



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة الملك سعود
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية
قسم الإدارة التربوية

واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود

دراسة ميدانية من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا في كلية التربية

(مشروع تخرج)

مقدماً إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير الآداب في الإدارة التربوية

إعداد الطالبة/ أريج مكي الجهني

الرقم الجامعي : 429204131

إشراف/

د. وفاء محمد عون

مراجعة/

د. العنود محمد الغيث

الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي

1430هـ-1431هـ/2009م-2010م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى أبي وأمي أمد الله في عمرهم الذين ضحوا من أجل تعليمنا وبذلوا الكثير
من أجل رؤية أبنائهم يسيرون في سبيل العلم.

إلى إخواني وأختي الأحباء وكل من يحمل نحوي مشاعر نبيلة من الزميلات
كافةً مع كل الاحترام والتقدير.

إلى رفيق الدرب وشريك الأحلام والطموح إلى زوجي الكريم وإلى ابنتي
الغالية وزهرة حياتي "ربى".

أريج مكي الجهني

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين ومن سار على نهجه إلى يوم الدين وبعد:

لا يسعني في هذا المقام بعد أن منَّ الله تعالى علي من الانتهاء من إعداد هذه الدراسة إلا أن أتوجه بالشكر له سبحانه وتعالى على نعمه التي لا تُعد ولا تُحصى وعلى منِّه وكرمه أن أنهيت هذه الدراسة، ثم واعتزافاً مني بالجميل لمسديه ورد الفعل لمستحقه فإنه لي شرفني أن أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى الدكتورة الفاضلة وفاء عون على تعهداتها لهذه الدراسة بالرعاية والإشراف والدعم المعنوي والفكري وتفضلها بوقتها وجهدها للوصول بهذا العمل إلى المستوى العلمي اللائق ، وإلى والدكتورة الفاضلة العنود الغيث على دعمها ومساندتها وتفضلها بقبول مراجعة هذا البحث لإثرائه وظهوره بالشكل المطلوب ، وإلى الدكتورة الفاضلة ماجدة الجارودي، والتي كانت تشجعتني منذ أول خطوة في هذا البحث بكل رحابة صدر جزاها الله عني خير الجزاء، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتورة الفاضلة هيا البراهيم التي قدمت لنا الكثير من وقتها وجهدها في متابعة محور الدراسة والأسئلة والاستبيانات حتى ظهر بالشكل النهائي وأستترنا برأيها وفكرها جزاها الله خيراً ، وإلى زميلاتي العزيزات اللواتي رافقنني مشوار النجاح كافةً بدون إستثناء لكم الشكر والوفاء .

إلى كل هؤلاء جزيل الشكر وجزاكم الله عنا خير الجزاء ،،

أريج مكي الجهني

مستخلص الدراسة :

مقدمة :

تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أخذ يزداد الاهتمام بها بالنسبة لمنظمات التعليم في ظل التحول باتجاه مجتمع المعرفة ، وعلى وجه الخصوص في الجامعات ، لكونها نواة الأبحاث والمعارف المختلفة وتمتلك العديد من الخبراء والمتخصصين في العلوم المختلفة ، من جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا في كلية التربية .

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ما يلي :

١ - معرفة واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ، دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا .

٢ - معرفة أهم أساليب التعلم المستخدمة في الجامعة .

٣ - معرفة مدى توفر مقومات إدارة المعرفة في الجامعة من خلال :

أ -قواعد البيانات الرسمية .

ب -التعاملات الالكترونية .

ت -إنتاج و نشر الأبحاث .

٤ - معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد الدراسة حول واقع تطبيق إدارة

المعرفة في جامعة الملك سعود باختلاف متغيرات الدراسة (المؤهل الدراسي ،

الخبرة في العمل ، التدريب ، التخصص الأكاديمي) .

٥ - معرفة أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود .

ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بإستخدام المنهج الوصفي وجمع البيانات عن طريق

الاستبانة التي قامت الباحثة ببنائها وتوزيعها على طالبات الدراسات العليا في كلية التربية

والبالغ عددهن (658) طالبة في مختلف التخصصات ، وتم تحليل (112) استبانة من أصل (250) ، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية : التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية ، مربع كاي ، الانحراف المعياري ، معادلة ألفا كرنباخ .

وأسفرت الدراسة عن عدد من النتائج أهمها :

- أوضحت نتائج السؤال الأول (واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود) أن 77% من الطالبات تدرك إمتلاك جامعة الملك سعود رصيد معرفي كبير غير مستثمر إلا ان مستوى الاستفادة من هذا الرصيد يعتبر بنسبة أقل .
- وبينت نتائج السؤال الثاني عن أساليب التعلم المستخدمة من خلال مناقشة النتائج ان معظم الطالبات يتعلمن "تعلم فردي " ، وتعطي هذه النتيجة دلالة مهمة على أسلوب التعلم المستخدم في الجامعة والذي يساهم في تطوير المهارات الفردية للطالبات وبرزت مهارات فردية لكل طالبة .
- كما أوضحت نتائج إجابة السؤال الثالث عن مدى توفر مقومات ادارة المعرفة في الجامعة من خلال معرفة درجة توفر قواعد البيانات الرسمية أوضحت النتائج ان المكتبة المركزية بالجامعة تمتلك فهارس إلكترونية قوية وواضحة كما ان نظم الاستعارة جيدة وتعطي وقت كاف ومناسب للاستعارة وهذا يؤكد توفر أحد اهم مصادر المعرفة لدى الطالبات .
- وأوضحت النتائج في السؤال عن توفر المعاملات الالكترونية ان تعامل الطالبات فيما بينهن عبر البريد الالكتروني حقق نسب كبيرة بالموافقة على التواصل حيث بلغت النسبة نحو 82% من الطالبات وتؤكد هذه النتيجة على الرغبة والقابلية لدى الطالبات للتفاعل مع التقنيات الحديثة .
- أما عن انتاج الابحاث ونشرها فإن النتائج أكدت على ان الطالبات يقمن بتطوير قدراتهن في البحث من خلال "التعلم الذاتي " .

- تناول السؤال الرابع دراسة الفروق ذات الدلالة الاحصائية وكانت بشكل مجمل اجوبة طالبات الدراسات العليا اكثر توافق مع العبارات بشكل عام كما ان في التخصص برزت طالبات الادارة التربوية في ارتفاع تجاوبهن مع العبارات مما يدل على ادراكهن بشكل اعمق لادارة المعرفة مقارنة مع بقية التخصصات.
 - أوضحت نتائج السؤال الخامس عن معوقات تطبيق ادارة المعرفة ان اهم المعوقات التي تواجهها الطالبات قصر المدة الزمنية المتاحة لاعداد الابحاث والمتطلبات ونشتت الجهود مما يؤدي الى عدم القدرة على الوفاء بجميع الالتزامات أو ضعف الانجاز لبعض البحوث او الاختبارات .
 - ان الجامعة تبذل مجهودات في تطبيق ادارة المعرفة ، وتسير في الطريق الى ذلك ، الا ان هناك جهود تقنية وادارية عديدة تحتاج ان تفعل بالشكل المطلوب حتى تكون أقرب الى بناء مجتمع المعرفة المنشود من الجامعة ومن المجتمع .
- وفي ضوء تحليل النتائج تم التوصل الى عدد من التوصيات تأمل الباحثة ان تسهم في تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة مستقبلاً ومن أهمها :
- ١ - محاولة تضمين مقرر إدارة المعرفة في برامج الدراسات العليا في كلية التربية .
 - ٢ - تكوين قاعدة بيانات خاصة لنشر ابحاث الطالبات لحفظ حقوقهن الفكرية من السرقة والضياع .
 - ٣ - الحرص على نشر ثقافة التعزيز لصناع المعرفة سواء من اعضاء هيئة التدريس او الطالبات .
 - ٤ - أهمية حصول الطالبات على التغذية الراجعة بزمان مناسب حيث يعد ذلك من اهم مقومات ادارة المعرفة .
 - ٥ - إجراء مسح لتحديد احتياجات الطالبات التدريبية قبل اقامة الدورات وسؤالهن عن الاوقات المناسبة ليتسنى لهن الاستفادة منها .

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	شكر وتقدير
	مستخلص الدراسة
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
	الفصل الأول : مدخل الدراسة
	مقدمة الدراسة
	مشكلة الدراسة
	اهداف الدراسة
	أهمية الدراسة
	أسئلة الدراسة
	حدود الدراسة
	مصطلحات الدراسة
	الفصل الثاني : الإطار النظري

	المبحث الأول : إدارة المعرفة
	المحور الثاني : تطبيق إدارة المعرفة
	الفصل الثالث : الدراسات السابقة
	الدراسات التي تناولت إدارة المعرفة
	الدراسات التي تناولت تطبيق إدارة المعرفة
	التعليق على الدراسات السابقة
	الفصل الرابع : منهجية الدراسة وإجراءاتها
	منهجية الدراسة
	مجتمع الدراسة
	خصائص أفراد الدراسة
	أداة الدراسة
	تطبيق أداة الدراسة
	أساليب المعالجة الإحصائية
	الفصل الخامس : نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها
	إجابة السؤال الأول
	إجابة السؤال الثاني

	إجابة السؤال الثالث
	إجابة السؤال الرابع
	الفصل السادس : ملخص الدراسة وتوصياتها
	ملخص الدراسة
	النتائج التي توصلت اليها الدراسة
	توصيات الدراسة
	مقترحات لدراسات مستقبلية
	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

م	عنوان الجدول	الصفحة

قائمة الملاحق

م	عنوان الملحق	الصفحة

الفصل الأول

مدخل الدراسة

مقدمة الدراسة

مشكلة الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

أسئلة الدراسة

حدود الدراسة

مصطلحات الدراسة

مقدمة الدراسة :

شغلت المعرفة أذهان الفلاسفة والعلماء منذ القدم ، فكان مجرد الالتقاء والتواصل بين البشر يكسب الآخر معلومة وخبرة ، كان أرسطو يجوب الأرجاء ويرافقه طلابه ، ذهاباً وإياباً ، يبني عقولهم ، ويخاطب وجدانهم بالمعارف المختلفة والمشبعة ، أن يشعر الإنسان بسهولة وصول المعرفة إليه ، وأن يساهم فيها نشرها ، أمر عظيم ويوصل طالب العلم إلى أعلى درجات الكمال .

أما اليوم فالعالم يمر بمنعطف معرفي خطير ، تتضاعف فيه المعرفة بطريقة يصعب حسابها وتحديد مداها ، حيث يقول مايكل ديترتوزوس "إن هذا العصر ستصبح فيه المعلومات بمثابة بترول وذهب وحديد القرن الحادي والعشرين، كما أن تبعية دول العالم الثالث للدول المتقدمة في الصناعات والمعارف المختلفة تدفع الأدباء والمفكرين للبحث عن مخرج هذه التبعية الفكرية والاقتصادية والاجتماعية، ولن تستطيع الدول النامية الخروج من هذا الحال إلا من خلال المعرفة وأدواتها (اليحياوي، 2007 ، 22).

لقد أصبحت المعرفة المحدد الرئيسي الجديد لتوازنات القوى في النظام العالمي خلال القرن الحادي والعشرين والعامل الحاسم فيه، مما يعني أن القوة والسلطة أصبحتا مرتبطتين بإنتاج المعرفة، والقدرة على استخدامها استخداماً مبتكراً.

وفي ضوء هذه الحقيقة اتجهت المنظمات إلى تنظيم وإدارة وتوظيف ما تتوفر عليه من الخبرات والمهارات والقدرات والمعلومات الصريحة والضمنية المتراكمة لدى العاملين ولدى المنظمة؛ للاستفادة القصوى منها في تحقيق أهدافها الإستراتيجية، ومساندة عملية صنع واتخاذ القرارات، وسرعة الاستجابة والابتكار.

وقد أدى هذا التوجه إلى ظهور مبدأ إدارة المعرفة في بداية التسعينيات، عندما قامت إحدى الشركات الاستشارية الأمريكية باستثمار مصادرها المادية والتكنولوجية بهدف الاستفادة الشاملة من خبرات ومعارف ومهارات العاملين في المؤسسة، من خلال استخدام تطبيقات الحاسب الآلي لتكون متوفرة للجميع في كل وقت ومكان. وعند نجاح هذه الشركة في تطبيق

هذا النظام انتشر مبدأ إدارة المعرفة بصورة سريعة في منظمات الأعمال، وأصبحت معارف العاملين في المنظمة وخبراتهم من الأصول الجديدة والثروة الكبيرة التي يجب استثمارها، لتطوير العاملين، ومن ثم أداء لمنظمات وتحسين وضعها التنافسي، كما أصبحت من العوامل الرئيسية التي يقاس عليها نجاح المنظمة، والجامعات باعتبارها من أهم المنظمات وبحكم طبيعة عملها ووظائفها، من أولى المنظمات لأن تسلك مدخل إدارة المعرفة في إدارة الموجودات الملموسة وغير الملموسة لديها، ومن أكثر المنظمات ملائمة لتبني هذا المبدأ.

بل يمكن القول أن الجامعات بما تمتلك من بنية أساسية معرفية قوية تتمثل في وجود العناصر البشرية والتقنية، وبما تضمه من تخصصات علمية ونظرية، وبما يتوافر لديها من مراكز بحثية ومصادر ونظم معلوماتية، وبما تسهم به في الخدمة المجتمعية ما هي إلا منظمات لإدارة المعرفة والطالب في الجامعة فاعل أساسي في مجتمع المعرفة، إذ هو المعين للإبداع والابتكار، كما أنه الغاية المرجوة من التنمية البشرية كعنصر فاعل يؤثر ويتأثر ويبدع لنفسه ولغيره من خلال الشبكات الاجتماعية والتقنية فنجاح مؤسسات التعليم في مجموعها في كل مكان يعتمد على فاعليتها في استيعاب ونشر المعرفة وتوليدها (القطب، 2009، 507).

إن مهمة الإدارة الحقيقية في الوقت الحاضر هي "إدارة المعرفة" بمعنى التخطيط والإعداد لتكوين وتنمية الرصيد المعرفي بالمنظمة، وتوجيه تدفقها وتيسير توظيفها في كافة أنشطتها الإدارية، خاصة في الإدارة التعليمية، لارتفاع القيمة المضافة الناتجة عن تطبيق إدارة المعرفة لمدخلات ومخرجات التعليم (ميلام، 2001)، والتطبيق الناجح يأتي من إدارة ناجحة تعتمد التقنية في تعاملاتها، وتتصف بالمرونة والتحديث المستمر (سينمارك وليند جرين، 2004) (زاهر، 2009، 436).

ونظراً لاحتامية حدوث معوقات أمام تطبيق إدارة المعرفة، وربما إخفاقات، فقد أتت هذه الدراسة للتعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من ناحية أساليب التعلم المستخدمة وقواعد البيانات الرسمية والتعاملات الالكترونية وإنتاج ونشر الأبحاث وتكيف الطالبات مع المجتمع المعرفي بحيث تصبح طالبة جامعة الملك سعود معدة لمواجهة مطالب الحياة في ظل العولمة ومدرسة للغايات الأربع كما أوردتها منظمة اليونسكو في

تقريرها: تعلم لتعرف ، تعلم لتعمل ، تعلم لتكون ، تعلم لتشارك الآخرين.(علي، 2009 ، 61).

مشكلة الدراسة :

يشير مفهوم إدارة المعرفة إلى مختلف العمليات والفعاليات المتعلقة باكتشاف المعرفة الجديدة، وامتلاك المعرفة الجارية، والمشاركة بالمعرفة مع الآخرين، وتطبيق المعرفة التي تم الحصول عليها، وما تتطلبه تلك العمليات من نظم وآليات وتكنولوجيا وبنى تحتية.

وتلعب إدارة المعرفة دورًا حيويًا في بناء المنظمات، حيث أنها تؤثر وبشكل كبير على الأداء المنظمي في أبعاده المختلفة، كالأفراد والعمليات والمخرجات بالإضافة إلى الأداء العام للمنظمة. (حجازي، ٢٠٠٥ م، ص ٢٧٥)

وتؤكد العديد من الدراسات إلى أن تبني إدارة المعرفة في المنظمات يحقق عددًا من الفوائد منها: تطور ونمو المنظمات، تحسين عملية اتخاذ القرارات، تحقيق الميزة التنافسية، تحسين الإبداع وسرعة الاستجابة، زيادة الإنتاجية، خفض التكاليف، زيادة الكفاءة والفعالية، وتحسين الأداء ومنها دراسات : (العمرى 2004) ، (دراسة الخليلى 2006) ،(دراسة حجازي 2005)، (دراسة المحاميد 2008)، (دراسة القطارنة 2006)،(دراسة المطاعني 2008)، (دراسة أبو جزر 2005)، (المومني 2005)، (طاشكندي 2008) .

وتعد الجامعات من أهم المنظمات التي تقوم على إنتاج المعرفة والاستثمار فيها، وهي من أكثر المنظمات ملائمة لتبني إدارة المعرفة ولتحقيق ذلك من المهم إن تقوم الجامعات بإعادة هيكلة وتصميم العلوم والتخصصات ، وبناء البرامج التعليمية التي تسهم في تطوير الثقافة المجتمعية نحو إدراك مفهوم إدارة المعرفة من خلال تطبيق إدارة المعرفة واستثمار الموارد المالية والبشرية بالشكل الأمثل. ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة والتي تتلخص في السؤال التالي :

ما واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ؟

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- ٦ - معرفة واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ، دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا .
- ٧ - معرفة أهم أساليب التعلم المستخدمة في الجامعة .
- ٨ - معرفة مدى توفر مقومات إدارة المعرفة في الجامعة من خلال :
 - ث قواعد البيانات الرسمية .
 - ج -التعاملات الالكترونية .
 - ح -إنتاج و نشر الأبحاث .
- ٩ - معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد الدراسة حول واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود باختلاف متغيرات الدراسة (المؤهل الدراسي ، الخبرة في العمل ، التدريب ، التخصص الأكاديمي) .
- ١٠ -معرفة أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود.

أهمية الدراسة :

تتلخص أهمية الدراسة في :

- أهمية دور طالبات الدراسات العليا في تحقيق الحراك الاجتماعي والثقافي المنشود .
- مكانة جامعة الملك سعود العالمية ، وسعي الطالبات لتثبيت هذه المكانة بشكل مستمر .
- مساهمة هذه الدراسة في الوقوف على أساليب التعلم المستخدمة وقواعد البيانات الرسمية والتعاملات الالكترونية وإنتاج و نشر الأبحاث وتكيف الطالبات مع المجتمع المعرفي .
- قلة الدراسات التي تناولت واقع تطبيق إدارة المعرفة -علم حد علم الباحثة - في الجامعات في المملكة العربية السعودية وجامعة الملك سعود على وجه الخصوص .

- فتح المجال للعديد من الدراسات المستقبلية للبحث في هذا المجال مما يسهم في نشر المزيد من المعرفة .

أسئلة الدراسة :

- ١ - ما واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ؟
- ٢ - ما هي أهم أساليب التعلم المستخدمة في الجامعة ؟
- ٣ - ما مدى توفر مقومات إدارة المعرفة في الجامعة من خلال:
 - أ - قواعد البيانات الرسمية .
 - ب - التعاملات الالكترونية .
 - ت - إنتاج و نشر الأبحاث .
- ٤ - هل توجد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد الدراسة حول واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود باختلاف متغيرات الدراسة (المؤهل الدراسي ، الخبرة في العمل ، التدريب ، التخصص الأكاديمي) ؟
- ٥ - ما أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ؟

حدود الدراسة :

ستقتصر حدود الدراسة على الحدود الآتية :

- ١ - الحدود الموضوعية : التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود "دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا في كلية التربية في مدينة الرياض .
- ٢ - الحدود المكانية : تم تطبيق الدراسة الميدانية على طالبات الدراسات العليا في جامعة الملك سعود في مدينة الرياض.
- ٣ - الحدود الزمانية : طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني لعام 2010-2011م.

مصطلحات الدراسة :

المعرفة/ النشاط العقلي للفرد وسلوكه من خلال معرفته بالعالم ويكتسب الفرد معارفه من خلال: التعلم، الإدراك والتفكير (شليبي، 2001، 13).

المعرفة : المعرفة عبارة عن مزيج من الخبرات والمهارات والقدرات والمعلومات المتراكمة لدى الطالبات ولدى المنظمة التي تنظم العملية التعليمية .

إدارة المعرفة : ويقصد بإدارة المعرفة في هذه الدراسة : العمليات النظامية التي تساعد الطالبات على توليد وإيجاد المعرفة ، وتنظيمها ، واستخدامها ، ونشرها ، وإتاحتها لجميع منسوبي الجامعة والمستفيدين من خارجها .

أساليب التعلم : العصف الذهني - حل المشكلات - اتخاذ القرارات - دراسة الحالة - العروض الالكترونية - التعلم الجماعي - التعلم الذاتي .

قواعد البيانات الرسمية : (البوابة الالكترونية - المكتبة الالكترونية)

البوابة : التسجيل والحذف والإضافة وتعديل الجدول .

المكتبة : الاستعارة

التعاملات الالكترونية : (البريد الالكتروني - مواقع أعضاء هيئة التدريس الشخصية)

البريد : تسليم الواجبات - تداول المعلومات من وإلى الطالبات وأعضاء هيئة التدريس .

واقع إنتاج ونشر الأبحاث : الأبحاث الميدانية .

الفصل الثاني : الإطار النظري

المبحث الأول : إدارة المعرفة

المبحث الثاني : تطبيق إدارة المعرفة

المبحث الأول

المعرفة

المعرفة لغة :

عرف ، العرفانُ: العلم؛ قال ابن سيده: وَيَفْصِلَانِ بِتَحْدِيدٍ لَا يَلِيْقُ بِهَذَا الْمَكَانِ، عَرَفَهُ يَعْرِفُهُ عَرَفَةً وَعَرِفَانًا وَعَرِفَانًا وَمَعْرِفَةً وَاعْتَرَفَهُ. (لسان العرب) لابن منظور.
وتشتق كلمة المعرفة من اللغة اللاتينية cognition ، وهي تشير إلى المعرفة الإنسانية بأشكالها المختلفة: إدراك تعلم، ذاكرة، وعي، انتباه، ذكاء (كتورة، 2009، 996).

المعرفة اصطلاحاً :

اقتترنت المعرفة في اللغة العربية بالعلم ، فتطلق كلمة المعرفة ويراد بها العلم وقد يتداخل معنى المعرفة مع معنى العلم فيكون مرادفاً له ، من حيث أن كلاهما يعني إدراك صور الأشياء أو صفاتها أو علاماتها أو إدراك المعاني المجردة سواء أكان لها وجود خارج الذهن أم لم يكن و المعرفة صفة من صفات العلم ودرجة من درجاته (الزيادات ، 2008، ص17) .
ويعرف أفلاطون المعرفة بأنها " معتقد صادق مبرر " (توفيق ، 2007، ص96). والفلاسفة ينقسمون في تعريف المعرفة إلى فريقين، الفريق الأول: يؤمن بأن المعرفة البشرية ذات أساس عقلي وفيها جانب قبلي (معرفة سابقة)، فيتوصل إليه الإنسان دون الحاجة للتجربة وهو اتجاه الفلسفة الإسلامية، الفريق الثاني فيؤمن أن التجربة هي الأساس الوحيد للمعرفة، وأن تجارب الإنسان وخبراته هي ما يكون لديه المعرفة (الحيدري، 2004، 116).

ويعرفها حسنية بأنها : مجموعة من الحقائق التي يحصل عليها الإنسان من خلال بحوثه حسب طرق البحث العلمي المنطقية، أو من خلال تجاربه السابقة التي تراكمت لديه، التي قد توصله إلى درجة الخبرة ومن ثم الحكمة، وتوجد المعرفة على شكل تعاريف ونظريات أو فرضيات ونماذج وقياسات وعلاقات ، والمعرفة هي عملية انتقال من بيانات إلى معلومات فمعرفة فحكمة التي تقود إلى حسن التقدير والقرارات الأكثر عقلانية ورشدانية. (حسنية، 1998، ص266).

أما ياسين فيعرفها بأنها : مزيج المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات. أي أن المعرفة عبارة عن معلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والأحكام والقيم التي تعمل مع بعضها كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظمات من خلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير (ياسين ، 2000 ، ص 123 - 124)

ويعرفها أبو رياش بأنها: تفاعل كل من العمليات العقلية والعمليات المعرفية والمحتوى المعرفي والخبرات المباشرة وغير المباشرة التي تنعكس في قدرة الفرد على حل المشكلات (أبو رياش، 2007 ، 28).

ويعرفها الجنابي بأنها كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو لاتخاذ قرارات صائبة (الجنابي، 2009، ص56)

أما عليان فيعرفها بأنها : معلومات قابلة للتواصل والفهم والاستيعاب من قبل الأفراد المغميين بها ، لذا فإنه إذا لم تخضع المعلومات للاستخدام والتطبيق فإنها لن تكون معرفة . (عليان، 2008، ص54)

ويعرفها البطاينة بأنها : عبارة عن توليفة من المواهب ، و الأفكار ، والقواعد ، والإجراءات التي تقود النشاطات والقرارات ، ويأتي في أعلى الهرم الذكاء ، وهو عبارة عن الطاقة المؤدية إلى توليفة المعرفة من خلال عملية التطبيق (البطاينة ، 2010، ص4)

ويرى نجم أنها معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة أو هي معلومات مفهومة، ومحللة ومطبقة (نجم ، 2004 ، 26).

ويعرفها الزيادات على أنها : " البيانات والمعلومات والإرشادات والأفكار أو مجمل البنى الرمزية التي يحملها الإنسان أو يمتلكها المجتمع في سياق دلالي وتاريخي محدد ، وتوجه السلوك البشري فردياً ومؤسسياً في مجالات النشاط الإنساني كافة في إنتاج السلع والخدمات ، وفي نشاط المجتمع المدني والسياسة وفي الحياة الخاصة " (الزيادات ، 2008 ، 18).

أصناف المعرفة :

صنفها نوناكا الى صنفان هما: (Allen: 2003,37)

1-المعرفة الضمنية (Tacit):

المعرفة هي ما يبقى في رأس الفرد ، وهي المعرفة المخفية وتتضمن العمليات الشاملة وقد

تكون كبيرة أو صغيرة ، وعليه من الممكن تحويل بعض المعرفة الضمنية إلى ظاهرية عن طريق ملاحظة الممارسات العملية وتدوينها بنشرات وكتيبات لتصبح معلومات .

2- **المعرفة الظاهرية (Explicit)** : وتتعلق هذه المعلومات الظاهرة الموجودة والمخزنة بالأرشيف مثل الكتب والأشرطة المضغوطة، وباستطاعة الجميع الوصول إليها واستخدامها ويمكن تقاسمها من خلال الندوات والمؤتمرات واللقاءات والكتيبات.

ويصنفها اللقاني إلى ستة أنواع:

- ١ - **المعرفة الإلهية** - وهي المعرفة الموصى بها والمنزلة على الأنبياء عليهم الصلاة والسلام من الله عز وجل.
- ٢ - **معرفة تجريبية** - التي تأتي بالتجربة والحواس والواقع.
- ٣ - **المعرفة الحدسية** - من خلال الاستبصار والحدس.
- ٤ - **المعرفة العقلية** - كالأفكار الإنسانية والاستنتاج بالتفكير المجرد.
- ٥ - **المعرفة النقلية** - تناقلت المعرفة التي من قبل الخبراء والمختصين كالموسوعات والمعاجم.
- ٦ - **معرفة نوعية** - نوع من أنواع المعرفة المبسطة "معلومات من صنف واحد" (اللقاني، 2003، 268).

أنماط المعرفة :

وهناك من صنف المعرفة ذاتها إذ يتدرج هذا التصنيف من المعرفة الإجرائية إلى المعرفة الموصلة إلى الأغراض كما يلي: (Blumentritt & Johnston.1999) :

- ١ - **معرفة الكيف: (What - Know)** وتتعلق بمعرفة كيفية عمل الأشياء أو تطبيق إجراءات معينة توصل لشيء ما مثل الفك والتركيب لأداة معينة.
- ٢ - **معرفة ماذا :** أو المعرفة الإدراكية (Know - What) وهي أعلى المهارات الأساسية وهي الخبرة الناتجة بحكم التراكم المعرفي حول موضوع معين.
- ٣ - **معرفة لماذا (Know-Why):** وتذهب إلى الأشياء وتسمى أيضاً بالمعرفة السببية وتتضمن فيها أعمق للعلاقات البيئية والسببية عبر مجالات المعرفة، وهذه المعرفة تفيد في مجال الإدارة في عملية اتخاذ القرارات خاصة في الظروف البيئية المعقدة التي

يسودها الغموض وحالة عدم التأكد، واستخدام المعرفة هنا يتطلب بناء واستخدام المنظور النظامي وبناء إطار للمعرفة.

٤ - معرفة من (Know-Who) : وتشير هذه إلى معرفة الأفراد ذوي المعرفة والقدرات والمهارات والخبرات.

٥ - معرفة الأغراض (Know-Cause): وتشير هذه إلى الأسباب التي تدعو للمعرفة والبحث عنها وتوجيه الخيارات الإستراتيجية ومقارنة التكلفة بالعائد ذات العلاقة.

إلى جانب ذلك هناك العديد من التصنيفات الأخرى للمعرفة ولكن الأكثر شيوعاً هي المعرفة الظاهرية والمعرفة الضمنية .

أهمية المعرفة :

تبرز أهمية المعرفة ليس في المعرفة ذاتها، وإنما فيما تشكله من إضافة قيمة للمنظمات، ويمكن أن تحدد أهمية المعرفة بالنقاط التالية:

١ - أسهمت المعرفة في مرونة المنظمات من خلال دفعها لاعتماد أشكال للتنسيق والتصميم والهيكل تكون أكثر مرونة.

٢ - أتاحت المعرفة المجال للمنظمة من التركيز على الأقسام الأكثر إبداعاً، وحفزت الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها .

٣ - أسهمت المعرفة في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفية تحدث التغيير الجذري في المنظمة، لتتكيف مع التغيير المتسارع في بيئة الأعمال، ولتواجه التعقيد المتزايد فيها.

٤ - يمكن للمنظمات أن تستفيد من المعرفة ذاتها كسلعة نهائية عبر بيعها والمتاجرة بها أو استخدامها لتعديل منتج معين أو لإيجاد منتجات جديدة .

٥ - توجه المعرفة الإدارية مديري المنظمات إلى كيفية إدارة منظماتهم.

٦ - تعد المعرفة البشرية المصدر الأساسي للقيمة.

٧ - تحرك الأساس الحقيقي لكيفية خلق المنظمة وتطورها ونضجها وإعادة تشكيلها ثانية.

٨ - المعرفة أصبحت الأساس لخلق الميزة التنافسية وإدامتها. (الزيادات، 2008، ص 20)

٩ - المناهج التي تناولت مفهوم المعرفة :

نظراً لتعدد الاجتهادات التي تناولت تعريف المعرفة أو توضيح مفهومها فمنها اهتم بالجوانب التاريخية والبعض أخذ المنهج الاقتصادي والسياسي والإداري.. الخ، مما يشير إلى شمولية المعنى وتعدد المضامين وبالتالي لا بد من محاولة الإحاطة نسبياً في عرض بعض المناهج التي تناولت مفهوم المعرفة كالآتي: (محجوب، 2004، ص 99) :

- ١ - المنهج الاقتصادي: إذ يرى أن المعرفة رأس مال.
- ٢ - المنهج المعلوماتي: حيث تشكل المعلومات ركيزة أساسية.
- ٣ - المنهج الإداري: حيث ينظر إلى المعرفة كأحد أصول المنظمة إذ تتعامل معه إدارة المنظمة في سعيها لإنتاج السلع أو تقديم الخدمات.
- ٤ - المنهج التقني: ويرى في المعرفة قدرات تقنية فنية توظفها المنظمة لتحقيق أهدافها.
- ٥ - المنهج الاجتماعي: حيث ينظر إلى المنظمة على أنها كيان اجتماعي.
- ٦ - المنهج الوظيفي: ويرى للمعرفة وظيفة تجعل منها قوة تمكنها من مواجهة تحدياتها وتحقيق تميزها واقتدارها.
- ٧ - المنهج الشمولي: ويتضمن ذلك تصوراً يضم كافة المناهج السابقة.
- ٨ - المنهج ثنائي المصطلح: ويشير هذا المنهج إلى أن المعرفة تتكون من جزأين: الأول ظاهر ، والجزء الثاني: وهو ضمني ، وهذا يشير إلى المعرفة الظاهرية والضمنية.

هرم المعرفة :

في البداية لا بد من التعرف على الجذور التاريخية للمعرفة والتي تتمثل برباعية تتكون من : البيانات، المعلومات، المعرفة وأخيراً الحكمة (عليان ، 2008 ، 37) :

- ١ -البيانات: Data وهي المادة الخام، مثل بيانات البطاقة الشخصية ، وقد تكون البيانات على شكل أرقام عادية أو نسب مئوية أو أشكال هندسية أو إشارات أو رموز التي تتعدد حسب المستخدمين، ويتم جمع البيانات من مصادر متعددة رسمية وغير رسمية، داخلية وخارجية، شفوية أو مكتوبة، وقد لا تفيد البيانات وهي بشكلها الأولى إلا بعد تحليلها وتفسيرها وتحويلها إلى معلومات.

٢ -المعلومات: Information ومفردها معلومة وهي أصغر وحدة في المعلومات وهي ناتج معالجة البيانات من خلال إخضاعها لعمليات خاصة بذلك مثل التحليل والتركيب من أجل استخلاص ما تتضمنه البيانات من مؤشرات وعلاقات ومقارنات وكليات وموازنات ومعدلات وغيرها من خلال العمليات الحسابية المتعلقة بعلم الرياضيات والطرق الإحصائية والرياضية والمنطقية، أو من خلال إقامة نماذج المحاكاة، فهي البيانات التي خضعت للمعالجة، فالبيانات تعد الركيزة الأساسية للمعلومات فهي المتغير المستقل والمعلومات المتغير التابع إذ تتنوع المعلومات بتنوع البيانات وعليه يمكن تعريف المعلومات على أنها "ما يمثل الحقائق والآراء والمعرفة المحسوسة من صور مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو حسية أو ذوقية"

٣ -المعرفة Knowledge : هي حصيلة الامتزاج الخفي بين المعلومات والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على الحكم، حيث يتلقى الفرد المعلومات ويمثلها في عقله ويبدأ يستنبط Deduction ويستقرى Induction منها، فعن طريق الاستنباط يستخلص معرفة ضمنية كامنة والاستقراء لتوليد معرفة صغيرة جديدة انطلاقاً منها. ولا بد من تنمية المعرفة فتطبيق المعرفة بشكل متكرر يقود إلى الخبرة، والتمحيص والتحليل الإضافي في المعرفة والخبرة قد يؤديان إلى توليد الحكمة .

٤ -الحكمة (Wisdom) : إذ تمثل ذروة الهرم المعرفي بمواجهة أعقد العمليات التي يمارسها العقل البشري لتقطير المعرفة إلى حكمة مصفاة وتجاوز المتاح من المعرفة وخرق السائد منها وزعزعة الراسخ من أجل فتح آفاق معرفية جديدة وكسر القيود واقتناص الفرص التي تؤدي إلى أفضل النتائج المتمثلة بالإبداع والاستغلال الأمثل للموارد للوصول إلى أفضل النتائج بأقل التكاليف واختصار الأزمان والمسافات.

خصائص المعرفة :

يمكن الإشارة إلى عدد من الخصائص الأساسية للمعرفة أهمها ما يلي (الملكوي، 2007: 36):

- ١ - إمكانية توليد المعرفة: وتشير هذه إلى حركة المعرفة من خلال عمليات البحث العلمي ، التي تسهم بدرجة كبيرة في توليد المعرفة إذ يقوم الأشخاص المبتكرون الذين لديهم الخصوبة الفكرية والقدرة على التحليل والتركيب والتمحيص واستخلاص النتائج.

- ٢ - إمكانية موت المعرفة: وهذه تشير إلى المعلومات الساكنة أو الراكدة الموجودة بين طيات الكتب الموضوعية على رفوف المكتبات أو الموجودة في رؤوس من يمتلكونها ولم يعلموها لغيرهم تموت بموتهم.
- ٣ - إمكانية امتلاك المعرفة : من قبل أي فرد، فهي ليست محصورة بفرد أو مقتصرة على جهة معينة دون غيرها.
- ٤ - إمكانية تخزين المعرفة باستخدام الطرق الإلكترونية التي تعتمد على الحاسوب بدرجة كبيرة وهو ما يسمى بقواعد المعرفة Knowledge Bases وهي عبارة عن أوعية إلكترونية تحتوي على الحقائق والقواعد محددة حول مجال خبرة معينة في موضوع ما وطرق استخدامها أي الشيفرات الموصلة إليها .
- ٥ - إمكانية تصنيف المعرفة: وذلك حسب مجالات متعددة مثل المعرفة الضمنية والظاهرية والإجرائية.. الخ.
- ٦ - المعرفة : لا تستهلك بالاستخدام بل على العكس فهي تتطور وتولد بالاستخدام وعكس ذلك تموت.
- ٧ - إمكانية تقاسم المعرفة: والخبرات العملية وتشير أيضاً إلى إمكانية نشر المعرفة والانتقال عبر العالم إذا توافرت الوسائل والسبل اللازمة لذلك.

الدورة الكاملة لاكتساب المعرفة :

دورة اكتساب المعرفة أو حسب ما يسميها البعض دورة حياة المعرفة والتي تمر بأربعة مراحل هي:

- ١ - النفاذ إلى مصادر المعرفة: وتشير هذه المرحلة إلى عملية البحث عن المعلومات التي تشكل المعرفة والتوصل إليها واسترجاعها والتواصل مع من يمتلكونها من أهل العلم والخبرة والمراكز البحثية والمكتبات.
- ٢ - استيعاب المعرفة: ويقصد بها فهم المعرفة عن طريق تحليل المعلومات وتبويبها وترشيحها وفهرستها واستخلاص ما يكمن بها من مفاهيم وأفكار محورية.
- ٣ - توظيف المعرفة: وتشير إلى استخدام المعارف وتطبيقها في مجالات الحياة العامة لوصف المشاكل وحلها وتمثل نظم المعلومات بشكل عام والبرمجيات بشكل خاص.

٤ - توليد المعرفة: وتعنى استغلال المعرفة القائمة في توليد معرفة جديدة غير مسبقة أو نسخ معرفة قديمة لتحل محلها معرفة جديدة بديلة باستخدام الوسائل الاستنباطية والاستقرائية. (عليان، 2008، ص 99-100)

أنواع المعرفة :

يمكن تقسيم المعرفة حسب مجالها وطبيعتها إلى ما يلي :

- ١ - المعرفة العلمية: وترتكز هذه على المعلومات الطبيعية (الطبيعية) مثل الفيزياء والرياضيات والهندسة.
- ٢ - معرفة الإنسانيات: وعلى رأس هذه المعرفة يأتي علم اللغة و الإنسانيات والتي تشمل علم الاجتماع وعلم التاريخ والجغرافيا والفلسفة وعلم الثقافة والعلوم الإدارية والسلوكية.. الخ.
- ٣ - معرفة الخبرة العملية : وهي معرفة عملية مثل معرفة صنع الأشياء وبتكرارها تتراكم القدرات العملية لتصبح خبرة تقود صاحبها إلى عالم الخبراء وهي المعرفة الدارجة.

(<http://www.shrooq2.com/vb/showthread.php?t=1549>)

ب- وقد قسم الإغريق المعرفة إلى أربعة أقسام رئيسية وهي (Prusak, 2000, 27) :

- ١ -المعرفة الإدراكية: وتشير هذه إلى معرفة المبادئ العامة والقوانين والقواعد والأسس النظرية والقواعد الأساسية للعلوم والقوانين والقواعد العلمية مثل معرفة قوانين الرياضيات والفيزياء... الخ.
- ٢ -المعرفة الفنية التقنية: وتشير هذه إلى المعرفة بالمهارة والبراعة الفنية والقدرة على صنع الأشياء والتدريب والتمرينات التي تؤدي إلى تراكم المعرفة الفنية المؤدية إلى الخبرة.
- ٣ -معرفة الحكمة التطبيقية والعملية: وتظهر هذه بشكل أساسي في الممارسات الاجتماعية عندما يطبق الشخص معرفته في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية مثل المصلحين الاجتماعيين.
- ٤ -المعرفة الهجينة (التركيبية) : وهي مزيج من النزعات والاتجاهات والقدرات الخاصة التي تلزم في حقل ما وتؤدي إلى النجاح والتفوق في ذلك الحقل.

العوامل المؤثرة في المعرفة:

- ١ -مدى توفر مراكز البحث والتطوير.
 - ٢ - مدى توفر الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على إجراء التجارب والقيام بالأبحاث العلمية
 - ٣ - مدى توفر الدعم المالي اللازم
 - ٤ - الحوافز بشقيها المادي والمعنوي
 - ٥ -الإبداع والابتكار
 - ٦ -المؤسسات التعليمية بجميع أنواعها ومراحلها
 - ٧ -الأوضاع العامة السياسية و الاقتصادية والاجتماعية (عليان، 2008 ، 97-98).
- إدارة المعرفة:**

النشأة : لقد حدث تطوران هامان في الإدارة الحديثة قبل حلول القرن العشرين، الأول كان نشأة المحاسبة الحديثة أثناء عصر النهضة، وكان اختراع مفهوم النتيجة النهائية المالية للأعمال هو الدافع والمحرك لاتخاذ القرار في مجال الأعمال خلال القرون الخمسة الماضية، أما التطور الثاني فقد كان قيام الثورة الصناعية وما ارتبط بها من ظهور مجاز الآلة الذي سيطر على الفكر الإداري من أواخر 1700 إلى 1930. وما زال مجاز الآلة متغلغلاً في التفكير الإداري، مع التشديد المتواصل على "الهندسة" في كل من لغة الإدارة وأساليبها

ويبين الشكل (2) أن معدل سرعة التعلم ازداد تدريجياً بعد الثلاثينيات وتسارع بعد عام 1970، ويبدو أنه يتواصل بصورة مضطربة وشديدة.

شكل (2) تطور التفكير المتصل بالإدارة :

توقيت	1930	1940	1950	1960	1970	1980	1990	الآن
البيانات الاختلاف						تكنولوجيا المعلومات		
إجرائية النظام		البيرورقراطية					التجارة الإلكترونية	
وظيفية الإنتاج	الإدارة ذات الطابع الإنساني		الهرمية الوظيفية			الجودة الشاملة		
الإدارة/ المعنى				السلوك التنظيمي		المنظمة المعتمدة على التعلم والتنوع	إدارة الجودة	الشبكات والمجتمعات الإنسانية
	استمرار الفكر الإداري				إدارة المعرفة			
التكامل/ النظم					الاستراتيجية	التفكير المنظومي	التعقيد	B-webs
التجديد/ القيم						الرؤية والقيادة	الأصول المعنوية	الحكمة
الاتحاد/ الحياة							الاستدامة	المواطنة الكونية
				النظم الحية				

كما ساهم كثير من علماء وكتاب علم الإدارة في بزوغ مفهوم أو مجال إدارة المعرفة، ومن بين هؤلاء العلماء والكتاب كل من "بيتر دراكر Peter Drucker" و "بول استراسمان Paul Strassman" و "بيتر سنج Peter Senge" في الولايات المتحدة الأمريكية وقد أكد كل من دراكر واستراسمان على الأهمية النامية للمعلومات، وأبرزوا دور المعرفة كمورد تنظيمي لمؤسسات الأعمال ، أما سنج فقد ركز على منظمة المعرفة كبعد ثقافي لإدارة المعرفة. كما أن كلا من كريس أرجيريس Chris Argyris و كريستفان بارتليت Christopher Bartelett ودورثي ليونارد بارتون Dorthy Leonard-Barton بمدرسة هارفارد لإدارة الأعمال Harvard School قد قاموا بفحص الأوجه المختلفة لإدارة المعرفة، كما في دراسة حالة ليونارد بارتون عن مؤسسة شابنل للحديد والصلب Steel Shapanal التي وضعت استراتيجية فعالة في إدارة المعرفة منذ منتصف السبعينات من القرن الماضي.(توفيق ، 2008، 41)

كما أن عمل إيفريت روجرز Everett Rogers بجامعة استانفورد فيما يتعلق بنشر الإبداع، والبحث الذي قام به توماس إلين Thomas Allen بمعهد ميت MIT عن المعلومات ونقل التكنولوجيا الذين صدرا في نهاية السبعينيات من القرن الماضي، ساهما في فهم كيفية إنتاج المعرفة واستخدامها ونشرها في المنظمة، وفي منتصف الثمانينيات من القرن العشرين ظهرت أهمية المعرفة والتعبير عنها فيما يتصل بالكفاءة المهنية كأصل من الأصول المحاكمة في العملية التنافسية. على الرغم من أن النظرية الاقتصادية الكلاسيكية كانت تهمل قيمة المعرفة كأحد أصول المنظمة. وما زالت معظم المؤسسات والمنظمات الحالية تفتقر إلى استراتيجيات وطرق فعالة لإدارة أصولها الحاكمة حتى اليوم.(البيلوي، 2007، 48)

كما صاحب الاعتراف بأهمية المعرفة التنظيمية النامية قد صاحبه الاهتمام المتزايد عن كيفية التفاعل مع الزيادة الدلالية Exponential Increases في كمية المعرفة المتوافرة مع الزيادات في المنتجات والعمليات المعقدة، وفي هذا الإطار بدأت تكنولوجيا المعلومات التي ساهمت بكثافة في الفيض الهائل المتدفق للمعلومات في أن تصبح جزءاً مهماً من الحلول التي تحتاج إليها منظمات الأعمال في ميادين ومجالات كثيرة، كما أن آراء دوج إنجلبارت Doug Engelbart في زيادة الذكاء البشري والمقدمة في عام 1978 كانت تطبيقاً متقدماً لتكنولوجيا

النص الفائق Hypertext وبرمجيات المجموعة Groupware القادرة على التفاعل مع التطبيقات والنظم الأخرى كما أن عمل كل من روب أكسين Rob Acksyn ودون ماك كراكن Don Mcracken عن نظام إدارة المعرفة (KMS) كأداة من أدوات الوسائط أو الوسائل الفائقة Hypermedia المفتوحة والموزعة يمثل نموذجاً آخر كان الأساس في التنبؤ بشبكة الإنترنت الدولية فيما بعد.

وقد شاهد عقد الثمانينيات من القرن الماضي أيضاً تطوير النظم المختلفة لإدارة المعرفة التي اعتمدت على العمل الذي أنجز في مجال الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة. (البيلوي ، 2007، 51).

ودخل مصطلح إدارة المعرفة القواميس اللغوية وذلك في عام 1989. كما ظهرت كثير من الكتابات والمقالات العامة الموجهة للقراء العاديين غير المتخصصين منذ بداية التسعينيات، وخاصة عندما نشر توم استيوارت Tom Stewart موضوعه المثير تحت عنوان قوة العقل Brain Power في مجلة Fortune عام 1991، ومن المحتمل أن الكتاب المنشور عام 1995 لكل من نوناكا Nonaka تاكوتشي Takauchi عن الشركة المنشأة بالمعرفة (كيف تنشئ الشركات اليابانية الإبداع الديناميكي) ما زال يمثل حتى اليوم العمل الأكثر قراءة عن إدارة المعرفة. (دهمش و أبو زر، ٢٠٠٤ ، 5)

منذ منتصف التسعينيات ازدهرت المبادرات المختلفة عن إدارة المعرفة بسبب انتشار شبكة الإنترنت، كما بدأت في أوروبا إنشاء شبكة إدارة المعرفة العالمية (IKMN) التي ظهرت في البداية عام 1989، ثم صارت على الخط المباشر عام 1994، ثم وصلت بعدئذ بواسطة منتدى إدارة المعرفة Management Forum Knowledge المبني على تجمع كثير من المؤسسات الأمريكية مع عدد كبير من المعرفة نما إلى حد كبير من نتائجها تقديم التمويل اللازم للمشروعات المرتبطة بإدارة المعرفة من خلال برنامج ESPRIT المقام في عام 1995.

وظهر حالياً أن إدارة المعرفة تقدم بديلاً مقبولاً لمبادرات إدارة الجودة الشاملة TQM وإعادة هندسة العمليات Process Reengineering ، كما أصبحت في حد ذاتها مدخلا ومجالاً استراتيجياً في إدارة الأعمال الحديثة الذي تبنته بيوت استشارية دولية مثل هاميلتون

Hamilton وآرثر Arthur ويانج Young، بالإضافة إلى تبني هذا المدخل عدد كبير من المنظمات المهنية المهمة بإدارة الأعمال مثل المنظمة الأمريكية للجودة والإنتاجية وعلوم المعرفة APQIS.(الثبتي ، 2002 ، 38) .

ويرتبط مفهوم إدارة المعرفة بعدد من المجالات الإدارية المختلفة مثل:

- إدارة التغيير Change Management
- إدارة المخاطر Risk Management
- الممارسات الجيدة Best Practices
- القياس المقارن بالأفضل Benchmarking (البيلاوي، 67، 2007)

تعريف إدارة المعرفة :

يعرف الزيادات إدارة المعرفة بأنها : عملية يتم بموجبها تجميع واستخدام الخبرات المتراكمة من أي مكان في الأعمال ، سواء أكان في الوثائق أم قواعد البيانات أو في عقول العاملين ، لإضافة القيمة للشركة من خلال الابتكار والتطبيق وتكامل المعرفة في طرق غير مسبقة (الزيادات، 2008، ص 56)

وعرفت (الموسوعة الحرة) إدارة المعرفة بأنها : هندسة وتنظيم البيئة الإنسانية والعمليات التي تساعد المؤسسة على إنتاج المعرفة وتوظيفها من خلال اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وأخيرا نقل وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المؤسسة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب ليتم تضمينها في الأنشطة الإدارية المختلفة في صنع القرارات الرشيدة وحل المشكلات والتعلم التنظيمي والتخطيط الاستراتيجي (الظاهر، 2009، ص78-79)

ويعرفها البطاينة بأنها : إدارة العمليات التي تحكم خلق ،نشر ، واستخدام المعرفة ، بدمج التكنولوجيات وهيكل المنظمة والأفراد ، لإيجاد التعلم الفعال وحل المشاكل واتخاذ القرارات بالمنظمة (البطاينة ، 2010، ص 26)

ويورد السكارنة تعريف المدرسة العليا لإدارة الأعمال في جامعة تكساس في أوستن لإدارة المعرفة على أساس أنها : العمليات النظامية لإيجاد المعلومات ، واستحصالتها وتنظيمها وتنقيتها وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله .(السكارنة ،2009، ص 252)

وأورد نجم عدة تعاريف لإدارة المعرفة ومنها :

- تعريف شركة (3M) لإدارة المعرفة بأنها: هي مقدرة تنظيمية وفردية أساسية تمكن كل مبادرة، عمليات الأعمال، والعاملين الأفراد في الشركة، من تعظيم رضا الزبون والربحية المستدامة والنمو.

- تعريف شركة (Millennium): التمكن من تدفق المعلومات والمعرفة عبر الشركة بالتوافق مع تكنولوجيات، عمليات، والحوافز لإنشاء البيئة التي فيها يكون لدى الأفراد ما يحتاجون من المعلومات لصنع قرارات أفضل وأسرع.

-وكالة ناسا (NASA): هي عملية توفير المعلومات الملائمة للأفراد الملائمين بالوقت الملائم لمساعدة الأفراد من "نشاء المعرفة وتقاسيم وتفاعل المعلومات بالطرق التي تحسن بشكل قابل للقياس أداء ناسا وشركائها.

-البنك الدولي (The World Bank): هي الحصول والتنظيم المنهجي لثروة المعرفة والخبرة المكتسبة من العاملين، الزبائن، وشركاء التطوير وجعل هذه المعرفة قابلة للوصول بشكل جاهز لذوي العلاقة داخليا وخارجيا، وإنشاء الصلات بين الجماعات التي تعمل على موضوعات متماثلة(نجم ، 2008، ص 92)

أهمية إدارة المعرفة :

- من أهم الأفكار الحديثة ذات الأثر الفعال على نجاح الأعمال .
- أن المنظمات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة بكل ما تشمله من تراخيص وبراءات اختراع ومعلومات خاصة بالزبائن وغيرهم .

يعتبر ظهورها في بداية القرن الحادي والعشرين امتدادا طبيعيا لتطور إدارة الجودة الشاملة في الثمانينات ، وتطور عمليات إعادة هندسة الأعمال (الهندرة) في التسعينات وهي إعادة التفكير بشكل أساسي لإعادة تصميم العمليات بطريقة جذرية بهدف تحقيق تطوير جوهري وليست تطوير هامشي في معايير الأداء المؤثرة مثل التكلفة والجودة والخدمة والسرعة. (هنداوي، 2009، 171).

- تعد أكثر المصادر التنظيمية فائدة للمدراء ، وهذا ما دعى إليه (ليوليأت) الرئيس التنفيذي السابق لشركة هيوليت باكارد لقول عبارته الشهيرة " لو أن هيوليت باكارد عرفت ما تعرفه الآن لحققنا ثلاثة أضعاف أرباحنا " توجز هذه العبارة التحدي الذي يواجه إدارة المنظمات التي تسعى لإيجاد قيمة إضافية من المعرفة المتوفرة لديها (الجنابي ، 2009، ص 71).

أهداف إدارة المعرفة :

- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية.
- تحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكبر.
- تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات.
- تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقاتها بمثيلاتها .
- تكوين مصدر موحد للمعرفة .
- إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة من وأثناء الممارسة اليومية . (عليان، 2008، ص 157-158).

ويشير هولسابل وسنجل (Holsapple & Singh, 2001:82) إلى الأهداف التالية لإدارة المعرفة :

١. توليد المعرفة اللازمة لتحويل المعرفة وتحقيق عمليات التعلم.
٢. نشر المعرفة وتوزيعها على الجهات ذات العلاقة وتحقيق عمليات التعلم
٣. العمل على تجديد وتطوير المعرفة بشكل مستمر.
٤. السعي إلى إيجاد القيادة القادرة على بناء النظام المعرفي ، ويتولى عملية إدارة النشاطات كافة ذات العلاقة بإدارة المعرفة.
٥. حفظ المعرفة أي تخزينها بالأماكن المخصصة لها.
٦. تسهم المعرفة بتغيير السلوك للأفضل .
٧. تعتبر إدارة المعرفة دليل العمل الجيد.
٨. تساعد على بناء ما يسمى بمتخصصي المعرفة وهم الأشخاص الذين لديهم معلومات حول موضوع أو تخصص ما.

قوانين إدارة المعرفة:

- ١ - المشاركة بالمعرفة .
- ٢ - البيئة التنظيمية.
- ٣ - التفاعل المستمر والمتبادل بين المستلم والمرسل .
- ٤ - الحركة الداخلية والخارجية للمعرفة في المنظمة .
- ٥ - وحدة الهدف من استخدام المعرفة داخل المنظمة .
- ٦ - عرض القصص والتجارب لتعزيز المشاركة في المعرفة . (زيغان، 2009، 10)

عمليات إدارة المعرفة :

يوضح الجدول التالي نماذج لتحديد عمليات إدارة المعرفة والمهام الفرعية المكونة لها (ياسين، 2007، 201-205) :

المؤلف	العمليات الأساسية	العمليات الفرعية
توربان E.Turban	1- إنشاء المعرفة	- توليد طرق جديدة لعمل الأشياء. - تطوير الدراية الفنية.
	2- الحصول على المعرفة	- تحويل المعرفة الجديدة إلى قيمة. - جلب المعرفة الخارجية للشركة.
	3- تنقيح المعرفة	- وضع المعرفة الجديدة في سياق معين. - مراجعة المعرفة في ضوء الوقائع الجديدة.
	4- خزن المعرفة	- وضع المعرفة في صيغة ملائمة. - تخزينها في مستودع يسهل الوصول إليها.
	5- إدارة المعرفة	- المكتبة للاحتفاظ بالمعرفة. - تقييم المعرفة لجعلها ذات صلة ودقيقة.
	6- نشر المعرفة	- صيغة ملائمة للمعرفة تسهل الوصول إليها. - المعرفة متاحة للجميع في أي وقت ومكان.
لاودون ولاودن Landon & Laudon	1- الحصول على المعرفة وترميزها	- الحصول على المعرفة من مصادر داخلية وخارجية. - ترميزها بطريقة ملائمة. - أنظمة الذكاء الصناعي.
	2- إنشاء المعرفة	- التوصل إلى المعرفة الجديدة. - أنظمة العمل المعرفي (KWS)
	3- تقاسم المعرفة	- جعل المعرفة متاحة للتشارك. - أنظمة التشارك الجماعي (برمجية التشارك الجماعي والشبكة الداخلية).
	4- توزيع ونشر المعرفة.	- تسهيل الوصول للمعرفة من خلال الحفظ والنشر. - أنظمة المكتب.
ديفيد سكايرم D. Skyrme	1- الإنشاء	- أساليب الإبداع. - المحاكاة. - الحوار المهيكل.
	2- التحديد	- التدقيق المعرفي. - تحليل المحتوى. - تنقيب النصوص وتحليل المفاهيم. - تحديد الخبرة.
	3- الجمع	- طلب المعرفة. - الاستقصاء والاسترجاع.
	4- التنظيم	- إدارة أدلة المعرفة. - تكون جعل المعرفة على شكل خريطة (هيكل المعرفة)
ديفيد سكايرم	5- التقاسم	- الممارسات الأفضل. - جماعات الممارسة المشتركة. - فرق متعددة الوظائف.
	6- التعلم	- مراجعات ما بعد العمل. - يوميات القرار. - توارخ المشروعات. - سرد القصص. - شبكات التعلم.

7- التطبيق	- أنظمة دعم القرار. - إدارة التشغيل.
8- الاستغلال	- إدارة الأصول الفكرية.
9- الحماية	- إدارة حقوق الملكية الفردية.
10- التقييم	- تقييم إدارة المعرفة. - معايرة إدارة المعرفة. - محاسبة رأس المال الفكري.
1- تحديد المعرفة	- روتينيات وعقود الشركة. - ذات صلة بأعمال الشركة.
2- اكتساب المعرفة	- التوصل للمعرفة وتوثيقها - جعلها متاحة للجميع
3- توليد المعرفة	- معرفة جديدة / البحث والتطوير. - معرفة جديدة / الزبون.
4- التحقق من صلاحية المعرفة	- حقوق ملكية المعرفة. - قابلية استغلالها.
5- نشر المعرفة (صريحة /ضمنية)	- دخل/ خارج الشركة (معرفة صريحة). - داخل الشركة /ضمنية (الممارسات والمنافسة).
6- تجسيد المعرفة	- تحويل المعرفة إلى قيمة. - التدريب. - ثقافة الشركة.
7- تحقيق المعرفة	- الوعي بأصول المعرفة. - تحقيق قيمة مضافة للشركة والزبائن.
8- استغلال وتطبيق المعرفة.	- تحقيق أهداف محددة. - استخدام المعرفة في الحوار.

مارك
دوديسون

مبادئ وقيم إدارة المعرفة :

- الاستقلالية للأفراد لهم قيمة وحق في تقرير حياتهم .
- النزاهة والأمانة .
- حق الكرامة مكفول للجميع .
- الولاء للمنظمة والاحترام للنظام .
- العدالة والمساواة .
- الإنسانية وتغليب جوانب الخير على الشر (مطر : 2007 : 72).

نماذج إدارة المعرفة :

يورد العلي عدد من النماذج ومنها :

إطار أعمدة إدارة المعرفة:

قدم الإطار (وريجز) عام 1993 وبموجبه صنف عناصر الإطار إلى ثلاثة أصناف سمي كل منها عموداً تقوم عليه إدارة المعرفة، وكل من هذه الأعمدة بحاجة إلى مجموعة من الوظائف هي تكوين وتوضيح واستخدام ونقل المعرفة. أما هذه الأعمدة فهي:

1- العمود الأول: ويركز على استكشاف المعرفة من خلال:

* مسح وتصنيف المعرفة.

* تحليل المعرفة والأنشطة ذات العلاقة.

* ترميز وتنظيم المعرفة.

2- العمود الثاني: يركز على تقدير قيمة المعرفة من خلال:

* تقييم وتقدير قيمة المعرفة.

* أنشطة المعرفة ذات العلاقة.

3- العمود الثالث: ويركز على الحكم على أنشطة إدارة المعرفة من خلال:

* توليفة الأنشطة ذات العلاقة.

* التعامل مع واستخدام وضبط المعرفة.

* القوة الرافعة: التوزيع والأتمتة.

- إطار تحويل المعرفة:

قدم (Nonaka) عام 1994 نموذجاً متقدماً وصنف تحويل المعرفة أثناء عملية التكوين، وبموجبه يتم تحويل المعرفة من نمط إلى آخر عبر المرور بالنمطين الرئيسيين وهما: المعرفة الضمنية والمعرفة الواضحة وذلك على النحو الآتي:

1- المعرفة المشتركة (Socialization): وهي المعرفة التي تتولد عند تحويل المعرفة

الضمنية إلى معرفة ضمنية، مثال ذلك مشاركة هذه المعرفة الضمنية بين الأفراد عند

مزاولتهم أعمالهم.

2- المعرفة الخارجية (المجسد) Externalization وهي المعرفة التي تتم عندما تتحول المعرفة الضمنية إلى معرفة واضحة، بين أفراد المجموعة الواحدة، كنقل المعرفة من شخص عبر الكتب.

3- المعرفة التركيبية (Combination) وهي المعرفة التي تتم بتحويل المعرفة الواضحة إلى معرفة واضحة، وتنتقل من خلال الجماعة إلى جماعة أخرى بالمنظمة، وذلك من خلال عمليات الاتصال بين الجماعات.

4- المعرفة الداخلية (الدمجة) Internalization وهي المعرفة التي تم من خلال تمويل المعرفة الواضحة إلى ضمنية، مثل تحويل المعرفة التنظيمية إلى روتين عمل يومي وعمليات وثقافة منتظمة ومبادرات إستراتيجية.

وعموماً فإن التفاعل عبر عمليات التحويل السابقة يولد وينقل المعرفة المنظمة من الأفراد إلى المهمات إلى المستويات التنظيمية.

نموذج إدارة المعرفة المنظمة:

طور النموذج من قبل Arthur Anderson و APOC عام 1996. ليحتوي على عناصر ثلاثة رئيسية هي: المعرفة المنظمة ، وعمليات إدارة المعرفة ، والعوامل التي تحكم هذه العمليات.

وفقاً لهذا النموذج فإن عمليات إدارة المعرفة تتم بصورة دورة على النحو التالي :

المشاركة والتوليد والتعريف والجمع والتبني والتنظيم والتطبيق ثم المشاركة مرة أخرى وهكذا.. أما العوامل التي تساعد هذه العملية فهي القيادة والثقافة والمقاييس والتكنولوجيا لكن هذا النموذج لم يوضح تفاصيل طبيعة المساعدة ولا خصائص المعرفة المنظمة.

نموذج المنظمة العارفة:

طور النموذج (Choo) عام 1997 من خلال ثلاث عمليات رئيسية هي:

- ١ - تكوين الإحساس: من خلال هذه العملية تحاول المنظمة فهم التغيرات البيئية وتبين كيف يستطيع الأفراد في المنظمة تفسير المعلومات للتعامل مع عدم التأكد البيئي.
- ٢ - توليد المعرفة: بموجبها يتم إنتاج معرفة جديدة من خلال فهم كيفية تحويل المعلومات إلى معرفة جديدة في المنظمة.
- ٣ - اتخاذ القرارات: من خلال التركيز على فهم كيفية معالجة المعلومات لحل مهمة عدم التأكد البيئي. (العلي، 2008، 76-85).

المبحث الثاني

تطبيق إدارة المعرفة :

يعرف ياسين تطبيقات إدارة المعرفة على أنها : كل نشاط ومجهود يعتمد إلى نقل الأفكار والمعارف والخبرات وتحويلها إلى ممارسات مندمجة مع الأداء التنظيمي بهدف تحسين جودة هذا الأداء وكفاءة العمل وفعاليته ، ومن هنا تظهر القيمة الحقيقية لتطبيق إدارة المعرفة ، فالمعرفة لا تصبح ذات فائدة تذكر إذا لم توضع في موضع التطبيق العملي ، ومن نافلة القول أن تطبيق إدارة المعرفة يساهم في تحسين الأداء التنظيمي ، وتعتمد عملية تطبيق المعرفة على المعرفة التنظيمية المتاحة وعلى عمليات نشر المعرفة واستقطاب المعرفة وترتبط عملية تطبيق المعرفة بمفهومين وهما (مفهوم نظم التعلم التنظيمي ، ومفهوم الذاكرة التنظيمية وجماعات التطبيق) (ياسين ، 2007 ، 122).

تأثير تطبيق إدارة المعرفة على الجامعة :

- تغير أهداف العلم وتوجهه للتطبيقات، فيما يعرف بتكامل المعرفة ولمزيد من التعلم والتعليم.
- تغير أساليب وأدوات الحصول على المعرفة وتنظيم تراكمها واسترجاعها بالحاسب الآلي.
- ازدياد الروابط البحثية وبرامج التبادل العلمي، مما أدى إلى زيادة الإنتاجية والكفاءة البحثية.
- تزايد البحوث بين التخصصات فيما يعرف بالدراسات البينية لتبادل الخبرة والمعرفة والأداء.
- تزايد الاستثمار الدولي في البحوث التطبيقية والتطوير، وفي استخدام الأنشطة المعرفية.

- تزايد وضع المعايير العلمية في عالم ابتكاري، لتجنب التكرار ووضع المبتكر في المقدمة.
 - حماية الملكية الفكرية في الاتفاقيات الدولية، وإعطاء دور واسع للعلم والخبرة والمهارة.
- تفادى المعارف وانخفاض قيمة ما يتم اكتسابه في الجامعات والمؤسسات التعليمية بشكل عام . (الربيعي، 2008، 113).

تطبيق إدارة المعرفة و التعلم التنظيمي (الجامعات) :

تتضح علاقة إدارة المعرفة مع التعلم التنظيمي من خلال التأكيد على العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة والتعلم بمستوياته الثلاثة :

التعليم الفردي ، تعلم الجماعات والفرق ، والتعلم التنظيمي ، فإن تطبيق إدارة المعرفة في أي ميدان من الميادين المتنوعة هي عملية تعلم للمعرفة وممارستها ، بحيث يصبح كل من يشغل الهرم المنظمي يفكر وينتج من الأسفل إلى الأعلى ، لتحقيق المنظمة بذلك ميزة التنافسية وتخرج عما كان مألوف في الماضي حيث تحتكر المعرفة للإدارة العليا دون غيرها ، ومن خلال التعلم التنظيمي تتطور المنظمة وتتقدم ، وتتنوع الأنشطة ما بين تعلم فردي وجماعي .

-تطبيق إدارة المعرفة والذاكرة التنظيمية :

والمقصود بالذاكرة التنظيمية قاعدة البيانات التي تشمل المعارف و المعلومات والبيانات المختلفة والتي تمتلكها المنظمة ، عملية تطبيق إدارة المعرفة تستدعي وجود ذاكرة تنظيمية لتحقيق تغذية راجعة تسهم في تجنب أخطاء الماضي وخفض التكلفة .

فوائد تطبيق إدارة المعرفة :

- التحول الجيد في بيئة الأعمال الذي يفرض على المنشآت التميز بقدرات جديدة تتلخص في بعد النظر والتفوق في الأداء و الإبداع والقدرة على التكيف .
- التطور المطرد في التقنية وما ينتج عنه من تغير في المفاهيم وتأثير التكلفة .
- ربط كل تلك المعارف و المعلومات و الخبرات بما يمكن من تطوير وتنمية المنشأة ككيان تفاعلي.
- الحصول على كميات مهولة من المعلومات في ظرف أجزاء من الثانية .
- دعم شبكات المعارف وجماعات تقاسم المعلومات .

- تحقيق الميزة التنافسية .
- تحديد هوية رأس المال الفكري (براءات الاختراع، والعلامات التجارية، والشهرة)
- (الظاهر، 2009، ص91-92).

متطلبات تطبيق إدارة المعرفة :

١. الإلمام بالمفاهيم النظرية ذات العلاقة: مثل البيئة التعليمية، العمل الجماعي ونظم الاتصال والسياق التنظيمي.
٢. الأدوات التكنولوجية التي تضمن عمليات المشاركة الجماعية كالإنترنت، نظم المعلومات الإدارية ومستودعات البيانات ومحركات البحث ونظم الاتصال كالبريد الإلكتروني والمؤتمرات .
٣. استخدام نظم إدارة المعرفة لقواعد معرفة المنظمة والذاكرة التفاعلية والمنظمية من خلال قواعد المعرفة وتكاملية إدارة المعرفة ومحركات البحث والخرائط المعرفية.
٤. تطبيقات نظم إدارة المعرفة في تفاعلات نظم إدارة المعرفة والتعلم الإلكتروني ودفع المعرفة وعلاقات الزبائن.
٥. العمل على تنمية التراكم والرصيد المعرفي (المعرفة الصريحة والضمنية) من مختلف المصادر الداخلية والخارجية
٦. الاستخدام الواعي والذكي للمعرفة المتاحة في تحديد الأهداف والغايات، وتخطيط البرامج والتوجهات المستقبلية، وتصميم الأنشطة وتحديد التقنيات المناسبة، وتنفيذ الواجبات والمهام على جميع المستويات ثم متابعة الأداء وتقويم الإنجازات
٧. أن يحتل العاملين من ذوي المعرفة النسبة الغالبة من وظائف المنظمة، فهم يباشرون الأنشطة المعرفية ويتمتعون بدرجة عالية من العلم والخبرة.
٨. العمل على زيادة الاهتمام بالأنشطة المعرفية ذات القيمة المضافة التي تستثمر في رفع عوائد الأنشطة في سلسلة القيمة للمنظمة .
٩. أن تتحدد مواقع العاملين في هيكل السلطة بالمنظمة بقدر ما يتمتعون به من معرفة، وأن تتناسب الصلاحيات الموفرة لهم مع أهمية تخصصاتهم المعرفية .
١٠. تسهيل عملية انسياب المعرفة وتدفعها في أقسام المؤسسة المختلفة. والعمل على تحقيق التوازن المعرفي. (المومني ، 2008 ، 60)

دور الأفراد في تطبيق إدارة المعرفة:

يلعب الأفراد دوراً هاماً وبارزاً في إنجاح مبادرة تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسة، ويعتمد نجاح المؤسسة في تطبيقها لبرامج إدارة المعرفة على مدى قدرتها في التعامل مع المعرفة الكامنة أو الضمنية في الأفراد والعمليات والتكنولوجيا بكفاءة وفاعلية ، وإذا كان استنباط ونشر وتوزيع المعرفة الكامنة في العمليات والتكنولوجيا ليس صعباً، فإن التحدي الحقيقي يظهر لدى الأفراد العاملين، خاصة أولئك الذين يحتفظون بعقلية مقاومة للتغيير ورفض المشاركة بالمعرفة. إن الثقافة السائدة في المؤسسة هي تلعب دوراً أساسياً في نجاح مشروع إدارة المعرفة .

لذلك فإن المؤسسة الراغبة في تطبيق برامج إدارة المعرفة يجب عليها أن تضع إستراتيجية واضحة لإدارة المعرفة يتم من خلالها التغلب على مثل هذه الصعوبات ويمكن أن تتضمن الإستراتيجية ما يلي:

- (١) إطلاق حملة توعية مركزة: فالأفراد يجب أن يعرفوا كل شيء عن خطة المؤسسة لتطبيق إدارة المعرفة ويجب أن يشارك الأفراد على مختلف المستويات في وضع الأسس والإجراءات المناسبة لإنجاح هذه العملية.
 - (٢) صياغة السياسات لوضع أنظمة حوافز ومكافآت .
 - (٣) التعميم الواسع للنجاحات التي تتحقق في إدارة المعرفة مقل زيادة الاستجابة والقبول بين الموظفين .
 - (٤) دمج الأنشطة المعرفية بالعمل اليومي في المؤسسة وذلك من خلال: تفعيل استخدام الحاسب والشبكات في الأنشطة المختلفة كالبريد الإلكتروني، الأخبار، مصادر المعرفة.
 - (٥) تطوير وتنمية مجموعات المشاركة أو التطبيق : وهذه المجموعات تعتبر المركز الحقيقي للمعرفة في المؤسسة حيث يقوم أفرادها بأجراء تطبيقات نموذجية أمام الزملاء بهدف إنتاج وتنمية المشاركة بالمعرفة حول الأنشطة التي تتعلق بعمل المؤسسة . (نجم، 2008، 151) .
- أثر إدارة المعرفة على أداء وتعلم الأفراد :

- انه يصبح بمقدور العاملين التعلم أفضل مقارنة بالمنظمات الأخرى التي تعاني من نقص في المعرفة .

- تهيئة الظروف الأفضل والمناسبة للتعامل مع المتغيرات المفاجئة هذه الفوائد تمكن الأفراد من الشعور بالرضا وزيادة الفوائد للمنظمة ، وذلك بسبب تدعيم المعرفة لديهم وزيادة مهاراتهم وخبراتهم المعرفية ، وتزيد من قدرتهم على حل المشكلات وترفع من دافعيتهم وانجازهم . (حسن ، 2008 ، 79)

أهمية تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات:

- يفترض ان تكون الجامعات دائماً على علم تام بكل المستجدات في الحياة المعلوماتية.
- إدارة المعرفة مهمة جداً بالنسبة للجامعات حتى يتمكن المدرسون والأساتذة من تبادل آراءهم ومعارفهم مع الآخرين.
- الحاجة المتنامية للمعرفة المتمركزة حول الطالب والتعلم الإجرائي.
- الانتقال من نظم المعرفة المغلقة إلى النظم المفتوحة.
- التطور المتزايد في التعلم المرتبط بالعمل.
- إدراك العمل والخبرات العملية كمصادر أساسية للتعلم.
- نمو مفهوم التعلم المستمر للجميع.
- التفجر المعرفي وثورة الاتصال والتكنولوجيا المتمركزة حول الكمبيوتر القادرة على إحداث ثورة في ممارسات التدريس والتعلم. (البيلوي ، 2007 ، 287)

أهداف تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة :

- تبسيط المعرفة والوصول إليها .
- تبسيط العمليات داخل المنظمة .
- توفير الوقت والجهد والموارد البشرية والمادية .
- دعم الإبداع والإبتكار.
- التحول لاقتصاد المعرفة وتشجيع الطلاب للإنتاج الفكري.
- تحقيق ميزة التنافسية للجامعة وطلابها في سوق العمل . (الصاوي:2007:77)

يوضح الجدول التالي مقارنة الفرق الذي يحققه تطبيق إدارة المعرفة في

متطلبات التعليم (البيلوي، 2007، 253):

وجه المقارنة	التعليم التقليدي	موقع العمل
المتطلبات	الحقائق المجهودات الشخصية اجتياز الامتحان تحقيق النجاح استقبال المعلومات	حل المشكلات مهارات الفريق تعلم كيف تتعلم التحسين المستمر التفاعل والمعلومات الإجرائية
	النتائج	التغذية الراجعة

مبررات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات :

يذكر بعض العلماء أنه لكي نعيش في القرن الحادي والعشرين يجب أن يتسلح الطلاب بالمعرفة للتوافق مع متغيرات الحياة وأن يتعلموا كيف يكونون قادرين على حل المشكلات التي تواجههم بطريقة إبداعية (الدريد، 2004، 273).

ويُضيف الصاوي عدد من المبررات لذلك:

- ✓ كثرة أعداد الطلاب وحاجتهم إلى اتصالات سريعة بينهم .
- ✓ تنوع الأنشطة الجامعية وترابطها .
- ✓ كثرة وتنوع وترابط الجهات . التي تتطلب متابعة دقيقة وسريعة مثل قاعات التدريس والأجهزة والمستودعات والأفراد
- ✓ الحد من الازدواجية من خلال وجود قاعدة بيانات مركزية تمكن الجميع من الوصول إلى المعلومة بسهولة .
- ✓ التغييرات في البيانات بشكل مستمر .
- ✓ توحيد أسلوب العمل الإداري داخل الجامعة .
- ✓ ضمان وصول المعلومات للطلبة بعدالة ومساواة وبزمن قياسي (الصاوي ، 2007 ، ص72).

مستلزمات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة:

لبناء نظام لإدارة المعرفة في الجامعات لابد أن تتوفر المقومات والمتطلبات الأساسية لذلك والتي يلخصها الملكاوي فيما يلي:

- توفير البنية التحتية اللازمة والمتمثلة بالتقنية (التكنولوجيا) اللازمة لذلك والتي قوامها الحاسوب والبرمجيات الخاصة بذلك مثل البرمجيات ومحركات البحث الإلكتروني.
- توفير الموارد البشرية اللازمة وهم ما يعرفون بأفراد المعرفة التي تقع على عاتقهم مسؤولية القيام بالنشاطات اللازمة لتوليد المعرفة وحفظها وتوزيعها بالإضافة إلى القيام بالبرمجيات اللازمة لذات العلاقة.
- الهيكل التنظيمي: لابد من هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف وتوليد المعرفة.
- العامل الثقافي: عن طريق خلق ثقافة إيجابية داعمة للمعرفة وإنتاج وتقاسم المعرفة وتأسيس المجتمع على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة في العلاقات بين الأفراد وتأسيس ثقافة مجتمعية وتنظيمية داعمة للمعرفة (زيغان، 2009، 12).

طرق تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة :

أن الجامعات الحديثة أصبحت تتسم ببعض العناصر والخصائص ومنها:

- **توليد المعرفة:** ويمثل أحد العناصر الأساسية في إدارة المعرفة، فهو بمثابة أساس كل شيء ولذا يمكن أن نطلق عليه "عالم البحث الأكاديمي".
- **نشر المعرفة:** وهي إحدى السمات الرئيسية للجامعة التي تعني أن المعرفة يتم توليدها عن طريق البحث قد تنتشر بين طلابها، كما تتضمن ذلك الكل المعقد من تكوين الاتجاهات والمعارف وتغيير القيم وتنمية المهارات لدى هؤلاء الأفراد.
- **الخدمة الأكاديمية للمجتمع :** ويقصد بذلك الخدمات العلمية التي تقدمها الجامعة للمجتمع وكيفية نقل المعرفة الجامعية إلى مؤسسات المجتمع المختلفة بما في ذلك الاقتصاد العالمي. (البيلاوي، 2007، 258)

مجالات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة:

1- خدمة المجتمع:

ويتضمن ذلك مجموعة من المهام المتداخلة بدءاً من البحوث العلمية وانتقالاً إلى الفوائد العلمية من نتائج هذه البحوث وأخيراً إلى الوظائف المتاحة لأفراد المجتمع، وتعني إدارة المعرفة من منظور تقديم الخدمة للمجتمع أن الجامعة يجب أن تدعم صلتها بين نتائج البحوث الجامعية وإمكانية تطبيقها في الحياة الاقتصادية والاجتماعية.

2- التعليم:

يهدف التعليم الجامعي إلى نشر المعرفة وليس المعلومات فقط، ولكن ينبغي أن يكون هناك توازن بين كلا من المعرفة والمعلومات، فالمهمة الرئيسية للتعليم في مجتمع المعرفة هي جعل الطلاب يستخدمون الطرق الفعالة لمواكبة ومواجهة النمو السريع والتغير المتزايد في المعرفة، فقد أصبحت هذه الطرق أكثر أهمية عما ذي قبل، على الرغم من ضرورة التراجع عن توصيل قدر كافياً من المعرفة التي يمتلكها للطلاب.

3- البحث:

إن السمة المميزة للجامعة، وأسسها هي الربط بين البحث والتعليم، حيث ينبغي أن يكون للبحث أثر مباشر ومتغير على التعليم، وكذلك يجب أن يوفر التعليم الباحثين الجدد، ويعتبر التجديد المستمر للجامعة هو السمة الأخرى لها، حيث يتوافد عليها كثير من الباحثين والذين يعملون تحت إشراف بعض الأساتذة الرواد، ويجب ملاحظة أن هؤلاء الباحثين يستمرون في العمل بالجامعة طوال سنوات الدكتوراه والتي تعتبر بمثابة أكثر المراحل الأكاديمية إنتاجاً في الحياة الجامعية. (البيلوي، 2007، 258)

فريق إدارة المعرفة في الجامعة:

وهو فريق متعدد الوظائف مسئول عن وضع السياسات والمعايير والأدوات التي تساعد في إدارة المعرفة، وتتلخص مهام وأدوار هذا الفرق فيما يلي:

- **المدير:** ويتلخص دوره في تحديد إجراءات إدارة المعرفة.
 - **بناء المحتوى:** ويتمثل في وضع المعايير والسياسات لتصميم الهيكل وجودة المعرفة واكتسابها.
 - **البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات:** عن طريق طرح حلول تكنولوجيا المعلومات لجمع المعرفة ومشاركتها.
 - **الأنشطة الشبكية:** وتتضمن سياسات ومعايير للمحتوى والتصميم.
 - **شبكة المعرفة:** وهي مسئولة عن بناء وتكوين شبكة للمعرفة والعمليات المعرفية داخل المجتمعات والوحدات الإدارية، وقد يتضمن الدور الترقى الوظيفي، والتخصص، وبرامج التدريب، والدافعية ونظام الإثابة.
 - **الموارد البشرية:** مثل الدافعية، ونظام الإثابة والتوصيف الوظيفي، وتوجيه التدريب وتطوير ممارس المعرفة، وقد يعتبر ذلك دور مصاحب لمنسقي شبكة المعرفة.
 - **إدارة المشروع:** وقد يمثل ذلك دور منفصل للتأكد أنه قد تم تطبيق إجراءات إدارة المعرفة.
 - **المعلومات الخارجية:** وتتضمن إدارة الدعم، والتكامل مع المعلومات الداخلية، وربما تصبح جزء من دور المحتوى.
 - **التسويق الداخلي:** ويتضمن في كل الأدوار، وقد يتم النظر إليه على أنه مسئولية محددة لمنسقي الشبكات المعرفية.
 - **تصميم برامج تدريب إدارة المعرفة والمعلومات.**
- ويتضمن ممارس إدارة المعرفة مجموعة من الأدوار التي ترتبط بإدارة المعرفة ومنها:
- **قائدي المعرفة:** هم مسئولون عن تبني مدخل إدارة المعرفة في وحداتهم الإدارية، وجودة إجراءات المعرفة وعملية صنع القرار.
 - **مديري المعرفة:** وهم مسئولون عن اكتساب وإدارة المعرفة الخارجية والداخلية.

• **حاملي المعرفة:** وهم مسئولون عن معرفة أين تكمن المعرفة (منسقي المعرفة، محلي المعرفة).

• **صانعي المعرفة:** وهم مسئولون عن تحديد المشروع الجديد ومنهم مديري المعرفة.(البيلوي ، 2007 ، 269).

مشكلات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة:

أ - المعوقات الإدارية:

* عدم توافر الوقت لدى الأفراد العاملين لإدارة المعرفة.

* الثقافة التنظيمية السلبية السائدة داخل المؤسسات.

* نقص الفهم والوعي بأهمية وفوائد إدارة المعرفة.

* عدم القدرة على قياس العوائد المادية لإدارة المعرفة.

* نقص المهارات الخاصة بأساليب إدارة المعرفة.

* نقص الدعم والتمويل لتطبيق إدارة المعرفة.

* نقص البواعث والحوافز للمشاركة في إدارة المعرفة.

* عدم الالتزام من قبل الإدارة العليا.(البيلوي ، 2007 ، 288).

ب- المعوقات التنظيمية:

وترجع إلى أن المتخصصين في إدارة المعرفة وإدارة التعلم منعزلين عن بعضهم بعض في معظم التنظيمات، ومن ثم تقل الفرص المتاحة لعملية الاتصال والتواصل بينهم، وكذلك فإن إدارة التعلم تقتصر فقط على قسم التدريب كجزء من الموارد البشرية، أما إدارة المعرفة فلا تخص قسم التدريب، فهي تتميز بمكانة وموقع متميز وفريد مثل إدارة الجودة الشاملة ، عدم الفهم الصحيح لإدارة المعرفة والإلمام بها وبعملياتها ونماذجها(الزيادات ،2008، 115)

تحديات تطبيق إدارة المعرفة:

- **الثقافة التنظيمية** : حيث لابد من تبني ودعم تطبيق إدارة المعرفة ، وإمام كافة الأفراد بأهمية ذلك .
- **الأساليب التكنولوجية** : تتطلب إدارة المعرفة برامج الكترونية وشبكات اتصال متعددة تسمح بتدفق المعلومات بين أعضاء المنظمة بشكل مباشر .
- **التغيير والتحديث** : وذلك لسرعة تغيير المعلومات وتطورها .
- **التمييز بين أنواع المعلومات** : فهناك الكثير من المعلومات لا تعتبر أساسية ومهمة .
- **تبني الاستراتيجيات التنظيمية وفلسفة الإدارة في دعم انسياب المعلومات ونشر المعرفة داخل المنظمة وهذا التحدي هو الأكبر أمام المنظمات في تبني أسلوب يعمل على تدفق المعلومات والبيانات باستمرار داخل المنظمة والاستفادة القصوى منها .**
(نور الدين : 2010: 83)

كما يُضيف السويديان : إن العجز الرئيسي في التعلم عند معظم الناس يكمن في عدم قدرتهم على رؤية المعلومة والفعل والنتيجة على أنها كلها تشكل حلقة سببية في هذا العالم، كما أن كبح التعلم الذي تمارسه بعض المنظمات يؤدي إلى خروج الموظفين المبدعين لذلك يقترح إنشاء مؤسسات تدريبية موازية داخل المنظمة وقريبة من قيادتها لكي يتحقق التعلم الحقيقي. (السويديان، 2001: 69).

الفصل الثالث : الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

لتحقيق هدف الدراسة والبدء من حيث انتهى الآخرون قامت بتحضير عدد من الدراسات السابقة عن طريق الزيارات الميدانية للمكتبات والمواقع الإلكترونية للجامعات العربية، والتواصل مع المكتبات خارج المكتبة لتوفير الدراسات التي تناولت موضوع إدارة المعرفة.

الدراسات العربية التي تناولت إدارة المعرفة :

(دراسة الخليلي 2006)

أجرت الخليلي دراسة بعنوان " إدارة المعرفة في وزارة التربية والتعليم الأردنية "دراسة تحليلية" وهدفت هذه الدراسة الى :

رصد وتحليل مدى ممارسة نشاطات إدارة المعرفة في وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية.

توضيح أهمية إدارة المعرفة كمفهوم إداري يساعد وزارة التربية والتعليم على

الإرتقاء بمستوى خدماتها والمساهمة في بناء مجتمع الاقتصاد المعرفي.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من (755) من كافة المديرين في وزارة التربية والتعليم وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

استطاعت وزارة التربية والتعليم ترسيخ مفهوم إدارة المعرفة من خلال ممارسة النشاطات التي يتضمنها هذا المفهوم فقد أظهرت النتائج أن درجة ممارسة معظم نشاطات إدارة المعرفة كانت بدرجة عالية باستثناء نشاط تخزين المعرفة والتي تبين أن درجة ممارستها متوسطة.

(دراسة حجازي 2005)

أجرى حجازي دراسة بعنوان "قياس أثر إدراك المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه بناء أنموذج لتوظيف إدارة المعرفة".

وهدفت هذه الدراسة إلى:

بناء أنموذج لتوظيف إدارة المعرفة في المنظمات العامة والخاصة. ومعرفة إذا كانت المنظمات الأردنية توظف إدارة المعرفة في أعمالها، خاصة وأن مدخل إدارة المعرفة أصبح يسهم في تمكين المنظمات في تحقيق الميزة التنافسية. وقد استخدم الباحث المنهج وصفي تحليلي.

وتكون مجتمع الدراسة من (21) منظمة أردنية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن المنظمات الأردنية العامة والخاصة على حد سواء تدرك ما هي إدارة المعرفة ومختلف أبعادها.
- وإنها توظف إدارة المعرفة في أعمالها وإن كان ذلك بدرجة محدودة تقريباً.

(دراسة المحاميد 2008)

أجرت المحاميد دراسة بعنوان (دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي) دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة.

وهدفت الدراسة 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.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من (18) جامعة موزعة على العديد من محافظات المملكة الأردنية الهاشمية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمن الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

(دراسة العمري 2004)

أجرى العمري دراسة بعنوان "الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية".

وهدفت الدراسة إلى:

تحليل الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات والمعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وتكون مجتمع الدراسة من (116) مدير وخبير ومستشار يعملون في (16) بنك تجاري.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

"حققت نتائج علاقات الارتباط وجود علاقة قوية ومعنوية بين إدارة المعرفة والقيمة العالية لأعمال البنوك".

(دراسة القطارنة 2006)

أجرى القطارنة دراسة بعنوان "مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في فاعلية المديرين في الوزارة الأردنية" دراسة ميدانية.

وهدفت الدراسة إلى:

تحليل وفحص أثر إدارة المعرفة في فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية واستخدام الباحث المنهج الوصفي.

وتكونت عينة الدراسة من: جميع المديرين والموظفين العاملين في الوزارات الحكومية الأردنية في وزارات قطاع الموارد البشرية حيث بلغ عددهم (2733).

وتم اختيار العينة بطريق عشوائية حتى بلغت (651).

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أن توفر وظائف إدارة المعرفة في الوزارات الأردنية من وجهة نظر المديرين جاءت بدرجة متوسطة.

(دراسة المطاعني 2008)

أجرى المطاعني دراسة بعنوان (بناء أنموذج لإدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان).

وهدفت الدراسة إلى: فحص واقع إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان ومن ثم بناء أنموذج لهذه المؤسسات في كيفية إدارة المعرفة فيها. استخدم الباحث المنهج: المسحي التطويري.

وتكون عينة الدراسة من الأكاديميين في المؤسسات التالية: وزارة التعليم العالي وجامعة السلطان قابوس ، وزارة الصحة ، وزارة القوى العاملة، البنك المركزي والبالغ عددهم (2170) فرد. وتوصلت إلى نتائج أهمها:

إن درجة تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان كانت متوسطة في جميع عمليات إدارة المعرفة التي كانت مجالات الدراسة.

(دراسة أبو جزر 2005)

أجرت أبو جزر دراسة بعنوان (مشروع مقترح لإدارة المعرفة في الجامعات الرسمية الأردنية) وهدفت الدراسة إلى:

بناء مشروع مقترح لإدارة المعرفة في الجامعات الرسمية الأردنية بناء على تعرف واقع إدارة المعرفة فيها.

واستخدمت الباحثة المنهج : مسحي تطويري . وتكونت عينة الدراسة من جميع الأردنيين في الجامعات الرسمية وعددهم (59).

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

عدم وجود فروق مهمة بين الجامعات في واقع إدارة المعرفة في الجامعات الرسمية الأردنية.

الدراسات التي تناولت تطبيق إدارة المعرفة

(دراسة المومني -2005)

أجرى المومني دراسة بعنوان (إتجاهات المديرين نحو تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات العامة في الأردن) وهدفت الدراسة إلى:

التعرف على إتجاهات المديرين نحو تطبيق إدارة المعرفة وبرامجها في المؤسسات العامة في الأردن.

وقد استخدم الباحث المنهج المسحي التحليلي.

وتكون مجتمع الدراسة من (160) من المدراء في المؤسسات العامة ممن لديهم الصلاحية في اتخاذ القرار في (20) مؤسسة عامة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومن أهمها: أن هناك اتجاه إيجابي وبمستوى فوق المتوسط لدى القائمون على المؤسسات العامة في الأردن. نحو تطبيق إدارة المعرفة وبرامجها وأن مستوى الوعي والإدراك لمفهوم إدارة المعرفة كان فوق المتوسط ويساعد على الأخذ بإدارة المعرفة.

(دراسة طاشكندي 2008)

أجرت طاشكندي دراسة بعنوان (إدارة المعرفة أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمستلزمات الإدارية بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ومحافظه جدة).

وهدفت الدراسة إلى:

- توضيح أهمية توظيف إدارة المعرفة في إدارة التربية والتعليم وبيان أثره في التطوير التربوي.
- واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (130) من الإداريين والمشرفات الإداريات.
- وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:
- يدرك أفراد مجتمع الدراسة أهمية إدارة المعرفة وتوظيفها في إدارة التربية والتعليم.

(دراسة العتيبي 2008)

أجرى العتيبي دراسة بعنوان " إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى " وهدفت الدراسة الى :

تحديد أهم عمليات إدارة المعرفة والممارسات التي تؤدي إلى تفعيلها .

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (492) وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

يرى أفراد عينة الدراسة أن الجامعة لا تعطي الأولوية لإدارة المعرفة .

الدراسات الأجنبية :

الدراسات الأجنبية التي تناولت إدارة المعرفة:

(دراسة كارولين 2002)

بعنوان: "التحقق من صدق الإطار العام لإدارة المعرفة"

وقد كانت عبارة عن دراسة مسحية أجريت مع عدد من الباحثين والمديرين في عدد من قطاعات الأعمال المختلفة، وكان من أهم نتائج الدراسة:-

١- إن إدارة المعرفة ترتبط بتقنية ونظم المعلومات ونظم الخبرة الآلية.

٢- إن إدارة المعرفة عبارة عن حقل معرفي له فلسفته ونظريته وأأسسه

الاجتماعية والاقتصادية.

٣- إن إدارة المعرفة تتألف من عدة عناصر تشمل القيادة، التقنية والعنصر

البشري، وقد أكدت الدراسة على ضرورة دمج إدارة المعرفة في التخصصات الأكاديمية في الجامعات.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أن إدارة المعرفة حقل معرفي تحتاج طالبات الدراسات العليا لدراسته كمقرر مستقل .

(دراسة إيدج 2005)

بعنوان: " إدارة المعرفة كأداة لتجديد التعليم على المستوى المحلي".

وهدفت الدراسة إلى استخدام إطار عمل إدارة المعرفة وذلك لفحص ودراسة المجهودات المبذولة على مستوى الأحياء من أجل إيجاد ونقل المعرفة المبكرة والأولية في السنوات الأولى من التعلم، حيث استخدام الباحث أسلوب دراسة الحالة، ومن أهم نتائج الدراسة:

قامت الدراسة بشرح وتفسير قائمة كبيرة من استراتيجيات إدارة المعرفة والتي يمكن أن تساعد في العملية التعليمية، وهذه الاستراتيجيات يمكن مناقشتها في إطار مجموعة الأدبيات كطرق ممكنة لتعزيز إدارة المعرفة وممارساتها في كل القطاعات، كما تقدم الدراسة مناقشة تفصيلية للتحديات والفرص المتاحة والمرتبطة بإدارة المعرفة في التعليم بما في ذلك التقنيات والمسارات المالية.

وهذه الدراسة أفادت الباحثة في معرفة أحدث استراتيجيات إدارة المعرفة وأهمية تطبيق إدارة المعرفة في التعليم بشكل عام.
(دراسة هوين 2003)

بعنوان: "تطبيق الأداء الإلكتروني وإدارة المعرفة في البيئة الإدارية في مراحل ما بعد الثانوي". وقد هدفت الدراسة إلى استكشاف كيفية إمكان تعزيز و دعم خدمات الأداء و إدارة المعرفة حيث يعمل جهاز إدارة المعلومات الطلابية في الجامعة على تقليل مساحة الوقت إلى أقل قدر ممكن ومطلوب في تعلم النظم الجديدة، ومن أهم نتائجها:-

- ١- إن الحاجة للمعرفة لا يتم تعزيزها في الجامعة.
 - ٢- لابد من تنمية وتقدير التعاون والعمل المشترك.
 - ٣- إن خبرة الطالب العامل تعتبر مصدر هام من مصادر المعلومات.
- وترى الباحثة أن هذه الدراسة تتفق مع الدراسة الحالية في ضرورة تفعيل إدارة المعرفة في المنظمات التربوية وذلك من أجل زيادة كفاءة العاملين بها.

(دراسة هايجين 2001)

بعنوان: "تعليم إدارة المعرفة" وقد هدفت الدراسة إلى : تحديد مدى تخصيص الجامعات لأقسام خاصة بإدارة المعرفة، والتعرف على مدى نشر ثقافة المعرفة من خلال وضع برامج لتدريسها في الجامعات. وأجريت دراسة مسحية للأقسام ذات العلاقة بإدارة المعرفة في

جامعات كل من (استراليا، كندا، سنغافورة، الولايات المتحدة الأمريكية، بريطانيا) . ومن أهم نتائج الدراسة:

١. أن معظم الجامعات في عينة الدراسة تقدم مادة إدارة المعرفة في مرحلة الدراسات العليا .
 ٢. أن المواد المقدمة في إدارة المعرفة تتناول عدة جوانب منها (أسس إدارة المعرفة – تكنولوجيا إدارة المعرفة – عمليات إدارة المعرفة – تطبيق إدارة المعرفة – استراتيجيات إدارة المعرفة) .
 ٣. أوصت الدراسة بضرورة تضمين جميع الأقسام ذات العلاقة بإدارة المعرفة برامج لمادة في إدارة المعرفة .
- وترى الباحثة أن هذه الدراسة تؤكد على أهمية وضع برامج لتدريس إدارة المعرفة في المنظمات التربوية ككيان مستقل .

التعليق على الدراسات السابقة :

تدل الدراسات السابقة التي تمت مراجعتها على أهمية موضوع الدراسة الحالية.

وقد تحقق للباحثة جملة من الفوائد يمكن إجمالها فيما يلي :

١. تحديد الجوانب التي سبق بحثها من موضوع الدراسة، والجوانب التي لم تبحث من قبل؛ ليتسنى للباحثة أن تبدأ من حيث انتهى غيرها من الباحثين .
٢. المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة، وبيان أهمية الدراسة ومبررات إجرائها.
٣. الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالإطار النظري، وتدعيم بنائه .
٤. توجيه الباحثة إلى كثير من المراجع.
٥. المساعدة في اختيار المنهج الملائم وأداة الدراسة المناسبة والإسهام في بنائها.
٦. الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في مناقشة النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة الحالية.

أما من حيث أبرز نتائج وتوجهات الدراسات السابقة فتتمثل فيما يلي :

١. التأكيد على أهمية إدارة المعرفة في تطوير المنظمات.

٢. تحديد أهم عمليات إدارة المعرفة.

٣. ضرورة دمج إدارة المعرفة في التخصصات الأكاديمية في الجامعات.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح تشابها مع الدراسة الحالية في تناول موضوع إدارة المعرفة؛ إلا أن الدراسة الحالية تتفرد بمحاولة تحديد واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا والخروج بمعرفة أهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة وأهم المقترحات في تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود .

الفصل الرابع

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة

خصائص أفراد الدراسة

أداة الدراسة

تطبيق أداة الدراسة

أساليب المعالجة الإحصائية

منهجية الدراسة :

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي للوقوف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا في كلية التربية، ويعرف المنهج الوصفي بأنه: طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو إنسانية، ويعطي " أمين الساعاتي " تعريفاً شاملاً للمنهج الوصفي فيقول: " يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو كمياً. فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى. " (عبيدات وآخرون ، 2000 ، ص 247).

فالبحت الوصفي شائع الاستخدام في الدراسات الإنسانية (العمر، 2007، 59).

أولاً: مجتمع الدراسة وعينة البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من طالبات الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) في كلية التربية بجامعة الملك سعود وعددهن (658) طالبة، تم اختيار عينة عشوائية حجمها (112) طالبة حيث تم توزيع الاستبيان على هذه العينة وذلك للتوصل لواقع تطبيق إدارة المعرفة ومعوقاته بجامعة الملك سعود، وقد شكل حجم العينة نسبة 17.02% من حجم المجتمع.

ثانياً: قياس ثبات أداة الدراسة:

قامت الباحثة بقياس ثبات الاستمارة باستخدام معامل الاتساق الداخلي α ، وتم التوصل إلى أن قيمة α تساوي 0.91 مما يدل على ثبات إجابات عينة الدراسة.

ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لجأت الباحثة عند دراسة تساؤلات البحث لاستخدام العديد من الأساليب الإحصائية وذلك في سبيل التحقق من هذه الافتراضات، وهذه الأساليب هي:

- ١ - **التوزيع التكراري** : وهو عبارة عن جداول تلخص البيانات الأساسية لعينة البحث (المؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة في مجال العمل الحالي وعدد الدورات التدريبية) ويحدد على ضوئها العدد والنسبة لكل فئة، كذلك تم استخدامه لمعرفة تكرار كل عبارة في الاستبيان.
 - ٢ - **مقاييس النزعة المركزية** : تم استخدام الوسط الحسابي كونه أهم مقاييس النزعة المركزية ويراد به مجموع القيم على عددها وبناءً عليه تم ترتيب عناصر كل محور من محاور الاستبيان لبيان أهمية هذه العناصر.
 - ٣ - **مقاييس التشتت** : تم استخدام الانحراف المعياري لدراسة مدى اختلاف البيانات فيما بينها ومدى التغير بين مفرداتها وذلك عند تساوي الوسط الحسابي.
 - ٤ - **مقاييس الثبات** : تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات إجابات عينة البحث والذي يجب أن تكون قيمته أكبر من 0.60 حتى يمكننا تحليل الاستبيان وقبول نتائجه.
 - ٥ - **اختبار مربع كاي** : تم استخدامه لدراسة العلاقة بين المتغيرات التابعة (المؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة في مجال العمل الحالي وعدد الدورات التدريبية) من جهة وبين عناصر الاستبيان (المتغيرات المستقلة) من جهة أخرى ، وذلك بناءً على قيمة مستوى المعنوية، فإذا كانت قيمة مستوى المعنوية للعبارة أقل من 0.05 يعني أن هذه العبارة تتأثر بالمتغير التابع.
- وقد استخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي بدرجاته: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) وتم الاعتماد عليه في تقييم عبارات كل محور بناءً على قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- فإذا كانت قيمة الوسط الحسابي تتراوح من 1 إلى 1.79 فيعني أن العبارة تميل إلى "غير موافق بشدة"، أما إذا كانت قيمة الوسط الحسابي تتراوح بين 1.80 إلى 2.59 فيعني أن العبارة تميل إلى "غير موافق"، أما إذا كانت قيمة الوسط الحسابي تتراوح بين 2.60 إلى 3.39 فيعني أن العبارة تميل إلى "محايد"، أما إذا كانت قيمة الوسط الحسابي تتراوح بين 3.40 إلى 4.19 فيعني أن العبارة تميل إلى "موافق"، أما إذا كانت قيمة الوسط الحسابي تتراوح بين 4.20 إلى 5 فيعني أن العبارة تميل إلى "موافق بشدة".
- رابعاً: وصف خصائص العينة:**

لقد تم استخدام أسلوب الإحصاء الوصفي باستخدام التكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة من حيث البيانات الوظيفية التي حواها الاستبيان وهذه البيانات هي المؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة في مجال العمل الحالي وعدد الدورات التدريبية ، وجاء ذلك على النحو التالي:

١ - توزيع عينة البحث وفق المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دكتوراه	15	13.4
ماجستير	97	86.6
المجموع	112	100

يلاحظ من الجدول السابق أن الغالبية العظمى من عينة البحث كانوا حاصلين على درجة الماجستير إذ شكلوا نسبة 86.6% من عينة البحث، بينما بلغت نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه 13.4%.

٢ - توزيع عينة البحث وفق التخصص:

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
الإدارة التربوية	23	20.5
الدراسات الإسلامية	19	17
مناهج وطرق تدريس	18	16.1
علم النفس	16	14.3
وسائل التكنولوجيا	13	11.6
التربية	10	8.9
التربية الخاصة	7	6.3
التربية الفنية	6	5.4
المجموع	112	100

يلاحظ من الجدول السابق أن 20.5% من عينة البحث كانوا ضمن تخصص الإدارة التربوية، أما من كانوا ضمن تخصص الدراسات الإسلامية فشكلوا نسبة 17%، وشكل تخصص مناهج وطرق التدريس نسبة 16.1%، وعلم النفس 14.3%، ووسائل التكنولوجيا 11.6%، والتربية 8.9%، والتربية الخاصة 6.3%، وأخيراً تخصص التربية الفنية بنسبة 5.4% فقط من عينة البحث.

٣ توزيع عينة البحث وفق سنوات الخبرة:

النسبة المئوية	التكرار	فئات سنوات الخبرة
22.3	25	لا يوجد
33.9	38	من سنة إلى أقل من 5 سنوات
19.6	22	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
24.1	27	أكثر من 10 سنوات
100	112	المجموع

يلاحظ من الجدول السابق أن 22.3% من عينة البحث لم يكن لهم سابق خبرة في مجال العمل، بينما كانت الغالبية العظمى من عينة البحث لديها خبرة من سنة إلى أقل من خمس سنوات وشكلوا نسبة 33.9%، أما من كانت خبرتهم ما بين 5 إلى أقل من 10 سنوات فشكلوا نسبة 19.6%، بينما الذين تزيد سنوات الخبرة لديهم عن 10 سنوات كانت نسبتهم 24.1% من عينة البحث.

٤ توزيع عينة البحث وفق عدد الدورات التدريبية:

النسبة المئوية	التكرار	الدورات التدريبية
14.3	16	لا يوجد
33	37	من 2 - 5 دورات
18.8	21	من 6 - 10 دورات
33.9	38	أكثر من 10 دورات
100	112	المجموع

يلاحظ من الجدول السابق أن 14.3% من عينة البحث لم يتلقوا دورات تدريبية، بينما من تلقوا من 2 - 5 دورات كانت نسبتهم 33% وشكلوا الغالبية العظمى من عينة البحث، أما من تلقوا من 6-10 دورات كانت نسبتهم 18.8%، ومن تلقوا أكثر من 10 دورات فكانت نسبتهم 33.9% من عينة البحث.

تطبيق أداة الدراسة :

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها وإعدادها في صورتها النهائية بعد جمع آراء المحكمين وعددهم (3) كما هو موضح بالملاحق تم توزيعها على طالبات الدراسات العليا في جامعة الملك سعود بتاريخ 2010/5/5م وجمعها خلال المدة الى 2010/5/26م .

الفصل الخامس

نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها

الفصل الخامس

نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها

تستعرض الباحثة في هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها بعد تطبيق أدواتها وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للإجابة على أسئلتها التالية :

١ - ما واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ؟

٢ - ما هي أهم أساليب التعلم المستخدمة في الجامعة ؟

٣ - ما مدى توفر مقومات إدارة المعرفة في الجامعة من خلال :

أ-قواعد البيانات الرسمية

ب-التعاملات الالكترونية

ج-إنتاج ونشر الأبحاث

٤ - هل توجد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد الدراسة حول واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود باختلاف متغيرات الدراسة (المؤهل الدراسي ، الخبرة في العمل ، التدريب ، التخصص الأكاديمي) ؟

٥ - ما أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ؟

وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة :

أولاً: إجابة السؤال الأول : ما واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ؟

للإجابة عن هذا الأسئلة تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات المحور :

والمحور الأول تناول واقع تطبيق إدارة المعرفة :

تم سؤال عينة البحث عن واقع تطبيق إدارة المعرفة، وكانت إجاباتهم وفق الجدول التالي:

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الإحراف المعياري	ميل العبارة	ترتيب العبارة
تدرك الطالبات مفهوم إدارة المعرفة	28	34	19	23	8	3.46	1.27	موافق	3
تدرك الطالبات أهمية إدارة المعرفة	32	32	14	25	9	3.47	1.32	موافق	2
يتوفر لدى الطالبات معلومات متكاملة حول إدارة المعرفة	15	26	25	38	8	3.02	1.18	محايد	5
تدرك الطالبات أن لدى الجامعة رصيد معرفي كبير غير مستثمر	42	35	16	14	5	3.85	1.19	موافق	1
تدرك الطالبات العلاقة بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات	30	30	22	21	9	3.46	1.29	موافق	4

يلاحظ من الجدول السابق :

١ أن عبارة "إدراك الطالبات أن لدى الجامعة رصيد معرفي كبير غير مستثمر" جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 3.85، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٢ جاءت في المرتبة الثانية عبارة "تدرك الطالبات أهمية إدارة المعرفة" وذلك بوسط حسابي بلغ 3.47، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٣ جاءت في المرتبة الثالثة عبارة "تدرك الطالبات مفهوم إدارة المعرفة" وذلك بوسط حسابي 3.46 ، وانحراف معياري 1.27، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٤ جاءت في المرتبة الرابعة عبارة "تدرك الطالبات العلاقة بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات" وذلك بوسط حسابي 3.46 ، وانحراف معياري 1.29، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٥ جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة "يتوفر لدى الطالبات معلومات متكاملة حول إدارة المعرفة" بوسط حسابي 3.02، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "محايد".

ثانياً : إجابة السؤال الثالث : ما هي أساليب التعلم المستخدمة في الجامعة ؟

المحور الثاني: أساليب التعلم المستخدمة

تم سؤال عينة البحث عن أساليب التعلم المستخدمة، وكانت إجاباتهم وفق الجدول التالي:

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق ق بشدة	الوسط الحسابي	الإحتراف المعياري	ميل العبارة	ترتيب العبارة
يعزز أعضاء هيئة التدريس أساليب التعلم الحديثة	23	40	26	15	8	3.49	1.17	موافق	6
تعمل الطالبات في فرق عمل جماعية	49	42	11	9	1	4.15	0.96	موافق	2
تعمل الطالبات بشكل فردي "تعلم ذاتي"	49	52	7	3	1	4.29	0.78	موافق بشدة	1
تدرك الطالبات أسلوب حل المشكلات والبحث العلمي	30	46	21	13	2	3.79	1.02	موافق	4
تجري الطالبات أبحاث تتميز بالحدثة والتنوع	40	38	16	16	2	3.88	1.10	موافق	3
يحرص أعضاء هيئة التدريس على التفاعل المعرفي مع الطالبات وتبادل الخبرات	32	30	26	14	10	3.54	1.27	موافق	5
يحرص أعضاء هيئة التدريس على حصول الطالبات على التغذية الراجعة بشكل سريع ومستمر	22	23	24	25	18	3.05	1.37	محايد	9
تستفيد الطالبات من التغذية الراجعة في الوقت المناسب	24	19	24	30	15	3.06	1.36	محايد	8
تشارك الطالبة في حضور الدورات التدريبية المتاحة من الجامعة	20	26	21	31	14	3.06	1.14	محايد	7

يلاحظ من الجدول السابق :

١ - أن عبارة " تعمل الطالبات بشكل فردي -تعلم ذاتي- " جاءت في المرتبة الأولى

بوسط حسابي بلغ 4.29، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق بشدة".

٢ جاءت في المرتبة الثانية عبارة " تعمل الطالبات في فرق عمل جماعية " وذلك بوسط

حسابي بلغ 4.15، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٣ جاءت في المرتبة الثالثة عبارة " تجري الطالبات أبحاث تتميز بالحدثة والتنوع "

وذلك بوسط حسابي 3.88 ، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٤ جاءت في المرتبة الرابعة عبارة " تدرك الطالبات أسلوب حل المشكلات والبحث

العلمي " بوسط حسابي 3.79، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٥ جاءت في المرتبة الخامسة عبارة " يحرص أعضاء هيئة التدريس على التفاعل المعرفي مع الطالبات وتبادل الخبرات " بوسط حسابي 3.54، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٦ جاءت في المرتبة السادسة عبارة " يعزز أعضاء هيئة التدريس أساليب التعلم الحديثة " بوسط حسابي 3.49، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٧ جاءت في المرتبة السابعة عبارة " تشارك الطالبة في حضور الدورات التدريبية المتاحة من الجامعة " بوسط حسابي 3.06، وانحراف 1.14 معياري وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "محايد".

٨ جاءت في المرتبة السابعة عبارة "تستفيد الطالبات من التغذية الراجعة في الوقت المناسب" وذلك بوسط حسابي 3.06، وانحراف معياري 1.36 وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "محايد".

٩ جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة " يحرص أعضاء هيئة التدريس على حصول الطالبات على التغذية الراجعة بشكل سريع ومستمر " بوسط حسابي 3.05، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "محايد".

ثالثاً إجابة السؤال الثالث : ما مدى توفر مقومات إدارة المعرفة في الجامعة من خلال: أ-قواعد البيانات الرسمية

ب-التعاملات الالكترونية

ج-إنتاج ونشر الأبحاث

إستعراض نتائج محور أ- درجة توفر قواعد البيانات الرسمية:

تم سؤال عينة البحث عن درجة توفر قواعد البيانات الرسمية، وكانت إجاباتهم وفق الجدول التالي:

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الإحراف المعياري	ميل العبارة	ترتيب العبارة
توفر الجامعة مكتبة إلكترونية للطالبات تشمل الكتب والرسائل العلمية والمجلات والدوريات باللغة العربية والإنجليزية	24	35	15	23	15	3.27	1.36	محايد	5
توفر الجامعة فهارس إلكترونية لمحتويات المكتبة الجامعية المركزية	40	45	11	7	9	3.89	1.20	موافق	1
توفر الجامعة أوقاف كافية لزيارة المكتبة	34	37	15	16	10	3.62	1.30	موافق	3
توفر الجامعة نظام جيد للاستعارة ووقت كاف	34	44	14	13	7	3.76	1.19	موافق	2
توفر الجامعة شبكة اتصال مفتوحة للطالبات	20	25	21	27	19	3	1.37	محايد	7
تسجل الطالبة جداولها عبر البوابة الإلكترونية في كل فصل بسهولة	34	24	20	17	17	3.37	1.44	موافق	4
تعرف الطالبة أوقات المحاضرات وأسماء أعضاء هيئة التدريس من البوابة الإلكترونية بالزمن المناسب	29	22	12	24	25	3.05	1.53	محايد	6

يلاحظ من الجدول السابق:

١ - أن عبارة "توفر الجامعة فهارس إلكترونية لمحتويات المكتبة الجامعية المركزية" جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 3.89، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٢ - جاءت في المرتبة الثانية عبارة "توفر الجامعة نظام جيد للاستعارة ووقت كاف" وذلك بوسط حسابي بلغ 3.76، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٣ - جاءت في المرتبة الثالثة عبارة "توفر الجامعة أوقاف كافية لزيارة المكتبة" وذلك بوسط حسابي 3.62، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٤ - جاءت في المرتبة الرابعة عبارة "تسجل الطالبة جداولها عبر البوابة الإلكترونية في كل فصل بسهولة" بوسط حسابي 3.37، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٥ - جاءت في المرتبة الخامسة عبارة "توفر الجامعة مكتبة إلكترونية للطلّابات تشمل الكتب والرسائل العلمية والمجلات والدوريات باللغة العربية والإنجليزية" بوسط حسابي 3.27، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "محايد".

٦ جاءت في المرتبة السادسة عبارة "تعرف الطالبة أوقات المحاضرات وأسماء أعضاء هيئة التدريس من البوابة الإلكترونية بالزمن المناسب" بوسط حسابي 3.05، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "محايد".

٧ جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة "توفر الجامعة شبكة اتصال مفتوحة للطالبات" بوسط حسابي 3، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "محايد".

ب- درجة توفر التعاملات الإلكترونية :

تم سؤال عينة البحث عن درجة توفر التعاملات الإلكترونية، وكانت إجاباتهم وفق الجدول التالي:

العبارة	ترتيب العبارة	ميل	الإحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
يحرص أعضاء هيئة التدريس على التواصل الإلكتروني مع الطالبات بالبريد الإلكتروني	2	موافق	1.23	3.46	11	15	20	43	23	
تستفيد الطالبات من مواقع أعضاء هيئة التدريس الإلكترونية	3	موافق	1.27	3.44	11	18	19	39	25	
تتواصل الطالبات مع زميلاتهن بالبريد الإلكتروني بشكل مستمر بشأن المقررات	1	موافق بشدة	1.06	4.23	5	4	10	34	59	

يلاحظ من الجدول السابق :

١ - أن عبارة " تتواصل الطالبات مع زميلاتهن بالبريد الإلكتروني بشكل مستمر بشأن المقررات " جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 3.23، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق بشدة".

٢ جاءت في المرتبة الثانية عبارة "يحرص أعضاء هيئة التدريس على التواصل الإلكتروني مع الطالبات بالبريد الإلكتروني" وذلك بوسط حسابي بلغ 3.46، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٣ جاءت في المرتبة الثالثة عبارة "تستفيد الطالبات من مواقع أعضاء هيئة التدريس الإلكترونية" وذلك بوسط حسابي 3.44 ، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

ج- إنتاج ونشر الأبحاث :

تم سؤال عينة البحث عن إنتاج ونشر الأبحاث، وكانت إجاباتهم وفق الجدول التالي:

العبارة	ترتيب	ميل	الإحراف	الوسط	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
تميل الطالبات إلى تطوير قدراتهن في البحث عن أفكار جديدة من خلال التعلم الذاتي والتعليم المستمر	1	موافق بشدة	1.04	4.19	3	7	13	32	57	
تنشر الطالبات المعلومات المتوفرة لديهن بين الطالبات بسهولة وتواضع	3	موافق	1.24	3.87	7	14	11	35	45	
تميل الطالبات إلى الإبداع والابتكار في عرض أبحاثهن أثناء المحاضرة	2	موافق	1.16	3.93	4	15	10	39	44	
توزع الطالبات أوراق عمل وملخصات لأبحاثهن أثناء المحاضرة	4	موافق	1.30	3.64	8	19	17	29	39	
يسعى أعضاء هيئة التدريس إلى نشر أبحاث الطالبات بالتعاون معهن في مجالات علمية محكمة	5	محايد	1.40	2.71	27	32	18	17	18	
تنشر الطالبات أبحاثهن في مجلات محكمة أو كتب	6	محايد	1.34	2.63	26	34	25	10	17	

يلاحظ من الجدول السابق :

١ - أن عبارة " تميل الطالبات إلى تطوير قدراتهن في البحث عن أفكار جديدة من خلال التعلم الذاتي والتعليم المستمر " جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 4.19، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق بشدة".

٢ - جاءت في المرتبة الثانية عبارة "تميل الطالبات إلى الإبداع والابتكار في عرض أبحاثهن أثناء المحاضرة" وذلك بوسط حسابي بلغ 3.93، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٣ - جاءت في المرتبة الثالثة عبارة "تنشر الطالبات المعلومات المتوفرة لديهن بين الطالبات بسهولة وتواضع" وذلك بوسط حسابي 3.87 ، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٤ - جاءت في المرتبة الرابعة عبارة " توزع الطالبات أوراق عمل وملخصات لأبحاثهن أثناء المحاضرة " بوسط حسابي 3.64، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٥ جاءت في المرتبة الخامسة عبارة "يسعى أعضاء هيئة التدريس إلى نشر أبحاث الطالبات بالتعاون معهن في مجالات علمية محكمة" بوسط حسابي 2.71، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "محايد".

٦ جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة "تنشر الطالبات أبحاثهن في مجلات محكمة أو كتب" بوسط حسابي 2.63، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "محايد".

رابعاً : إجابة السؤال الرابع : هل توجد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد الدراسة حول واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود باختلاف متغيرات الدراسة (المؤهل الدراسي ، الخبرة في العمل ، التدريب ، التخصص الأكاديمي) ؟

لجأت الباحثة لاستخدام اختبار مربع كاي لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (عناصر المحاور) والمتغيرات التابعة (المؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة والدورات التدريبية) وتوصلت إلى أنه ليس لسنوات الخبرة والدورات التدريبية أي أثر في واقع تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الملك سعود، ولكن نجد أن المؤهل العلمي قد أثر في (7) عناصر من الاستبيان، بينما أثر التخصص في (19) عنصراً من عناصر الاستبيان، ويتضح أثر التخصص والمؤهل العلمي وفق الآتي:

أ - أثر المؤهل العلمي على واقع تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الملك سعود:

اختبرت الباحثة الفروق المعنوية بين المؤهل العلمي وعناصر الاستبيان وتوصلت إلى أن العبارات التي تتأثر بالمؤهل العلمي هي كما يلي:

١ تترك الطالبات أن لدى الجامعة رصيد معرفي كبير غير مستثمر:

المؤهل العلمي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
ماجستير	38	32	14	8	5	97	0.01	دال إحصائياً
دكتوراه	4	3	2	6	0	15		
المجموع	42	35	16	14	5	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في إدراك الطالبات أن لدى الجامعة رصيد معرفي كبير غير مستمر وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.01 الذي هو أقل من 0.05، حيث نجد أن نسبة كبيرة من طالبات الدكتوراه أجبن بغير موافق وكان عددهن 6 طالبات، بينما طالبات الماجستير تراوحت معظم إجاباتهن مابين موافق وموافق بشدة.

٢ تعمل الطالبات في فرق عمل جماعية:

المؤهل العلمي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
ماجستير	44	40	7	6	0	97	0.00	دال إحصائياً
دكتوراه	5	2	4	3	1	15		
المجموع	49	42	11	9	1	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عمل الطالبات في فرق عمل جماعية وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.00 الذي هو أقل من 0.05، حيث يلاحظ أن 84 طالبة من طالبات الماجستير كن موافقات وموافقات بشدة على هذه العبارة ويمثلن نسبة 86.6% من طالبات الماجستير، بينما كان هناك 7 طالبات فقط من طالبات الدكتوراه يوافقن على هذه العبارة ويشكلن فقط نسبة 46% من طالبات الدكتوراه.

٣ يحرص أعضاء هيئة التدريس على حصول الطالبات على التغذية الراجعة بشكل

سريع ومستمر:

المؤهل العلمي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
ماجستير	15	23	19	23	17	97	0.01	دال إحصائياً
دكتوراه	7	0	5	2	1	15		
المجموع	22	23	24	25	18	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة "يحرص أعضاء هيئة التدريس على حصول الطالبات على التغذية الراجعة بشكل سريع ومستمر" وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.01 الذي هو أقل من 0.05، حيث يلاحظ أن طالبات الماجستير شكلن تقارب في النسب، بينما كان هناك 7 طالبات من طالبات الدكتوراه وافقن بشدة على هذه العبارة ويشكلن نسبة 46% من طالبات الدكتوراه.

٤ توفر الجامعة فهارس إلكترونية لمحتويات المكتبة الجامعية المركزية:

المؤهل العلمي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
ماجستير	36	39	11	6	5	97	0.04	دال إحصائياً
دكتوراه	4	6	0	1	4	15		
المجموع	40	45	11	7	9	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة "توفر الجامعة فهارس إلكترونية لمحتويات المكتبة الجامعية المركزية" وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.04 الذي هو أقل من 0.05، حيث يلاحظ أن 75 طالبة من طالبات الماجستير كن موافقات أو موافقات بشدة على هذه العبارة وشكلن نسبة 77% من طالبات الماجستير، بينما كان هناك 10 طالبات من طالبات الدكتوراه مابين موافقات وموافقات بشدة على هذه العبارة ويشكلن نسبة 66% من طالبات الدكتوراه.

٥ تتواصل الطالبات مع زميلاتهن بالبريد الإلكتروني بشكل مستمر بشأن المقررات:

المؤهل العلمي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
ماجستير	55	29	6	4	3	97	0.02	دال إحصائياً
دكتوراه	4	5	4	0	2	15		
المجموع	59	34	10	4	5	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في تواصل الطالبات مع زميلاتهن بالبريد الإلكتروني بشكل مستمر بشأن المقررات وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.02 الذي هو أقل من 0.05، حيث يلاحظ أن 84 طالبة من طالبات الماجستير كن موافقات أو موافقات بشدة على هذه العبارة وشكلن نسبة 86.6% من طالبات الماجستير، بينما كان هناك 9 طالبات من طالبات الدكتوراه مابين موافقات وموافقات بشدة على هذه العبارة ويشكلن نسبة 60% من طالبات الدكتوراه.

٦ تميل الطالبات إلى تطوير قدراتهن في البحث عن أفكار جديدة من خلال التعلم الذاتي والتعليم المستمر :

المؤهل العلمي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
ماجستير	50	28	13	5	1	97	0.02	دال إحصائياً
دكتوراه	7	4	0	2	2	15		
المجموع	57	32	13	7	3	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في ميل الطالبات إلى تطوير قدراتهن في البحث عن أفكار جديدة من خلال التعلم الذاتي والتعليم المستمر وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.02 الذي هو أقل من 0.05، حيث يلاحظ أن 6 طالبات من طالبات الماجستير كن مابين غير موافقات أو غير موافقات بشدة على هذه العبارة وشكلن نسبة 6.2% من طالبات الماجستير، بينما كان هناك 4 طالبات من طالبات الدكتوراه كن مابين غير موافقات وغير موافقات بشدة على هذه العبارة ويشكلن نسبة 26% من طالبات الدكتوراه.

٧ تميل الطالبات إلى الإبداع والابتكار في عرض أبحاثهن أثناء المحاضرة:

المؤهل العلمي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
ماجستير	36	34	10	15	2	97	0.04	دال إحصائياً
دكتوراه	8	5	0	0	2	15		
المجموع	44	39	10	15	4	112		

يتضح من الجدول السابق : أن التخصص يؤثر معنوياً في ميل الطالبات إلى

الإبداع والابتكار في عرض أبحاثهن أثناء المحاضرة وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.04 الذي هو أقل من 0.05، حيث يلاحظ أن 70 طالبة من طالبات الماجستير كن مابين موافقات أو موافقات بشدة على هذه العبارة وشكلن نسبة 72.2% من طالبات الماجستير، بينما كان هناك 13 طالبات من طالبات الدكتوراه كن مابين موافقات وموافقات بشدة على هذه العبارة ويشكلن نسبة 86.7% من طالبات الدكتوراه.

ب أثر التخصص على واقع تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الملك سعود:

اختبرت الباحثة الفروق المعنوية بين التخصص وعناصر الاستبيان وتوصلت إلى أن العبارات التي تتأثر بالتخصص هي كما يلي:

١ تدرك الطالبات مفهوم إدارة المعرفة:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	7	12	2	2	0	23	0.02	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	5	4	0	7	2	18		
التربية	1	3	3	3	0	10		
التربية الخاصة	1	2	3	0	1	7		
التربية الفنية	0	3	2	1	0	6		
وسائل التكنولوجيا	1	2	4	4	2	13		
الدراسات الإسلامية	2	6	5	5	1	19		
علم النفس	11	2	0	1	2	16		
المجموع	28	34	19	23	8	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في إدراك الطالبات لمفهوم إدارة المعرفة وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.02 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسب عالية في تخصص الإدارة التربوية (82.6%) وعلم النفس (81.3%) ، بينما انخفضت النسبة في تخصص التربية الفنية (50%) والتربية الخاصة (42.9%) ووسائل التكنولوجيا (23.1%).

٢ تترك الطالبات أن لدى الجامعة رصيد معرفي كبير غير مستثمر:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	8	13	2	0	0	23	0.03	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	7	2	6	1	1	18		
التربية	4	1	3	2	0	10		
التربية الخاصة	3	4	0	0	0	7		
التربية الفنية	2	1	2	1	0	6		
وسائل التكنولوجيا	4	5	2	6	2	13		
الدراسات الإسلامية	4	5	2	6	2	19		
علم النفس	7	5	0	3	1	16		
المجموع	42	35	16	14	5	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في إدراك الطالبات أن لدى الجامعة رصيد معرفي كبير غير مستثمر وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.03 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسب عالية في تخصص التربية الخاصة بلغت (100%) والإدارة التربوية (91.3%) وعلم النفس (75%)، بينما انخفضت النسبة في تخصص التربية والتربية الفنية إلى (50%).

٣ تعمل الطالبات في فرق عمل جماعية:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	6	12	2	3	0	23	0.04	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	13	2	2	1	0	18		
التربية	4	3	3	0	0	10		
التربية الخاصة	3	4	0	0	0	7		
التربية الفنية	4	2	0	0	0	6		
وسائل التكنولوجيا	5	7	1	0	0	13		
الدراسات الإسلامية	3	8	2	5	1	19		
علم النفس	11	4	1	0	0	16		
المجموع	49	42	11	9	1	112		

ينتضح من الجدول السابق : أن التخصص يؤثر معنوياً في عمل الطالبات في فرق عمل جماعية وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.04 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسب عالية في تخصص التربية الخاصة والتربية الفنية بلغت (100%) وعلم النفس (93.7%) ومناهج وطرق التدريس (83.3%) والإدارة التربوية (78.3%)، بينما انخفضت النسبة في تخصص الدراسات الإسلامية إلى (57.8%).

٤ : يحرص أعضاء هيئة التدريس على حصول الطالبات على التغذية الراجعة بشكل سريع ومستمر:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	0	6	9	5	3	23	0.02	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	7	2	0	5	4	18		
التربية	3	2	0	0	5	10		
التربية الخاصة	0	2	2	2	1	7		
التربية الفنية	1	2	3	0	0	6		
وسائل التكنولوجيا	1	3	4	3	2	13		
الدراسات الإسلامية	5	3	5	4	2	19		

		16	1	6	1	3	5	علم النفس
		112	18	25	24	23	22	المجموع

يتضح من الجدول السابق: أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة "يحرص أعضاء هيئة التدريس على حصول الطالبات على التغذية الراجعة بشكل سريع ومستمر" وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.02 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسب عالية في تخصص مناهج وطرق التدريس وعلم النفس والتربية والتربية الفنية بلغت (50%)، بينما انخفضت النسبة في تخصص وسائل التكنولوجيا إلى (30.7%) والتربية الخاصة إلى (28.6%) الإدارة التربوية إلى (26.1%).

هـ -تشارك الطالبة في حضور الدورات التدريبية المتاحة من الجامعة:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	0	6	7	10	0	23	0.01	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	8	1	3	4	2	18		
التربية	1	2	2	2	3	10		
التربية الخاصة	0	3	2	2	0	7		
التربية الفنية	3	1	0	2	0	6		
وسائل التكنولوجيا	1	6	2	3	1	13		
الدراسات الإسلامية	1	5	3	5	5	19		
علم النفس	6	2	2	3	3	16		
المجموع	20	26	21	31	14	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة "تشارك الطالبة في حضور الدورات التدريبية المتاحة من الجامعة" وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.01 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسب عالية في تخصص التربية الفنية (66.6%) ووسائل التكنولوجيا (53.8%) ومناهج وطرق التدريس وعلم النفس (50%)، بينما انخفضت النسبة في

تخصص التربية الخاصة (42.8%) والدراسات الإسلامية إلى (31.6%)
والتربية (30%)

٦ توفر الجامعة مكتبة إلكترونية للطلّابات تشمل الكتب والرسائل العلمية والمجلات
والدوريات باللغة العربية والإنجليزية:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	2	3	4	10	4	23	0.00	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	3	12	0	1	2	18		
التربية	1	1	1	3	4	10		
التربية الخاصة	1	5	1	0	0	7		
التربية الفنية	2	3	1	0	0	6		
وسائل التكنولوجيا	2	2	5	3	1	13		
الدراسات الإسلامية	7	2	2	5	3	19		
علم النفس	6	7	1	1	1	16		
المجموع	24	35	15	23	15	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة " توفر الجامعة مكتبة إلكترونية للطلّابات
تشمل الكتب والرسائل العلمية والمجلات والدوريات باللغة العربية والإنجليزية" وذلك من
خلال مستوى المعنوية 0.00 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطّالّبات الموافقات
والموافقات بشدة شكلن نسب عالية في تخصص التربية الخاصة (85.7%) والتربية
الفنية ومناهج وطرق التدريس (83.3%) وعلم النفس (81.2%)، بينما انخفضت النسبة
في تخصص الدراسات الإسلامية (36%) ووسائل التكنولوجيا (30%) والإدارة التربوية
(21.7%) والتربية (20%).

٧ توفر الجامعة نظام جيد للاستعارة ووقت كاف:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	2	15	3	2	1	23	0.01	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	7	9	0	1	1	18		
التربية	1	1	1	4	3	10		
التربية الخاصة	0	4	2	1	0	7		
التربية الفنية	3	2	1	0	0	6		
وسائل التكنولوجيا	4	5	3	1	0	13		
الدراسات الإسلامية	9	3	3	3	1	19		
علم النفس	8	5	1	1	1	16		
المجموع	34	44	14	13	7	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة " توفر الجامعة نظام جيد للاستعارة ووقت كاف " وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.01 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسب عالية في تخصص مناهج وطرق التدريس (88.8%) والتربية الفنية (83.3%) وعلم النفس (81.3%) والإدارة التربوية (74%) ، وكانت النسب متوسطة في تخصص وسائل التكنولوجيا (69.2%) والدراسات الإسلامية (63.2%) والتربية الخاصة (57%)، بينما انخفضت النسبة بشكل ملحوظ في تخصص التربية إلى أن وصلت إلى (20%)

٨ -توفر الجامعة شبكة اتصال مفتوحة للطالبات:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	1	2	9	9	2	23	0.00	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	6	9	1	2	0	18		
التربية	0	0	1	4	5	10		
التربية الخاصة	0	2	3	0	2	7		
التربية الفنية	2	3	1	0	0	6		

		13	6	4	2	1	0	وسائل التكنولوجيا
		19	2	6	4	4	3	الدراسات الإسلامية
		16	2	2	0	4	8	علم النفس
		112	19	27	21	25	20	المجموع

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة " توفر الجامعة شبكة اتصال مفتوحة للطلّابات" وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.00 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسب عالية في تخصص التربية الفنية (83.3%) وعلم النفس (75%) بينما كانت النسبة متوسطة في تخصص مناهج وطرق التدريس (38.3%) والدراسات الإسلامية (36.8%) والتربية الخاصة (28.5%)، وانخفضت النسبة بشكل ملحوظ في تخصص الإدارة التربوية (13%) ووسائل التكنولوجيا (7.7%)، ولم توافق أي من طالبات التربية على هذه العبارة مطلقاً.

٩ تسجل الطالبة جداولها عبر البوابة الإلكترونية في كل فصل بسهولة:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدالة الإحصائية
إدارة تربوية	5	4	4	4	6	23	0.01	دال إحصائية
مناهج وطرق تدريس	9	8	0	1	0	18		
التربية	1	0	4	3	2	10		
التربية الخاصة	0	4	2	1	0	7		
التربية الفنية	4	1	1	0	0	6		
وسائل التكنولوجيا	3	0	2	3	5	13		
الدراسات الإسلامية	7	2	5	3	2	19		
علم النفس	5	5	2	2	2	16		
المجموع	34	24	20	17	17	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة " تسجل الطالبة جداولها عبر البوابة الإلكترونية في كل فصل بسهولة " وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.01 الذي هو أقل

من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسب عالية في تخصص مناهج وطرق التدريس (94.4%) والتربية الفنية (83%) ، وكانت النسب متوسطة في تخصص علم النفس (62.5%) والتربية الخاصة (57%) والدراسات الإسلامية (47.4%) والإدارة التربوية (39.1%) ، بينما انخفضت النسبة بشكل ملحوظ في تخصصي وسائل التكنولوجيا (23.1%) والتربية (10%).

١٠ - تعرف الطالبة أوقات المحاضرات وأسماء أعضاء هيئة التدريس من البوابة

الإلكترونية بالزمن المناسب:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدالة الإحصائية
إدارة تربوية	1	1	1	8	12	23	0.00	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	10	6	0	2	0	18		
التربية	1	0	2	3	4	10		
التربية الخاصة	0	3	1	3	0	7		
التربية الفنية	2	3	1	0	0	6		
وسائل التكنولوجيا	1	2	2	2	6	13		
الدراسات الإسلامية	5	4	3	5	2	19		
علم النفس	9	3	2	1	1	16		
المجموع	29	22	12	24	25	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة " تعرف الطالبة أوقات المحاضرات وأسماء أعضاء هيئة التدريس من البوابة الإلكترونية بالزمن المناسب " وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.00 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسب عالية في تخصص مناهج وطرق التدريس (89%) وعلم النفس (75%) ، وكانت النسب متوسطة في تخصص الدراسات الإسلامية (47.4%) والتربية الخاصة (24.8%) ووسائل التكنولوجيا (23.1%) ، بينما انخفضت النسبة بشكل ملحوظ في تخصصي التربية (10%) والإدارة التربوية (8.6%).

١١ - يحرص أعضاء هيئة التدريس على التواصل الإلكتروني مع الطالبات بالبريد الإلكتروني:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	1	7	7	6	2	23	0.00	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	10	3	1	3	1	18		
التربية	0	2	5	0	3	10		
التربية الخاصة	0	7	0	0	0	7		
التربية الفنية	1	5	0	0	0	6		
وسائل التكنولوجيا	0	7	3	2	1	13		
الدراسات الإسلامية	7	5	3	2	2	19		
علم النفس	4	7	1	2	2	16		
المجموع	23	43	20	15	11	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة "يحرص أعضاء هيئة التدريس على التواصل الإلكتروني مع الطالبات بالبريد الإلكتروني" وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.00 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسبة (100%) في تخصصي التربية الخاصة والتربية الفنية، وكانت النسب متوسطة في تخصص علم النفس (68.7%) والدراسات الإسلامية (63.1%) ووسائل التكنولوجيا (53.8%)، بينما انخفضت النسبة في تخصص الإدارة التربوية (34.8%) ومناهج وطرق التدريس (27.2%) وأخيراً تخصص التربية (20%).

١٢ - تستفيد الطالبات من مواقع أعضاء هيئة التدريس الإلكترونية:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	1	7	6	9	0	23	0.00	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	10	2	2	2	2	18		
التربية	0	1	4	1	4	10		
التربية الخاصة	0	5	2	0	0	7		

		6	0	0	0	5	1	التربية الفنية
		13	0	2	2	8	1	وسائل التكنولوجيا
		19	3	1	3	6	6	الدراسات الإسلامية
		16	2	3	0	5	6	علم النفس
		112	11	18	19	39	25	المجموع

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة " تستفيد الطالبات من مواقع أعضاء هيئة التدريس الإلكترونية " وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.00 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسبة (100%) في تخصص التربية الفنية، وكانت النسب متوسطة في تخصص التربية الخاصة (71.4%) ووسائل التكنولوجيا (69.2%) وعلم النفس (68.7%) ومناهج وطرق التدريس (66.6%) والدراسات الإسلامية (63.1%) ، بينما انخفضت النسبة في تخصص الإدارة التربوية إلى (34.8%) وأخيراً تخصص التربية (10%).

١٣ - تتواصل الطالبات مع زميلاتهن بالبريد الإلكتروني بشكل مستمر بشأن

المقررات:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	12	4	5	2	0	23	0.01	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	16	1	0	0	1	18		
التربية	4	1	3	0	2	10		
التربية الخاصة	2	4	1	0	0	7		
التربية الفنية	2	4	0	0	0	6		
وسائل التكنولوجيا	8	5	0	0	0	13		
الدراسات الإسلامية	7	9	1	1	1	19		
علم النفس	8	6	0	1	1	16		
المجموع	59	34	10	4	5	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة " تتواصل الطالبات مع زميلاتهن بالبريد الإلكتروني بشكل مستمر بشأن المقررات " وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.01 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسبة (100%) في تخصصي التربية الفنية ووسائل التكنولوجيا، وكانت النسب عالية في تخصص مناهج وطرق التدريس (94.4%) وعلم النفس (87.5%) والتربية الخاصة (85.7%) ووسائل التكنولوجيا (84.2%) ، بينما انخفضت النسبة في تخصص الإدارة التربوية إلى (69.5%) وأخيراً تخصص التربية (50%).

١٤ - تميل الطالبات إلى تطوير قدراتهن في البحث عن أفكار جديدة من خلال التعلم الذاتي والتعليم المستمر:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدالة الإحصائية
إدارة تربوية	11	6	5	1	0	23	0.01	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	11	6	1	0	0	18		
التربية	7	1	0	0	2	10		
التربية الخاصة	1	5	0	1	0	7		
التربية الفنية	5	1	0	0	0	6		
وسائل التكنولوجيا	9	2	2	0	0	13		
الدراسات الإسلامية	4	9	3	3	0	19		
علم النفس	9	2	2	2	1	16		
المجموع	57	32	13	7	3	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة "تميل الطالبات إلى تطوير قدراتهن في البحث عن أفكار جديدة من خلال التعلم الذاتي والتعليم المستمر" وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.01 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسبة (100%) في تخصص التربية الفنية، وكانت النسب عالية في تخصص مناهج وطرق التدريس (94.4%) والتربية الخاصة (85%) ووسائل التكنولوجيا

(84.6%) والتربية (80%) ، بينما انخفضت النسبة في تخصص الإدارة التربوية إلى (73.9%) وأخيراً تخصصي الدراسات الإسلامية وعلم النفس (68%).

١٥ - تنشر الطالبات المعلومات المتوفرة لديهن بين الطالبات بسهولة وتواضع:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	5	9	4	4	1	23	0.01	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	11	4	0	2	1	18		
التربية	5	1	1	0	3	10		
التربية الخاصة	1	3	2	1	0	7		
التربية الفنية	5	1	0	0	0	6		
وسائل التكنولوجيا	6	4	2	1	0	13		
الدراسات الإسلامية	4	11	2	1	1	19		
علم النفس	8	2	0	5	1	16		
المجموع	45	35	11	14	7	112		

ينتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة " تنشر الطالبات المعلومات المتوفرة لديهن بين الطالبات بسهولة وتواضع " وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.01 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسبة (100%) في تخصص التربية الفنية، وكانت النسب عالية في تخصص مناهج وطرق التدريس (83%) والدراسات الإسلامية (79%) ووسائل التكنولوجيا (77%) ، بينما انخفضت النسبة في تخصص علم النفس إلى (62.5%) والإدارة التربوية والتربية إلى (60%) ، وأخيراً تخصص التربية الخاصة (57%).

١٦ - توزع الطالبات أوراق عمل وملخصات لأبحاثهن أثناء المحاضرة:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
إدارة تربوية	4	9	3	7	0	23	0.00	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	13	2	0	3	0	18		

		10	3	0	2	1	4	التربية
		7	0	2	1	3	1	التربية الخاصة
		6	0	0	2	0	4	التربية الفنية
		13	3	2	3	4	1	وسائل التكنولوجيا
		19	1	2	4	7	5	الدراسات الإسلامية
		16	1	3	2	3	7	علم النفس
		112	8	19	17	29	39	المجموع

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة "توزع الطالبات أوراق عمل وملخصات لأبحاثهن أثناء المحاضرة" وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.00 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسبة (83%) في تخصص مناهج وطرق التدريس، وكانت النسب متوسطة في تخصص الدراسات الإسلامية (68.4%) والتربية الفنية (66.6%) وعلم النفس (62%)، بينما انخفضت النسبة في تخصص الإدارة التربوية إلى (56%) والتربية إلى (50%)، وأخيراً تخصص وسائل التكنولوجيا (38.4%) فقط.

١٧ - تنشر الطالبات أبحاثهن في مجلات محكمة أو كتب:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدالة الإحصائية
إدارة تربوية	0	1	7	7	8	23	0.02	دال إحصائية
مناهج وطرق تدريس	4	2	4	6	2	18		
التربية	2	0	3	0	5	10		
التربية الخاصة	0	1	2	3	1	7		
التربية الفنية	4	0	1	1	0	6		
وسائل التكنولوجيا	0	1	6	4	2	13		
الدراسات الإسلامية	3	3	1	9	3	19		
علم النفس	4	2	1	4	5	16		
المجموع	17	10	25	34	26	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في عبارة نشر الطالبات لأبحاثهن في مجالات محكمة أو كتب، وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.02 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسبة (66%) في تخصص التربية الفنية، وكانت النسب متوسطة في تخصص علم النفس (37.5%) ومناهج وطرق التدريس (33%) والدراسات الإسلامية (31.6%) ، بينما انخفضت النسبة في تخصص التربية إلى (20%) والتربية الخاصة إلى (14.2%) ووسائل التكنولوجيا (7.6%)، وأخيراً تخصص الإدارة التربوية (4.3%) فقط.

١٨ - صعوبة التواصل مع بعض الطالبات في فرق العمل:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدالة الإحصائية
إدارة تربوية	5	7	2	7	2	23	0.00	دال إحصائياً
مناهج وطرق تدريس	16	1	1	0	0	18		
التربية	2	1	3	1	3	10		
التربية الخاصة	2	3	2	0	0	7		
التربية الفنية	1	4	1	0	0	6		
وسائل التكنولوجيا	3	6	1	3	0	13		
الدراسات الإسلامية	6	4	1	5	3	19		
علم النفس	11	4	1	0	0	16		
المجموع	46	30	12	16	8	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في صعوبة التواصل مع بعض الطالبات في فرق العمل كأحد معوقات تطبيق إدارة المعرفة، وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.00 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسبة (94.4%) في تخصص مناهج وطرق التدريس ونسبة (93.7%) في تخصص علم النفس ونسبة (83.3%) في تخصص التربية الفنية، وكانت النسب متوسطة في تخصص التربية الخاصة (71.4%) ووسائل التكنولوجيا (69.2%)، بينما انخفضت النسبة في

تخصص الدراسات الإسلامية إلى (52.6%) والإدارة التربوية إلى (52.2%)، وأخيراً تخصص التربية (30%) فقط.

١٩ - قصر المدة الزمنية المتاحة لإعداد الأبحاث والمتطلبات وتشتت الجهود:

التخصص	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	مستوى المعنوية	الدالة الإحصائية
إدارة تربوية	17	6	0	0	0	23	0.00	دال إحصائية
مناهج وطرق تدريس	8	1	1	5	3	18		
التربية	6	2	2	0	0	10		
التربية الخاصة	2	1	1	3	0	7		
التربية الفنية	2	1	2	1	0	6		
وسائل التكنولوجيا	6	5	2	0	0	13		
الدراسات الإسلامية	10	5	0	3	1	19		
علم النفس	7	4	2	2	1	16		
المجموع	58	25	10	14	5	112		

يتضح من الجدول السابق :

أن التخصص يؤثر معنوياً في قصر المدة الزمنية المتاحة لإعداد الأبحاث والمتطلبات وتشتت الجهود كأحد معوقات تطبيق إدارة المعرفة ، وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.04 الذي هو أقل من 0.05، إذ نجد أن الطالبات الموافقات والموافقات بشدة شكلن نسبة (100%) في تخصص الإدارة التربوية ونسبة (84.6%) في تخصص وسائل التكنولوجيا ونسبة (78.9%) في تخصص الدراسات الإسلامية و(68.7%) في تخصص علم النفس، وكانت النسب متوسطة في تخصصي مناهج وطرق التدريس والتربية الفنية إذ وصلت (50%)، بينما انخفضت النسبة في تخصصي التربية والتربية الخاصة إلى (42.8%).

خامساً : إجابة السؤال الخامس :ما أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ؟

العبارة	ترتيب العبارة	ميل العبارة	الإحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق ق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
ضعف محتويات المكتبة المركزية	6	موافق	1.25	3.54	5	26	16	33	32	
صعوبة الوصول إلى الرسائل العلمية والمجلات والكتب والأبحاث	4	موافق	1.19	3.76	5	17	14	40	36	
صعوبة التواصل مع بعض أعضاء هيئة التدريس	2	موافق	1.10	3.83	4	12	17	45	34	
صعوبة التواصل مع بعض الطالبات في فرق العمل	3	موافق	1.31	3.80	8	16	12	30	46	
التكلفة المادية للأبحاث والعروض وأوراق العمل	5	موافق	1.22	3.75	3	21	20	25	43	
قصر المدة الزمنية المتاحة لإعداد الأبحاث والمتطلبات وتشتت الجهود	1	موافق	1.23	4.04	5	14	10	25	58	

يلاحظ من الجدول السابق :

١ أن عبارة "قصر المدة الزمنية المتاحة لإعداد الأبحاث والمتطلبات وتشتت الجهود " جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 4.04، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق بشدة".

٢ جاءت في المرتبة الثانية عبارة "تميل صعوبة التواصل مع بعض أعضاء هيئة التدريس" وذلك بوسط حسابي بلغ 3.83، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٣ جاءت في المرتبة الثالثة عبارة "صعوبة التواصل مع بعض الطالبات في فرق العمل" وذلك بوسط حسابي 3.80 ، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٤ جاءت في المرتبة الرابعة عبارة "صعوبة الوصول إلى الرسائل العلمية والمجلات والكتب والأبحاث" بوسط حسابي 3.76، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٥ جاءت في المرتبة الخامسة عبارة " التكلفة المادية للأبحاث والعروض وأوراق العمل " بوسط حسابي 3.75، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

٦ جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة "ضعف محتويات المكتبة المركزية " بوسط حسابي 2.63، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".

الفصل السادس

ملخص الدراسة ونتائجها وتوصياتها ومقترحاتها

الفصل السادس

ملخص الدراسة ونتائجها وتوصياتها ومقترحاتها

ملخص الدراسة :

أنت هذه الدراسة للتعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا في كلية التربية من خلال معرفة إدراك الطالبات لمفهوم إدارة المعرفة ومدى توفر معلومات لديهن حول إدارة المعرفة وأهميتها ومدى ادراكهن لامتلاك الجامعة لرصيد معرفي كبير غير مستثمر واهم أساليب التعلم المستخدمة ومدى امتلاك الجامعة لمقومات إدارة المعرفة من ناحية قواعد البيانات والتعاملات الالكترونية وانتاج ونشر الابحاث كذلك معرفة الفروق ذات الدلالة الاحصائية وفق المتغيرات التالية (المؤهل العلمي ، التخصص الاكاديمي ، سنوات الخبرة ، الدورات التدريبية) . ومن هذا المنطلق قامت الباحثة بإجراء هذه الدراسة والتي هدفت من خلالها الى التعرف على ما يلي :

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

١ - معرفة واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود ، دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا .

٢ - معرفة أهم أساليب التعلم المستخدمة في الجامعة .

٣ - معرفة مدى توفر مقومات إدارة المعرفة في الجامعة من خلال :

أ - قواعد البيانات الرسمية .

ب - التعاملات الالكترونية .

ت - إنتاج و نشر الأبحاث .

4- معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد الدراسة حول واقع تطبيق

إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود باختلاف متغيرات الدراسة (المؤهل

الدراسي ، الخبرة في العمل ، التدريب ، التخصص الأكاديمي).

5- معرفة أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود.

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية إدارة المعرفة ودورها الفعال في بناء مجتمع المعرفة الذي تسعى اليه جامعة الملك سعود في رؤيتها ، إذ تعد إدارة المعرفة نواة انطلاق المجتمعات المعرفية كما ان هذه الدراسة قد تسهم في تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود لامتلاك الجامعة للمقومات الأساسية لذلك ، كما تطرح الدراسة معوقات تطبيق إدارة المعرفة وفي المقابل تقدم مقترحات لتطبيقها مستقبلاً .

وقد اعتمدت الدراسة على إطار نظري تناول الأدبيات ذات العلاقة بمشكلة الدراسة الحالية والتي تم استعراضها من خلال مبحثين وهما : المبحث الأول إدارة المعرفة والمبحث الثاني تطبيق إدارة المعرفة .

كما أستعرضت الباحثة عدد من الدراسات (14) دراسة ذات الصلة بالدراسة الحالية وصنفت الى محورين (الدراسات العربية والدراسات الأجنبية) ، ثم تناولت الباحثة تلك الدراسات بالتعليق عليها موضحة مدى الاستفادة منها في الدراسة الحالية والجوانب التي تتميز بها الدراسة الحالية عنها .

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم اداة الدراسة والتي تتضمن إستبانة تتكون من خمسة محاور وهي : المحور الأول : ويتضمن بيانات افراد الدراسة بطريقة الاختيار من متعدد ، أما المحور الثاني يتناول واقع تطبيق ادارة المعرفة ويحتوي على (5) عبارات . أما المحور الثالث فيتناول أساليب التعلم المستخدمة ويتكون من (9) عبارات .

أما المحور الرابع فيتناول مقومات ادارة المعرفة من خلال :

أ-درجة توفر قواعد البيانات الرسمية ويتكون من (7) عبارات .

ب-درجة توفر المعاملات الالكترونية ويتكون من (3) عبارات .

ج- إنتاج ونشر الابحاث ويتكون من (6) عبارات .

اما المحور الخامس فيتكون من معوقات تطبيق ادارة المعرفة ويتكون من (6) عبارات .

وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة بعرضها على (3) محكمات من قسم الادارة التربوية ، كما تم قياس الاتساق الداخلي باستخدام معامل الاتساق الداخلي α ، وتم التوصل إلى أن قيمة α تساوي 0.91 مما يدل على ثبات إجابات عينة الدراسة.

وقد طبقت الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 1430هـ-1431هـ على (250) طالبة من طالبات الدراسات العليا ، وقد أستجاب منهن (112) وذلك بنسبة (5,17%) ، وقد تم إستخدام المنهج الوصفي ومعالجة البيانات إحصائياً وفق برنامج (Spss) وبإستخدام عدد من الأساليب الاحصائية وهي : التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية ، مربع كاي ، الانحراف المعياري .

ثم تم عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الاحصائية وتحليلها وربطها بنتائج الدراسات السابقة وأختتمت الدراسة بعرض لملخصها وأهم نتائجها ومقترحاتها .

النتائج التي توصلت اليها الدراسة :

أظهرت الدراسة عدد من النتائج أهمها ما يلي :

أولاً : أوضحت نتائج السؤال الأول (واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود) أن 77% من الطالبات تدرك إمتلاك جامعة الملك سعود رصيد معرفي كبير غير مستثمر إلا ان مستوى الاستفادة من هذا الرصيد يعتبر بنسبة أقل وهذا يوضح ان هناك علاقة بين الوعي والاستفادة لذا لابد ان يتم تطوير آليات إستخدام المعرفة والتحفيز لذلك إضافة الى تبسيط إجراءاتها لدى الطالبات من الممكن ان تدمج إدارة المعرفة كأحد المقررات التي يتم دراستها في برامج الدراسات العليا وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (حجازي 2005) ان المنظمات تدرك مفهوم إدارة المعرفة ولكن بدرجة محدودة وتتفق مع دراسة (هايجين 2001) التي توصي بضرورة تضمين ادارة المعرفة في مقررات الدراسات العليا.

ثانياً : أوضحت نتائج السؤال الثاني عن أساليب التعلم المستخدمة من خلال مناقشة النتائج ان معظم الطالبات يتعلمن "تعلم فردي " ، وتعطي هذه النتيجة دلالة مهمة على أسلوب التعلم المستخدم في الجامعة والذي يساهم في تطوير المهارات الفردية للطالبات وبروز مهارات فردية لكل طالبة ، ويساهم التعليم الذاتي في إتساع نطاق الاطلاع وتحمل المسؤولية بشكل مباشر مما يجعل الكفاءة لدى الطالبات أكثر تأثيراً وأهمية ، وتدل أساليب التعلم المستخدمة على وجود قدرة عالية على التكيف والتعامل في فرق العمل الجماعية ، كما ساهمت نتيجة التعلم الذاتي والبحث بطرق جماعية على تميز ابحاث الطالبات بالحدثة والتنوع وهذا مؤشر على امتلاك الطالبات قدرات عالية في البحث وحل المشكلات وهذا ما أكدته نتيجة السؤال الثاني بينما أوضحت الدراسة ان أساليب التعلم المستخدمة في الجامعة المرتبطة بأعضاء هيئة التدريس كانت أقل أثراً سواء من خلال السؤال عن حرصهم على التفاعل المعرفي مع الطالبات او الاهتمام بأساليب التعلم الحديثة او الاهتمام بالتغذية الراجعة بزمان مناسب. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (هوين 2003) حيث تؤكد على اهمية تنمية وتقدير العمل الجماعي حيث تظهر الدراسة محدودية استخدامه من قبل الطالبات في الجامعة .

وتعطي هذه النتيجة مؤشراً هاماً يرتبط بالحاجة الى تكثيف الالتزام المطلوب من أعضاء هيئة التدريس للإهتمام بإدارة المعرفة وتعزيز الطالبات بشكل مستمر ، كذلك الحرص على حصول الطالبات على التغذية الراجعة بزمن مناسب أما عن مشاركة الطالبات في الدورات التي تقيمها الجامعة فكانت نسبة المشاركة ضعيفة ومنها عدم مناسبتها لوقت الطالبات وضيق وقت طالبة الدراسات العليا وانحسارها بين الواجبات والابحاث .وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (ايدج 2005) ان دور ادارة المعرفة هو تعزيز الافراد وصناع المعرفة .

ثالثاً : أوضحت نتائج إجابة السؤال الثالث عن مدى توفر مقومات ادارة المعرفة في الجامعة من خلال معرفة درجة توفر قواعد البيانات الرسمية أوضحت النتائج ان المكتبة المركزية بالجامعة تمتلك فهارس إلكترونية قوية وواضحة كما ان نظم الاستعارة جيدة وتعطي وقت كاف ومناسب للاستعارة وهذا يؤكد توفر أحد اهم مصادر المعرفة لدى الطالبات ، بينما حظيت أوقات الزيارة للمكتبة بدرجة أقل موافقة ، أما على صعيد توفر قواعد البيانات الرسمية فقد كانت الدرجات أقل فمثلاً تسجيل الجداول الالكترونية كان التأكيد على سهولتها بعدد أقل من المعارضين على هذه النتيجة ، كما ان توفير مكتبة الكترونية للطالبات كانت درجة قبولها أقل من ذلك إضافة الى الاستفادة من الشبكة الالكترونية او نظم الاتصال المفتوحة وتؤكد هذه النتيجة بمجملها ان سعي الجامعة بالحصول على التقنية مازال في الخطوات الأولى وخاصة ان التقنية تتوسع وتنمو كميّاً وكميّاً ويؤثر ذلك في إكتساب المعرفة وطرق التعامل معها لذا تحتاج الجامعة الى خطوات عملية في تطوير النظم التقنية المرتبطة بإستفادة الطالبات .وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (العتيبي 2008) ان افراد الدراسة يرون ان الجامعة لاتعطي أولوية لادارة المعرفة بتوفير بنية الكترونية مناسبة .

وأوضحت النتائج في السؤال عن توفر المعاملات الالكترونية ان تعامل الطالبات فيما بينهن عبر البريد الالكتروني حقق نسب كبيرة بالموافقة على التواصل حيث بلغت النسبة نحو 82% من الطالبات وتؤكد هذه النتيجة على الرغبة والقابلية لدى الطالبات للتفاعل مع التقنيات الحديثة بينما أكدت النتيجة ان درجة إستخدام الانترنت والتواصل الالكتروني بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس بنسبة أقل نحو 55% من الطالبات أجبن بذلك وتؤكد هذه النسبة على ان استخدام التقنية من قبل أعضاء هيئة التدريس للتقنية مازالت قليلة ويمكن تطوير

الاستخدامات بشكل أفضل ، حيث اشارت اجابة الطالبات ايضا الى قلة استفادتهن من مواقع أعضاء هيئة التدريس مما يؤكد على وجود فجوة معرفية بين استخدامات التقنية والاستفادة منها لتطوير العلاقة بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس من الناحية العلمية والاكاديمية .

أما عن انتاج الابحاث ونشرها فإن النتائج أكدت على ان الطالبات يقمن بتطوير قدراتهن في البحث من خلال "التعلم الذاتي " ، كنسبة تحصل على موافقة بدرجة عالية أكثر من بقية المحاور وتعطي هذه النتيجة دلالة على ان النظام التعليمي في الجامعة يكون كموجه للطالبات وتحفيز قدراتهم اكثر من وسيلة تعليمية وهذا يتناسب مع مرحلة الدراسات العليا ، وتوافق مع هذه النتيجة نتيجة أخرى معززة لها ان الطالبات يملن الى الابداع والابتكار في ابحاثهن وعروضهن للابحاث مما يتوافق مع فرضية التعلم الذاتي ، وتعزز هاتين النتيجتين مقدار التواصل بين الطالبات الذي أكدته النتائج ان الطالبات ينشرن مآلدتهن من معلومات ببسر وسهولة ، سواء عن طريق التواصل الالكتروني او التوزيع داخل المحاضرات مما يؤكد على الكفاءة البحثية لدى الطالبات في اكتساب المعرفة أو نشرها أو التواصل بها .

أما من حيث تعاون أعضاء هيئة التدريس مع الطالبات في نشر ابحاثهن في مجلات محكمة جاءت النتيجة بنسبة متدنية 30% ، ويعتبر ذلك نوع من التراجع عن ارشاد الطالبات الى نشر ابحاثهن والاستفادة منها بالشكل الصحيح كما ان الطالبات أغلبهن لا يقمن بنشر أبحاثهن لعدة اسباب منها عدم الوعي بالقيمة الحقيقية للبحث ، عدم الثقة بقدراتهن ، عدم تعاون المجالات المحكمة مع الاقلام الجديدة ، عدم وجود وحدة ارشاد مختصة لتوجيه الطالبات لنشر معارفهن وأبحاثهن ، انشغال طالبات الدراسات العليا في الواجبات والابحاث طوال العام ، تحتاج الطالبات الى رعاية حقيقية لابحاثهن وحماية حقوقهن الفكرية من السرقة والضياع.

رابعاً : إجابة السؤال الرابع :

حيث تناول دراسة الفروق ذات الدلالة الاحصائية و لجأت الباحثة لاستخدام اختبار مربع كاي لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (عناصر المحاور) والمتغيرات التابعة (المؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة والدورات التدريبية) وتوصلت إلى أنه ليس لسنوات الخبرة والدورات التدريبية أي أثر في واقع تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الملك سعود، ولكن نجد أن

المؤهل العلمي قد أثر في (7) عناصر من الاستبيان، بينما أثر التخصص في (19) عنصراً من عناصر الاستبيان وكانت بشكل مجمل اجوبة طالبات الدراسات العليا اكثر توافق مع العبارات بشكل عام كما ان في التخصص برزت طالبات الادارة التربوية في ارتفاع تجاوبهن مع العبارات مما يدل على ادراكهن بشكل اعمق لادارة المعرفة مقارنة مع بقية التخصصات.

خامساً : تناول السؤال الخامس معوقات تطبيق ادارة المعرفة ويمثل هذا السؤال أحد الاهداف الرئيسية للبحث من خلال اعتباره يحدد بعض المعالم التي ترتبط بالمعوقات ومن ثم طرق كيفية تجاوزها وقد اتضح ان اهم المعوقات التي تواجهها الطالبات قصر المدة الزمنية المتاحة لاعداد الابحاث والمتطلبات وتشتت الجهود مما يؤدي الى عدم القدرة على الوفاء بجميع الالتزامات أو ضعف الانجاز لبعض البحوث أو الاختبارات أما المعوق الثاني فهو صعوبة التواصل مع بعض أعضاء هيئة التدريس بنسبة بلغت نحو 75% من الطالبات وذلك يرجع الى اعضاء هيئة التدريس سواء بإنشغالهم بالاعمال الاكاديمية وتعدد المهام المسندة اليهم ،أو عدم تواجد البعض منهم في الساعات المكتبية ويؤثر ذلك بشكل عام على التواصل مع الطالبات .

أما المعوق الثالث فكان صعوبة التواصل بين الطالبات في فرق العمل والذي يرتبط غالباً بأسباب اجتماعية او بيئية " مثل تباعد اماكن السكن وصعوبة الالتقاء " أو " لكون الفرق تشكل بشكل عشوائي دون توافق مسبق بين الطالبات " .

أما المعوق الرابع وهو صعوبة الحصول على الرسائل العلمية والكتب بنسبة نحو 70% من اراء الطالبات ، وتعتبر الرسائل العلمية متطلبات معرفية اساسية لطالبة الدراسات العليا لتتمكن من اجراء ابحاث حديثة ومتنوعة ولتستفيد منها في السير على منهجية علمية دقيقة .

أما المعوق الخامس وهو التكلفة المادية للابحاث وحصل على نسبة 60% من موافقة الطالبات على ارتفاع التكلفة للابحاث وهذا يتسبب في إشكاليات مالية وعجز مادي للطالبات خاصة الفقيرات .

أما المعوق السادس وهو ضعف محتويات المكتبة المركزية فقد وافق نحو 55% من الطالبات على ذلك وتدل النتائج العامة للمعوقات التي يتضمنها هذا السؤال إضافة لبعض الأسئلة السابقة

، ان الجامعة تبذل مجهودات في تطبيق ادارة المعرفة ، وتسير في الطريق الى ذلك ، الا ان هناك جهود تقنية وادارية عديدة تحتاج ان تفعل بالشكل المطلوب حتى تكون أقرب الى بناء مجتمع المعرفة المنشود من الجامعة ومن المجتمع .تتفق هذه النتيجة مع دراسة (المومني 2005) حيث توضح انه يوجد اتجاهات ايجابية لدى الطالبات لتطبيق ادارة المعرفة وتقبل للأخذ بها .

اما من ناحية الفروق الاحصائية للمحاور:

- فجاءت عبارة "إدراك الطالبات أن لدى الجامعة رصيد معرفي كبير غير مستمر" جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 3.85، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".
- عبارة " تعمل الطالبات بشكل فردي -تعلم ذاتي-" جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 4.29، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق بشدة".
- عبارة "توفر الجامعة فهارس إلكترونية لمحتويات المكتبة الجامعية المركزية" جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 3.89، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق".
- أن عبارة " تتواصل الطالبات مع زميلاتهن بالبريد الإلكتروني بشكل مستمر بشأن المقررات " جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 3.23، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق بشدة".
- أن عبارة " تميل الطالبات إلى تطوير قدراتهن في البحث عن أفكار جديدة من خلال التعلم الذاتي والتعليم المستمر" جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 4.19، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق بشدة".
- أن التخصص يؤثر معنوياً في إدراك الطالبات أن لدى الجامعة رصيد معرفي كبير غير مستمر وذلك من خلال مستوى المعنوية 0.01 الذي هو أقل من 0.05، حيث نجد أن نسبة كبيرة من طالبات الدكتوراه أجبن بغير موافق وكان عددهن 6 طالبات، بينما طالبات الماجستير تراوحت معظم إجاباتهن ما بين موافق وموافق بشدة.

○ أن عبارة "قصر المدة الزمنية المتاحة لإعداد الأبحاث والمتطلبات ونشتت الجهود " جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 4.04، وكانت إجابات أفراد العينة تميل إلى "موافق بشدة".

توصيات الدراسة :

في ضوء ما توصلت اليه الدراسة الحالية من نتائج فإن الباحثة تتقدم بعدد من التوصيات التي ترى أن الأخذ بها على مستوى جامعة الملك سعود قد يكون لها دور إيجابي في تطبيق إدارة المعرفة وهذه التوصيات تتمثل في :

١. محاولة تضمين مقرر إدارة المعرفة في برامج الدراسات العليا في كلية التربية .
٢. انشاء فريق لادارة المعرفة يكون بالانتخاب للطالبات الاكثر تعاوناً في نشر المعلومات والمعارف مع زميلاتهن يكون الفريق على تواصل بالجهة المسؤوله عن ادارة المعرفة في الجامعة .
٣. تكوين قاعدة بيانات خاصة لنشر ابحاث الطالبات لحفظ حقوقهن الفكرية من السرقة والضياع .
٤. تعزيز أسلوب العمل الجماعي داخل المحاضرات .
٥. الحرص على نشر ثقافة التعزيز لصناع المعرفة سواء من اعضاء هيئة التدريس او الطالبات .
٦. محاولة تقوية التواصل بين الطالبات وبين اعضاء هيئة التدريس .
٧. اهمية حصول الطالبات على التغذية الراجعة بزمان مناسب حيث يعد ذلك من اهم مقومات ادارة المعرفة .
٨. اجراء مسح لتحديد احتياجات الطالبات التدريبية قبل اقامة الدورات وسؤالهن عن الاوقات المناسبة لهن ليتسنى لهن الاستفادة منها .
٩. محاولة خفض تكلفة المتطلبات المادية مراعاة لحالتهم المادية .

١٠. متابعة مواقع أعضاء هيئة التدريس باستمرار لمعرفة عدد الزوار والمستفيدين من تلك المواقع .

مقترحات لدراسات مستقبلية :

تقترح الباحثة بعض المجالات للبحث مستقبلاً :

١. إجراء دراسة مماثلة لبقية كليات الجامعة .
٢. إجراء دراسة مماثلة في الجامعات الأخرى .
٣. إجراء دراسة تتناول واقع تطبيق إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لمعرفة مدى تقبلهم لذلك .
٤. إجراء دراسة تهتم بتقديم برنامج تدريبي للطلاب والطالبات لتطبيق إدارة المعرفة .

المصادر والمراجع

- ١ - أبو رياش، حسين محمد، (2007)، **التعلم المعرفي**، عمان: دار المسيرة.
- ٢ - البطانية، محمد تركي، المشاقبة، زياد محمد ، (2010) **إدارة المعرفة بين النظرية والتطبيق**، عمان: دار جليس الزمان.
- ٣ - البيلاوي، حسن حسين، حسين، سلامة عبد العظيم (2007)، **إدارة المعرفة في التعليم**، الاسكندرية: دار الوفاء للطباعة.
- ٤ - توفيق، عبد الرحمن (2007)، **الإدارة بالمعرفة تغيير ما لا يمكن تغييره** ، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك.
- ٥ - الثبتي ، جويبر ماطر (٢٠٠٢ م) "إدارة المعرفة والاستثمار في رأس المال المعرفي في الجامعات (نموذج نظري تحليلي)" بحث منشور التربوية و التنمية. السنة العاشرة. العدد ٢٦ : القاهرة (ص ص ٣٦).
- ٦ - حسن، حسين عجلان، (2008) ، **استراتيجيات إدارة المعرفة** ، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- ٧ - الحيدري، السيد كمال، (2004)، **في نظرية المعرفة** ، بيروت: دار العمادي للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٨ - الخفاجي، نعمة عباس، الغالبي، طاهر محسن، (2008)، **قراءات في الفكر الإداري المعاصر**، عمان: دار اليازوري.
- ٩ - الدردير، عبد المنعم أحمد، (2004)، **دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي** ، القاهرة، عالم الكتب.
- ١٠ - دهمش ، نعيم و أبوزر ، عفاف (٢٠٠٤ م) **إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي**. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع (إدارة المعرفة في العالم العربي) ٢٦ /ابريل . جامعة الزيتونة:الأردن.
- ١١ - الربيعي، سعيد حمد (2008) ، **التعليم العالي في عصر المعرفة** ، عمان: دار الشروق.
- ١٢ - زاهر، ضياء الدين (2009)، **توظيف المعلوماتية في ثقافة الأجيال العربية**، الرياض: قرطبة للنشر والتوزيع.

- ١٣ - الزيادات، (2008) محمد عواد، إتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة ، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- ١٤ - زيغان، خالد، الخطيب، أحمد (2009)، عمان: جدار للكتاب العالمي.
- ١٥ - السكارنة، بلال خلف، (2009)، دراسات إدارية معاصرة، عمان: دار المسيرة.
- ١٦ - السويدان ، طارق محمد (2001) المنظمة المتعلمة ، الرياض : قرطبة للنشر والتوزيع.
- ١٧ - شلبي، محمد أحمد (2001) ، مقدمة في علم النفس المعرفي، القاهرة: دار غريب.
- ١٨ - الصاوي، ياسر (2007)، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، القاهرة: دار السحاب.
- ١٩ - طالب، علاء فرحان (2009) ، إدارة المعرفة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- ٢٠ - الظاهر، نعيم إبراهيم، (2009) ، إدارة المعرفة، عمان: جدار للكتاب العالمي.
- ٢١ - العبادي، هاشم فوزي، وآخرون، (2008)، إدارة التعليم الجامعي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، عمان: دار الوراق.
- ٢٢ - عبيدات ، ذوقان وآخرون ، (2000) ، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه ، الرياض : دار أسامة للنشر والتوزيع .
- ٢٣ - علي، بدر نادر (2006) ، تكنولوجيا المعلومات في تطوير التعليم الجامعي ، ورقة عمل قدمت في مؤتمر مستقبل التعليم الجامعي العربي - رؤى تنمية الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- ٢٤ - العلي، عبد الستار، قنديلجي، عامر، العمري غسان (2009)، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان: دار المسيرة.
- ٢٥ - علي، نبيل، حجازي، نادية (2005) الفجوة الرقمية رؤية عربية لمجمع المعرفة ، الكويت: عالم المعرفة للنشر والتوزيع.
- ٢٦ - عليان، ربحي مصطفى، (2010)، اقتصاد المعلومات ، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- ٢٧ - عليان، ربحي مصطفى، إدارة المعرفة، (2008)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- ٢٨ - العمر، عبد العزيز سعود، (2007) : لغة التربويين ، الرياض: مكتب التربية لدول الخليج.
- ٢٩ - القطب، سمير (2006) ، الجامعة وتعميق قيم الانتماء في ضوء معطيات القرن الحادي والعشرين دراسة ميدانية- مجلة كلية التربية، المنصورة: جامعة المنصورة.
- ٣٠ - كتورة، جورج، (2009) : معجم العلوم الإنسانية، بيروت: دار كلمة للنشر والتوزيع.
- ٣١ - اللقاني، أحمد حسين (2003)، معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس، القاهرة: عالم الكتب.
- ٣٢ - مطر، عبد اللطيف محمود، (2007)، إدارة المعرفة والمعلومات ، عمان: كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
- ٣٣ - الملكاوي، إبراهيم الخلوف، (2007)، إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم ، عمان: دار الوراق.
- ٣٤ - نجم، عبود نجم (2008)، إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات ، عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
- ٣٥ - نور الدين، عصام (2010)، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، عمان: دار أسامة.
- ٣٦ - هنداوي، محمد حافظ، الزهيري، إبراهيم عباس (2009)، إدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة العمليات في التعليم، القاهرة: هبة النيل للنشر والتوزيع.
- ٣٧ - ياسين، سعد غالب (2007)، إدارة المعرفة- المفاهيم - النظم- التقنيات، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- ٣٨ - اليحياوي، يحيى، (2007) : العرب وشبكات المعرفة دراسة في الموقع والواقع ، بيروت: إدارة الطليعة للطباعة والنشر.

الرسائل العلمية:

- ١ - أبو جذر، أماني طلعت إبراهيم (2005) : مشروع مقترح لإدارة المعرفة في الجامعات الرسمية الأردنية، رسالة دكتوراه ، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

- ٢ حجازي، هيثم علي إبراهيم (2005) ، قياس أثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- ٣ الخليلي، سميرة محمد توفيق، (2006) : إدارة المعرفة في وزارة التربية والتعليم الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، أربد، الأردن (كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية).
- ٤ طاشكندي، زكية ممدوح، (1428هـ)، إدارة المعرفة أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات الإداريات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ومحافظة جدة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- ٥ العتيبي، ياسر عبدالله (1428هـ)، إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات العربية السعودية، رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- ٦ العمري، غسان عيسى (2004) ، الاستخدام المشترك لإدارة المعرفة لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية ، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- ٧ القطارنة، زياد حمد (2006) ، مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة مؤتة، الأردن.
- ٨ المحاميد، ربي جزاء، (2008) ، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، (2008)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- ٩ المطاعني، علي حمد علي (2008) ، بناء أنموذج لإدارة المعرفة، مؤسسات التعليم في سلطنة عمان - رسالة دكتوراه ، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- ١٠ - المومني، حسان عبد، (2005) : اتجاهات المديرين نحو تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات العامة في الأردن، رسالة ماجستير كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، عمان، الأردن.

1- Carolyn, B(2002)Validating Aunified Framework for knowledge management .

. /index.htm • WWW./CASit.org/km/kmrt/may

2-Hoen, Merrilee Hope (2003) The application of electronic Performance and Knowledge Management in a Secondary Administ rative Environment" Post Canada,

3-Keeley, Edward (2004) Institutional Research as the Catalyst for the Extent and effectiveness of Knowledge management Practices in Improving planning and Decision Making in Higher Education Organizations

//:proquest.umi.com/pqdweb. UMI NMUBER" :U.S.A. http

- .٣١٥٢٤٨٨.

4-Edge, Karen (2005) Knowledge Management as atool for

//:Districk-Level Instructional Renewal": Canada. http

.proquest.umi.com/pqdweb. UMI NMUBER

5-Allen, Verna (٢٠٠٣) the Knowledge Evolution. Butterworth-

6-Nonaka, Ikujiro and Takenchi, Hirotaka (٢٠٠٤) Hitosubashi on knowledge Management. John Wiley & Sons (Asia): Singapore.

الملاحق

نموذج طلب التحكيم

حفظها الله

سعادة الدكتور /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بدراسة تهدف إلى ----- وذلك لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية تحت إشراف سعادة الدكتور -----

ولتحقيق هدف الدراسة قامت الدارسة بإعداد استبانة مكونة من ---- أجزاء ، الجزء الأول معلومات عامة ، أما الجزء الثاني والثالث والرابع فقد اشتمل على مجموعة من العبارات التي تصف ----- ، وأمام كل فقرة مقياس مدرج مكون من خمسة خيارات (كبيرة جداً-كبيرة-متوسطة-قليلة-قليلة جداً) تمثل -----.

تأمل الباحثة من سعادتك التلطف بالإطلاع والتكرم بتحكيم الاستبانة وجزاكم الله خير الجزاء على توفيركم لوقتكم الثمين في الإجابة عن فقرات هذه الاستبانة. مع وافر شكري لكم .

الدراسة

ثانياً : يتم إعادة هيكلة الاستبانة لتكون صالحة للتحكيم المحكمين فيتم رسمها كالتالي :

تعديلات أو مقترحات	رأي المحكم				العبارات	م
	مدى ملائمة		الصياغة والوضوح			
	العبارة لقياس					
	ما وضعت لأجله					
	غير ملائمة	ملائمة	غير واضحة	واضحة		

قائمة بأسماء المحكمات ووظائفهم

م	أسماء المحكمات	الوظيفة
1	د. ماجدة ابراهيم الجارودي	وكيلة قسم الإدارة التربوية-جامعة الملك سعود
2	د. العنود محمد الغيث	عضو هيئة تدريس -قسم الادارة التربوية-جامعة الملك سعود
3	د. هيا عبدالعزيز البراهيم	عضو هيئة تدريس -قسم الادارة التربوية-جامعة الملك سعود

الاستبانة في صورتها الأولية

بسم الله الرحمن الرحيم

أختي الطالبة /

..

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية " مشروع تخرج " بعنوان (واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا في كلية التربية) ، حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا في كلية التربية وأهم معوقات تطبيقها .

وتُعرف إدارة المعرفة بأنها :

"إدارة معرفة صريحة منتظمة وحيوية تعتمد على قاعدة المعرفة، كما أنها عملية يُقصد منها إيداع وتنظيم ونشر واستخدام واستكشاف المعرفة". وقد عرفها آخرون بأنها "عملية يتم بموجبها تجميع واستخدام الخبرات المتراكمة من أي مكان في الأعمال، سواء أكان في الوثائق أو قواعد البيانات أو في عقول العاملين، لإضافة القيمة للشركة من خلال الابتكار والتطبيق وتكامل المعرفة في طرق غير مسبقة". (العلي وآخرون، 2009م، ص 26-27)

لذا نأمل منكم التكرم بالإجابة على الاستبيان ومعرفة أهم المَعوقات والمقترحات ، ونؤكد حرصنا على استخدام هذه الإجابات لتحقيق أهداف البحث العلمي فقط .

ونشكر الجميع على حسن التعاون ، ونسأل الله ان يوفقنا جميعا لما فيه الخير ،،

الباحثة :

أريج مكي الجهني

areeej@msn.com

الاستبانة :

القسم الأول : البيانات الشخصية :

*المؤهل العلمي :

.....

*التخصص:.....

عدد سنوات الخبرة في العمل إن وجدت :

عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها إن وجدت :

القسم الثاني :

أولاً : واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود دراسة تطبيقية على طالبات

الدراسات العليا :

العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق
تدرك الطالبات مفهوم إدارة المعرفة			
تدرك الطالبات أهمية إدارة المعرفة			
يتوفر لدى الطالبات معلومات متكاملة حول إدارة المعرفة			
تدرك الطالبات ان لدى الجامعة رصيد معرفي كبير غير مستثمر ويحتاج إلى تنظيم وإدارة			
تدرك الطالبات العلاقة بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر إحدى وسائل تطبيق إدارة المعرفة			
تعزز عضوات هيئة التدريس أساليب التعلم الحديثة			
تعمل الطالبات في فرق عمل جماعية			
تعمل الطالبات بشكل فردي " تعلم ذاتي"			
تدرك الطالبة أسلوب حل المشكلات والبحث العلمي			
تجري الطالبة أبحاث تتميز بالحدثة والتنوع			
تسعى عضوات هيئة التدريس إلى نشر أبحاث الطالبات بالتعاون معهن في مجلات علمية محكمة			
تحرص عضوات هيئة التدريس أعلى التفاعل المعرفي مع الطالبات وتبادل الخبرات			
تحرص عضوات هيئة التدريس على حصول الطالبات على التغذية الراجعة بشكل سريع ومستمر			
تستفيد الطالبات من التغذية الراجعة في الوقت المناسب			

				تحرص عضوات هيئة التدريس على التواصل الإلكتروني مع الطالبات (بالبريد الإلكتروني)
				تحرص الطالبات على التواصل مع الزميلات (بالبريد الإلكتروني)
				تتشر الطالبات المعلومات المتوفرة لديهن بين الطالبات بسهولة وتواضع
				تتعاون الطالبات في المهام المسندة إليهن في فرق العمل
				تميل الطالبات إلى الإبداع والابتكار في عرض أبحاثهن أثناء المحاضرة
				توزع الطالبات أوراق عمل وملخصات لأبحاثهن أثناء المحاضرة
				تميل الطالبات إلى تطوير قدراتهن في البحث عن أفكار جديدة من خلال التعلم الذاتي والتعلم المستمر
				تنوع الطالبات في المصادر والمراجع (كتب ومواقع إلكترونية -عربي وأجنبي)
				توفر الجامعة للطالبات مكتبة شاملة للمصادر المختلفة (كتب - رسائل علمية-مجلات - دوريات)
				توفر مكتبة الجامعة فهارس إلكترونية (قاعدة بيانات)
				توفر الجامعة شبكة اتصال مفتوحة للطالبات
				توفر الجامعة أوقات كافية لزيارة المكتبة
				توفر الجامعة نظام جيد للاستعارة ووقت كاف
				تسجل الطالبة جداولها عبر البوابة الإلكترونية في كل فصل بسهولة
				تعرف الطالبة أوقات المحاضرات وأسماء أعضاء هيئة التدريس من البوابة الإلكترونية بالزمن المناسب
				تتسم متطلبات المقررات بالتوازن
				ترى الطالبات ان الجامعة تحتاج إلى تكوين قاعدة بيانات أكثر شمولية ووضوح

				ترى الطالبات ان الجامعة مجتمع معرفي مناسب
				معوقات تطبيق إدارة المعرفة
				صعوبة الاستفادة من رصيد الجامعة المعرفي والمتمثل في (الرسائل العلمية والمجلات والكتب والأبحاث)
				صعوبة التواصل مع بعض عضوات هيئة التدريس
				صعوبة التعامل مع بعض الطالبات في فرق العمل
				التكلفة المادية للأبحاث والعروض وأوراق العمل
				كثرة متطلبات المقررات وتشنت الجهود
				صعوبة الإجراءات في نشر الأبحاث
				قصر المدة الزمنية المتاحة لإعداد الأبحاث والمطالبات
				ضعف الحوافز المقدمة للطالبات
				ضعف الإقبال على التشارك المعرفي بين الطالبات
				صعوبة الربط بين أهداف الطالبات والطالبات وبين أهداف الطالبات وعضوات هيئة التدريس

في الختام نأمل التكرم بملاحظاتكم ومقترحاتكم التي ستسهم في معرفة الواقع لتطبيق إدارة
المعرفة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر كن :

-1

-2

-3

-4

-5

النتائج الاستيعابية

منهم بشير

الاستبانة في صورتها النهائية



بسم الله الرحمن الرحيم

..

أختي الطالبة /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية " مشروع تخرج " بعنوان (واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا في كلية التربية) ، حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا في كلية التربية وأهم معوقات تطبيقها .

وتُعرف إدارة المعرفة بأنها :

"إدارة معرفة صريحة منتظمة وحيوية تعتمد على قاعدة المعرفة، كما أنها عملية يُقصد منها إبداع وتنظيم ونشر واستخدام واستكشاف المعرفة". وقد عرفها آخرون بأنها "عملية يتم بموجبها تجميع واستخدام الخبرات المتراكمة من أي مكان في الأعمال، سواء أكان في الوثائق أو قواعد البيانات أو في عقول العاملين، لإضافة القيمة للشركة من خلال الابتكار والتطبيق وتكامل المعرفة في طرق غير مسبقة". (العلي وآخرون، 2009م، ص 26-27)

لذا نأمل منكم التكرم بالإجابة على الاستبيان ومعرفة أهم المَعوقات والمقترحات ، ونؤكد حرصنا على استخدام هذه الإجابات لتحقيق أهداف البحث العلمي فقط .

ونشكر الجميع على حسن التعاون ، ونسأل الله ان يوفقنا جميعا لما فيه الخير ،،

الباحثة :

أريج مكي الجهني

areej@msn.com

الاستبانة :

القسم الأول : البيانات الشخصية :

*المؤهل العلمي :

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

*التخصص:.....

عدد سنوات الخبرة في العمل إن وجدت :

عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها إن وجدت :

القسم الأول : يتناول واقع تطبيق إدارة المعرفة وأساليب التعلم المستخدمة ، درجة توفر قواعد البيانات الرسمية ، درجة توفر التعاملات الالكترونية ، درجة إنتاج ونشر الأبحاث)

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الجزء الأول : واقع تطبيق إدارة المعرفة:						
1	تدرك الطالبات مفهوم إدارة المعرفة					
2	تدرك الطالبات أهمية إدارة المعرفة					
3	يتوفر لدى الطالبات معلومات متكاملة حول إدارة المعرفة					
4	تدرك الطالبات ان لدى الجامعة رصيد معرفي كبير غير مستثمر					
5	تدرك الطالبات العلاقة بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات					
الجزء الثاني : أساليب التعلم المستخدمة						
6	يعزز أعضاء هيئة التدريس أساليب التعلم الحديثة					
7	تعمل الطالبات في فرق عمل جماعية					
8	تعمل الطالبات بشكل فردي " تعلم ذاتي"					
9	تدرك الطالبات أسلوب حل المشكلات والبحث العلمي					
10	تجري الطالبات أبحاث تتميز بالحدثة والتنوع					
11	يحرص أعضاء هيئة التدريس على التفاعل المعرفي مع الطالبات وتبادل الخبرات					
12	يحرص أعضاء هيئة التدريس على حصول الطالبات على التغذية الراجعة بشكل سريع ومستمر					
13	تستفيد الطالبات من التغذية الراجعة في الوقت المناسب					
14	تشارك الطالبة في حضور الدورات التدريبية المتاحة من الجامعة					

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الجزء الثالث : درجة توفر قواعد البيانات الرسمية						
15	توفر الجامعة مكتبة الكترونية للطلّابات تشمل على (الكتب والرسائل العلمية والمجلات والدوريات باللغة العربية والأجنبية)					
16	توفر الجامعة فهارس الكترونية لمحتويات المكتبة الجامعية المركزية					
17	توفر الجامعة أوقات كافية لزيارة المكتبة					
18	توفر الجامعة نظام جيد للاستعارة ووقت كاف					
19	توفر الجامعة شبكة اتصال مفتوحة للطلّابات					
20	تسجل الطالبة جداولها عبر البوابة الالكترونية في كل فصل بسهولة					
21	تعرف الطالبة أوقات المحاضرات وأسماء أعضاء هيئة التدريس من البوابة الالكترونية بالزمن المناسب					
الجزء الرابع :درجة توفر التعاملات الالكترونية:						
22	يحرص أعضاء هيئة التدريس على التواصل الالكتروني مع الطالّابات (بالبريد الالكتروني)					
23	تستفيد الطالّابات من مواقع أعضاء هيئة التدريس الالكترونية					
24	تتواصل الطالّابات مع زميلاتهن (بالبريد الالكتروني) بشكل مستمر بشأن المقررات					
الجزء الخامس : إنتاج و نشر الأبحاث						
25	تميل الطالّابات إلى تطوير قدراتهن في البحث عن أفكار جديدة من خلال التعلم الذاتي والتعلم المستمر					
26	تنتشر الطالّابات المعلومات المتوفرة لديهن بين الطالّابات بسهولة وتواضع					
27	تميل الطالّابات إلى الإبداع والابتكار في عرض أبحاثهن أثناء المحاضرة					
28	توزع الطالّابات أوراق عمل وملخصات لأبحاثهن أثناء المحاضرة					
29	يسعى أعضاء هيئة التدريس إلى نشر أبحاث الطالّابات بالتعاون معهن في مجلات علمية محكمة					
30	تنتشر الطالّابات أبحاثهن في مجلات محكمة أو كتب					

القسم الثاني : أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود.

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الجزء السادس : أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود :						
1	ضعف محتويات المكتبة المركزية					
2	صعوبة الوصول إلى الرسائل العلمية والمجلات والكتب والأبحاث					
3	صعوبة التواصل مع بعض أعضاء هيئة التدريس					
4	صعوبة التعامل مع بعض الطالبات في فرق العمل					
5	التكلفة المادية للأبحاث والعروض وأوراق العمل					
6	قصر المدة الزمنية المتاحة لإعداد الأبحاث والمتطلبات وتشتت الجهود					
7	ملاحظات ومقترحات تسهم في معرفة معوقات تطبيق إدارة المعرفة من وجهة نظرك /					

انتهت الاستبانة

تسليم بشير