

واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة طاهري محمد - بشار

## The Reality of The Application Of Knowledge Management Processes At The University of Tahri Mohammed - Bechar

أ. العوفي أفنان

جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر

laoufiafnane@gmail.com

تاريخ القبول: 2019/01/13

تاريخ الاستلام: 2018/05/21

### الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع عمليات إدارة المعرفة في جامعة طاهري محمد-بشار-من خلال التعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (sig.≤0,05) حول واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة طاهري محمد-بشار. تم الاعتماد على المنهج الوصفي، بحيث صممت استبانة مكونة من أربعة أبعاد تمثل عمليات إدارة المعرفة، ووزعت هذه الاستبانة على عينة حجمها (235) أستاذ جامعي، وأسفرت نتائج الدراسة على أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطاهري محمد بشار متوسط نسبيا، وتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع عمليات إدارة المعرفة في جامعة طاهري محمد بشار تعزى للمتغيرات الشخصية

الكلمات المفتاحية: اكتساب وتوليد المعرفة، تخزين المعرفة، نشر والمشاركة بالمعرفة، تطبيق المعرفة، إدارة المعرفة.

### Abstract :

The objective of this study was to identify the reality of knowledge management processes at Tahri Mohammed-Bechar University by identifying whether there were statistically significant differences at the level of ( $\alpha \leq 0,05$ ) significance of the reality of the application of knowledge management processes at Tahri Mohamed University - The researcher adopted the descriptive approach, so that she designed a questionnaire consisting of four dimensions representing knowledge management processes. This questionnaire was distributed to a sample of 235 university professors. The results of the study showed that the application of knowledge management processes at Tahri University, Relatively speaking, it was found that there are no statistically significant differences in the reality of the management processes of University of Tahri Mohammed Bechar for Personal variables (gender, age, educational qualification, professional experience, nature of work, place of work).

**Key Words:** Acquisition and Generation of Knowledge, Knowledge Storage, Dissemination and Sharing of Knowledge, Application of Knowledge, Knowledge Management

**JEL Classification :** M1.

\*مرسل المقال: العوفي أفنان (laoufiafnane@gmail.com).

**المقدمة:**

لقد أصبحت إدارة المعرفة من أهم مدخلات التطوير والتغيير في عصرنا الحالي حيث استطاعت إحداث نقلة نوعية في مستوى أداء مختلف المؤسسات خاصة مؤسسات التعليم العالي، فهناك نوع من الترابط والانسجام ما بين إدارة المعرفة وأنشطة وفعاليات مؤسسات التعليم العالي، حيث يوجد قدر من التطابق بين المفهوم العملي للمعرفة وآليات وأنشطة وفعاليات المؤسسة التعليمية بصفتها منظمات معرفية.

وقد أشارت دراسة (Kidwell & Johnson, 2000) إلى أن تبني إستراتيجيات وتقنيات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي يعد أمراً مهماً وجوهرياً كما هو في قطاع الأعمال، وإذا ما تم تطبيقه بفعالية، فإنه سيؤدي حتماً إلى تمييز 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).

**مشكلة الدراسة:** تتحدد مشكلة الدراسة في المشكل الرئيسي التالي:

ما واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة طاهري محمد - بشار؟

**أهداف الدراسة:**

- التعرف على عمليات إدارة المعرفة.
- التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الطاهري محمد بشار.
- أهمية الدراسة:** تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها:
- تعالج موضوعاً إدارياً حديثاً يمس جوهر أعمال الإدارة الجامعية، فالجامعات بما تملكه من برامج تعليمية ومراكز بحثية وخدماتية تعد مصدراً لتكوين المعرفة والمعلوماتية وتوليد الأفكار.
- تعد إدارة المعرفة إحدى الوسائل الأساسية التي تمكن الإدارة الجامعية من الوصول إلى مرحلة التميز في تحقيق التطور والتغيير.
- قد تساهم هذه الدراسة في تحقيق الفائدة لإدارة الجامعة لسعيها إلى المساهمة في وضع آليات مقترحة لتطوير وتنفيذ إدارة المعرفة في الجامعة.

**منهج الدراسة:**

- بناءً على طبيعة الدراسة، ومن أجل تحقيق أهدافها تم الاعتماد على المنهج الوصفي لكونه من أكثر المناهج المستخدمة في دراسة الظواهر الانسانية والاجتماعية.
- أداة الدراسة:** للوصول إلى النتائج المرجوة تم الاعتماد على الاستبانة.

**1. ماهية المعرفة:**

يعتبر بيتر دركر Peter Drucker أن المعرفة هي الأساس الجديد للمنافسة في عصر ما بعد الرأسمالية، ويقول في سياق آخر "أن المنظمات الصناعية والخدمية والمعلوماتية ستقوم على المعرفة في المستقبل وسوف تتطور منظمات الأعمال إلى منظمات صانعة للمعرفة بطرق كثيرة...إننا سائرون نحو دخول مجتمع المعرفة الذي لم يعد المورد الاقتصادي الأساس فيه هو رأس المال أو الموارد الطبيعية أو العمل، بل المعرفة، وحيث يقوم رجل المعرفة بدور محوري". (حریم والساعد، 2006، ص 228)

**1.1. مفهوم المعرفة:**

المعرفة هي العلم بالأشياء ومضامينها وتفسير الظواهر، والمعرفة تشمل كل شيء سواء المعرفة بالطبيعة أو المعرفة بالمنهج والتربية والتعليم أو المعرفة بالزراعة والصناعة والتجارة وكافة مناحي الحياة. (نور الدين، 2010، ص 13) في قاموس أكسفورد: "المعرفة هي معلومات أو حقائق يمتلكها الشخص في عقله عن شيء ما" (عيسى والعمرى، 2009، ص 8)

وهناك اتجاهات ومداخل متعددة تناول الباحثون من خلالها مفهوم المعرفة، من بينها:

- (Takeuchi & Nonake, 1994, p14)، حيث عرف المعرفة على أنها "الإيمان المحقق الذي يزيد من قدرة الوحدة أو الكيان على العمل الفعال" ويلاحظ من خلال هذا التعريف التركيز على العمل أو الأداء الفعال وليس على اكتشاف الحقيقة. أما (Advinsson, p355) فيعرف المعرفة على أنها "تطبيق الخبرات والتقنية والعلاقات بين العملاء والمهارات الفنية جميعها تشكل الرأس المال الفكري للمؤسسة فتصبح المعرفة موردا لها يتعين عليها الاستفادة منها" ويعكس هذا المفهوم على أن المعرفة تمثل القوة على اتخاذ الفعل أو العمل.

**2.1. أنواع المعرفة:**

هناك عدة تصنيفات للمعرفة يمكن إدراجها فيما يلي:

- أ. تصنيف ميشال زاك (M.Zack) :صنف هذا الأخير المعرفة إلى ثلاثة أنواع هي: (نجم، 2005، ص 45)
  - المعرفة الجوهرية أو الأساسية: والتي تمثل النوع أو النطاق الأدنى من المعرفة الواجب توفرها كسمة لدخول صناعة معينة، وهي محفوظة لدى المنظمات الأعضاء في قطاع معين دون المنظمات الأخرى لكنها غير تنافسية.
  - المعرفة المتقدمة: وهي النوع أو النطاق الذي يجعل المنظمة قابلة للبقاء بتنافسية، ذلك أنها لا تختلف عن المنافسين من حيث الكم إلا أنها تختلف من حيث الاستخدام التنافسي بتركيزها على جانب معين.
  - المعرفة الابتكارية: هي المعرفة التي تمكن الشركة من أن تقود صناعتها ومنافسيها وتميز نفسها بشكل كبير عنهم، بتبنيها لكل ما هو جديد في المعرفة، مما يعطيها القدرة على تغيير خارطة النشاط في مجالها.
- ب. تصنيف توم باكامان: وقد صنفها إلى أربعة أصناف وهي: (بوعشة وبن منصور، 2012، ص 7-8)

- المعرفة الصريحة: هي معرفة جاهزة وسهلة الوصول، ذلك أنها موثقة في مصادر المعرفة الرسمية التي عادة ما تكون جيدة التنظيم (الوثائق، الحاسوب).

- المعرفة الضمنية: هي معرفة أقل قابلية للوصول من سابقتها، حيث يتم الوصول إليها بشكل غير مباشر عن طريق الاستعلام والمناقشة، ولكنها معرفة غير رسمية لأنها غير موثقة (العقل البشري، المنظمات).

وتجدر الإشارة إلى أن أول من أشار إلى هذين التصنيفين هم ميشال بولاني M.Polany في الستينيات من القرن الماضي الذي كان يرى بأن الفرد يعرف أكثر مما يمكن أن يقول، وأنه يمكن أن يقوم بأشياء لا يمكنه شرح كيفية القيام بها، وجاء بعده إيكاجيرو نوناك I.Nonake في أواخر عام 1991 في مجلة هارفارد للأعمال التي اعتبرت البداية الرسمية للاهتمام الواسع بإدارة المعرفة وتبني نفس التصنيف، حيث سمي المعرفة الصريحة بالمعرفة المتسربة لإمكانية تسربها إلى الخارج (حقوق النشر، براءات الاختراع منتجات المنظمة وخدماتها، أدلة وإجراءات العمل، في حين سمي المعرفة الضمنية بالملتصقة لأنها مرتبطة ارتباطاً تاماً بأصحابها ولا يمكن بأي شكل من الأشكال فصلها عنهم، ولذلك فإنها الأصل في قدرة المنظمة على توليد المعرفة.

- المعرفة الكامنة: هي تلك القابلة للتوصل بشكل غير مباشر فقط ويتم ذلك بصعوبة من خلال أساليب الاستنباط المعرفي وملاحظة السلوك.

- المعرفة المجهولة: والتي تعبر عن المعرفة المبتكرة أو المكتشفة من خلال النشاط، المناقشة، البحث والتجريب.

ج. التصنيف القائم على الهدف: حيث تصنف فيه المعرفة إلى: (عليان، 2008، ص 82)

- المعرفة الإجرائية أو معرفة الكيف: **Know How** وهي المعرفة العملية التي تتعلق بمعرفة كيفية عمل الأشياء أو القيام بها، وهي الجزء الضمني للمعرفة.

- المعرفة الإدراكية: **Know What** وهي التي تذهب إلى ما بعد المهارات الأساسية وتحقيق الخبرة الأعلى في معرفة الموضوع ونطاق المشكلة. وتتعلق بالحقائق والمعارف الظاهرية أو الصريحة لذلك فإنها أقرب إلى المعلومات في المعنى.

- المعرفة السببية: **Know Why** والتي تتطلب فهماً أعمق للعلاقات البيئية عبر مجالات المعرفة، وهو ما يتطلب بناء إطار للمعرفة يمكن الاعتماد عليه في اتخاذ القرارات والأنشطة في السياقات المعقدة وغير المؤكدة. لأنها تتعلق بالمعرفة العلمية للظواهر والقوانين التي تحكمها.

- معرفة الأغراض أو أسباب الاهتمام: **Care Why** والتي تتطلب مجموعة سياقية اجتماعية توجه بشكل مباشر أو خفي في المدى القريب أو البعيد الخيارات الإستراتيجية ومبادلات التكلفة والعائد المرتبطة بها.

- معرفة المسؤول: **Know Who** والتي تعني معرفة معلومات حول من يعرف ماذا؟ ومن يعرف كيف؟ ومن يعرف لماذا، والمقصود هنا معرفة المسؤول عن المعرفة ككل من حيث المحتوى والطريقة وحتى الغرض، والتي من الممكن أن يظهر من خلال رأس المال الاجتماعي إذا ما تشابكت العلاقات بين كل مسؤول وآخر عن المعرفة.

ومن الملاحظ هنا أن معرفة ماذا ومعرفة لماذا يمكن أن تستمد من الكتب وعناصر تخزين معرفية أخرى، وبالتالي فإنها تعبر عن المعلومات، وهذا ما يجعلنا نستنتج أن المعلومات جزء من المعرفة الكلية.

## 2. إدارة المعرفة

إن التقدم العلمي الذي شهده النصف الثاني من القرن العشرين والتوسع والتطور في التكنولوجيا وادواتها أبرز لرجال الأعمال واصحاب المصالح اهمية المعلومات والمعارف كموارد اساسية لأية منشأة مهما كبر أو صغر حجمها وأنها موارد منفصلة عن الانسان بل أحيانا أكثر قيمة من الموارد الأخرى، مما أدى إلى الادراك بأن الاهتمام بهذه الموارد يشكل مسؤولية أساسية للمنشأة. (الطاهر، 2010، ص 41)

### 1.2. مفهوم إدارة المعرفة:

إن مصطلح إدارة المعرفة جديد وغريب إلى حد ما، خلافا لمصطلح إدارة المعلومات ونظم المعلومات الادارية التي تعتبر شائعة نسبيا، ورغم تزايد الاهتمام بإدارة المعرفة في العقدين الأخيرين فإنه لا زال هناك جدلا حول المفهوم الحقيقي لإدارة المعرفة حيث أن البعض يتصور أن إدارة المعرفة مرادف لمصطلح إدارة المعلومات، في حين يرى آخرون أنها مفهوم يتمركز على الجهود الخاصة عبر الشبكات، و يرى فريق ثالث أن إدارة المعرفة هي آخر صراعات منتجي تقنية المعلومات والاستشاريين بهدف بيع حلولهم المبتكرة إلى رجال الأعمال المتلهفين لأية أداة يمكن أن تسهم في تحقيق الربحية والتقدم التنافسي. (عليان، 2008، ص 136)

يرى كل من العتيبي والزامل:

أن إدارة المعرفة هي مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة والحصول عليها واختيارها واستخدامها وتنظيمها ونشرها، والعمل على تحويل المعرفة بما تتضمن من بيانات ومعلومات وخبرات واتجاهات وقدرات إلى منتجات (سلع وخدمات) واستخدام مخرجات تعني إدارة المعرفة هيكلية المعلومة من اجل بناء المعارف المنظمة. (Ferrary & Pesqueux, 2006, p 41)

يقصد بإدارة المعرفة "التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستثمار المعرفة ضمن مؤسسة ما، حيث ينظر إليها على أنها إدارة ما يمتلكه الأفراد من مهارات تستند إلى المعرفة، وليس فقط ما هو موثق في مستندات المؤسسة، والهدف من إدارة المعرفة يرتبط بعملية اتخاذ القرار في المؤسسات." " وبتعريف آخر فإدارة المعرفة عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة، اختيارها، تنظيمها، استخدامها، ونشرها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، حل المشكلات، التعلم، والتخطيط الإستراتيجي.

كما يؤكد Robert vazille أن إدارة المعرفة هي أعطاء الأولوية للمعرفة في أهدافنا (أولوياتنا)

(Vazille, 2006, p13)

## 2.2. أهمية إدارة المعرفة :

تأتي أهمية إدارة المعرفة من دورها فيما يأتي :

- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية، كما تعمل على تحسين خدمات العملاء، عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة. (Holsapple & Singh, 2001,p77)

- زيادة العائد المادي، عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر، بتطبيق المعرفة المتاحة واستخدامها في التحسين المستمر، وابتكار منتجات وخدمات جديدة. (عوض، 2012، ص 409)

- تحسين الأداء التنظيمي، إذ تعمل إدارة المعرفة على توليد معرفة جديدة وتطبيقها مما يؤدي إلى الارتقاء بمستوى الأداء التنظيمي وتحسينه. (همشري، 2013، ص 111)

- السعي إلى إيجاد قيادة فاعلة قادرة على بناء وتطبيق مدخل إدارة المعرفة (الزيادات، 2008، ص 62)

- أداة لاستثمار رأس المال الفكري للمنظمة من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة إلى الأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.

- تحفيز المنظمات على تجديد ذاتها ومواجهة التغييرات البيئية غير المستقرة.

- إتاحة الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين هذه المنظمات من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.

كما أكد علي السلمي على أهمية إدارة المعرفة من خلال النقاط التالية: (السلمي، 2002، ص 187)

-يعتمد قرار إنشاء المنظمة في حد ذاتها على حجم المعرفة المتاحة عن فرص الاستثمار، وظروف السوق وتوقعات الطلب على منتجاتها أو خدماتها، وطبيعة المنافسين، وقدراتهم ونوعية العملاء المرتقبين.

- كذلك تحدد المعرفة القرار باختيار النشاط الرئيسي للمنظمة الذي توظف فيه أموالها، ومواردها المتاحة وذلك في ضوء التقنيات السائدة والمتوقعة.

- تحتاج المنظمة إلى المعرفة المتجددة في مباشرة عمليات اختيار، وتصميم وإنتاج المنتجات من السلع والخدمات أو تطويرها، وتحسين الموجود منها.

استناد إلى ما سبق ذكره تكمن أهمية إدارة المعرفة في كونها تساعد في التطوير، والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية، وتزويد من عوائد المنظمة ورضا العاملين وولائهم، كما أنها تحسن من المركز التنافسي من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة.

## 3.2. عمليات إدارة المعرفة:

تناولت غالبية المداخل والمفاهيم إدارة المعرفة على أنها عملية، وقد أشار اغلب الباحثين في حقل إدارة المعرفة على ذلك، فالمعرفة المشتقة من المعلومات ومن مصادرها الداخلية والخارجية، لا تعني شيئا من دون تلك العمليات

التي تغنيها، وتمكن من الوصول إليها والمشاركة فيها وخزنها وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها بقصد التطبيق أو إعادة الاستخدام.

تعرف عمليات إدارة المعرفة على أنها (الطائي والعادي، 2014، ص 26) "العمليات النظامية المتكاملة التي تعمل على تنسيق نشاطات توليد المعرفة وابتكارها وخزنها، والمشاركة بها واستخدامها من قبل الأفراد والجماعات الرغبة في تحقيق الأهداف التنظيمية الأساسية"، ويتباين المختصون في تحديد أنشطة وعمليات إدارة المعرفة، إلا أن هذه العمليات في مجملها متقاربة إلى حد ما. وهي كالتالي:

#### أ. عملية تشخيص المعرفة : (الآغا، أبو الخير، 2012، ص 37)

تعتبر هذه العملية من أهم عمليات إدارة المعرفة والتي تبدأ بتعريف المعرفة، والبحث عن مكان وجود تلك المعرفة هل هي في رؤوس العاملين أم في النظم أم في الإجراءات، إضافة إلى تحقيق المقارنة بين موجودات المعرفة الحالية في المنظمة وموجودات المعرفة المطلوبة للمنظمة، حيث أن هذا الفارق يمثل مقدار الجهود المبذولة التي تحتاجها المنظمة للوصول إلى الابتكار المنشود.

#### ب. عملية توليد المعرفة: (الزمطة، 2011، ص 44)

توليد المعرفة يعني عند العديد من الكتاب "إبداع المعرفة"، ويتم ذلك من خلال مشاركة الأفراد وفرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكاره مستمرة، كما تزود المؤسسة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية في مساحات مختلفة مثل ممارسة الإستراتيجية وبدء خطوط عمل جديدة والتسريع في حل المشكلات ونقل الممارسات الفضلى وتطوير مهارات المهنيين ومساعدة الإدارة في توظيف المواهب والاحتفاظ بها. وهذا يعزز ضرورة فهم أن المعرفة والابتكار عملية مزدوجة ذات اتجاهين: فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار عندما يعود يصبح مصدراً لمعرفة جديدة.

#### ت. خزن وتنظيم المعرفة: (سمير، 2013، ص 10)

هي العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث عليها والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، حيث تعد بمثابة الذاكرة التنظيمية للمؤسسة.

#### ث. نقل المعرفة :

المعرفة في حاجة إلى ترتيبات تنظيمية وثقافة تنظيمية مساندة لنقلها وتقاسمها في أرجاء المنظمة.

#### ج. تطبيق المعرفة :

يعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطاً بالمهام التي تقوم بها.

ومن الملاحظ أن الدراسات والأبحاث الخاصة بإدارة المعرفة لم تعط اهتماماً كبيراً لهذه المرحلة من عملية إدارة المعرفة، استناداً إلى أنه من المفترض أن تقوم المنظمة بالتطبيق الفعال للمعرفة والاستفادة منها بعد إبداعها وتخزينها وتطوير سبل استرجاعها ونقلها إلى العاملين. (الأغا وأبو الخير، 2012، ص 38)

### 3. تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

#### 1.3. تمهيد:

يتضمن هذا المحور عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، طبيعة العمل، مكان العمل) لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

#### 2.3. عينة الدراسة:

وفيما يلي عرض عينة الدراسة.

يتضح من خلال جدول رقم 01 أن 74,46% من الاستثمارات تم استرجاعها وتم استبعاد 6 استبيانات لعدم اكتمالها بنسبة 2,55% و 71,91% من الاستثمارات تم تحليلها.

#### جدول 01: "عينة الدراسة"

النسبة	التكرار	
235	100%	الاستثمارات الموزعة
175	74,46%	الاستثمارات المسترجعة
6	2,55%	الاستثمارات المستبعدة
169	71,91%	الاستثمارات التي تم تحليلها

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

### 3.3. تحليل فقرات الاستبيان

لأجل التعرف على واقع عمليات إدارة المعرفة بجامعة طاهري محمد بشار، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل بعد من أبعاد واقع عمليات إدارة المعرفة في جامعة طاهري محمد بشار، وجاءت النتائج كما يلي:

#### أ. تحليل فقرات مجال "اكتساب وتوليد المعرفة"

لتحليل فقرات هذا المجال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات هذا المجال

والجدول التالي يوضح ذلك:

**جدول 02: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال "اكتساب وتوليد المعرفة"**

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
1	82,32	0,76	2,47	تعد الوثائق الرسمية مصدرا من مصادر المعرفة.
2	80,99	0,77	2,43	تعد خبرات الموظفين من أهم مصادر المعرفة.
4	62,32	0,81	1,87	تهتم الادارة بعقد حوارات بين الموظفين لمناقشة التجارب الناجحة في العمل.
3	69,99	0,89	2,10	تسهم الوسائل التكنولوجية المتاحة داخل العمل مثل الانترنت في زيادة الرصيد المعرفي للأساتذة.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من خلال جدول 02 ما يلي:

أن أفراد عينة الدراسة موافقون على ثلاثة عبارات من محور "اكتساب وتوليد المعرفة" و التي تم ترتيبها تنازليا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها عند تساوي قيم المتوسط كما يلي: جاءت في المرتبة الاولى الفقرة الاولى التي تنص "تعد الوثائق الرسمية مصدرا من مصادر المعرفة" بمتوسط حسابي 2,47 ووزن نسبي 82,32، بحيث يقع هذا المتوسط في الفئة الثالثة لمقياس ليكرت الثلاثي أي أن أفراد العينة يوافقون على هذه الفقرة.

ثم جاءت في المرتبة الثانية الفقرة الثانية "تعد خبرات الموظفين من أهم مصادر المعرفة" بمتوسط حسابي 2,43، تليها الفقرة الرابعة في المرتبة الثالثة "تسهم الوسائل التكنولوجية المتاحة داخل العمل مثل الانترنت في زيادة الرصيد المعرفي للأساتذة" بمتوسط حسابي 2,10.

أما الفقرة الثالثة "تسهم الوسائل التكنولوجية المتاحة داخل العمل مثل الانترنت في زيادة الرصيد المعرفي للأساتذة" فجاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 1,87 وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من مقياس ليكرت الثلاثي وهذا يعني أن أفراد العينة محايدون لهذه الفقرة.

ب. تحليل فقرات مجال "تخرين المعرفة"

لتحليل فقرات هذا المجال تم حساب المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات هذا المجال والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول 03: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال "تخزين المعرفة"

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
2	64,99	0,82	1,95	1 تتوفر الأجهزة التقنية لتخزين الوثائق.
4	61,99	0,76	1,86	2 تتميز التقنية المستخدمة في التخزين بالأمان.
3	64,99	0,76	1.94	3 تتميز التقنية المستخدمة في التخزين بالخصوصية.
1	67,65	0,83	2,03	4 يوجد توثيق لحلول المشكلات التي تواجه العمل.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد عينة الدراسة غير موافقون على جميع عبارات مجال "تخزين

المعرفة" باستثناء الفقرة الرابعة وسيتم توضيح ذلك فيما يلي:

جاءت في المرتبة الأولى الفقرة الرابعة "يوجد توثيق لحلول المشكلات التي تواجه العمل" بمتوسط حسابي 2,03 وهذا أيضا يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على هذه العبارة.

جاءت الفقرة الأولى "تتوفر الأجهزة التقنية لتخزين الوثائق." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 1,95 والذي يقع في الفئة الثانية من مقياس ليكرت الثلاثي وهذا يعني أن أفراد العينة دراسة لا يعلمون ان وجدت أجهزة تقنية لتخزين الوثائق أم لا في جامعة طاهري محمد بشار.

جاءت الفقرة الثالثة "تتميز التقنية المستخدمة في التخزين بالخصوصية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 1.94 وهو يقع في الفئة الثانية من مقياس ليكرت الثلاثي وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة لا يعلمون إذ كانت التقنية المستخدمة في التخزين تمتاز بالخصوصية.

ثم تأتي الفقرة الثانية "تتميز التقنية المستخدمة في التخزين بالأمان" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 1,86.

ج. تحليل فقرات مجال "النشر والمشاركة بالمعرفة"

لتحليل فقرات هذا المجال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من الفقرات

والجدول التالي يوضح ذلك:

**جدول 04: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال "النشر والمشاركة بالمعرفة"**

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
3	67,65	0,89	2,03	1 يتم تنظيم لقاءات دورية للأساتذة للتشارك بالمعرفة فيما بينهم.
1	74,99	0,83	2,25	2 سهولة التواصل مع الموظفين ذوي الخبرة لطلب المساعدة.
2	71,65	0,84	2,15	3 سهولة التواصل مع الموظفين ذوي الخبرة لطلب المشورة.
4	62,66	0,86	1,88	4 هناك نشرات اعلامية تساهم في نشر المعرفة الادارية بين الموظفين.

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من النتائج الموضحة أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على بعد "نشر والمشاركة بالمعرفة" بمتوسطات حسابية تتراوح بين (2,03-2,25) باستثناء الفقرة الرابعة.

احتلت المرتبة الأولى الفقرة الثانية "سهولة التواصل مع الموظفين ذوي الخبرة لطلب المساعدة" بمتوسط حسابي 2,25. تليها الفقرة الثالثة "سهولة التواصل مع الموظفين ذوي الخبرة لطلب المشورة". في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 2,15. احتلت المرتبة الثالثة الفقرة الأولى "يتم تنظيم لقاءات دورية للأساتذة للتشارك بالمعرفة فيما بينهم" بمتوسط حسابي 2,03.

في المرتبة الرابعة جاءت الفقرة الرابعة "هناك نشرات اعلامية تساهم في نشر المعرفة الادارية بين الموظفين" بمتوسط حسابي 1,88.

د. تحليل فقرات مجال "تطبيق المعرفة"

**جدول 05: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال "تطبيق إدارة المعرفة"**

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
2	69,32	0,80	2,08	1 يتم توظيف المعارف الجديدة للمساعدة في تحسين إجراءات العمل.
3	68,99	0,81	2,07	2 تحوّل لي الصلاحية الكافية لتطبيق ما لدي من معارف.
1	70,99	0,82	2,13	3 لا أجد صعوبة في تطبيق أساليب العمل التي تم تدريبي عليها.

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون على بعد تطبيق إدارة المعرفة بحيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2,07-2,13) وهي متوسطات تفوق الوسط الفرضي

احتلت المرتبة الأولى الفقرة الثالثة "لا أجد صعوبة في تطبيق أساليب العمل التي تم تدريب عليها" بمتوسط حسابي 2,13 . تليها الفقرة الأولى "يتم توظيف المعارف الجديدة للمساعدة في تحسين إجراءات العمل" بمتوسط حسابي 2,08 . جاءت في المرتبة الثالثة الفقرة الثانية "تحول لي الصلاحية الكافية لتطبيق ما لدي من معارف" بمتوسط حسابي 2,07.

### 4.3. واقع عمليات إدارة المعرفة بجامعة طاهري محمد بشار

جدول 06: "واقع عمليات إدارة المعرفة بجامعة طاهري محمد بشار، مرتبة ترتيبا تنازليا حسب أعلى متوسط حسابي".

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	واقع عمليات إدارة المعرفة بجامعة طاهري محمد بشار.
1	موافق	0,55	2,22	اكتساب وتوليد المعرفة
2	موافق	0,69	2,09	تطبيق إدارة المعرفة
3	موافق	0,63	2,08	نشر والمشاركة بالمعرفة
4	غير موافق	0,64	1,93	تخزين المعرفة
	موافق	0,52	2,08	المتوسط الحسابي العام

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن مجال اكتساب وتوليد المعرفة يحصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2,22، وذلك يرجع إلى المؤسسة محل الدراسة التي تعتبر حيزا لتدقيق المعارف. و يليها في الترتيب مجال تطبيق المعرفة بمتوسط حسابي 2,09. أما في المرتبة الثالثة جاء مجال نشر والمشاركة بالمعرفة بمتوسط حسابي 2,08، في المرتبة الأخيرة يأتي مجال تخزين المعرفة بمتوسط حسابي 1.93. و نلاحظ من خلال نتيجة المتوسط الحسابي العام أن أفراد عينة الدراسة موافقون على أداة الدراسة.

### الخلاصة:

احتوت هذه الدراسة على ثلاثة محاور التي حاولت الباحثة من خلالها التعرف على واقع تطبيق عناصر إدارة المعرفة بجامعة الطاهري محمد بشار ومن خلال التحليل الاحصائي خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود موافقة اتجاه أداة الدراسة من قبل أفراد عينة الدراسة في جامعة طاهري محمد بشار.
- تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطاهري محمد بشار بمتوسط نسبيا.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول واقع عمليات إدارة المعرفة في جامعة طاهري محمد بشار بالنسبة للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، طبيعة العمل، مكان العمل).

- عدم توفر جامعة طاهري محمد بيشار على وسائل التكنولوجيا مثل الأنترنت التي تساهم في زيادة الرصيد المعرفي لدى الأساتذة.
- التوصيات:
- ضرورة وضع رؤية استراتيجية للتعليم المفتوح على أسس علمية سليمة تراعي رسالة الجامعة وتناسب مع استراتيجية إدارة المعرفة.
- إعطاء أهمية أكبر من قبل الإدارة العليا في الجامعة لإدارة المعرفة.
- استحداث دائرة خاصة بإدارة المعرفة توضع ضمن الهيكل التنظيمي لإدارة المعرفة بحيث يكون من مهامها تنظيم عمليات إدارة المعرفة.
- توفير الوسائل التكنولوجية داخل العمل من اجل زيادة الرصيد المعرفي للعاملين.
- جذب الكفاءات للمساهمة في اكتساب معارف جديدة من خلال مختلف الحوافز.
- الاهتمام بتخزين المعارف المكتسبة بطرق علمية، مثل إنشاء قاعدة بيانات (ذاكرة تنظيمية) تحتوي على المعارف والمعلومات والبيانات المهمة في مجالات العمل، ويكون الوصول إليها متاح للموظفين وفق صلاحيات محددة.
- الاهتمام بالمحافظة على الموظفين ذوي الخبرة والحرص على عدم انتقالهم إلى مؤسسات أخرى.

#### المراجع المستعملة:

- حريم. حسين والساعد. رشاد، (2006)، الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة التنظيمية، دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، عمان:الأردن، المجلد 2، العدد 2.
- نور الدين. عصام، (2010)، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، الطبعة الأولى، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان الاردن .
- عيسى. غسان والعمري. إبراهيم، (2009)، دور الروافد الفكرية والجذور الإدارية لإدارة المعرفة في بناء تكنولوجيا المعرفة، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السادس، جامعة عمان العربية، الأردن.
- الطاهر. علاء فرج، (2010)، إدارة المعلومات والمعرفة، الطبعة 1، الأردن، دار الراية للنشر والتوزيع.
- ربحي مصطفى عليان، (2008)، إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع .
- عوض. عاطف محمد، (2012)، دور إدارة المعرفة وتقنياتها في تحقيق التطوير التنظيمي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الأول.
- همشري. عمر أحمد، (2013)، "إدارة المعرفة- الطريق إلى التميز والريادة"، الطبعة 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن .

- الزيادات. محمد عواد أحمد، (2008)، "اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة"، الطبعة، 1 دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- السلمي. علي، (2002)، إدارة التمييز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، ط 1، دار غريب للطباعة والنشر القاهرة.
- الطائي. فيصل علوان الطائي والعايلي. أميمة حميد، (2014) استراتيجيات إدارة المعرفة والاستراتيجية الأمثل لإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد التاسع، العدد السادس والثلاثون.
- الأغا. ناصر جاسر وأبو الخير. أحمد غنيم، (2012)، واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة واجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى، المجلد السادس عشر، العدد الأول.
- الزمطة. نضال محمد، (2011)، ادارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء (دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة)، مذكرة ماجستير، غزة.
- سمير. علي حسين، (2013)، تطبيق ادارة المعرفة في مكتبات الجامعة الخاصة السورية : دراسة ميدانية، المؤتمر الدولي لجمعية المكتبات الاردنية، عمان، الاردن.
- نجم. نجم عبود، (2005)، إدارة المعرفة: المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، ط 1 عمان:الوراق للنشر والتوزيع.
- بوعشة. مبارك وبن منصور ليليا، (2012)، إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة، المؤتمر العلمي الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان.
- Ferrary. M. & Ppesqueux. Y., (2006) Management de la connaissance, ed Economica, paris
- Holsapple, C. & Singh. M, (2001), The Knowledge Value Chain Model: Activities for Competitiveness, Schema Press, Arlington , Tixas.
- Nonake .I, & Takenchi.H, (1994)" The Knowledge Creating Company", Organizational Science, Vol5, N :1
- Vazille. R., (2006), Le guide du management des connaissances , ed AFNOR, paris