

تقنيات المعلومات وإدارة المعرفة في مؤسسات المعلومات في جامعة واسط: دراسة تحليلية

أ.م. أحمد حافظ ابراهيم القريشي/ جامعة واسط

ahafidh@uowasit.edu.iq

المستخلص:

هدف البحث الى التعرف على اتجاهات جامعة واسط في استخدام تقنيات المعلومات ومستوى الفهم والادراك لإدارة المعرفة من قبل العاملين فيها والكشف عن اتجاهاتهم نحو تطبيقها، استخدمت الاستبانة التي وزعت على (٢٥٪) من العاملين في رئاسة الجامعة لغرض جمع البيانات وتم استخدام المنهج الوصفي لغرض تحليل هذه البيانات ، ولقد اشارت نتائج البحث أن اتجاهات العاملين في الجامعة نحو تطبيق ادارة المعرفة كانت إيجابية بنسبة مرتفعة، فضلا عن توفر متطلبات تقنيات إدارة المعرفة الى حد ما فيها ، وجاءت توصيات البحث في زيادة اهتمام إدارة الجامعة بعقد الدورات التطويرية المتقدمة ومتابعة المستجدات في استخدام تقنيات المعلومات ووضعها ضمن اولوياتها، فضلا عن أهمية وضع استراتيجية واضحة لدعم مفهوم إدارة المعرفة ومتابعة تنفيذها وتقييم أثرها بشكل دوري بهدف تحسين الأداء .

الكلمات المفتاحية: تقنيات المعلومات، ادارة المعرفة، مؤسسات المعلومات، جامعة واسط

Abstract:

The research aimed to identify the trends of the University of Wasit in the use of information technologies and the level of understanding and awareness of knowledge management by its employees and to reveal their attitudes towards its application. The questionnaire was distributed to (25%) of the workers in the university presidency for the purpose of collecting data, also the descriptive approach was used to analyze these data, The results of the research indicated that the attitudes of university employees towards the application of knowledge management were highly positive, in addition to the availability of the requirements for knowledge management techniques to some extent, The research recommendations came in increasing the interest of the university administration in holding advanced development courses and following up on developments in the use of techniques. Information and placing it among its priorities, as well as the importance of developing a clear strategy to support the concept of knowledge management, following up on its implementation and evaluating its impact periodically with the aim of improving performance

.Keywords: information technologies, knowledge management, information institutions, Wasit University

مقدمة

إن إدارة المعرفة هي أي نشاط منظم يساعد على تمكين القدرة التنظيمية على الاكتساب والإبداع والتخزين والنشر واستخدامها بالطرق التي تعمل على تحسين الأداء التنظيمي بما يؤدي إلى تحقيق أهداف محددة في المؤسسة، ولقد شهد القرن الحادي والعشرين تحولاً جذرياً من اقتصاد المواد والإنتاج إلى اقتصاد المعلومات والمعرفة، حيث أصبحت المعرفة مورداً اقتصادياً لا غنى عنه بل إنها في الواقع المصدر الوحيد للميزة التنافسية في عصرنا هذا، وعليه فقد أدركت العديد من المنظمات الصغيرة والكبيرة إمكانات إدارة المعرفة واستثمارها بالأنشطة والممارسات من خلال الاستخدام الصحيح لمواردها التي تشمل عملية توليد المعرفة واكتسابها وتطبيقها بهدف تحسين مستوى الأداء، ويعد نشر إدارة المعرفة في التعليم العالي أمراً ضرورياً كما هو الحال في المؤسسات الأخرى حيث توفر إدارة المعرفة بعض الحلول للمشاكل ذات صلة بعمليات التعلم والتعليم ومنها تطوير المناهج الدراسية والخدمات الإدارية.

أولاً: مشكلة البحث

يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

١. ما هي اتجاهات جامعة واسط في استخدام تقنيات المعلومات؟
٢. ما مستوى الفهم والادراك لإدارة المعرفة من قبل العاملين في مؤسسات المعلومات بجامعة واسط؟
٣. ما اتجاهات العاملين في جامعة واسط نحو تطبيق إدارة المعرفة؟

ثانياً: أهمية البحث

يكتسب البحث الحالي أهميته في كونه من أهم القضايا التي تمس جوهر المؤسسات الأكاديمية والتي أصبحت استجابتها ومسايرتها للتطور مطلباً أساسياً، ذلك أن نجاحها في تطبيق ممارسات إدارة المعرفة هو من أهم الحلول التي تمكنها من الوصول إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية تميزها عن غيرها من المؤسسات، فضلاً عن حاجة المؤسسات الأكاديمية لأساليب حديثة تساعد في تحقيق تطورها بل وتعمل على تحسين كفاءتها وفعاليتها.

ثالثاً: فرضيات البحث

١. لتقنيات المعلومات أثر في نجاح تطبيق إدارة المعرفة بجامعة واسط .
٢. تتسم اتجاهات العاملين في جامعة واسط بالإيجابية نحو الوعي بمفهوم إدارة المعرفة.

رابعاً: أهداف البحث

يهدف البحث التعرف على:

١. اتجاهات جامعة واسط نحو استخدام تقنيات المعلومات.
٢. مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات المعلومات، ومدى أهميتها وأهداف تطبيقها.
٣. مستوى فهم وإدراك العاملين في مؤسسات المعلومات بجامعة واسط لمفهوم إدارة المعرفة.

خامساً: مجتمع البحث ومنهجيته والأدوات

أ: **مجتمع وعينة البحث:** تم اختيار مجتمع البحث من العاملين في رئاسة جامعة واسط ، وقد بلغ المجموع الكلي للعاملين (٤٦٠) عاملاً، وقد تم استبعاد (٧٧) منهم لكونهم أميون (لا يقرأون ولا يكتبون وهم من حملة الشهادة الابتدائية فقط ويعملون في مجال الخدمة)، وبذلك أصبح العدد الكلي لمجتمع البحث (٣٨٣) موظفاً، ولقد تم اختيار مجموعة من العاملين بلغ عددهم (١٠٠) موظفاً تم توزيع استمارة الاستبيان عليهم، ولقد تم استبعاد (١١) استمارة لعدم اكتمالها واعتمدت فقط (٨٩) استمارة وبنسبة (٢٥٪).

ب: **المنهج والأدوات:** استخدم **المنهج الوصفي** لأغراض هذا البحث وبالاعتماد على أدوات جمع البيانات الآتية:

١. الأدبيات المنشورة في المجال وباللغتين العربية والانكليزية والتصفح المباشر للدوريات الإلكترونية الانكليزية.

٢. قواعد البيانات الخاصة بالدوريات والرسائل والاطاريح الجامعية المتاحة على مواقع الانترنت.

٣. الملاحظة المباشرة من خلال عمل الباحث ضمن ادارة الجامعة أثناء مدة الدراسة.

٤. الاستبانة: تعد الاستبانة الأداة الرئيسة المعدة لجمع بيانات البحث، وقد أعدت أسئلتها بناءاً على التجربة الشخصية للباحث كونه من العاملين في الجامعة، وقد روعي في صياغة فقراتها البساطة والوضوح وقد شملت (٣) محاور تمثلت في الآتي:

المحور الأول: تضمن البيانات الشخصية والوظيفية لعينة البحث (المؤهل العلمي، الجنس، الخبرة في العمل الإداري).

المحور الثاني : تناول أسئلة حول واقع تقنيات المعلومات في جامعة واسط .

المحور الثالث : تناول مدى خبرة العاملين عن اتجاهات ومفاهيم إدارة المعرفة.

سادسا: الأساليب الإحصائية

لغرض تحليل بيانات البحث تم الاعتماد على مقاييس الاحصاء الوصفي ك (التكرارات، والوسط الحسابي ، والانحراف المعياري والنسبة المئوية).

سابعا: حدود البحث

الحدود المكانية: رئاسة جامعة واسط.

ثامنا: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: دراسة (Raman, M. S., Zewide (2022)^(١): هدفت الى تحديد ومعرفة مدى مشاركة إدارة المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس في جامعة تابور بمدينة ديبري والعوامل المؤثرة على عليها، وأيضًا تحديد الثغرات في ممارستها وتقدم توصيات عملية لتحسين مهمة المنظمة وتحقيق التغيير المستدام من خلال تمكين الأفراد والمجموعات فيها من تحسين أهمية الأنشطة واتساقها وجودتها وتوقيتها. ولقد تم تحديد ممارسات إدارة المعرفة في الجامعة على أنها غياب آليات الحوافز، والسياسات والإجراءات المناسبة، والثقافة والهيكل المؤسسي غير المؤاتي، ونقص الموارد، ونقص دعم القيادة، وعقلية الموظف الأكاديمي، ونقص الوعي بفوائد الإدارة.

الدراسة الثانية: (Baptista Nunes, J. M., Kanwal (2017)^(٢): هدف البحث إلى استكشاف إدارة المعرفة في كل من الجوانب النظرية والتطبيقات التجريبية في سياق مؤسسات التعليم العالي في دول جنوب آسيا، وكشفت النتائج عن عوامل مختلفة تؤثر على الوكلاء الرئيسيين لإدارة المعرفة في سياق ممارساتهم المهنية كأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين ومحترفي المعلومات في هذه المؤسسات، ونتيجة لتحليل نتائج مراجعة الأدبيات تم اقتراح إطار مفاهيمي لهذا البحث والذي من المتوقع أن يوفر أساسًا جيدًا للبحث المستقبلي، بالإضافة إلى تمهيد الطريق نحو تطبيقات أكثر نجاحًا لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

الدراسة الثالثة: (Siadat, S. H., Matinvafa, A., Saeednia, (2015)^(٣): هدف البحث الى دراسة العناصر الفعالة للتنفيذ الناجح لإدارة المعرفة في نظام التعليم العالي، وتم تصنيف العناصر الفعالة في تطبيق إدارة المعرفة إلى أربع مجموعات رئيسية: الإدارية، والثقافية، والتنظيمية، والتقنية. وتم تقييم آثار كل مجموعة في جامعة آزاد في إيران من خلال استبيان ، تم التركيز على مرحلتها خلق المعرفة

والتحول ووفقا للنتيجة فإن ثلاثة عوامل إدارية وتنظيمية وثقافية لها وضع غير مناسب، في حين أن العامل الفني (أي البنية التحتية) له وضع مناسب في دراسة الحالة، لإدارة المعرفة تأثير كبير على الأداء التنافسي في المنظمات اليوم، وخاصة في التعليم العالي.

الدراسة الرابعة: (Nikoukar, G., Soltani, M., & Pashae Houlasoo (2014) (٤): هدفت

إلى التحقق من توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة، وتم إجراؤها باستخدام المنهج الوصفي المسحي وهو شامل يتم اختيار إحصائياتها بشكل هادف لجمع المعلومات من الاستبيان. وكانت النتائج الرئيسية للبحث كما يلي: البنية التحتية الكاملة للجامعة مناسبة لتطبيق إدارة المعرفة، ومن الثقافة التنظيمية، التزام كبار المديرين، مشاركة الموظفين، مجموعة العمل، تمكين الموظفين، والقدرة العالية ويجب على الجامعة الاهتمام أكثر بتدريب العاملين وقياس أدائهم.

الدراسة الخامسة: (Ghomi, H., & Barzinpour, F. (2018) (٥): اختصت هذه الدراسة في

العوامل التي تؤثر على نجاح أدوات إدارة المعرفة كالمشاريع البحثية لجامعة الشركات. استخدمت منهج البحث الوصفي وتكون مجتمع الدراسة من الأساتذة والعاملين في مجال المعرفة في الجامعة، ومن (١٤٧) ممن تم اختيارهم من خلال طريقة أخذ العينات المستهدفة، وتم جمع البيانات من خلال استبيان وتم استخدام المحتوى والصدق الشكلي لتحديد صدق الاستبيان وتم حساب ثباتها باستخدام ألفا كرونباخ بقيمة (٠.٨٣)، وتم تحليلها باستخدام الإحصاء الوصفي، واختبار (ت)، واختبار فريدمان. في هذه الدراسة تم تحديد العوامل الثقافية، تكنولوجيا المعلومات، الاستراتيجية والهدف، البنية التحتية التنظيمية، تحفيز الموظفين، دعم القيادة والإدارة، وإدارة الموارد البشرية، والتعليم، والموارد المالية، القياس والعمليات والأنشطة والبنية والاتصالات في المعرفة، وتم تحديد دورة إدارة المشاريع البحثية للجامعة التي تمت دراستها على أنها فعالة العوامل في دورة KM.

بعد استعراض الدراسات أعلاه ظهر بشكل واضح أهمية إدارة المعرفة كمدخل حديث لإدارة المنظمات وتحسين أدائها، كما أظهرت هذه الدراسات حداثة الاهتمام بمجال إدارة المعرفة فيما يتعلق بالنظريات والنماذج والمفاهيم، ولقد تم الاستناد في إعداد وتنفيذ البحث على هذه الدراسات والاستفادة منها في التالي:

١. التعرف على الجوانب البحثية التي تمت دراستها سابقا والوقوف على الجوانب التي هي بحاجة إلى جهود بحثية أكثر ومحاولة تغطيتها في هذا البحث.

٢. الحصول على مصادر ومراجع بحثية متنوعة تدعم البحث.

(الاطار النظري للبحث)

أولاً: مفهوم تقنيات المعلومات في مؤسسات المعلومات

تعرف تقنيات المعلومات على أنها "عملية المعرفة وطرق تطبيقها ومعالجتها ونقلها وصنع المعلومات قيد التقدم، وتشمل تقنيات المعلومات جمع المعلومات وتنظيمها وتخزينها ونشرها واستخدامها"^(٦). فهي استخدام خدمات الأجهزة والبرامج من قبل أشخاص أو مجموعات لأداء وظائف مختلفة في المؤسسة لتحسين مستوى الأداء^(٧). ويتسم العصر الحالي بالتطور والتجديد والتغير المستمر وذلك للدور الكبير الذي تلعبه هذه التقنيات لمساهمتها في تخفيض مستوى الشك في المعلومات ورفع مستوى الثقة في دورها المميز، فضلاً عن مساهمتها في تحسين جودة تدفق المعلومات المطلوبة إلى المعنيين نتيجة للانفجار المعرفي وتدفق المعلومات وتطور وسائل الاتصالات الحديثة والتي ساعدت جميعها في إيجاد الوسائل لحفظ المعلومات واسترجاعها عند الحاجة، كذلك مساعدتها في تطوير المهارات، والالتقان في إدارة الأعمال، وفي العمليات الإدارية المعقدة، وفي سرعة الوصول إلى برامج إدارة المعلومات. وتبرز أهمية تقنيات المعلومات فيما يأتي^(٨):

١. تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز.
 ٢. مكنت المنظمات من إيجاد فرص جديدة للعمل.
 ٣. تعتبر القاعدة الأساس التي تبني على ضوئها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التقنيات من دور فاعل ورئيس في إنجاح تلك المنظمات.
 ٤. تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل فيها المنظمات وإعادة تشكيل منتوجاتها وخدماتها.
 ٥. تزيد من قدرة المنظمة في الدخول في أسواق جديدة.
 ٦. تزيد من قدرة المنظمة في تحقيق أهدافها الطويلة الأجل.
 ٧. تعمل على تحسين فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية وزيادة جودتها.
 ٨. زيادة فاعلية الاتصالات الإدارية بين أفراد المنظمة وخارجها.
- وتكمن أهمية تقنيات المعلومات في كونها تساعد المنظمات في الوصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل فعال كما توفرها بشكل واسع ودقيق للمدراء مما يساعدهم في السيطرة على تنفيذ قراراتهم.

ثانياً: فوائد تقنيات المعلومات في مؤسسات المعلومات^(٩)

١. سهولة التواصل وإرسال واستقبال البيانات.
٢. معرفة المعلومات في كل المجالات ومتابعة أحدث الأخبار.

٣. التعلم عن بعد والحصول على دورات تدريبية في كل المجالات.
 ٤. اكتساب مهارات جديدة وخبرات في العلم والعمل.
 ٥. سهولة التقديم للحصول على وظيفة وإرسال السيرة الذاتية لأشخاص كثيرين وبالتالي تزيد من توفير فرص عمل.
 ٦. تنظيم العمل بسرعة وأمان مع المؤسسات في نفس الدولة أو مع المؤسسات الأخرى خارجها.
- ويقع على عاتق مؤسسات المعلومات اقتراح نماذج جديدة لتحسين الأداء تستجيب بطريقة ملائمة لاحتياجات العاملين وتشجيعهم على الامتلاك والتحكم في أدوات تقنيات المعلومات المناسبة لأداء مهامهم العملية، وهي قضية في غاية الأهمية بالنسبة لمؤسسات المعلومات الجامعية لأنه لا يمكن لأحد اليوم أن ينكر أهمية تقنيات المعلومات بالنسبة للمؤسسات، فهي من الاتجاهات الحديثة التي فرضت وجودها بقوة ولا يمكن الاستغناء عنها.

ثالثاً: العلاقة بين تقنيات المعلومات وإدارة المعرفة

١. يشير (Spender, J.C) إلى العلاقة الوثيقة بين التقنيات والمعرفة التي بدورها تستخدم في تكوين أو توليد المعرفة حيث أن المعرفة لا يمكن تكوينها إلا من خلال معالجة البيانات ومن ثم المعلومات التي بدورها تساهم في تكوين المعرفة التي يمكن تطبيقها واستخدامها عند الحاجة لها، فالتقنيات تساهم في معالجة البيانات التي تولد المعلومات، ومن ثم تكوين المعرفة التي تدعم متخذي القرار داخل المنظمة.
٢. يؤكد (Grantham) على أهمية معالجة المعرفة أو المعارف الذي حصل عليها الفرد والتي تعتبر المفتاح الرئيسي الذي يؤدي إلى استمرارية التغيير في السوق.
٣. يرى (Brooking, A) أن المعرفة هي العمود الفقري للتنظيم لضمان بقاءه واستمراره في البيئة، وعندما يرى القياديون أهمية التغيير في عمليات المنظمة تعتبر المعرفة في هذه الحالة العامل الرئيسي في عملية التغيير التي تتبع من تحديث المعلومات والمعارف لدى أعضاء التنظيم الذين بدورهم يصبحون قادرين على الابتكار والتطوير^(١٠).
٤. لضمان نجاح تطبيق إدارة المعرفة يجب التعاون مع قسم تقنيات المعلومات لتحقيق الأهداف لتكون قادرة على تقديم خدمات جديدة تؤثر على أداء المنظمة، فتقنيات المعلومات لها قيمة إيجابية تظهر من خلال العلاقات الداخلية التي يقيمها مدير المعلومات، ويجب ربط أهمية تقنيات المعلومات بالاستراتيجية العامة للمنظمة المرتبطة بالمنافسة الخارجية أو التغير في بيئة الأعمال.

رابعاً: المفاهيم الأساسية في إدارة المعرفة

المعرفة:

المعرفة عبارة عن مزيج من الخبرة والقيم، المعلومات السياقية، ورؤى الخبراء التي توفر إطاراً لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة. ينشأ ويطبق في عقول العارفين. في المنظمات، غالباً ما يصبح جزءاً لا يتجزأ من ذلك ليس فقط في الوثائق والمستودعات ولكن أيضاً في الإجراءات التنظيمية والعمليات والممارسات والمعايير^(١١). وهي المعلومات مجتمعة مع الخبرة والسياق والتفسير والتفكير، كونها ذات قيمة عالية وجاهزة للاستخدام في صنع القرار^(١٢).

أ) أنواع المعرفة

١. **المعرفة الضمنية:** هي المعرفة المتضمنة في العقل البشري من خلال الخبرة والوظائف التي ابتكرها العلماء مايكل و بولاني، وتشمل المؤسسات والقيم والمعتقدات التي تتبع من سنوات خبرة.
٢. **المعرفة الصريحة:** على النقيض من المعرفة الضمنية، فإن المعرفة الصريحة هي المعرفة المقننة والمُرقمنة في الكتب والوثائق والتقارير وأوراق نشر وتدريب، ويمكن استرجاع الدورات والمعرفة الصريحة ونقلها بسهولة أكبر من المعرفة الضمنية لأنها معرفة تعلمت مباشرة من الخبرة ومن الصعب مشاركة المعرفة الضمنية عبر المكان والزمان^(١٣).
٣. **المعرفة الخارجية:** أحد جوانب المعرفة الضمنية هو البعد المعرفي الذي يشمل المعتقدات والمثل والقيم والنماذج العقلية^(١٤).

يمكن للمؤسسات إنشاء مستودعات المعرفة المكونة من مستودعات المعرفة الواضحة التي تم توثيقها وتنظيمها للوصول إليها والتي غالباً ما تسمى بمستودعات البيانات أو مراكز البيانات والتي تشبه في كثير من الأحيان المكتبات أو دور المحفوظات في بعض النواحي حيث يتم جمع المعرفة وتنظيمها في شكل رمزي مثل الكتالوج أو قائمة المراجع^(١٥).

ب) إدارة المعرفة: مفهومها

إدارة المعرفة "هي عملية وممارسة منهجية لاكتساب المعرفة الإنتاجية ومشاركتها والتقاطها وإعادة استخدامها أينما وجدت لتعزيز التعلم والأداء في المنظمات"^(١٦)، وهي "أداة لتحقيق الأهداف بشكل أسرع وأكثر فعالية من خلال توصيل المعرفة الصحيحة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وفي

السياق المناسب"، وهي " عملية لإنشاء واكتساب ومشاركة وتطبيق كلا المعرفتين الضمنية والصريحة لصالح الجامعة ومجتمع المستخدمين بأكمله وتوفير المعلومات للمستخدم " (١٧). و " أنها الانضباط الذي يعزز اتباع نهج متكامل لتحديد والتقاط وتقييم واسترجاع ومشاركة جميع أصول المعلومات الخاصة بالمنظمة " (١٨).

ج) عمليات إدارة المعرفة

تعرف عمليات إدارة المعرفة بأنها " سلسلة من الأنشطة الإدارية يتم تنفيذها في المنظمة تهدف إلى تحسين فعالية وكفاءة مصادر المعرفة التنظيمية"، وتشير ممارسات إدارة المعرفة إلى الجوانب التنظيمية التي يمكن التلاعب بها والسيطرة عليها من خلال أنشطة الإدارة الواعية والمخططة (١٩). فيما يلي مجموعة من عمليات إدارة المعرفة: (٢٠)

- توليد معرفة جديدة.
- الوصول إلى المعرفة من مصادر خارجية.
- تمثيل المعرفة في الوثائق وقواعد البيانات والبرمجيات وما إلى ذلك.
- تضمين المعرفة في العمليات أو المنتجات أو الخدمات.
- نقل المعرفة الموجودة حول منظمة.
- استخدام المعرفة التي يمكن الوصول إليها في صنع القرار.
- تسهيل نمو المعرفة من خلال الثقافة والحوافز.
- قياس قيمة أصول المعرفة وتأثير إدارة المعرفة.

د) أهداف إدارة المعرفة

تم تحديد أهداف إدارة المعرفة من قبل العلماء البارزين لخلق قيمة مضافة للمنظمة/ المؤسسة الأم على مستوى مختلف وأهم هذه الأهداف (٢١):

١. تحسين العمليات التجارية الحالية وخفض التكاليف (ما الذي يمكننا القيام به بشكل أفضل).
٢. تطوير منتجات وخدمات جديدة (ما الذي يمكننا فعله أكثر).
٣. تحسين الموقف الاستراتيجي بهدف تطوير المعرفة الفريدة، وتطبيق المعرفة على المنتجات والخدمات المبتكرة، وتعزيز الموقف التنافسي، والحفاظ على موصلية المنظمة.
٤. تحسين المرونة وخلق بيئة عمل جذابة وجعل المنظمة مستقلة عن معرفة الموظف الفردي.

وبالمثل يقدم كل من Davenport و Punsakand (1999) تصنيفاً آخر لأهداف إدارة المعرفة في أربعة مجالات واسعة:

١. إنشاء مستودعات المعرفة التي تخزن المعرفة والمعلومات غالباً في شكل وثائقي، على سبيل المثال المعرفة الخارجية مثل المعرفة الداخلية المنظمة للذكاء التنافسي كالتقارير البحثية... إلخ.
٢. تعزيز بيئة المعرفة بحيث تكون البيئة مواتية لخلق المعرفة ونقلها واستخدامها بشكل أكثر فعالية. وهذا ينطوي على معالجة المعايير والقيم التنظيمية من حيث صلتها بالمعرفة.
٣. تحسين الوصول إلى المعرفة أو لتوفير الوصول إلى المعرفة أو لتسهيل نقلها بين الأفراد، ينصب التركيز هنا على الاتصال والوصول والنقل، على سبيل المثال مؤتمرات الفيديو ومسح المستندات ضوئياً وأدوات المشاركة وشبكات الاتصالات وما إلى ذلك.
٤. إدارة المعرفة كأصل والتعرف على قيمة المعرفة للمنظمة.

هـ) مكونات إدارة المعرفة

فيما يلي بعض المكونات الأساسية لإدارة المعرفة^(٢٢):

١. التعامل مع عنصر المعرفة في تنشيط الأعمال باعتباره مصدر قلق واضح تنعكس فيه الأعمال في الاستراتيجية والسياسة والممارسة على جميع مستويات المنظمة.
٢. إجراء اتصال مباشر بين المثقفين والمفكرين التنظيميين يساعد كليهما للخروج بنتيجة عمل واضحة وإيجابية.
٣. تحديد ورسم خرائط للأصول الفكرية داخل المنظمة.
٤. توليد معرفة جديدة للمؤسسة، وتوليد معرفة جديدة لميزة تنافسية داخل المنظمة مما يجعل امكانية تقييم معلومات لكميات هائلة من الشركات، وتبادل أفضل الممارسات والتقنيات.

و) إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية

يمكن تعريف إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية على أنها "عملية منظمة ومنهجية لتوليد ونشر المعلومات، واختيار وتقطير ونشر المعرفة الصريحة والضمنية لخلق قيمة فريدة يمكن استخدامها لتعزيز التدريس (بيئة التعلم)".

أن المعرفة في التعليم العالي لها ثلاثة أهداف:
أولاً: تطوير المهام لتحسين الجودة والفعالية.

ثانياً: تنمية الموارد البشرية في جميع مستويات التشغيل.

ثالثاً: تطوير قواعد المعرفة للمنظمات أو القطاعات نحو الاستثمار المعرفي المعزز أو الاستثمار الحكيم للمنظمات^(٢٣).

أن البيئة الجامعية بطبيعتها مناسبة لتطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة من خلال ما يلي:

١. تمتلك الجامعات عادةً بنية تحتية حديثة للمعلومات.
 ٢. تعد مشاركة المعرفة مع الآخرين أمراً طبيعياً للمحاضرين.
 ٣. رغبة الطلاب في اكتساب المعرفة من مصادر يمكن الوصول إليها في أسرع وقت ممكن.
- وبهذا يمكن تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الأكاديمية في خمسة مجالات رئيسية هي (البحث تطوير المناهج، الخدمات الإدارية، خدمات الخريجين، التخطيط الاستراتيجي)^(٢٤).

ز) أهمية إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية

في عالم اليوم سريع الخطى أصبحت المعرفة عنصراً أساسياً لتحقيق النجاح في أي منظمة وإن امتلاك المعرفة ليس فقط أمراً بالغ الأهمية للنمو التنظيمي، بل أيضاً القدرة على تطبيقها، وباعتبارها مورداً قيماً لمواكبة التقدم العلمي فقد أصبحت المعرفة أحد أهم مظاهر القوة الأمر الذي دفع المؤسسات التعليمية أيضاً إلى الاهتمام بتعزيز المعرفة وتطبيقها، وتكمن أهمية إدارة المعرفة بالنسبة للمؤسسات التعليمية الجامعية فيما الآتي:^(٢٥)

١. الأعداد الكبيرة من المنتسبين إليها وتشعب ارتباطاتهم وحاجتهم إلى اتصالات سريعة.
٢. تنوع الأنشطة الجامعية وترابطها.
٣. كثرة وتنوع وترابط الجهات تتطلب متابعة سريعة ودقيقة مثل قاعات التدريس، وسائل الاتصال، المختبرات العلمية.
٤. وصول التغيرات في البيانات إلى مواضعها حال اعتمادها.
٥. توحيد أسلوب العمل الإداري داخل الجامعة.

ح) مناهج تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الأكاديمية

أن تطبيق إدارة المعرفة هو لتحسين الأداء للمؤسسة من خلال الاستخدام الصحيح لموارد المعرفة، ويشمل عملية توليد المعرفة واكتسابها وتطبيقها لتحسين مستوى الأداء^(٢٦)، أن الهدف من إدارة المعرفة

هو أن تفهم المنظمات معارفها بشكل فردي وجماعي وأن تشكل نفسها لتحقيق الاستخدام الأكثر فعالية وكفاءة للمعرفة التي تمتلكها أو يمكن أن تكتسبها، وتعد الكفاءة عاملاً رئيسياً عند مناقشة الموارد القائمة على المؤسسة، ولكي تتمكن منظمات المعلومات من إعادة تموضعها في بيئة تنافسية فإنها تحتاج إلى تطوير قدراتها، ويشير هذا إلى أي عملية تقوم من خلالها المنظمة بتغيير مخزونها الحالي من الأصول أو القدرات أو إنشاء قدرات جديدة في المجالات التي تساعد في تحقيق أهدافها. ويتضمن بناء القدرات إنشاء خيارات استراتيجية جديدة تركز على أربعة مجالات من قاعدة موارد المنظمة: الثقافة، والاستراتيجية، والقيادة، والهيكل. (٢٧)

ومن المتطلبات الأساسية لمساعدة المؤسسات التعليمية في انجاح تطبيق إدارة المعرفة هي (٢٨):

١. التعاون: وهو مدى مساعدة الأشخاص في المجموعة بنشاط آخر في عملهم، وتتطلب إدارة المعارف الفعالة ثقافة تعاونية تؤكد على أهمية الدعم والتأمل والتواصل وتهدف إلى تعزيز التفاعل بين أعضاء المنظمة حيث أن الثقافة التعاونية لها تأثير إيجابي في خلق المعرفة من خلال التواصل المفتوح وزيادة التبادل المعرفي.

٢. ثقافة التعلم: يتم تعريف ثقافة التعلم على أنها الدرجة التي تصل إليها المنظمات في تشجيع التعلم من خلال وسائل مختلفة مثل التعليم والتدريب ، إن التركيز على التعلم الفردي يؤدي إلى زيادة توقع انشاء المعرفة في المنظمات لذلك عليها التركيز على كل من التعلم الفردي والتعلم الجماعي من أجل زيادة الأداء من خلال التعلم.

٣. دعم الإدارة العليا: يعتمد الدعم على الرؤية والاستراتيجية التنظيمية ، ويساعد التنظيم الأعضاء لتعزيز اهتماماتهم في تبادل المعرفة والاستفادة منها.

٤. دعم تقنيات المعلومات: اقترح العديد من الباحثين أن تقنيات المعلومات هي عامل حاسم في المعرفة.

ط) البنية التحتية لإدارة المعرفة في المؤسسات الأكاديمية

تعتبر البنية التحتية لإدارة المعرفة شرطاً ضرورياً لتعزيز عمليات إدارة المعرفة داخل المؤسسة، وهو يمثل الأساس طويل الأجل لإدارة المعرفة والمعلومات في المنظمة. أن إدارة المعرفة هي أداة إدارية تتميز بمجموعة من المبادئ إلى جانب سلسلة من الممارسات والتقنيات التي من خلالها يتم تقديم المبادئ، الهدف منها هو إنشاء ونشر والاستفادة من المعرفة، وأيضاً هي نهج لإضفاء الطابع الرسمي على المعرفة

والخبرة والتجربة التي تولد كفاءات جديدة تؤدي إلى تعزيز العمليات التشغيلية من خلال الابتكار، ورضى العملاء. إن إدارة المعرفة عبارة عن تنفيذ هادف ومنظم لعدة ممارسات معرفية مدعومة بعوامل تمكين استراتيجية^(٢٩).

وتعرف البنية التحتية لإدارة المعرفة بأنها " آليات تطوير المعرفة داخل المنظمة التي تحفز عملية تكوين وتوليد المعرفة". كما تعرف بأنها " بيئة المنظمة التي يتم من خلالها اكتساب المعرفة واسترجاعها وتطبيقها وحمايتها وتخزينها لتكون سهلة الاستخدام".

تحتوي البنية التحتية لإدارة المعرفة على عنصرين رئيسيين: البنية التحتية التقنية والبنية التحتية الاجتماعية، أن البنية التحتية التقنية تشمل البنى التحتية لتقنيات المعلومات، والأدوات والأجهزة، بينما تشمل البنية التحتية الاجتماعية الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، وإعادة المصادر البشرية، بالإضافة إلى ذلك هناك مجموعة عناصر للبنية التحتية لإدارة المعرفة هي المعرفة العامة، الهيكل التنظيمي، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، الثقافة التنظيمية والبيئة المادية.

ومع ذلك فإن المكونات الرئيسية للبنية التحتية لإدارة المعرفة هي المعرفة المشتركة، والفضاء المادي، وإجراءات إدارة الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، والهيكل التنظيمي.

قد يتضمن المكون الرئيسي للبنية التحتية لإدارة المعرفة أيضًا تقنيات المعلومات أو الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية.

ولقد تضمنت عوامل البنية التحتية لإدارة المعرفة الشائعة التي تم تقييمها عبر الدراسات السابقة الثقافة التنظيمية والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والهيكل التنظيمي.^(٣٠)

(الدراسة الميدانية)

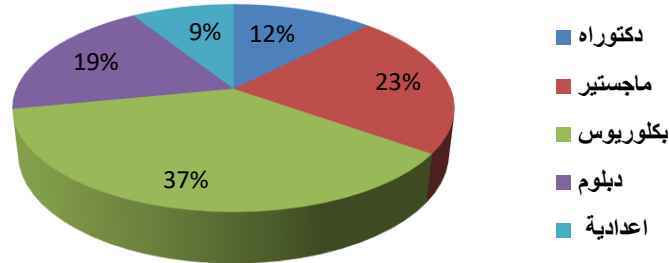
أولاً: نبذة عن جامعة واسط

هي إحدى تشكيلات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تأسست عام (٢٠٠٣) تضم (١٥) كلية هي كليات (التربية للعلوم الانسانية، الادارة والاقتصاد، العلوم، الهندسة، القانون، الطب، طب الاسنان، الطب البيطري، الآداب، التربية البدنية وعلوم الرياضة، كلية التربية للعلوم الصرفة، الزراعة، التربية الأساسية، الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، كلية الفنون الجميلة) إضافة إلى (٤) مراكز علمية هي (مركز الحاسوب والمعلوماتية، التعليم المستمر، ابن سينا، المركز الثقافي، المكتبة المركزية). يبلغ عدد التدريسيين في الجامعة (٩٠٤) وعدد طلابها (١٦٦٠٠) وعدد البحوث المنشورة (١٣٢٨).

ثانياً: تحليل الاستبانة

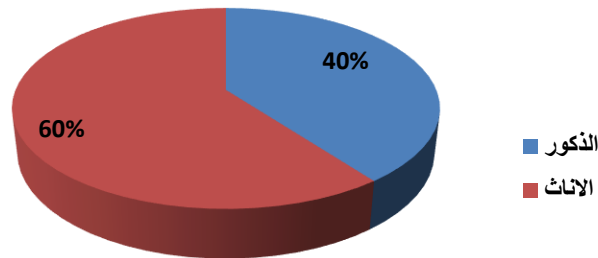
المحور الأول: المعلومات العامة

أ) المؤهل العلمي: من المخطط (١) يتضح ان (٣٧٪) من افراد العينة هم بدرجة بكالوريوس، و(٢٣٪) منهم بدرجة الماجستير، اما من يحملون الدبلوم فنسبتهم (١٩٪)، وحملة شهادة الدكتوراه نسبتهم (١٢٪)، وجاء حملة شهادة الاعدادية في الترتيب الاخير وبنسبة (٩٪). مما سبق يتضح تنوع المؤهلات العلمية لمجتمع البحث وهي ظاهرة ايجابية تساعد في تحسين نوعية الخدمات والارتقاء بمستوى الأداء داخل المؤسسة.



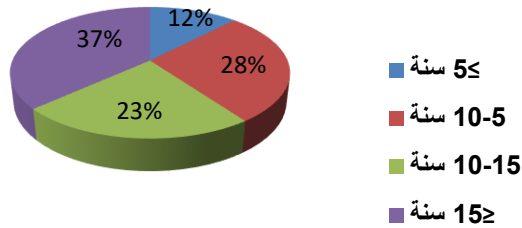
مخطط رقم (١) النسبة المئوية لأفراد مجتمع البحث وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

ب) جنس العينة: نسبة الاناث (٦٠٪) حسب المخطط (٢) ونسبة الذكور (٤٠٪).



مخطط (٢) النسبة المئوية لأفراد مجتمع البحث وفقاً لمتغير الجنس

ج) يشير المخطط (٣) الى ان أعلى نسبة مئوية قد شكلت (٣٧٪) لمن لديه خبرة اكثر من (١٥) عاماً، و(٢٨٪) لمن لديه خبرة من (٥-١٠) عاماً و(٢٣٪) لمن لديه خبرة في العمل الاداري من (١٠-١٥) عاماً، و(١٢٪) من المشاركين لديهم خبره في العمل الاداري اقل من (٥) أعوام.



مخطط (٣) النسبة المئوية لمجتمع البحث وفقاً لمتغير الخبرة في العمل الإداري

المحور الثاني: تقنيات المعلومات

أ) دور الجامعة في توفير تقنيات المعلومات

من خلال استقصاء بيانات الجدول رقم (١) تبين أن هناك اتفاقاً واضحاً لدى مجتمع البحث (موافق إلى حد ما) حول جميع العبارات وذلك بوسط حسابي يتراوح ما بين (١,٩ - ٢,١) وبمجموع (٩٩,١) وبانحراف معياري منخفض يبلغ (٠,٥٤) مما يدل على تجانس الإجابات بنسبة مئوية متوسطة، وعليه لا بد أن يكون لإدارة الجامعة دوراً أكبر في توفير البنى التحتية اللازمة وبيئة العمل المناسبة في الجامعة والأخذ بآراء العاملين في وضع الأهداف المستقبلية لاستخدام التقنيات الحديثة في العمل لتحسين جودة الخدمات التي تنعكس بالإيجاب على الجامعة.

ت	العبارات	وافق	وافق الى حد ما	لا اوافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%
١	تحرص الجامعة على استخدام تقنيات المعلومات في جميع مستوياتها الادارية	٣١	٤٢	٢٤	٢.١	٠.٥٦	٦٩.٠٧
٢	تشجع الجامعة الموظفين على تطوير استخدام تقنيات المعلومات لتحسين مستوى الاداء .	٣٢	٤٢	٢١	٢.١	٠.٦٣	٦٩.٠٧
٣	توفر الجامعة الوسائل الجديدة لتقنيات المعلومات من الأجهزة وشبكات الاتصال .	٢١	٤٥	٣٠	١.٩	٠.٥٥	٦٢.٨٨
٤	تعمل الجامعة على تحقيق درجة عالية من المرونة في تخزين واسترجاع المعلومات .	٢٩	٤٦	٢٤	٢.١	٠.٤٦	٦٩.٧٥

٥	٢٩	٤٠	٢٧	٢.٠	٠.٦٢٥	٦٦.٦٦	٥	تحرص الجامعة على اجراء تغييرات في الهيكل التنظيمي والاداري تماشياً مع استخدام تكنولوجيا
٦	٢٥	٤٢	٢٧	١.٩	٠.٦٥	٦٣.٩١	٦	تسعى الجامعة لاستقطاب الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات
٧	١٧	٤٩	٣١	١.٩	٠.٤٧	٦١.٨٥	٧	تمتلك الجامعة مجموعة متطورة من برامج وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.
٨	١٨	٥٣	٢٦	١.٩	٠.٤٥	٦٣.٩١	٨	الحواسيب المتوفرة ذات كفاءة عالية وتؤدي مهام العمل على اكمل وجه.
٩	٢٤	٥٦	١٦	٢.١	٠.٤٥	٦٨.٧٢	٩	تعتمد الجامعة على التطبيقات التكنولوجية في أداء نشاطاتها. (الندوات، الورش، المؤتمرات).
١٠				١.٩٩	٠.٥٤		١٠	المجموع

جدول رقم (١) استخدام تقنيات المعلومات في العمل

ب) دور الجامعة في تدريب العاملون على استخدام تقنيات المعلومات

يبين الجدول رقم (٢) نتائج تحليل دور الجامعة في تدريب الموظفين على استخدام تقنيات المعلومات والذي جاء بدرجة (موافق الى حد ما) بوسط حسابي عام بلغ (٢,١) وانحراف معياري قدره (٠,٤٦) وبنسبة مئوية متوسطة. تشير هذ النتيجة الى أن دور الجامعة في تدريب العاملين يحظى بأهمية متوسطة، وعليه يجب على الجامعة الاهتمام بالتدريب لفوائده العديدة والايجابية والتي تزيد من قدرات وتنمية مهارات العاملين وتحسين مستوى الاداء والذي ينعكس بدوره بالإيجاب على المؤسسة ككل، كما يجب اعتماد الدورات التطويرية لغرض العلاوات والترفيعات للعاملين ليكون لهم دافع المشاركة في تطوير قدراتهم.

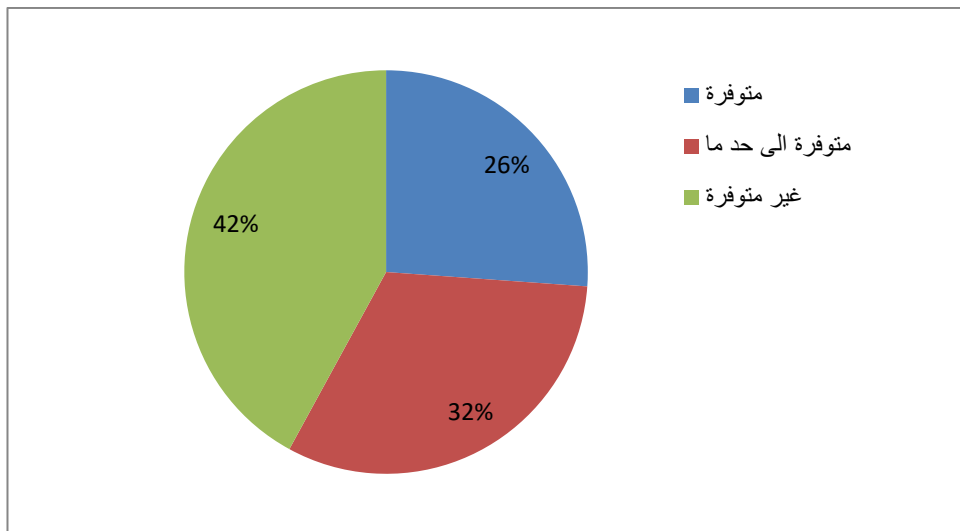
جدول رقم (٢) دور الجامعة في تدريب العاملون على استخدام تقنيات المعلومات

ت	العبـارات	وافق	وافق الى حدما	لا وافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%
١	تضع الجامعة خطة طويلة المدى للتدريب في مجال تقنيات المعلومات	٢٩	٤٣	٢٦	٢.١	٥٢.٠	٣٨.٦٨
٢	تحرص الجامعة توفير العناصر البشرية المتخصصة من مبرمجين ومدرسين .	٢٤	٥٣	٢٠	٠.٢	٤٥.٠	٦٨.٠٤
٣	اقامة ورش عمل تدريبية بالتعاون مع جامعات أخرى على المستوى المحلي	٣٠	٥٧	١٢	٢.٢	٠.٣٠	٧٤.٢٢
٤	تعمل الجامعة على تدريب العاملين عند اقتناء اجهزة جديدة للعمل.	١٩	٦٢	١١	٠.٢	٠.٥٢	٦٥.٩٧
٥	تعمل الجامعة على عقد ندوات توعية بأهداف وفوائد التقنيات الحديثة في العمل..	٣٥	٥٣	٩	٢.٣	٠.٥٨	٧٥.٦٠
٦	توفر الجامعة مركز علمي متخصص لتطوير قدرات	٢٦	٥١	١٩	٢.١	٠.٥٠	٣٨.٦٨

العاملين						
٧	تخصص الجامعة الدعم المالي للتطوير المهني	٢٩	٤٤	٢٣	٠,٢	٠,٥٨
٨	إمداد العاملين بمهارات استخدام تقنيات المعلومات واكسابهم اتجاهات إيجابية للتدريب	٢٦	٥٧	١٣	٢,١	٠,٤٣
٩	إتاحة أكثر من أسلوب للتدريب (برامج التدريب المتزامن، برامج التدريب غير المتزامن) .	٢٠	٥٦	١٨	٠,٢	٠,٣٩
					٢,١	٠,٤٦

ج) مدى توفر المتطلبات التقنية لإدارة المعرفة في الجامعة

من خلال قراءة وتحليل المخطط (٤) أجاب (٤٢٪) من أفراد العينة بأن المتطلبات التقنية لإدارة المعرفة (متوفرة الى حد ما) وأجاب (٣٢٪) منهم بأنها (غير متوفرة)، إلا أن نسبة متدنية من العاملين بلغت (٢٦٪) أجابت بأنها متوفرة. ولقد جاءت نتائج هذا المخطط متشابهة مع نتائج الجدول رقم (١). مما سبق يرى الباحث ان وجود هذا التفاوت بين اجابات افراد مجتمع البحث قد يعود الى قلة الدعم المالي المخصص من قبل ادار الجامعة في تغطية متطلبات الأقسام من الأجهزة والمعدات التقنية كالحاسبات الالكترونية والبرمجيات ووسائل الاتصال وغيرها من التقنيات لتسهيل عملية تنظيم وتوليد وخرن وتبادل المعرفة داخل المؤسسة.



مخطط (٤) النسبة المئوية حول مدى توفر المتطلبات التقنية لإدارة المعرفة في الجامعة

المحور الثالث: ادارة المعرفة

أ) مفهوم ادارة المعرفة لدى العاملين

يشير الجدول رقم (٣) إلى أن اجابات أفراد العينة كانت إيجابية حيال العبارات المتعلقة بمدى معرفة العاملون بمفهوم ادارة المعرفة، فقد تراوح الوسط الحسابي ما بين (٢.٣٥-٢.٤١) وبنسبة مئوية تراوحت ما بين (٧٨.٣٥-٨٠.٤١) وبدرجة (موافق)، باستثناء مصطلح (إدارة المعرفة) الذي تبين (بالاتفاق الى حد ما) الى عدم اختلافه عن مصطلح (إدارة المعلومات) والتي جاءت بوسط حسابي بلغ (٢.٢٣) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٩).

ما سبق يوضح انه هناك فهما واضحا لدى العاملين لمصطلح إدارة المعرفة مما ينعكس بالإيجاب على نجاح تطبيقها في المؤسسة وتحسين الاداء.

جدول رقم (٣) مفهوم ادارة المعرفة لدى العاملين

ت	العبارات	أوافق	أوافق الى حد ما	لا أوافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%
١	ادارة المعرفة لا تختلف عن ادارة المعلومات.	٤٨	٣٣	٧	٢,٢٣	٠,٨٩	٧٤,٥٧
٢	ادارة المعرفة هي عملية معالجة وتنظيم مصادر المعلومات.	٥٧	٢٧	٤	٢,٣٦	٠,٨٧	٧٨,٦٩
٣	ادارة المعرفة تعني بإنشاء المعرفة وامتلاكها وتسهيل بثها وإدارتها	٥٥	٣٠	٣	٢,٣٥	٠,٨٥	٧٨,٣٥
٤	ادارة المعرفة نظام اداري حديث يساعد على تطور المؤسسة.	٦٠	٢٦	١	٢,٤٠	٠,٨٨	٨٠,٠٦
٥	ادارة المعرفة اسلوب للتعاون وتبادل الخبرات والمعرفة داخل المؤسسة	٦٤	٢٠	٢	٢,٤١	٠,٩٧	٨٠,٤١

ب) اتجاهات العاملين نحو تطبيق ادارة المعرفة في المؤسسة

يتضح من الجدول رقم (٤) ان الدور المهم لإدارة المعرفة هو تحسين الخدمات، حيث يستفيد العاملون من تطبيقها في تنظيمها و تخزينها والتشارك بها مع العاملين الآخرين ومن ثم اتاحتها من خلال التقنيات التي

تمتلكها المؤسسة. ولقد تبين أن الوسط الحسابي لإجابات افراد المجتمع حول العبارات المتعلقة باتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة المعرفة جاءت بالإيجابية وبدرجة مرتفعة، فقد تراوح الوسط الحسابي ما بين (٢.٣٦-٢.٥٠) وبدرجة (موافق) باستثناء العبارة رقم (٤) والتي تقول بأن إدارة المعرفة تساعد على تبادلها والتي وافق عليها أفراد المجتمع الى حد ما والتي جاءت بوسط حسابي بلغ (٢.٢٧) وبانحراف معياري قدره (١.٠٣) مما يدل على وجود ضعف من قبل ادارة الجامعة في الاهتمام بالثقافة التنظيمية بين العاملين، وفي توفير التسهيلات لفهم المردود الايجابي من تبادل وتشارك المعرفة فيما بينهم، وعليه لابد للجامعة من أن تعمل على استثمار خبرات العاملين المعرفية وتبادلها مع افراد اخرين داخل المؤسسة.

جدول رقم (٤) اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسة

ت	العبارات	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%
١	ادارة المعرفة تزيد من جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.	٦٤	٢٢	٢	٢.٤٥	٠,٨٥	٨١,٧٨
٢	تعمل على تطوير وتحسين الاداء داخل المؤسسة.	٦٧	١٩	٠	٢.٤٦	٩٣,٠	٨٢,١٣
٣	تساعد على المشاركة في اتخاذ القرارات بشكل سريع.	٥٩	٢٥	٢	٢.٣٦	٠,٩٦	٨٢,٦٩
٤	تساعد على تبادل المعرفة	٥٤	٢٩	١	٢.٢٧	١,٠٣	٧٥,٩٤
٥	تساعد على اكتشاف قدرات الموظفين ومن ثم توظيفها لمصلحة المؤسسة.	٦٢	٢٤	٣	٢.٤٤	٠,٨١	٨١,٤٤
٦	تساعد على الابداع والابتكار.	٧٠	١٥	٣	٢.٥٠	٠,٨٧	٨٣,٥٠
٧	تساعد على تحقيق الطموحات .	٦٠	٢٤	٤	٢.٣٩	٠,٨٨	٧٩,٧٢
٨	التحول المستمر من التعلم الفردي الى التعلم التنظيمي الجماعي.	٦٨	١٣	٤	٢.٤١	١,٠٧	٨٠,٤١

ج) دور الجامعة في تسهيل تطبيق إدارة المعرفة

يشير الجدول رقم (٥) الى ان اجابات افراد مجتمع البحث حول دور الجامعة في تطبيق إدارة المعرفة جاءت جميعها بدرجة موافق الى حد ما وبوسط حسابي يتراوح بين (١,٩٥-٢,٢٧) وبدرجة متوسط

، وهذا يشير الى وجود اهتمام بتطبيق إدارة المعرفة من قبل إدارة الجامعة وذلك من خلال دعمها لتوظيف ودمج المعرفة في جميع أنشطتها الادارية وتحويل المعرفة التي تمتلكها لتعزيز ادائها وحث العاملين على التدريب وتنمية مهاراتهم واختيار مدراء بكفاءة ومهارة عالية. ويرى الباحث أن على إدارة الجامعة أن تعمل على نشر الثقافة الداعمة لتبادل المعلومات والخبرات بين العاملين والعمل كفريق واحد نحو تطبيق ادارة المعرفة وتوفير المناخ المناسب لضمان نجاحها، وان تركز على توفير مصادر المعرفة واستغلالها بشكل افضل، وأن يكون لها اثر ودور كبير من خلال اعداد استراتيجيات عمل تتلاءم مع بيئة تطبيق إدارة المعرفة.

جدول رقم (٥) دور الجامعة في تسهيل تطبيق ادارة المعرفة

ت	العبارات	أوافق	أوافق الى حد ما	لا أوافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%
١	تسمح الجامعة للموظف بتطبيق ما يتمتع به من معرفة.	٤٣	٣٦	٧	٢,١٤	٠,٩٥	٧١,٤٧
٢	تسمح الجامعة بإتاحة المعرفة للجميع.	٤٠	٣٩	٩	٢,١٣	٠,٨٦	٧١,١٣
٣	تعمل الجامعة على ازالة معوقات تطبيق المعرفة.	٣٥	٤٢	٧	٢,٠٢	٠,٩٧	٦٧,٣٥
٤	تهتم الجامعة بتطبيق الموظفين للمعرفة عن تقييم ادائهم.	٤٩	٢٨	٥	٢,١٤	١,١٦	٧١,٤٧
٥	تستخدم الجامعة المعرفة المتاحة لتعزيز ادائها.	٦٠	١٨	٥	٢,٢٧	١,١٨	٧٥,٩٤
٦	لدى الإدارة رؤية استراتيجية لدعم تطبيق إدارة المعرفة وتدعم العمل الجماعي.	٤٥	٣٧	٣	٢,١٨	٠,٩٦	٧٢,٨٥
٧	تدعم الجامعة الموظفين في الحصول على التدريب والتعليم .	٤٩	٣١	٦	٢,٢١	٠,٩٨	٧٣,٨٨
٨	تدفع الإدارة الموظفين وتحفزهم إلى تطبيق عمليات إدارة المعرفة.	٥٦	٢٠	٩	٢,٢٣	١,١٢	٧٤,٥٧
٩	تشجع الجامعة تبادلنا للأفكار والخبرات.	٤٤	٢٧	٤	١,٩٥	١,٤١	٦٥,٢٩

د) المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة

يشير الجدول رقم (٦) الى اجابات افراد مجتمع البحث حول المعوقات التي تواجههم نحو تطبيق ادارة المعرفة، حيث نجد ان الإجابات جاءت بدرجة موافق وبدرجة مرتفعة وبوسط حسابي يتراوح ما بين

(2.37-2.63) وبنسبة مئوية عالية باستثناء العبارات رقم (٤, ٧, ٩) التي جاءت بدرجة موافق الى حدما وبوسط حسابي يتراوح ما بين (1.87-2.28) وبنسبة مئوية متوسطة .

مما سبق يتضح أن هناك اتفاق بشكل كبير حول وجود معوقات تواجه العاملين في تنفيذ وتطبيق إدارة المعرفة، وعليه لابد من ان تعمل إدارة الجامعة على معالجة هذه المعوقات والتغلب عليها واشراك العاملون في وضع الحلول والخطط المستقبلية التي تساعد في نجاح تطبيق ادارة المعرفة.

جدول رقم (٦) المعوقات التي تواجه تطبيق ادارة المعرفة

ت	العبارات	وافق	أوافق الى حد ما	لا اوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%
١	عدم وجود بيئة عمل مناسبة لتطبيق ادارة المعرفة.	٦٨	٢٣	٦	٢,٦٣	٠,٣٥	٨٧,٩٧
٢	عدم وجود استراتيجية واضحة تدعم مفهوم ادارة المعرفة .	٦٣	١٦	٩	٢,٣٧	٠,٩٨	٩٧,٠٣
٣	ضعف الثقافة التنظيمية لتبادل المعارف الضمنية بين الموظفين.	٦١	٢٧	٠	٢,٤٤	٠,٨١	٨١,٤٤
٤	لا يساعد الهيكل التنظيمي للجامعة على ادارة المعرفة.	٥٢	٢٩	٨	٢,٢٨	٠,٨٧	٧٦,٢٨
٥	عدم الاهتمام الكافي بتوليد المعرفة وتطويرها.	٥٧	٣٠	٢	٢,٤٠	٠,٧٨	٨٠,٠٦
٦	قصور برامج واساليب التدريب	٥٩	٣١	٠	٢,٤٦	٠,٦٨	٨٢,١٣
٧	تعقد الانظمة المتاحة لإدارة المعرفة اكثر من اللازم.	٥٣	٢٢	١٠	٢,١٩	١,١١	٧٣,١٩
٨	ضعف الرغبة في تشارك المعرفة وتبادلها لدى العاملين.	٥٤	٣٢	٤	٢,٣٧	٠,٧٥	٧٩,٠٣
٩	لا تقوم التقنيات المتوفرة بدورها المطلوب في ادارة المعرفة.	٤٥	٢١	٥	١,٨٧٦	١,٥٨	٦٢,٥٤
١٠	عدم توافر ثقافة العمل كفريق واحد	٥٩	٢٩	٦	٢,٣٩	٠,٧٤	٧٩,٧٢

بيانات الجدولين رقم (١ و٦) والشكل رقم (٤) تشير الى اثبات الفرضية الأولى للدراسة التي افترضت " لتقنيات المعلومات أثر في نجاح تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة " ونستنتج أيضا من الجدول رقم (٤) قبول واثبات الفرضية الثانية للدراسة التي افترضت " تتسم اتجاهات أفراد العينة نحو الوعي بمفهوم إدارة المعرفة بالإيجابية " ومن خلال اثبات هذه الفرضيات نجد إن هذه الدراسة قد تحققت أهدافها.

ملخص نتائج الدراسة:

١. جاءت نسبة الخبرة في العمل الإداري لمن لديه خدمة وظيفية تزيد على الـ (١٥) عام (٣٧٪).
٢. هناك اتفاق الى حد ما لدى افراد مجتمع البحث حول دور الجامعة في توفير تقنيات المعلومات وبوسط حسابي قدره (١.٩٩).
٣. اتفق أفراد مجتمع الدراسة الى حد ما في أن للجامعة دور في تدريب الموظفين على استخدام تقنيات المعلومات بنسبة متوسطة.
٤. المتطلبات التقنية لإدارة المعرفة متوفرة الى حد ما وبنسبة مئوية (٤٢٪).
٥. اجابات افراد العينة كانت ايجابية حول مدى معرفة العاملين بمفهوم إدارة المعرفة.
٦. اتجاهات العاملين نحو تطبيق ادارة المعرفة في الجامعة كانت إيجابية بنسبة مرتفعة.
٧. اتفقت مجتمع الدراسة بدرجة متوسطة عن دور الجامعة في تطبيق ادارة المعرفة.
٨. اتفق أفراد مجتمع البحث وبدرجة عالية حول وجود معوقات في الجامعة تحد من تطبيق ادارة المعرفة.

التوصيات:

١. زيادة الاهتمام من قبل إدارة الجامعة بضرورة عقد الدورات التطويرية المتقدمة حول متابعة المستجدات في مجال استخدام تقنيات المعلومات ووضع هذا الهدف ضمن اولوياتها.
٢. ضرورة العمل على تحسين البنى التحتية اللازمة وتوفير الاجهزة والمعدات ووسائل الاتصال وتهيئة المتطلبات التقنية الحديثة في الجامعة.

٣. وضع استراتيجية واضحة تدعم مفهوم إدارة المعرفة، ومتابعة تنفيذها وتقييم أثرها بشكل دوري لتحسين الأداء.

٤. العمل على تعزيز ثقافة تبادل المعلومات والتعاون بين الموظفين من خلال منصات إلكترونية أو من خلال وسائل أخرى لغرض التشارك بالمعارف والخبرات، والتفاعل مع أقسام الجامعة الأخرى لضمان توجيه الدعم والموارد بشكل فعال.

٥. زيادة الدعم المالي من قبل الجامعة وتخصيص موارد كافية لضمان إدارة جيدة للمعلومات وتهيئة مستلزماتها وأجهزتها ومعداتها، وإجراء تقييم دوري لقياس التقدم والاستجابة لاحتياجات الجامعة.

References:

- 1) Raman, M. S., Zewide, A., Ahmed, H. M., Devi, P. P., & Vijayanand, S. (2022). Assessment of Knowledge Management Practice in Higher Educational Institutions with reference to Debre Tabor University, Ethiopia. *Journal of Positive School Psychology*, 3536–3548.
- 2) Baptista Nunes, J. M., Kanwal, S., & Arif, M. (2017). Knowledge management practices in higher education institutions: a systematic literature review.
- 3) Siadat, S. H., Matinvafa, A., Saeednia, A., & Moghadasi, F. (2015). Effective factors on successful implementation of knowledge management in higher education. *Management and Administrative Sciences Review*, 4(1), 166–181.
- 4) Nikoukar, G., Soltani, M., & Pashaei Houlasoo, A. (2014). Investigating Knowledge Management Infrastructure in a Military University. *Journal of information technology management*, 6(3), 505–528.
- 5) Ghomi, H., & Barzinpour, F. (2018). Identifying the success factors of knowledge management tools in research projects (Case study: A corporate university). *Management Science Letters*, 8(8), 805–818.
- 6) Hamidi, F., Meshkat, M., Rezaee, M., & Jafari, M. (2011). Information technology in education. *Procedia Computer Science*, 3, 369–373.



- 7) Yasmeen, S., Alam, M. T., Mushtaq, M., & Alam Bukhari, M. (2015). Comparative study of the availability and use of information technology in the subject of education in public and private universities of Islamabad and Rawalpindi. SAGE Open, 5(4), 2158244015608228.
- 8) Qader Abdul Hussein is amazed . The Impact of Using Information Technology on Innovation Practices to Gain a Competitive Advantage for Iraqi University Libraries. Doctoral thesis. Faculty of Arts – Alexandria University.2022.p37
- 9) Shakeeb, H. M. (2023). The use of information technology and its relationship to the tasks of a university professor at the Faculty of Education, Zliten. Journal of Basic Sciences, 36(2), 99–127
- 10) BOUKHARI, F. (2020). Information and Communication Technology and its role in activating Knowledge Management:. IJEP, 3(02), 256–271.
- 11) Branin, J. J. (2013). Knowledge management in academic libraries: building the knowledge bank at the Ohio State University. In Improved Access to Information (pp. 41–56). Routledge.
- 12) Clemente, M., & Domingues, L. (2023). Analysis of Project Management Tools to support Knowledge Management. Procedia Computer Science, 219, 1769–1776
- 13) Okyere–Kwakyee, E., & Nor, K. M. (2011). Individual factors and knowledge sharing. American Journal of Economics and Business Administration, 3(1), 66–72.
- 14) Patil, S. S. (2013). Knowledge management in libraries. International Journal of Digital Libraries and knowledge management, 3(2), 71–74.
- 15) Townley, C. T. (2001). Knowledge management and academic libraries. College & research libraries, 62(1), 44–55
- 16) Zwain, A. A. A., Lim, K. T., & Othman, S. N. (2012). Knowledge management processes and academic performance in Iraqi HEIs: An empirical investigation. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 2(6), 275.



- 17) Jain, P. (2013). Knowledge management in academic libraries and information centres: A case of university libraries. *Journal of Information & Knowledge Management*, 12(04), 1350034.
- 18) Mphidi, H., & Snyman, R. (2004). The utilisation of an intranet as a knowledge management tool in academic libraries. *The electronic library*, 22(5), 393–400.
- 19) Susanty, A. I., Yuningsih, Y., & Anggadwita, G. (2019). Knowledge management practices and innovation performance: A study at Indonesian Government apparatus research and training center. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 10(2), 301–318.
- 20) Hadagali, G. S., Krishnamurthy, C., Pattar, V. D., & Kumbar, B. D. (2012). Knowledge management in libraries: a new perspective for the library.
- 21) Bello, A. A. (2018). Knowledge management in academic libraries: Trends, issues and challenges. *World Journal of Research and Review (WJRR)*, 6(2), 20–25.
- 22) Patil, S. S. (2013). Knowledge management in libraries. *International Journal of Digital Libraries and knowledge management*, 3(2), 71–74
- 23) Ngoc-Tan, N., & Gregar, A. (2018). Impacts of Knowledge Management on Innovation in Higher Education Institutions: An Empirical Evidence from Vietnam. *Economics and Sociology*, 11(3), 301–320. doi:10.14254/2071-789X.2018/11-3/18
- 24) Poonkothai, R. (2016). Knowledge management as an important tool in library management. *International Journal of Information Technology and Library Science*, 5(1), 9–14
- 25) Abu Sultan, & Tahani Muhammad Hussein. (2013). The reality of knowledge management processes in the libraries of Palestinian universities in the Gaza governorates from the point of view of graduate students and ways to develop it (Doctoral dissertation, Al-Azhar University).
- 26) Jamil, R., & Lodhi, M. (2015). Role of knowledge management practices for escalating universities' performance in Pakistan. *Management science letters*, 5(10), 945–960.



- 27) Ebisi, E. M., & Arua, G. N. (2018). Knowledge management in libraries in the 21st Century. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 9(3), 72–83.
- 28) Lee, S., Kim, B. G., & Kim, H. (2012). An integrated view of knowledge management for performance. *Journal of Knowledge management*, 16(2), 186–187.
- 29) Iqbal, A., Latif, F., Marimon, F., Sahibzada, U. F., & Hussain, S. (2018). From knowledge management to organizational performance: Modelling the mediating role of innovation and intellectual capital in higher education. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(1), 36–59.
- 30) Abualoush, S., Bataineh, K., & Alrowwad, A. A. (2018). The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and organization performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 13, 279–309