

The implementation of knowledge management from the perspective of employees at King Abdul Aziz University in Jeddah

Roaa N. Najdi

Ph.D student king Abdulaziz University, Saudi Arabia

Email: Roaa.najdi@gmail.com

Abstract : This study aimed to know the reality of applying Knowledge Management (KM) at King Abdul-Aziz University from the administrator's point of view and its correlation with some factors. The sample size consisted of (203) employees chosen by random stratified method from several departments. A questionnaire was designed to measure the reality of applying KM in the university and to analyze the data statistically (arithmetical averages and standard deviations were used). The study reached the following results: The University allocates bonuses and incentives to encourage employees sharing knowledge, keeping it in databases, benefiting from previous experiences and success stories using information systems. Moreover, the degree of activation and use of information systems by administrators and administrators at the University has an effective role to implement KM .

The results of the averages of respondents query in the highest order was for the role of the "knowledge sharing" process, followed by the "knowledge storage" and its coding. The study shows that the university and its employees seek to transform implicit knowledge into knowledge and support the dissemination and sharing of knowledge. This is a positive indicator towards the direction of KM and supports the shift from information management to KM and its implementation.

واقع تطبيق ادارة المعرفة من وجهة نظر العاملين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة رؤى نبيل نجدي

كلية الاداب والعلوم الانسانية- طالبة دكتوراه في قسم علم المعلومات - جامعة الملك عبد
العزيز - المملكة العربية السعودية

Email: Roaa.najdi@gmail.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز بجدة من وجهة نظر الإداريين والاداريات العاملين بالعمادات التابعة للجامعة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات. وتكونت عينة الدراسة من (203) موظف وموظفة اختيروا بالطريقة الطبقية العشوائية من عدة عمادات. وقد تم تصميم استبانة تقيس واقع تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة، وتحليل البيانات إحصائياً (استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية)، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: إن جامعة الملك عبد العزيز تخصص العلاوات والحوافز لتشجيع العاملين بالمشاركة في المعارف وحفظها في قواعد بيانات والاستفادة من الخبرات السابقة وقصص النجاح باستخدام أنظمة المعلومات. كما أن درجة تفعيل واستخدام أنظمة المعلومات من قبل الإداريين بجامعة الملك عبد العزيز له دور فعال لتطبيق ادارة المعرفة.

كما توصلت الدراسة الى وجود دلالة إحصائية على ملائمة النظم المعلوماتية المستخدمة في تطبيق عمليات إدارة المعرفة (اكتشاف، تخزين، توزيع أو مشاركة، تطبيق). وتمثل نتائج متوسطات عبارات المحيين للاستبانة حسب الترتيب الاعلى للمتوسطات والخاصة بدور عملية "مشاركة المعرفة" كانت بحسب المتوسط الحسابي أعلى نتيجة في اجابات المستفيدين تليها عملية "خزن المعرفة" التراكمية وترميزها. واطهرت الدراسة أن الجامعة والعاملين فيها يسعون لتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة

ويؤيدون نشر المعرفة والتشارك فيها، وهذا مؤشر إيجابي يدفع نحو الاتجاه إلى إدارة المعرفة، ويدعم التحول من إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة وتطبيقها.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، جامعة الملك عبد العزيز.

1- المقدمة:

يعتمد التطور والتقدم للمنظمات اعتمادا كليا على المعرفة باعتبارها من أنفس الموارد الثمينة لمن يمتلكها، والتي تتمثل بالخبرة الإنسانية والقيم والمعتقدات والمهارات، فهي أهم العناصر فاعلية وتأثيرا في الوقت الحالي باعتبارها من الأساس الذي يقوم عليها التطور الفكري والتقني الذي يتلاءم مع التغيرات المستمرة والسريعة، والتي تركز على الميزة التنافسية ودورها بالرؤية المستقبلية في عصر إدارة المعرفة، الأمر الذي يعزز من استثمار المعرفة والإبداع في شتى المجالات، من أجل تحقيق أهداف مختلف المؤسسات ومنها الجامعات في تشييد البناء المعرفي والفكر النير المتطور الذي يدعم ويرفد المعرفة المتخصصة والمتنوعة للارتقاء بالمجتمع وأفراده. وتتبوأ الجامعة مكانة عالية في المجتمع، فهي مؤسسة مجتمعية تعمل لخدمة هذا المجتمع. (الشخيبي، 2004).

وباعتبار الجامعة مؤسسة اجتماعية وثقافية وتربوية وبوصفها أنها مركز إشعاع حضاري وعلمي للإنسانية، لذلك أصبحت تتبنى مفاهيم جديدة ولها طابع يتفق مع المستجدات العلمية الحاضرة مثل المعلوماتية وما بعد المعرفة، ولقد عرف نوناكا (Nonaka) المعرفة بأنها "معتقد صحيح مبرر ومنطقي، يقوم على أساس أن المعرفة عملية إنسانية ديناميكية لتعديل المعتقدات التي يؤمن بها الفرد، أو مجموعة من الأفراد بحيث تكون العملية مبررة، ويتم إنشاؤها من خلال تفاعل نوعي المعرفة الصريحة والضمنية" (جرادات والمعاني والصالح، 2011)

ولقد عرفت المعرفة على أنها الإحاطة بالشيء، أي العلم به والمعرفة هي أشمل وأوسع من العلم لأنها تشمل كل الرصيد الواسع الهائل من المعارف والعلوم والمعلومات التي استطاع الإنسان باعتباره كائن يفكر ويتمتع بالعقل أن يجمعها عبر مراحل التاريخ الإنساني الطويل بحواسه وفكره وعقله، فهي حصيلة لمكائن الجهود الماضية والاجتهادات العلمية الحاضرة (الريعي، 2008). وتوصف المعرفة بأنها المقود الذي يقود المنظمات لكل عمل فهي تشكل عنصرا أساسيا وفعالا في تفوق المنظمة بين المنظمات، وباعتبار المعرفة غير محسوسة إلا أن نتائجها واضحة ومحسوسة لدى الجميع، (عليان، 2012) إن دور إدارة المعرفة يساعد في الحصول على المعرفة واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات والخبرات والمهارات التي يمتلكها الأفراد إلى منظومة جماعية يمتلكها الجميع، إذ تكون المعرفة الأساس الذي يبنى عليه الإبداع الفردي والجماعي اللازم لصنع التقدم في شتى مجالات الحياة، ويكمن دور إدارة المعرفة في أنها مؤشر للطريقة الشاملة والواضحة في فهم مبادرات إدارة المعرفة في إعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير وإزالة القيود، ولمواكبة التطورات (العلي وآخرون، 2009).

وقد تكتسب إدارة المعرفة أهميتها من خلال الأهداف التي تسعى لتحقيقها، فهي تعمل على توفير المعرفة للمنظمة بشكل دائم وترجمتها إلى سلوك عملي يخدم أهداف المنظمة بتحقيق الكفاءة والفاعلية من خلال تخطيط جهود المعرفة وتنظيمها، بصورة تؤدي إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية لها، وتعمل كذلك على توفير الإمكانيات والقدرات التنافسية المميزة، لتنعكس مكاناتهم وتؤثر على سلوك الأفراد بالمنظمة وتلامس قدراتهم في طريقة العمل والتقنية المعتمدة، التي تعمل على الانسجام بين الممارسات والتوجهات الحالية والمستقبلية إلى جانب ما تنفذه من استراتيجية تجعل كل فرع من فروع المنظمة يسهم بإنتاج معرفة حسب مهام الفرع، مما يجعل جميع الفروع تعمل بوقت محدد الأمر الذي يعود بالنفع على المنظمة (الملكاوي، 2007).

وتعرف إدارة المعرفة بأنها عبارة عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة، لاكتساب وتخزين وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف (الكبيسي، 2005).

وتعد إدارة المعرفة منهجية تقود إلى التطوير بالعمليات والأساليب والأنشطة المختلفة التي تسعى من خلالها المنظمة إلى تحقيق أهدافها وتميزها ونجاحها، إذ يتم بموجبها إغناء العمل وتعزيز الإنتاجية، بالإضافة إلى إيجاد قيمة لأصحاب المصالح من خلال عملية اكتساب، وتخزين استخدام المعرفة، أي أنها تهدف إلى الاستفادة الشاملة من خبرات ومعارف ومهارات العاملين بالمؤسسة، وخبرات ومعارف ومهارات المؤسسة ذاتها من خلال استخدام التقنية الحديثة لتكون متوفرة للجميع في كل وقت ومكان، فإدارة المعرفة تمثل المعارف التي اكتسبها الفرد وما تزود بها من الخبرة، الأمر الذي يدفع الفرد ليعتبر ويعطي وينمو في تخصصه ومنظمته نحو النجاح الذي يكتسبه والذي ينطلق من خلاله لمجتمعه، فالمعرفة أمر ضروري ادارتها تشكل عنصرا أساسيا للإنتاج للعلو بالنجاح والديمومة باعتبار إدارة المعرفة مورد ثمين وحيوي بالمنظمة لأنها تكمن بعقول الأفراد في المنظمة (طاكنشدي، 2008).

وبهذا التوجه نستطيع القول بأن دور العاملين بالمنظمات قد يتغير من مقدمي خدمة إلى مبدعين يمكن أن تشكل معارفهم وخبراتهم ومهاراتهم أصولا حقيقية للمنظمة يجب جمعها وتصنيفها وحفظها ونشرها واستخدامها، وكذلك وضع هذه الجهود في إطار تنظيمي يحفظ للمنظمة قدرتها على الاستمرار في أداء مهامها وتحقيق أهدافها على نفس الوتيرة من الإبداع وهذا هو مضمون إدارة المعرفة.

وتعد جامعة الملك عبد العزيز من مؤسسات التعليم العالي ذات التميز في برامجها العلمية والبحثية، بصفتها جامعة تقدم معرفة ودراسات متقدمة في شتى المجالات ذات العلاقة، مع علاقات متعددة عالمية مع اتحادات الجامعات والمنظمات العامة والخاصة، في دولة المقر (المملكة العربية السعودية) وعلى المستوى العربي والإقليمي والدولي.

من هنا فإن هذه الورقة ستتطرق إلى واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز, والمعوقات التي تواجه هذا التطبيق, واقتراح بعض السبل لإزالة هذه المعوقات وتطوير تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة.

2- الدراسات السابقة:

دراسة السحيمي (2009 م) بعنوان (جاهزية المنظمات العامة لإدارة المعرفة: حالة تطبيقية : جامعة الملك عبدالعزيز بجدة). تهدف الدراسة إلى بيان مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وفوائدها التي تتمثل في استغلال تكنولوجيا المعلومات للاستحواذ على المعرفة المطلوبة للمنظمة وتوليدها وتوزيعها ونشرها وتطويرها بشكل مستمر. استخدمت الدراسة المنهج التطبيقي من خلال استبانة مقننة تم تطويرها من قبل الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير لدراسة مدى استعداد الجامعة لإدارة المعرفة, ومجتمع البحث عينة عشوائية من منسوبي جامعة الملك عبدالعزيز عددها (100) من مستويات مختلفة من الكادر الأكاديمي والإداري. توصلت الدراسة إلى أن جامعة الملك عبدالعزيز لديها جاهزية لإدارة المعرفة من خلال دعمها للتعليم والتطوير ولوجود استراتيجية اتصال قائمة على نشرات , رسائل إخبارية, شبكة معلوماتية للجامعة, دور ثقافة الجامعة لدعم التعلم والمشاركة في الأفكار والمعلومات, عنصر التدريب وأخيرا تحديد المعرفة المطلوبة بدقة.

دراسة أبو خضير (2009 م) بعنوان (تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات). تهدف الدراسة إلى تقديم إطار فكري لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي مبنيا على مراجعة وفحص مجموعة من الدراسات النظرية والتجارب التطبيقية لبعض مؤسسات التعليم العالي في أنحاء متفرقة من العالم. استخدمت الدراسة أسلوب البحث المكتبية القائم على مسح وتحليل النتائج العلمية المنشورة (ورقيا , الكترونيا). وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

- أن إدارة المعرفة هي أحد الاتجاهات الإدارية الحديثة، التي تبناها المنظمات لتحقيق العديد من الفوائد منها: تحسين الأداء التنظيمي، وزيادة قدرة المنظمة على التكيف مع تحديات ومتطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بها، المحافظة على رأسمالها الفكري، زيادة قدرتها على الابتكار وتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها.
- لتطبيق مثل هذا الاتجاه من الإدارة لابد من توفر عدد من المتطلبات منها: الأفراد وهم العنصر الأساس في إدارة المعرفة، فهم الذين ينتجون ويديرون المنظمة، وكذلك وجود ثقافة محفزة ومشجعة وداعمة لإنتاج المعرفة، ووجود بنية تحتية داعمة لعمليات إدارة المعرفة.
- أن مؤسسات التعليم العالي وما تمتلكه من موارد بشرية، وتقنيات، ومصادر ونظم للمعلومات وبما تسهم به في خدمة المجتمع تعد منظمات تنتج المعرفة، فهي مهياة أكثر من غيرها لتبني إدارة المعرفة.

وهدفت دراسة ماکول وأرنولد وستون (Macall,Arnold,Sutton,2008) بعنوان (استخدام نظم إدارة المعرفة والتأثير على اكتساب المعرفة الواضحة) إلى تطبيق إدارة المعرفة من اكتشاف وتخزين ونشر للمعرفة في جميع أقسام المنظمة، باعتبار المعرفة الصريحة جزء لا يتجزأ من المنظمة، لأنها في صناعة القرار والحكم والأداء، وبلغت حجم عينة الدراسة (188) شخص، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن الأفراد الذين يستخدمون إدارة المعرفة قد تفوقوا على الأشخاص التقليديين في عملهم، وأوصت الدراسة بأهمية الاستفادة من نظم إدارة المعرفة في عملية اكتساب المعرفة وإيجاد حلول للمشكلات وتفسير القواعد والمعارف الموجودة.

دراسة الودينياني (2007 م) بعنوان (إدارة المعرفة: مدخل لتحقيق نموذج الجامعة المنتجة). تهدف الدراسة إلى التعرف على عمليات إدارة المعرفة التي تسهم في تحقيق نموذج الجامعة المنتجة في الجامعات السعودية، كما اهتمت بإلقاء الضوء على المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات

السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي, وكانت الاستبانة هي الأداة التي استخدمت في جمع بياناتها ومعلوماتها, وتكونت عينة الدراسة من (142) فردا متمثلة من مديري الجامعات, ووكلائهم, و رؤساء الأقسام في الجامعات التالية: جامعة أم القرى, جامعة الملك عبدالعزيز, جامعة الملك فهد للبترول والمعادن, وجامعة الملك خالد. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن عمليات إدارة المعرفة تسهم وبدرجة كبيرة جدا في تحقيق نموذج الجامعة المنتجة في الجامعات السعودية.
- وجود معوقات تحول دون تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات السعودية بدرجة كبيرة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول محور عمليات إدارة المعرفة تبعا لمتغير (الجامعة و الخلفية العلمية عن إدارة المعرفة).

3- مشكلة الدراسة:

نظرا لما هو مؤكد من دور للمعرفة وأهميتها في ممارسة جميع وظائف الإدارة وفيه تحسين ممارستها, ولتحقيق التميز في هذا الشأن, فقد بدأت المنظمات تهتم بشكل أكبر في تطبيق فكر ومبادئ إدارة المعرفة.

المشكلة التي تواجه المنظمات, لم تعد كما كانت في الماضي مشكلة نقص المعلومات, ولم تعد تقتصر على التعامل الذكي مع الكم الهائل من المعلومات المتوفرة, بل تعدت ذلك وتجاوزته إلى كيفية الاستفادة من وسائل وطرق نقل وتخزين وتبادل المعلومات بهدف توظيفها توظيفا يرفع مستويات الأداء ويقدم المؤسسات والمنظمات في سلم التنافسية. (أبو النصر, 2012)

وتكمن أهمية الدراسة في أهمية موضوعها لتناولها أهم الممارسات المعرفية في مجال الإدارة في الوقت الحاضر, نظرا للمتغيرات المتسارعة التي جعلت من إدارة المعرفة ضرورة لجميع المؤسسات, وخاصة المؤسسات التعليمية منها, لضمان تحقيق أهدافها عن طريق تحسين أدائها واستثمار مواردها بأحدث

وسائل التطوير والتغيير، الذي يجب أن يكون منهجا لها والذي لن يتحقق إلا عن طريق الأساليب الإبداعية و الابتكارية الحديثة

ولا شك أن البيئة الجامعية هي المكان الأجود والأنسب لتطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة والجامعة الملك عبد العزيز و موقعها بين مؤسسات التعليم العالي الحديثة، وما لها من الريادة في العلوم والدراسات الاستراتيجية، حيث تسعى لبلوغ مستوى علمي متميز عربيا وعالميا ، ولذلك فإن أي أسلوب أو طريقة لزيادة المعارف ونشرها ورفع القدرات وكفاءة المخرجات يعد أمرا غاية في الأهمية للجامعة، وحيث تعد إدارة المعرفة واحدة من أهم الأساليب الحديثة للوصول إلى الغاية المبتغاة، من هنا تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز ؟

ولقد تكونت هذه الورقة من استعراض للكلمات المفتاحية ثم بعد ذلك مقدمة اشتملت على تعريف بالموضوع و أهميته والتساؤلات المطروحة للإجابة عنها. يلي ذلك استعراض لأهم الدراسات ذات الصلة، ثم توضيح لمشكلة الدراسة واختيار المنهج المتبع في الدراسة ومجتمع الدراسة واختيار العينة المناسبة. ويأتي بعد ذلك تحليل لأسئلة الدراسة وتوضيح أهم النتائج والتوصيات

4- تساؤلات الدراسة:

و للإجابة عن التساؤل الرئيس، فإن الباحثة تسعى للإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى إدراك العاملين لإدارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز وما أهميتها ؟
2. ما واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز؟
3. ما أهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز؟

5- منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة أسلوب المنهج البحثي الوصفي بهدف وصف الظاهرة كما هي في الواقع حيث يهتم بوصفها وصف دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً. ولقد اختارت الباحثة هذا المنهج (المنهج الوصفي) لكونه أكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة، كما يعد أكثر المناهج تناسباً مع أهدافها وأكثرها انسجاماً مع طبيعة المشكلة التي تتم دراستها. وسوف تستخدم هذا المنهج للتعرف على واقع تطبيق ادارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز بجدة. وسيتم استجواب عينة من أفراد مجتمع الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها حتى يمكن الوصول إلى النتيجة النهائية للدراسة.

جدول رقم (1) مراحل تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

الخطوات التنفيذية	المراحل الفرعية	المراحل الأساسية
- فهم رؤية المنظمة وأهدافها الإستراتيجية، والحصول على دعم الإدارة العليا واقتناعها بتطبيق إدارة المعرفة. - تحليل العلاقة بين الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وإدارة المعرفة وتحديد الأولويات الإستراتيجية لإدارة المعرفة. - تحديد هيكل وتنظيم إدارة المعرفة	- توضيح إستراتيجية المنظمة. - تحديد إستراتيجية إدارة المعرفة.	الإستراتيجية Strategy
- تقليص التغييرات في الهيكل التنظيمي إلى أقصى حد ممكن. - تحديد الأفراد المسؤولين (فريق إدارة المعرفة). - تقييم وإعادة تنقية المعرفة. - تحليل وتحديد مواقع المعرفة	- التنظيم للموارد البشرية - فريق إدارة المعرفة - التنظيم للمعرفة.	الهيكل Structure
- إشراك جميع العاملين.	- نشر ثقافة وقيم إدارة المعرفة.	الثقافة Culture

	- خلق ثقافة إدارة المعرفة.	
العمليات Process	- تحليل العمليات. - تحديد أنشطة إدارة المعرفة.	- توزيع عبء العمل بشكل متوازن بين الفرق والأفراد. - تبني طريقة التطبيق من أسفل لأعلى. - تخصيص أنشطة المعرفة المتعلقة بكل عملية من العمليات. - ربط أنشطة المعرفة بالعمليات بشكل متزامن.
النظام System (KMS)	- تحديد نطاق نظام إدارة المعرفة. - تخصيص مكونات نظام إدارة المعرفة. - التنفيذ الفعلي لنظام إدارة المعرفة.	- بناء الأنشطة وفقاً لنظام إدارة المعرفة. - دعم عمليات وأنشطة إدارة المعرفة.
التعديل Adjustment	- فحص نظام إدارة المعرفة. - تقييم نظام إدارة المعرفة. - تعديل وتحديث النظام	- رصد الاستخدام المادي، ومعرفة المستخدمين. - بناء معايير لتقييم نظام إدارة المعرفة.

Source: Seonwoo, Kim, Changyong, Lee & Yongtae, Park (2006). The implementation Framework of Knowledge Management System For Successful Knowledge Management: A Case Of R&D supporting KMS, Department of Industrial Engineering, Seoul National University, Seoul, KOREA

1. ما مستوى إدراك العاملين لإدارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز وما أهميتها ؟

بالنظر الى جدول المتوسطات للمحور الثاني من أسئلة الدراسة ان العبارات ذات الارقام 7 و13 و16 و15 و11 تمثل أعلى المتوسطات ما بين 1.60 و 1.53 بانحرافات معيارية ما بين 67. و 73. وهذه العبارات تعكس أهمية انظمة المعلومات الالكترونية في تقييم العمليات والوظائف وتساعد على تطوير العاملين بتوفير الاجهزة والنظم المعلوماتية التي تقوم بتحليل البيانات وتحويلها الى معلومات معرفية تستفيد منها الادارة العليا بالجامعة

كما تمثل العبارات 6 و1 و4 و9 أهمية نظم المعلومات الالكترونية بالجامعة الى توفير الوقت والجهد في استخراج المعلومات والتقارير والاحصائيات وتوفيرها للإدارة العليا بكل يسر وسهولة وهذه العبارات جاءت في الترتيب الاخير بحسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجيبين حيث تراوحت متوسط الاجابات من 1.13 الى 1.22 مما يؤكد وجود دلالة احصائية على ملائمة النظم المعلوماتية في تفعيل عمليات ادارة المعرفة.

جدول رقم (2) المتوسطات الحسابية لعبارات الاستبانة لمحور أهمية أنظمة المعلومات في تطبيق ادارة المعرفة

الترتيب حسب الاجابة	الترتيب حسب الاستبانة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	7	يُمكن النظام المستخدم من الكشف المبكر عن الثغرات والانحرافات في العمليات والوظائف وتقييمها عن طريق التزود بالمعلومات الدقيقة حول كفاءة أدائها.	1.60	0.70
2	13	تتوفر في الإدارة أنظمة حاسوبية تقوم بتحليل ودراسة بيانات المؤسسة دورياً لتقديم تقارير يومية، أو شهرية، أو سنوية عن بيانات الجامعة ويستفيد منها الإداريون.	1.59	0.73

0.67	1.58	يساعد نظام المعلومات على إبداعات العاملين المتجددة في العمل	16	3
0.72	1.58	يستفاد من أنظمة المعلومات المطبقة في الجامعة في تدريب وتطوير العاملين	15	4
0.71	1.53	تستخدم الادارة نظام يهدف إلى زيادة إنتاجية المكاتب عن طريق جمع وتوزيع ومعالجة وتخزين الرسائل الالكترونية والمستندات والصور الأخرى من الاتصالات بين الأفراد والجامعات.	14	5
0.66	1.47	يقوم النظام المستخدم بتحويل البيانات الخاصة بالجامعة إلى تقارير ملخصة؛ ليستفيد منها مدراء الأقسام التنفيذية	11	6
0.67	1.46	تتوفر أنظمة حاسوبية تقوم بتحليل وعرض البيانات بحيث تسمح للمستخدمين اتخاذ القرارات بشكل أسرع وأسهل.	12	7
0.59	1.37	يمكن النظام المستخدم منح المهام الاستراتيجية وقتاً أكبر من خلال تقليل الوقت اللازم للاهتمام بالأعمال الروتينية.	10	8
0.59	1.36	يتم استغلال مصادر المعلومات ومواردها داخل المؤسسة وإحكام السيطرة على المعلومات الواردة جميعها.	2	9
0.59	1.32	باستخدام نظام المعلومات يتم إمداد المستويات الإدارية بالتقارير بمختلف أشكالها في الوقت المناسب.	8	10
0.53	1.29	يساعد النظام المستعمل على اتخاذ القرارات الصائبة داخل المنظمة، وربط جميع أطراف المنظمة الموردة للمعلومات والمنتجة لها مع بعضها البعض.	3	11
0.51	1.24	باستخدام نظام المعلومات يمكن تسهيل عملية مشاركة المعلومات وتبادلها بين	5	12

		المستويات الإدارية عبر الشبكات داخل المنظمة.		
0.45	1.23	يمكن نظام المعلومات المستويات الإدارية على تخزين المعلومات وحفظها وإدخالها ضمن نطاق عمليات معالجة واسترجاعها في الوقت المناسب	6	13
0.46	1.22	يقوم النظام بتوفير المعلومات للإدارة وتهيئتها في الوقت المناسب؛ لمساعدتها وتحفيزها على اتخاذ القرار الفعال والصحيح.	1	14
0.44	1.21	باستخدام نظام المعلومات يمكن إرسال المعلومات التي تحتاجها المستويات الإدارية وتزويدها بما عند ما تحتاج لها، وذلك بهدف ممارسة وظائف العملية الإدارية.	4	15
0.38	1.13	باستخدام نظام المعلومات يمكن المساهمة في توفير الوقت والجهد.	9	16
0.59	1.39	المتوسط والانحراف المعياري الكلي		

2. ما واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز؟

الجدول رقم (3) يمثل نتائج متوسطات عبارات المقيمين للاستبانة حسب الترتيب الأعلى للمتوسطات ويتضح ان العبارة رقم 12 والخاصة بدور عملية مشاركة المعرفة كانت بحسب المتوسط الحسابي أعلى نتيجة في اجابات المستفيدين وتلتها عبارة رقم 11 في الاستبانة عملية خزن المعرفة التراكمية كما تشير العبارة 10 و18 و8 والتي تلي العبارات السابقة في أعلى ترتيب للمتوسطات عملية المعرفة الخاصة بتوثيق وترميز المعرفة وحفظها في قواعد بيانات والاستفادة من قصص النجاح السابقة في نظم المعلومات بالجامعة وبقيّة العبارات في هذا المحور تمثل درجة أقل في تطبيق انظمة المعلومات لعمليات المعرفة وهذا

يدل من خلال اجابات المستخدمين للنظم على دور عمليات المعرفة في دعم كفاءة أنظمة المعلومات بالجامعة.

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية لمحوّر درجة التطبيق لعمليات ادارة المعرفة

الترتيب حسب الاستبانة	الترتيب حسب الاجابة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
12	1	تخصص الجامعة العلاوات وحوافز أخرى لتشجيع العاملين بالمشاركة في المعارف وحفظها في قواعد بيانات والاستفادة من الدروس السابقة وقصص النجاح في استخدام أنظمة المعلومات	2.05	0.83
11	2	تستخدم الاقراص الممغنطة لتخزين المعرفة التراكمية	1.88	0.76
10	3	تتوفر في الجامعة دراسة الحالات المشابهة وتقارير التقدم في العمل وروايات النجاح السابقة على مستوى الجامعة	1.73	0.71

0.74	1.71	تعتمد الجامعة في نشاطاتها على فرق تفاعلية تتمتع بالاستقلالية وحرية التصرف	4	18
0.77	1.70	يتم تدوين خبرات وتجارب الافراد وحفظها في قواعد للمعرفة (ترميز المعرفة وتوثيقها)	5	8
0.73	1.70	يتوفر دليل للمقاييس والمعايير والطرائق ذات الصلة بتكوين المعرفة وبنائها باستخدام نظام المعلومات	6	9
0.65	1.62	تتوفر انظمة لدعم القرار تقوم بتحليل قواعد البيانات، وتستطيع اكتشاف معارف جديدة	7	6
0.72	1.62	توفر الجامعة انظمة للأرشفة والتصنيف والذكاء الاصطناعي تستنبط وتدمج الخبرات ويمكنها إيجاد نماذج وعلاقات في كميات كبيرة من البيانات .	8	5
0.66	1.61	التعاون مع الباحثين والاستشاريين لنشر وتطبيق المعرفة في الجامعة يتم من خلال استخدام نظام المعلومات	9	22
0.65	1.59	تتوفر معايير واضحة للرقابة على المعرفة وتقويمها	10	21
0.73	1.56	تشجع الجامعة ماديا ومعنويا على استخدام أنظمة المعلومات المتاحة	11	3
0.70	1.56	باستخدام أنظمة المعلومات يتمكن زملاء العمل عموماً بتبادل معرفتهم وتجاربهم عن العمل سعياً لخدمة الجامعة	12	13
0.70	1.55	يتقبل الافراد الاعتماد على أنظمة المعلومات المتوفرة من التشارك في المعرفة ولا يحتكرونها كمصدر قوة لهم	13	15
0.65	1.55	تدعم الجامعة تقاسم المعرفة باستخدام أنظمة المعلومات و تحفيز العاملين أن ينشروا معرفتهم في الجامعة	14	16
0.65	1.52	تعتمد الجامعة على انظمة المعلومات لرفع المعرفة المجهزة بصورة منتظمة	15	19
0.66	1.52	تدعم الجامعة مشاركة الأعضاء في المؤتمرات والندوات العلمية باستخدام انظمة المعلومات المتاحة	16	4

0.60	1.47	توفر الجامعة أنظمة ملائمة تدعم القيم المعرفية لدى الأعضاء	17	2
0.61	1.45	نظام العمل مرن ويتطور بالاستناد الى كيفية حصول المستخدمين على المعرفة واستخدامها	18	17
0.62	1.43	تحرص الجامعة لتوفير أنظمة لتقديم أفضل الحلول لإدارة المعرفة في الجامعة	19	23
0.57	1.40	ثقافة وأنظمة الجامعة تدعم التعليم والمشاركة في المعلومات والافكار	20	14
0.62	1.39	تساهم المعرفة المتبادلة والمتاحة على نظام المعلومات في اتخاذ القرار	21	20
0.59	1.36	يتوفر نظام لتخزين المعلومات والمعارف في الجامعة	22	7
0.51	1.31	تعمل أنظمة المعلومات الى الوصول الى مصادر المعلومات والمعرفة الداخلية والخارجية	23	1
1.70	1.58	المتوسط والانحراف المعياري الكلي		

3. ما أهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز؟

يوضح الجدول رقم (4) درجة التحديات التي تواجه تطبيق ادارة المعرفة بالجامعة وذلك من خلال العبارات رقم 4 و 5 والتي تنص على نقص المهارات المرتبطة باستخدام تقنيات المعرفة وعدم القدرة على قياس الفائدة المالية المتحققة نتيجة لتطبيق ادارة المعرفة بينما حققت العبارة رقم 1 عدم وجود تحدي بالنسبة لتوفر الامكانيات والوقت لتطبيق ادارة المعرفة.

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية لدرجة المحور التحديات التي تواجه تطبيق ادارة المعرفة

الترتيب حسب الاستبانة	الترتيب حسب الاجابة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	1	يملك الموظفون الوقت والامكانيات اللازمة لتطبيق ادارة المعرفة	1.67	0.74
4	2	عدم القدرة على قياس الفائدة المالية المتحققة نتيجة لتطبيق ادارة المعرفة	1.63	0.64
5	3	نقص المهارات المرتبطة باستخدام تقنيات المعرفة	1.62	0.71
3	4	يتوفر الوعي اللازم للفائدة المتحققة من تطبيق ادارة المعرفة	1.59	0.71
2	5	الثقافة الجامعية تشجع مشاركة وتبادل المعرفة	1.48	0.69
		المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	1.60	0.07

6- مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بادراك العاملين في جامعة الملك عبد العزيز لأهمية تطبيق إدارة المعرفة:

تعرض الباحثة التعليق على نتائج الدراسة وفق محاور الاستبانة المتغيرات الأولية لأفراد عينة الدراسة ثم

(أهمية تفعيل ادارة المعرفة –عمليات ادارة المعرفة وتطبيق ادارة المعرفة ، التحديات التي تواجه تطبيق ادارة

المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز ، وذلك على النحو التالي :

أثبتت نتائج الدراسة:

- 1- أن أفراد عينة الدراسة يرون أن الجامعة تحرص على توفير أنظمة للمعلومات وامكانيات تساعد في تقييم العمليات والوظائف الادارية وتساعد على تطوير العاملين و التي تقوم بتحليل البيانات وتحويلها الى معلومات معرفية تستفيد منها الادارة العليا بالجامعة

2- يؤكد أفراد عينة الدراسة أهمية نظم المعلومات الالكترونية بالجامعة و التي بدورها توفر الوقت والجهد في استخراج المعلومات والتقارير والاحصائيات وتوفيرها للإدارة العليا بكل يسر وسهولة لتطبيق ادارة المعرفة.

3- وجود دلالة إحصائية على ملائمة النظم المعلوماتية في تفعيل عمليات إدارة المعرفة (اكتشاف، تخزين، توزيع أو مشاركة، تطبيق).

4- تمثل نتائج متوسطات عبارات المحييين للاستبانة حسب الترتيب الاعلى للمتوسطات والخاصة بدور عملية مشاركة المعرفة باستخدام انظمة المعلومات كانت بحسب المتوسط الحسابي أعلى نتيجة في اجابات المستفيدين تليها عملية خزن المعرفة التراكمية وترميز المعرفة وحفظها في قواعد بيانات والاستفادة من قصص النجاح السابقة في نظم المعلومات بالجامعة وهذا يدل من خلال اجابات المستخدمين للنظم المعلومات في تحقيق دور عمليات المعرفة في دعم كفاءة أنظمة المعلومات بالجامعة.

5- أن الجامعة والعاملين يسعون لتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة ويؤيدون نشر المعرفة والتشارك فيها، وهذا مؤشر ايجابي يدفع نحو الاتجاه إلى إدارة المعرفة ،ويدعم التحول من إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة.

7- وبعد إجراء اختبار مربع كاي لجميع عبارات الاستبانة عند مستوى معنوية (0.05) مع المتغيرات الديموغرافية وباستخدام برنامج SPSS اتضح أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية في العبارات التالية: (السن ، المركز الوظيفي ، عدد الدورات) حيث وجدت علاقة ذات دلالة احصائية بين تلك العوامل واستخدام أنظمة المعلومات.

7- النتائج والتوصيات :

- بالنظر الى نتائج من المنسوبين هم من الفئة (فئة الشباب) وهذا مؤشر احصائي يدل على ان تطبيق المعرفة بالجامعة موجه للفئة الاكثر فاعلية وتوافقا مع تقبل مفهوم ادارة المعرفة وتطبيقها . والتي ترى أن أنظمة المعاملات الالكترونية لها دور فعال ويعتبر أفضل من النظام الورقي حيث يساعد في تسريع الأداء ومشاركة المعرفة

- وبجساب المتوسطات لإجابة أفراد العينة للاستبانة وحسب الترتيب الاعلى للمتوسطات ويتضح أهمية ودور أنظمة المعلومات في عملية مشاركة المعرفة كانت بحسب المتوسط الحسابي أعلى نتيجة في اجابات المستفيدين وتلتها عملية خزن المعرفة التراكمية في وسائط أنظمة المعلومات والعملية المعرفية الخاصة بتوثيق وترميز المعرفة وحفظها في قواعد بيانات.
- ومن الصعوبات التي تواجه تطبيق ادارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز والتي تنص على نقص المهارات المرتبطة باستخدام تقنيات المعرفة بالرغم من عدم وجود تحدي بالنسبة لتوفر الامكانيات والوقت لتطبيق ادارة المعرفة، ويرجع ذلك الى الحاجة لزيادة عامل التدريب وزيادة نشر الثقافة المعرفية.

وفي ضوء ما سبق ، تتقدم الباحثة بعدد من التوصيات وآليات تفعيلها في الواقع الفعلي، وذلك على النحو التالي :

أولاً: أن تؤكد الجامعة على أهمية إدارة المعرفة ، بحيث تكون من أهم أولوياتها .

ولتحقيق هذه التوصية يمكن اتباع الآليات التالية :

- تأكيد وتبني الإدارة بطريقة أفقية تتبع سياسة الباب المفتوح وتمكن من تدفق المعرفة .
- تعزيز الطرق المناسبة لاكتساب المعرفة بشرائها أو استئجارها وتوفير الدعم المالي لذلك .
- استخدام التناظر الوظيفي من أجل شرح وتفسير المفاهيم الضمنية التي يمتلكها المديرون والمستشارون .
- إضافة مواد دراسية تتعلق بإدارة المعرفة، وأساليب تطويرها والاستفادة منها .

ثانياً : وضع خطة استراتيجية لتطبيق إدارة المعرفة بالجامعة ودعم مشاريعها

ولتحقيق هذه التوصية يمكن اتباع الآليات التالية :

- تحديد قوائم الخبراء وخرائط المعرفة .

- تحديد فجوة المعرفة داخل الجامعة بوضوح .
- تخصيص الميزانيات المناسبة لدعم التحول نحو إدارة المعرفة .
- تكوين فريق عمل متخصص لوضع برامج التدريب والتطوير المناسبة.
- ثالثا : نشر ثقافة المعرفة وغرس الرؤيا المعرفية لدى الأفراد .
- ولتحقيق هذه التوصية يمكن اتباع الآليات التالية :
- عقد الندوات والمؤتمرات وتسهيل مهمة مشاركة المنظمات الأخرى فيها .
- حث الأفراد على التجريب والتعلم والملاحظة وتشجيع مثل هذه الأنشطة .
- إدارة اجتماعات غير رسمية لتخفيف حدة التوتر الذي يسود العلاقات الرسمية بين إدارة الجامعة والأفراد .
- تكوين فريق عمل تطوعي من أساتذة الجامعة يتكفل بجميع الاستشارات المتعلقة بإدارة المعرفة وتفعيل عملياتها .
- كما توصي الباحثة بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية في مجال إدارة المعرفة، وخاصة في مؤسسات التعليم العالي كونها مصدرا للمعرفة والاستثمار فيها حيث انها من أكثر المنظمات ملائمة لتبني إدارة المعرفة.
- المراجع:
- الشخبي، علي السيد، 2004 ، من المؤتمر القومي السنوي الحادي عشر لمركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس.
- جرادات، ناصر، وأحمد المعاني، أسماء الصالح، 2011 ، إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار إثراء للنشر والتوزيع.
- الريبي، سعيد بن حمد، 2008 ، التعليم العالي في عصر المعرفة التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

- عليان، ربحي مصطفى، 2012 ، إدارة المعرفة، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع
- العلي، عبد الستار، عامر القندلجي، غسان العمري، 2009 ، مدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع
- الملكاوي، إبراهيم الخلوف، 2007 ، إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الوراق للنشر والتوزيع.
- الكبيسي، صلاح الدين، 2005 ، إدارة المعرفة القاهرة، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- طاشكندي، زكية بنت عبدالله، 2007 ، إدارة المعرفة أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإداريات والمشرفات الإداريات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ومحافظه جدة " رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- السحيمي، زينب عبدالرحمن (2002 م). جاهزية المنظمات لإدارة المعرفة: حالة تطبيقية: جامعة الملك عبدالعزيز بجدة. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- أبو خضير، إيمان سعود (2002 م). تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- الوذيناوي، جواهر عواض (2007 م). إدارة المعرفة: مدخل لتحقيق نموذج الجامعة المنتجة. رسالة ماجستير، مكة المكرمة: جامعة أم القرى.
- أبو النصر، مدحت (2012 م). الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعلم، القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر.

McCall H. and Arnold, V. and Sutton, S. G. 2008. Use of Knowledge Management Systems and the Impact on the Acquisition of Explicit Knowledge, Journal of Information Systems, 22 (2): 77-101, 25: 2 Diagrams, Charts7.

Seonwoo, Kim, Changyong, Lee & Yongtae, Park (2006). The implementation Framework of Knowledge Management System For Successful Knowledge Management: A Case Of R&D supporting KMS, Department of Industrial Engineering, Seoul National University, Seoul, KOREA