينة الدراسة لدور الجامعة في توفير متطلبات إدارة المعرفة جاء بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.49)، وانحراف معياري (0.52) وبوزن نسبي (69.81%) وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كل من (دروزة، 2008) والتي أوضحت أن متطلبات إدارة المعرفة بوزارة التعليم العالي الأردنية جاءت بدرجة متوسطة، ودراسة (الزمطة، 2011) التي أظهرت أن متطلبات إدارة المعرفة بالكليات والمعاهد المتوسطة بقطاع غزة جاءت بدرجة متوسطة، وتختلف إلى حد ما مع دراسة (العتيبي، 2007) حول إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية والتي كشفت عن أن الجامعة لا تعطي أولوية لإدارة المعرفة بتوفير بنية إلكترونية مناسبة، وأيضا مع دراسة كل من (مساعدة، 2008) التي أظهرت أن درجة تطبيق متطلبات إدارة المعرفة في التدريس الجامعي في جامعة الزرقاء كانت كبيرة، ودراسة (الشمري، مرجى 2013) والتي كشفت وبدرجة مرتفعة عن توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بجامعتي الملك فيصل والجوف. أما على مستوى فقرات هذا المحور فقد تراوحت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات محور دور الجامعة في توفير متطلبات إدارة المعرفة بين (المرتفعة والمتوسطة)، وتراوحت قيم الوسط الحسابي بين (4.28) في أعلاها وبين (2.85) في أدناها

وجاءت فقرة (توفر الجامعة مكتبة إلكترونية تتيح المعلومات والمحتوى المعرفي) في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي (4.28) وانحراف معياري (0.82). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام جامعة نجران بالحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي ومن ثم أهمية توفير هذه الموارد (المكتبة الإلكترونية، والموقع الإلكتروني، وقواعد البيانات) بالإضافة إلى بنية تقنية تحتية كأحد شروط حصول الجامعة على الاعتماد من قبل هيئة تقويم التعليم السعودية Education Evaluation Commission (EEC)، في حين جاءت الفقرة (لدى الجامعة رؤية واستراتيجيات واضحة لإدارة المعرفة) في الترتيب العاشر والأخير بدرجة موافقة متوسطة، وبمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (0.99). وتعكس هذه النتيجة ضعف اهتمام الجامعة بإدراج مجال المعرفة ضمن أولويات بنود التخطيط الاستراتيجي لديها، أو أنها ربما تنظر إلى إدارة المعرفة على أنها إدارة معلومات الأمر الذي يدفعها للتعاطي معها بشكل موقفي كلما دعت الحاجة.

السؤال الثالث: ما مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة نجران؟

وللإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات المحور كما يوضحها الجدول (6):

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة نجران

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرات	الدرجة
1	لدى الجامعة أنظمة خاصة لنقل وتشارك المعرفة بين منسوبيها (شبكة الاتصال الداخلي، الإنترنت).	3.95	0.84	79.04	2	مرتفعة
2	تطبيق الجامعة آليات داخلية لتوليد ونشر وتعميم المعرفة	3.59	0.87	71.90	4	متوسطة
3	تمتلك الجامعة قواعد بيانات داخلية لتخزين المعلومات المعرفية تتمتع بدرجة حماية عالية	3.64	0.89	72.85	3	متوسطة
4	تستقطب الجامعة خبراء داخليين وخارجيين لاستثمار مواردها المعرفية	3.07	0.98	61.42	10	متوسطة

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرات	الدرجة
5	يتم تدوين الآراء والخبرات والتجارب التي يقوم بها العاملون والخبراء بالجامعة في قواعد المعرفة كأنظمة خبيرة	3.14	0.91	62.85	8	متوسطة
6	تحرص الجامعة على تعزيز تطبيقات إدارة المعرفة من خلال النشاطات العلمية وإصدار المجالات والمنشورات لنشر المعرفة	3.14	1.08	62.85	9	متوسطة
7	توفر الجامعة وسائل التواصل والتفاعل الإلكتروني بين منسوبيها	4.04	0.84	80.95	1	مرتفعة
8	تدعم سياسات الجامعة حرية البحث العلمي	3.30	1.06	66.19	5	متوسطة
9	لدى الجامعة فريق مسؤول عن متابعة وتنفيذ عمليات إدارة المعرفة	3.21	0.83	64.28	7	متوسطة
10	لدى الجامعة مديري معرفة مؤهلون وأكفاء	3.23	0.75	64.76	6	متوسطة
	المجموع	3.43	0.65	68.71	-	متوسطة

يتضح من الجدول (6)، أن درجة تقدير عينة الدراسة لمستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة نجران جاء بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.43)، وانحراف معياري (0.65) وبوزن نسبي (68.71%) نسبياً مما يشير إلى أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة نجران منخفض إلى حد ما وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كل من (عودة، 2010، والعتيبي، 2007 والسعيد، 2009) الذين أشاروا في نتائجهم إلى تدني واقع ومستوى إدارة المعرفة في الجامعات العربية وأنها دون المستوى المأمول، وقد يعزو الباحثان ذلك إلى عدم إعطاء الأولوية لثقافة المعرفة وعدم تفعيل إجراءات التنظيم والرقابة والتقويم والمتابعة لعمليات إدارة المعرفة وقد يكون السبب أيضاً هو عدم وجود استراتيجية واضحة لإدارة المعرفة، بالإضافة إلى عدم وجود دائرة خاصة بإدارة المعرفة ضمن الهيكل التنظيمي للجامعة، بحيث تقوم بإجراءات التنظيم

للمعرفة وإجراءات الرقابة والتقييم لعمليات إدارة المعرفة، وعدم وجود إجراءات لمتابعة عمليات إدارة المعرفة أما على مستوى فقرات هذا المحور فقد تراوحت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات محور مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة نجران بين (الكبيرة والمتوسطة)، وتراوحت قيم الوسط الحسابي بين (4.04) في أعلاها وبين (3.07) في أدناها وقد جاءت فقرة (7) ومفادها (توفر الجامعة وسائل التواصل والتفاعل الإلكتروني بين منسوبيها) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.84)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تتفق مع ما تتمتع به جامعة نجران من بنية تقنية عالية تدعم هذه العمليات، بينما جاءت فقرة (4) ومفادها (تستقطب الجامعة خبراء داخليين وخارجيين لاستثمار مواردها المعرفية) في الترتيب العاشر والأخير بمتوسط حسابي (3.07)، وتعكس تلك النتيجة عدم وجود إجراءات للتخطيط لعمليات إدارة الجودة بجامعة نجران.

السؤال الرابع: ما أثر تطبيق إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي في جامعة نجران؟

وللإجابة على السؤال الرابع فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس حول أثر تطبيق إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي كما يوضحها الجدول (7):

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب، لدرجة تأثير تطبيق إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران

الرقم	المجال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	الدرجة
1	مجال رضا العاملين	4.19	0.56	83.80	مرتفعة
2	مجال التعلم والنمو المؤسسي	93.8	0.68	77.93	مرتفعة
3	مجال كفاءة العمليات الداخلية	3.75	0.63	75.11	مرتفعة
	الأداة ككل	3.92	0.53	78.52	مرتفعة

يتبين من الجدول (7) السابق، أن درجة تقدير عينة الدراسة لأثر تطبيق إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي في جامعة نجران جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.92)، وانحراف معياري (0.53) وبوزن نسبي (78.52%). كما يكشف الجدول عن تباين تقديرات عينة الدراسة لتأثير تطبيق إدارة المعرفة على محاور الأداء المؤسسي (رضا العاملين، التعليم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) وذلك على النحو التالي:

أولاً: أثر تطبيق إدارة المعرفة على مجال رضا العاملين:

يوضح الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس حول أثر تطبيق إدارة المعرفة على مجال رضا العاملين:

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس حول أثر تطبيق إدارة المعرفة على رضا العاملين

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرات	الدرجة
1	تؤدي إدارة المعرفة إلى سرعة وكفاءة معالجة الشكاوى والاقتراحات.	3.97	0.70	79.52	4	مرتفعة
2	استخدام المعرفة يزيد من نسبة فرص الارتقاء الوظيفي.	4.19	0.73	83.81	3	مرتفعة
3	تساهم المعرفة في نشر المعلومات بين أعضاء الهيئة التدريسية بكفاءة وفاعلية.	4.23	0.61	84.76	2	مرتفعة
4	تساهم المعرفة في تحسين جودة القدرة التعليمية لأعضاء الهيئة التدريسية.	4.35	0.65	87.14	1	مرتفعة
	المجموع	4.19	0.56	83.80	-	مرتفعة

يتضح من النتائج النهائية الواردة في الجدول (8) السابق، أن درجة تقدير أعضاء هيئة التدريس لأثر تطبيق إدارة المعرفة على رضا العاملين كانت (مرتفعة) لجميع فقرات المجال، فجاءت الفقرة (4) ومفادها (تساهم المعرفة في تحسين جودة القدرة التعليمية لأعضاء الهيئة التدريسية) في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي (4.19)، وانحراف معياري (0.56)، ووزن نسبي (83.80%)، في حين جاءت الفقرة (1) ومفادها (تؤدي إدارة المعرفة إلى سرعة وكفاءة معالجة الشكاوى والاقتراحات) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (3.97)، وانحراف معياري (0.70)، ووزن نسبي (79.52%)، وبشكل عام إن المتوسط الحسابي لأثر تطبيق إدارة المعرفة على رضا العاملين قد بلغ (4.19)، وبانحراف معياري (0.56)، وبوزن نسبي (83.80%) وبدرجة (مرتفعة)

وهذا يعكس مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس على الأثر الإيجابي الكبير لإدارة المعرفة على أدائهم في العمل وزيادة قدراتهم العلمية والعملية.

ثانياً: أثر تطبيق إدارة المعرفة على مجال التعلم والنمو المؤسسي:

يوضح الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس حول أثر تطبيق إدارة المعرفة على مجال التعلم والنمو المؤسسي:

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس حول أثر تطبيق إدارة المعرفة على التعلم والنمو المؤسسي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرات	الدرجة
5	توفر إدارة المعرفة الوقت الكافي لتبادل المعلومات بين أعضاء هيئة التدريس من جهة وبين طلابهم من جهة أخرى	4.21	0.63	84.28	1	مرتفعة
6	يساهم تطبيق إدارة المعرفة في تقديم التغذية الراجعة لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الجامعة.	3.59	0.79	71.90	3	متوسطة
7	تحسين الخدمات الإدارية ذات العلاقة بعمليات التدريس والتعلم باستخدام التقنية	3.59	0.65	71.90	4	متوسطة
8	تساعد إدارة المعرفة أعضاء هيئة التدريس على تدريس المقررات للطلاب	4.18	0.67	83.67	2	مرتفعة
	مجموع	93.8	0.68	77.93	-	مرتفعة

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (9) السابق، أن درجة تقدير أعضاء هيئة التدريس لأثر تطبيق إدارة المعرفة على التعلم والنمو المؤسسي تفاوتت بين (مرتفعة ومتوسطة) وتراوحت قيم الوسط الحسابي بين (4.21) في أعلاها وبين (3.59) في أدناها وقد حصلت الفقرتين (5،

8) على التوالي على درجة موافقة (مرتفعة) فجاءت الفقرة (5) ومفادها (توفر إدارة المعرفة الوقت الكافي لتبادل المعلومات بين أعضاء هيئة التدريس من جهة وبين طلابهم من جهة أخرى) في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي (4.21)، وانحراف معياري (0.63)، ووزن نسبي (84.28%)، في حين جاءت الفقرة (8) ومفادها (تساعد إدارة المعرفة أعضاء هيئة التدريس على تدريس المقررات للطلاب) في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (4.18)، وانحراف معياري (0.67)، ووزن نسبي (83.67%)، بينما حصلت الفقرتين (6،7) على التوالي على درجة موافقة (متوسطة) فجاءت الفقرة (7) ومفادها (تحسين الخدمات الإدارية ذات العلاقة بعمليات التدريس والتعلم باستخدام التقنية) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (3.59)، وانحراف معياري (0.65)، ووزن نسبي (71.90%)، ويكشف الجدول وبشكل عام أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال أثر تطبيق إدارة المعرفة على مجال التعلم والنمو المؤسسي قد بلغ (3.89)، وانحراف معياري (0.68)، وبوزن نسبي (77.93%) وتعكس هذه النتيجة القناعة لدى أعضاء هيئة التدريس بدور إدارة المعرفة الإيجابي على تحسين أدائهم في العمل وزيادة قدراتهم العلمية والعملية، كما تدلل على قناعة أفراد العينة بأن تبني منهج إدارة المعرفة يساهم في إكساب العاملين في الجامعات سمعة أكاديمية ومهنية كافية لإنجاز رسالة الجامعة وأهدافها.

ثالثاً: أثر تطبيق إدارة المعرفة على مجال كفاءة العمليات الداخلية:

يوضح الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس حول أثر تطبيق إدارة المعرفة على مجال كفاءة العمليات الداخلية:

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس حول أثر تطبيق إدارة المعرفة على كفاءة العمليات الداخلية.

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرات	الدرجة
9	يساعد تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة على تقصير الزمن المطلوب للاستجابة للمعلومات المستفسر عنها.	3.69	0.67	73.81	4	مرتفعة
10	زيادة التنسيق بين العمليات والأقسام المختلفة وتكاملها.	3.83	0.72	76.66	1	مرتفعة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرات	الدرجة
11	إدارة المعرفة ومتطلباتها يزيد من نسبة الخدمات التي تم تبسيطها وتطويرها.	3.78	0.83	75.71	2	مرتفعة
12	تساعد إدارة المعرفة في تحسين إدارة المعلومات من خلال تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب	3.71	0.82	74.28	3	مرتفعة
	المجموع	3.75	0.63	75.11	-	مرتفعة

يتضح من النتائج النهائية الواردة في الجدول (11) السابق، أن درجة تقدير أعضاء هيئة التدريس لأثر تطبيق إدارة المعرفة على كفاءة العمليات الداخلية كانت (مرتفعة) لجميع فقرات المجال، فجاءت الفقرة (10) ومفادها (زيادة التنسيق بين العمليات والأقسام المختلفة وتكاملها) في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي (3.83)، وانحراف معياري (0.72)، ووزن نسبي (76.66%)، في حين جاءت الفقرة (9) ومفادها (يساعد تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة على تقصير الزمن المطلوب للاستجابة للمعلومات المستفسر عنها) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (3.69)، وانحراف معياري (0.67)، ووزن نسبي (73.81%).

وبشكل عام أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال أثر تطبيق إدارة المعرفة على كفاءة العمليات الداخلية قد بلغ (3.75)، وانحراف معياري (0.63)، وبوزن نسبي (75.11%) بدرجة تقدير مرتفعة تعكس قدرة المدى الذي تتمتع فيه جامعة نجران بإدارة عملياتها بكفاءة.

السؤال الخامس: ما معوقات تطبيق إدارة المعرفة بجامعة نجران؟

للتعرف على أهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في نجران تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (11):

الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والترتيب لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق إدارة المعرفة بجامعة نجران

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرات	الدرجة
1	ضعف المهارات المرتبطة بتقنيات إدارة المعرفة لدى بعض منسوبي الجامعة.	3.54	1.03	70.95	3	متوسطة
2	عدم وجود حوافز لتشجيع المشاركة في صناعة وتوليد المعرفة.	3.97	1.01	79.52	2	مرتفعة
3	لا يتوفر لدى أعضاء هيئة التدريس الوقت الكافي لممارسة تطبيقات المعرفة.	3.30	1.14	66.19	5	متوسطة
4	عدم وجود وحدة تنظيمية مستقلة تعنى بالإشراف على إدارة المعرفة	4.02	.960	80.47	1	مرتفعة
5	ضعف القناة بأهمية إدارة المعرفة لدى قيادات الجامعة.	3.33	1.01	66.66	4	متوسطة
	المجموع	3.63	.770	72.76	-	متوسطة

يتضح من الجدول (11)، أن درجة تقدير عينة الدراسة لمعوقات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نجران جاء بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.63)، وانحراف معياري (0.77). أما بالنسبة لفقرات المحور فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (4.02) في أعلاها وبين (3.30) في أدناها وقد حصلت الفقرتين (4، 2) على التوالي على درجة موافقة (مرتفعة) حيث يتضح من النتائج السابقة أن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نجران تتمثل في الفقرة رقم (4) ومفادها (عدم وجود وحدة تنظيمية مستقلة تعنى بالإشراف على إدارة المعرفة) بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.96) ووزن نسبي (80.47%). تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) ومفادها (عدم وجود حوافز لتشجيع المشاركة في صناعة وتوليد المعرفة) بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (1.01) ووزن نسبي (79.52%)، وجاءت فقرة رقم (1) ومفادها (ضعف المهارات المرتبطة بتقنيات إدارة المعرفة لدى بعض منسوبي الجامعة) في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (1.03)، تلتها في المرتبة الرابعة فقرة

رقم (5) (ضعف القناعة بأهمية إدارة المعرفة لدى قيادات الجامعة) بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (1.14)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة رقم (3) ومفادها (لا يتوفر لدى أعضاء هيئة التدريس الوقت الكافي لممارسة تطبيقات المعرفة) بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (1.03). ويلاحظ أن الاتجاه العام لاستجابات أفراد الدراسة يميل نحو الموافقة لحد ما على بعض فقرات المحور بدرجة مرتفعة وعدم الموافقة على البعض الآخر واتفقت هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (الشهراني، 2010) من أن هناك مجموعة من المعوقات التي يمكن أن تحد من نجاح إدارة المعرفة، ومن أهمها قلة الأفراد المتخصصين بها وتجاهل أفكار الآخرين، وضعف التوثيق للمعارف الضمنية، وقلة فرق العمل، وثقافة احتكار المعرفة، كما تتفق النتائج أيضا مع ما توصلت إليه دراسة (آل عثمان، 2013) من أن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية تتمثل في (انخفاض مستوى مشاركة العاملين في صنع القرارات والإفراط في المركزية وضعف الاستفادة من التقنيات المتوفرة وعدم وجود وحدة تنظيمية مستقلة تعنى بالإشراف على إدارة المعرفة، وضعف التنسيق بين إدارات الجامعة وقدرة الأفراد المختصين في إدارة المعرفة)، كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة (الشمري، 2013) أن أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة هو ضعف القناعة لدى قيادات الجامعة بأهمية إدارة المعرفة، وضعف المهارات المرتبطة بتقنيات إدارة المعرفة لدى بعض منسوبي الجامعة). بينما تختلف نتائج السابقة إلى حد ما مع دراسة كل من (الشمري، 2013) والتي تناولت إدارة المعرفة في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية حيث توصلت إلى أن أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة هو عدم وجود تشريع لإدارة المعرفة بينما تتفق الدراسات في ضعف التأهيل الجيد للعاملين في مجال إدارة المعرفة كأحد المعوقات المشتركة.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة من ناحية وتميز الأداء المؤسسي (رضا العاملين، التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) بجامعة نجران من ناحية أخرى عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث معامل سبيرمان للارتباط كما هو واضح في الجدول (12).

الجدول (12): معامل الارتباط بين متطلبات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي.

الأداء المؤسسي		متطلبات إدارة المعرفة
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
.000	0.620**	

**فروق دالة عند مستوى 0.01 فأقل

بالرجوع إلى الجدول السابق يتبين أن معامل الارتباط بين متطلبات إدارة المعرفة وبين تميز الأداء المؤسسي في جامعة نجران هو (0.620**) وهو دال إحصائياً عند مستوى (0.01) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي مما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس يؤيدون أن توافر متطلبات إدارة المعرفة في جامعة نجران يزيد من قدرة المؤسسة على الإبداع والتطوير والتميز.

ويوضح جدول (13) معامل الارتباط بين متطلبات إدارة المعرفة وبين مجالات تميز الأداء المؤسسي (رضا العاملين، مستوى التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) بجامعة نجران كما يلي:

الجدول (13): يوضح معامل الارتباط سيبرمان لقياس العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي.

كفاءة العمليات الداخلية		مستوى التعلم والنمو المؤسسي		رضا العاملين		متطلبات إدارة المعرفة
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
.000	0.928**	.000	0.894**	.000	0.872**	

**فروق دالة عند مستوى 0.01 فأقل

يتبين من الجدول السابق أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين متطلبات إدارة المعرفة وبين مجالات تميز الأداء المؤسسي (رضا العاملين، مستوى التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) بجامعة نجران حيث كان معامل الارتباط لرضا العاملين (0.872**) عند مستوى دلالة (0.01)، وكان معامل الارتباط لمستوى التعلم والنمو المؤسسي (0.894**) عند مستوى دلالة (0.01)، وكان معامل الارتباط لكفاءة العمليات الداخلية (0.928**) عند مستوى دلالة (0.01). وقد توافقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (دروزة، 2008) التي أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفير متطلبات إدارة المعرفة من جهة ورضا العاملين والتعلم والنمو المؤسسي، وكفاءة العمليات الداخلية ومن ثم من ضمان تحقيق الجودة وكفاءة

العمليات في وزارة التعليم العالي الأردنية، كما توافقت مع نتائج دراسة (المحاميد، 2008) التي خلصت إلى أن مؤسسات التعليم العالي التي قدمت بنية تحتية قوية من النظم والأجهزة التي تدعم المعرفة قد أفرزت خطوات ناجحة في زيادة قدرات العاملين على تطوير عمليات اتخاذ القرار بما ساهم في انخفاض معدل الدوران لدى العاملين. كما تأثرت قدرتها بشكل إيجابي في تحقيق التميز في الأداء من خلال الاهتمام بمتطلبات إدارة المعرفة ووجود بني تحتية قوية.

الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة من ناحية وتميز الأداء المؤسسي (رضا العاملين، التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) بجامعة نجران من ناحية أخرى عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$

للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث معامل سبيرمان للارتباط كما هو واضح في الجدول (14).

الجدول (14): معامل الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي.

الأداء المؤسسي		عمليات إدارة المعرفة
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
.000	0.647**	

**فروق دالة عند مستوى 0.01 فأقل

بالرجوع إلى الجدول السابق يتبين أن معامل الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة وبين تميز الأداء المؤسسي في جامعة نجران يساوي (0.647**) وهو دال إحصائياً عند مستوى (0.01) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي وهذه العلاقة هي علاقة طردية بمعنى أن أي زيادة أو تطوير في عمليات إدارة المعرفة سوف تلعب دوراً فعالاً في إدارة المنظمة وحل المشكلات وسرعة اتخاذ القرارات وتسهم في زيادة دقة الأداء وتسريع الإنجاز وتبسيط إجراءات العمل وتحسين الاتصالات وزيادة التعاون والتنسيق بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة، وفي تسهيل عمل الموظفين، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تحسين بل وتميز الأداء في المؤسسة.

ويوضح الجدول (15) معامل الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة وبين مجالات تميز الأداء المؤسسي (رضا العاملين، مستوى التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) بجامعة نجران:

الجدول (15): يوضح معامل الارتباط سيبرمان لقياس العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي.

كفاءة العمليات الداخلية		مستوى التعلم والنمو المؤسسي		رضا العاملين		عمليات إدارة المعرفة
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
.000	0.663**	.000	0.638**	.000	0.447**	

**فروق دالة عند مستوى 0.01 فأقل

بالرجوع إلى الجدول السابق يتبين أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha=0.05$) بين عمليات إدارة المعرفة وبين مجالات تميز الأداء المؤسسي (رضا العاملين، مستوى التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) بجامعة نجران حيث كان معامل الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة ورضا العاملين (0.447^{**}) عند مستوى دلالة (0.01)، وكان معامل الارتباط لمستوى التعلم والنمو المؤسسي (0.638^{**}) عند مستوى دلالة (0.01)، وكان معامل الارتباط لكفاءة العمليات الداخلية (0.663^{**}) عند مستوى دلالة (0.01). وتتفق تلك النتائج مع دراسة (الزطمة، 2011) والتي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي وهذه العلاقة هي علاقة طردية بمعنى أن أي زيادة أو تطوير في عمليات إدارة المعرفة يتبعها زيادة في تحسين بل وتميز الأداء في المؤسسة.

الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من ناحية وتميز الأداء المؤسسي (رضا العاملين، التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) بجامعة نجران من ناحية أخرى عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$

الجدول (16): معامل الارتباط بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من ناحية وتميز الأداء المؤسسي من ناحية أخرى بجامعة نجران.

الأداء المؤسسي		متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
.000	0.620**	

**فروق دالة عند مستوى 0.01 فأقل

يبين الجدول (16) أن معامل الارتباط بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وتميز الأداء المؤسسي يساوي (0.620^{**})، وهو دال إحصائياً عند مستوى (0.01) وهذا يدل على وجود

علاقة ارتباطية قوية بين متطلبات ادارة المعرفة وعملياتها من ناحية وتميز الاداء المؤسسي بجامعة نجران من ناحية أخرى ويؤكد على مدى الترابط بين هذه العناصر التي تشكل في مجملها نظام متكامل قد يصعب نجاح أحدها دون توافر العناصر الأخرى مما يوضح أن قدرة المؤسسة على توفير متطلبات إدارة المعرفة، وقدرتها على استغلال هذه المتطلبات بأفضل صورة في إنجاز عمليات إدارة المعرفة سيسهم بزيادة أداء المؤسسة، وكلما زاد الانسجام والترابط بينها زاد تميز المؤسسة في أدائها عن غيرها من المنافسين.

ويوضح الجدول (17) معامِل الارتباط بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وبين مجالات تميز الأداء المؤسسي (رضا العاملين، مستوى التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) بجامعة نجران:

الجدول (17): معامِل الارتباط سبيرمان لقياس العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من ناحية وتميز الأداء المؤسسي بجامعة نجران من ناحية أخرى.

كفاءة العمليات الداخلية		مستوى التعلم والنمو المؤسسي		رضا العاملين		عمليات إدارة المعرفة
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
.000	.664**0	.000	.584**0	.000	0.418**	

**فروق دالة عند مستوى 0.01 فأقل

بالرجوع إلى الجدول السابق يتبين أن هناك علاقة ارتباط قوی عند مستوى دلالة (0.01) بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من ناحية وبين مجالات تميز الأداء المؤسسي (رضا العاملين، مستوى التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية) بجامعة نجران حيث كان معامِل الارتباط بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جانب رضا العاملين (**0.418) وهو ارتباط قوی عند مستوى دلالة (0.01)، ومعامِل الارتباط بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من ناحية ومستوى التعلم والنمو المؤسسي (**0.584) وهو ارتباط أيضا قوی عند مستوى دلالة (0.01)، كما كان معامِل الارتباط بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وكفاءة العمليات الداخلية من ناحية (**0.664) وهو ارتباط قوی عند مستوى دلالة (0.01)، وتتفق تلك النتائج مع دراسة (دروزه، 2008) التي أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة، توزيع المعرفة) ومتطلباتها، ورضا العاملين والذي بدوره يعكس الأداء المؤسسي، كما أظهرت علاقة وجود علاقة بين عمليات إدارة المعرفة ومتطلباتها والتعلم والنمو المؤسسي وكفاءة العمليات الداخلية، كما توافقت مع نتائج دراسة (نايف،

2007 التي أظهرت وجود تأثير كبير وقوي لعمليات إدارة المعرفة في الأداء الاستراتيجي مما يجعل هذه العمليات تؤدي دوراً رئيسياً في تحقيق أداء أفضل للشركات العينة.

توصيات الدراسة:

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الدراسة توصي بما يلي:
- 1- وجود قيادة تدعم استراتيجية إدارة المعرفة يكون لها رؤية واضحة بأهميتها، ومردودها الإيجابي للجامعة في تحقيق وظائفها وأهدافها.
 - 2- الاهتمام بعقد سلسلة من الندوات والمحاضرات وورش العمل والدورات التدريبية، والمؤتمرات في مجال إدارة المعرفة لنشر الوعي وثقافة إدارة المعرفة وتبادل المعلومات والخبرات.
 - 3- وضع رؤية استراتيجية واضحة لإدارة المعرفة بجامعة نجران.
 - 4- سن الأنظمة واللوائح التنفيذية والإجرائية لتطبيق إدارة المعرفة وممارستها.
 - 5- اعتماد نظام لتقييم درجة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في أنشطة إدارة المعرفة كجزء من النظام الكامل لتقييم عضو هيئة التدريس.
 - 6- استحداث إدارة خاصة بإدارة المعرفة توضع ضمن الهيكل التنظيمي لإدارة الجامعة بحيث يكون من مهامها تنظيم عمليات إدارة المعرفة والرقابة والتطوير والمتابعة لعمليات إدارة المعرفة، ويعين فيها مدير معرفة مؤهل وقادر على أداء أدواره المعرفية.
 - 7- تعيين مديري معرفة مؤهلين وقادرين على أداء أدوارهم المعرفية.
 - 8- بناء فريق لإدارة نظام المعرفة لمتابعة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعة.
 - 9- استقطاب موارد بشرية مؤهلة في مجال إدارة المعرفة.
 - 10- الاستفادة من الكفاءات العلمية والخبراء العاملين في الجامعة لتعزيز تطبيق إدارة المعرفة.
 - 11- إعطاء إدارة المعرفة أولوية عليا، ومشاركة العاملين في جميع عمليات إدارة المعرفة مع أخذ آرائهم الشخصية في الاعتبار.
 - 12- تطوير نظام الحوافز لتشجيع منسوبي الجامعة على استخدام مفاهيم إدارة المعرفة وتطبيق معارفهم وخبراتهم والمشاركة فيها ويدفعهم نحو الإبداع والابتكار في مجالات أعمالهم.

المراجع:

أبو حشيش، بسام (2011). الثقافة التنظيمية علاقتها بإدارة المعرفة في جامعة الأقصى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الإنسانية، 25(1)، 73-118.

أبو خضير، إيمان سعود (2002). تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض.

السعيد، أشرف ومحمد، أحمد (2009). أدوار رؤساء الأقسام الأكاديمية لتطبيق مدخل إدارة المعرفة بالجامعات المصرية، مؤتمر التعليم في مطلع الألفية الثالثة-الجودة-الإتاحة-التعليم مدى الحياة، مركز الدراسات التربوية، جامعة القاهرة.

الأغا، ناصر جاسر (2012). واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى، 16(1)، 30-62.

آل عثمان، عبدالعزيز (2013). واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: المعوقات وسبل التطوير. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

بدر، يسرى (2010). تطوير مهارات المدارس الثانوية في محافظات غزة في ضوء مفهوم إدارة المعرفة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

جواد، شوقي ناجي وموسى، صباح محمد والمدان، سامي (2010). قياس أثر عوامل الثقافة التنظيمية في تنفيذ إدارة المعرفة في مجموعة الاتصالات الأردنية (أوراج): دراسة حالة. مجلة علوم إنسانية، 44(4)، 149-182

خوج، فخرية (2008). مدي استفادة التعليم العالي السعودي من الصيغ الجامعية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات. مجلة مستقبل التربية العربية، 14(51)، 263-298

دروزة، سوزان صالح (2008). العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان.

- رزوقي، نعيمة حسن (2004). الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 10(2)، 105-123.
- رزوقي، نعيمة حسن (2004). رؤية مستقبلية لذوي اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 9(2)، 155-183.
- الزبون، محمد سليم (2015). واقع إدارة المعرفة في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات. دراسات العلوم التربوية، 42(2)، 461-480.
- الزطمة، نضال محمد (2011). إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الشمري، تركي بن علي (1430). إدارة المعرفة في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية: نموذج مقترح. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الشهراني، عبد العزيز سعيد (2010). توظيف إدارة المعرفة في تطوير المؤسسات التعليمية الأمنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الصاوي، ياسر (2007). إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار السحاب للنشر.
- الصباغ، عماد عبد الوهاب (2000). علم المعلومات. عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عبوي، زيد منير (2008). القيادة ودورها في العملية الإدارية. عمان: دار البداية.
- العتيبي، ياسر بن عبد الله بن تركي (1428). إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى بمكة المكرمة. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة.
- العلوانى، حسن (2001). إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة.

- العلي، عبد الستار وقندلجي، عامر إبراهيم والعمري، غسان (2006). المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عليان، ربحي مصطفى (2008). إدارة المعرفة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- العمري، غسان إبراهيم (2004). الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الدراسات التطبيقية، عمان.
- عودة، فراس محمد (2010). واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عوض، عاطف محمود (2012). دور إدارة المعرفة وتقانتها في تحقيق التطوير التنظيمي. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. 28(1)، 25-38
- العيدروس، أغادير بنت سالم (2012). إدارة المعرفة مدخل للجودة في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى. مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، 2(147)، 1-23
- فهد بن عبد الله الضويحي (2009). إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات. متاح على شبكة الإنترنت على الموقع:
- http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=457:2011-08-11-22-22-29&catid=133:2009-05-20-09-50-11. تم استرجاعه في 11-09-2009-05-20-09-50-11. 2016
- القيوتي، محمد قاسم (2006). نظرية المنظمة والتنظيم. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- قندلجي، عامر (2006). المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- المحاميد، جميل (2008). دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان.
- محجوب، بسمان فيصل (2004). عمليات إدارة المعرفة: مدخل للتحويل إلى جامعة رقمية، المؤتمر العلمي السنوي الرابع، جامعة الزيتونة، عمان.

- الملاك، ساهرة والأثري، أحمد (2002). إدارة المعرفة ودورها في دعم المهارات التنموية في المنظمات. مجلة مستقبل التربية العربية. 8(26)، 143-157
- المليجي، رضا إبراهيم (2010). إدارة المعرفة والتعليم التنظيمي: مدخل للجامعة المتعلمة في مجتمع المعرفة. القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
- نور الدين، عصام (2009). إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الوذياني، جواهر (2008). إدارة المعرفة مدخل لتحقيق نموذج الجامعة المنتجة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.

- Alavi, Maryam, & Leidner Dorothy E., (2001), Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research ISSUES. *Yarmouk University Data Base, Management Information's Systems*, 25(1).
- Allen, Verna (2003). *The Knowledge Evolution*. Boston: Butterworth-Heinemann; MA.
- Arnoud. F & Ashley. B. (2006). Organizational forms and knowledge management: one size fits all. *Knowledge Management Studies*, 1(31), 168-175.
- Balogum, J. & Hailey, V.P (2004). *Exploring Strategic Chang Harlow*: London: Prentice Hall.
- Bishop, J., Bouchlaghem, D., Glass, J. & Matsumoto, I., (2008). Ensuring the effectiveness of a knowledge management initiative. *Journal of Knowledge Management*. 12(4), 16-29
- Coakes, Elayne (2003). *Knowledge Management: Current Issues and challenges*. New yourk: Idea Group Publishing.
- Garvey, Bob & Williamson, Bill, (2002). *Beyond Knowledge Management Dialogue: Creativity and the corporate curriculum*. New Yourk: Prentice Hall.
- Kidwell, Jillinda, Linde, Karen M. Vander, & Johnson, Sandra (2000). Applying Corporate of Knowledge Management System Practices in Higher Education. *Educause Quarterly*, (4), 28-33

- Laudon, Kenneth & Laudon, Jane (2007). *Management Information System*. New York: Prentice Hall.
- Marquardt, Michael J. (2002). *Building the Learning Organization: Mastering the 5 Elements for Corporate Learning*. U.S.A: Davis- Black publishing Company.
- Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka (2004). *Hitotsubashi on Knowledge Management*. Singapore: John Wiley & Sons (Asia) Pte. Ltd.
- Sedziuviene, N, & Vveinhardt. J. (2009). The paradigm of knowledge management in higher educational institutions. *Engineering Economics*, 4 (37), 79-90.
- Turban, E., Mclean, E., and Wether, J. (2004). *Information Technology for Management*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Vargas, J. (2011). Knowledge assets and knowledge management phenomena in Mexican public institutions in Guadalajara, Jalisco. *Journal of Psychology and Business*, 2 (1), 59-66.