المجلد 15 العدد 1 مارس 2014

مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا

د. إيمان جميل عبدالرحمن
قسم العلوم التربوية
كلية السلط للعلوم الإنسانية - جامعة البلقاء التطبيقية
emanj2002@hotmail.com

د. إبراهيم حربي تادرس
قسم نظم المعلومات الحاسوبية
كلية السلط للعلوم الإنسانية - جامعة البلقاء التطبيقية
itadros@bau.edu.jo

مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا

د. إيمان جميل عبدالرحمن
قسم العلوم التربوية
كلية السلط للعلوم الإنسانية
جامعة البلقاء التطبيقية

د. إبراهيم حربي تادرس
قسم نظم المعلومات الحاسوبية
كلية السلط للعلوم الإنسانية
جامعة البلقاء التطبيقية

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا، وعلاقة مستوى الممارسة بمتغيري المستوى الإداري وسنوات الخبرة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة مكونة من (٨٠) فقرة وزعت على تسعة مجالات: تشخيص المعرفة، تحديد أهداف المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، تنظيم المعرفة، استرجاع المعرفة، إدامة المعرفة. وبعد التأكد من صدق الأداة وثباتها، تم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة (١٩٨) إدارياً في الإدارة الوسطى والعليا، إذ تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية، ثم تم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الدراسة.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا كان ذا درجة مستوى (متوسطة) في جميع مجالاتها وفي معظم فقراتها، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الكلية (٢,٨١). كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=٠,٠٥) في الدرجة الكلية لممارسة إدارة المعرفة لمتغيري مستوى الإدارة وسنوات الخبرة. وتوصلت الدراسة الى عدد من التوصيات أهمها: إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال مستقبلاً، وإيلاء الاهتمام أكثر بتطبيق المعرفة من خلال الإطلاع على أفضل الممارسات العالمية في تطبيق المعرفة، وإيجاد بيئة مشجعة ومحفزة على الإبداع في الجامعة من خلال التشارك في المعرفة الضمنية والمعلنة.

الكلمات المفتاحية: الممارسة، إدارة المعرفة، جامعة البلقاء التطبيقية، الإدارة الوسطى، الإدارة العليا.

* تاريخ تسلم البحث: ٢٠١٢/٦/٢٦م * تاريخ قبوله للنشر: ٢٠١٣/٣/٥م

The Practice Level of Knowledge Management in Al- Blaqa Applied University from the Perspective of the Administrators at the Higher and Middle Administration

Dr. Eman J. Abdulrahman
Faculty of Human Sciences Salt
Al-Balqa Applied University

Dr. Ibrahem H. Tadros
Faculty of Human Sciences Salt
Al-Balqa Applied University

Abstract

The study aims at identifying the practice level of knowledge administration in Al-Balqa Applied University from the perspective of the administrators who work in the higher and middle administration and the relation of practice level with the following variables: administrative level and years of experience. To achieve the objectives of the study, a questionnaire consisting of (80) items was used and distributed into nine fields: diagnostic knowledge, determining goals of knowledge, creating knowledge, storing knowledge, distributing knowledge, applying knowledge, organizing knowledge, retrieving knowledge, and sustaining knowledge.

After the validity and reliability of the tools were asserted, they were applied to the sample of the study which consisted of (198) administrators in the higher and middle administration who were selected according to the random stratified sample. Then, the collected data was analyzed.

The findings of the study show that the practice level of knowledge administration at Al-Balqa Applied University from the perspective of the administrators who work in the higher and middle administration was moderate in all the fields of the study where the mean of the total score was (2.81). The study also reveal that there were no significant differences at the level (a=0.05) in the total score of practicing knowledge administration attributed to the variables; level of administration and years of experience.

The study recommended the following: conducting more studies in this field, paying more attention to applying knowledge by keeping an eye on the best international practices in the field of applying the knowledge, and creating an environment which motivates creativity in the university through the cooperation between the implicit and explicit knowledge.

Key words: Practicing, knowledge administration, Al-Balqa` Applied University, middle administration, higher administration.

مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا

د. إيمان جميل عبدالرحمن
قسم العلوم التربوية
كلية السلط للعلوم الإنسانية
جامعة البلقاء التطبيقية

د. إبراهيم حربي تادرس
قسم نظم المعلومات الحاسوبية
كلية السلط للعلوم الإنسانية
جامعة البلقاء التطبيقية

المقدمة

يتسم العصر الذي نعيشه بسرعة التغيير والتراكم المعرفي وانتشار وسائل الاتصال وسهولة الحصول على المعلومات، وفرضت الحياة المعاصرة بتشابكاتها العلمية أن يكون هناك نوعية من الأفراد ممن يتسمون بالفكر المبدع والإنتاج المبتكر والتكيف مع المستجدات التكنولوجية الحديثة، والتطلع إلى المستقبل، وهذا النوع من الأفراد يحتاج إلى إدارة عصرية تحرص على رفع مستوياتهم المعرفية.

كما بات واضحاً بأن العالم كله في إدارته المستقبلية متوجه إلى تنظيمات ذات سمات تنظيمية إدارية جديدة ليست بيروقراطية ستكون هي السائدة في هذا القرن ومن أهمها التركيز على تطبيق مفاهيم إدارة المعرفة والتجديد والابتكار والإبداع بدلاً من الامتثال للمألوف والتقليد الأعمى (المعايعة، ٢٠٠٨).

في ظل هذه التغيرات والتطورات أصبحت إدارة المعرفة أفضل المداخل لتحقيق ذلك؛ فهي لم تعد علماً نظرياً يقوم على استقطاب المعلومات والمعارف وتقديمها مجردة وغير مقننة فحسب، وإنما تقوم على إيجاد بيئة مثيرة في المؤسسة تسهل عملية إبداع ونقل ومشاركة المعرفة من خلال التركيز على ثقافة المنظمة، فهي فلسفة ونهج وممارسة تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة، بالإضافة إلى أنها تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة المرتبطة برأس المال الفكري لتحسين الحالة التنافسية بدعم من القيادة العليا ذات الرؤية الثاقبة، والتي من شأنها رفع مستوى الدافعية للأفراد العاملين في المؤسسات، وكذلك تمكنهم من التطور والنمو المهني بأسرع وقت وبأفضل مستويات الجودة (الخالدي، ٢٠٠٨؛ Wiig, 2002).

وينطبق هذا الأمر على الجامعات باعتبارها مركز علمي ومعرفي ومسؤولة عن نشر المعرفة، فهي تسعى إلى تنمية وتحديث المجتمع وإلى الربح أيضاً على حد سواء، حيث تم اتساع قطاع

التعليم الجامعي في الأردن خلال العقدين الماضين إذ بلغ عدد الجامعات في الأردن (٣٠) جامعة رسمية وخاصة (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ٢٠١٢).

وبما أن الجامعات الأردنية تسعى جاهدة لاستثمار المعرفة شأنها في ذلك شأن الجامعات الأخرى خارج الأردن وتسعى إلى التطوير المنشود بشكل يسهم في بناء مجتمع الاقتصاد المعرفي من خلال الإفادة من خدمات معلوماتية ثرية وتطبيقات تكنولوجية متطورة واستخدام العقل البشري كرأس مال معرفي ثمين. حيث يرى الباحثان أنه ينبغي على الجامعات العربية الاهتمام بمجالات إدارة المعرفة ودعائم اقتصاد المعرفة، خاصة وأن الجامعات هي أضخم حقل يمكن استثماره في عصر اقتصاد المعرفة، بما تمتلكه من برامج لتعليم العنصر البشري وتزويده بالمهارات اللازمة للعمل في ظل اقتصاد المعرفة. لذا جاءت هذه الدراسة للوقوف على مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا.

عمليات المعرفة

بعد الاطلاع على الأدب النظري لهيسغ وفوربيك (Heisig, & Vorbeck, 2000)، وجاريك (Garrick, 2000)، ولانج (Lang, 2001)، وساجيفا (Sajeva, 2006) تبين أنه يوجد اتفاق واختلاف بين الباحثين على عدد عمليات إدارة المعرفة؛ لذا تم اختيار العمليات الآتية:

١. تشخيص المعرفة Knowledge Identification: يمكن اعتبار هذه العملية الأهم والعمود الفقري في إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، وعلى ضوئها يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى، ولنتمكن من تحديد الفجوة.

٢. تحديد أهداف المعرفة Define Knowledge Goals: تدرك المؤسسات أن المعرفة وإدارتها ليست هي الهدف، بل هي وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة، وفي ضوء أهداف المعرفة المحددة تعتمد الأساليب للعمليات المعرفية الأخرى مثل التوليد والتخزين والتوزيع والتطبيق.

٣. توليد المعرفة Generating Knowledge: توليد المعرفة هو خلق وابداع وابتكار المعارف الجديدة. وتتضمن: الأسر Capturing، والشراء Buying، والابتكار Creating، والاكتشاف Discovering، والامتصاص Absorbing، والاكتساب أو الاستحواذ Acquiring.

٤. خزن المعرفة Storage of Knowledge: هي المحافظة على البيانات وإدامتها والبحث والوصول والاسترجاع. وتتضمن: الاحتفاظ Keeping، والإدامة Maintenance، والبحث Search، والوصول Access، والاسترجاع Retrieval، والمكان Warehousing.

٥. توزيع المعرفة Knowledge Distribution: يتم توزيع وتوصيل المعرفة عن طريق وسائل الاتصال المقروءة، ووسائل الإعلام المسموعة والمرئية، وبنوك المعلومات. من خلال عمليات

والتي تشمل: التوزيع والنشر Distribution، والمشاركة Sharing، والتدفق Flow، والنقل Transfer، والتحريك Moving.

٦. تطبيق المعرفة Knowledge Applying: إن الهدف والغاية من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمؤسسة، وهذا التطبيق هو أبرز عملياتها. وتتضمن: الاستعمال Use، وإعادة الاستعمال Reuse، والاستفادة Utilization، والتطبيق Applying.

٧. تنظيم المعرفة Knowledge Organizing: وتتم من خلال تصنيف المعرفة Classifying، والفهرسة أو التبويب Indexing، والرسم Mapping.

٨. استرجاع المعرفة Knowledge Retrieval: هي تلك العمليات التي تهدف إلى البحث Search والوصول Access بكل يسر وسهولة وبأقصر وقت إلى المعرفة بقصد استعادتها وتطبيقها في حل مشكلات العمل، واستخدامها في التغيير أو التحسين.

٩. إدامة المعرفة Knowledge Maintaining: بقصد الإشارة إلى عملية التنقيح Pruning، والنمو Growing، والتغذية .Nourishing ومن مبررات الإدامة إن المعرفة المتولدة الجديدة غالباً ما تكون متداخلة، لذا يعمل المختصون على تنقيحها قبل تحميلها وخزنها في القواعد المعرفية.

وبعد أن تم استعراض عمليات المعرفة يرى الباحثان أنه لابد من الربط بين عمليات إدارة المعرفة لتحقيق جامعات معاصرة.

عوامل نجاح إدارة المعرفة

حدد دافنبورت (Davenport, 1997)عدة عوامل تساهم في إنجاح إدارة المعرفة في المؤسسات وتتلخص بالآتي:

١. ضمان الدعم المالي من الإدارة العليا.

٢. توفير قاعدة تنظيمية وتقنية تبنى عليها إدارة المعرفة.

٣. تعدد قنوات الاتصال لتسهيل نقل المعرفة.

٤. توفير أنظمة المكافآت لخلق واستخدام المعرفة المتوفرة.

عوائق تنفيذ إدارة المعرفة

مثلما هناك عوامل لنجاح إدارة المعرفة، هناك أيضاً عوائق لتنفيذها عند التطبيق، والتي أشار إليها ويلسون (Wilson, 2002) على النحو الآتي:

١. الغموض بين المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرة أو الصعوبة بالفصل بينهما.

٢. صعوبة قياس مدى نجاح إدارة المعرفة من حيث مردودها وأثرها.

٣. صعوبة تحديد المعلومات والمعارف التي تحتاجها برامج إدارة المعرفة.

فيما يلي عرض لعدد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية حيث سيتم عرضهما من الأقدم إلى الأحدث لموضوع إدارة المعرفة على مستوى مؤسسات التعليم العالي.

قام رامان (Raman, 2005) بدراسة هدفت إلى التعرف على دور نظم المعرفة في تنظيم العمليات في حالة الأزمات، ومن ثم اقتراح مشروع للتطوير في الجامعات الأمريكية. استخدمت الاستبانة على (١٧٠) فرداً، وأجريت المقابلات على (٤٥) فرداً. أظهرت أهم النتائج: أن المشروع المقترح كان له أثر واضح في التغلب على مخاوف الجامعة بحالة الأزمات.

في حين قام شون وشون (Chon & Chon, 2005) بدراسة هدفت إلى قياس أداء إدارة المعرفة من الفترة ١٩٩٥-٢٠٠٤م وتقييم التطور في تلك الفترة. استخدمت الطريقة المسحية في مراجعة (٧٦) مقالة وبحث و(٧٨) مجلة علمية أكاديمية متخصصة بإدارة المعرفة في النمسا. أظهرت أهم النتائج أن استخدام التحليل الكمي يعد أفضل الوسائل في تقييم أداء إدارة المعرفة.

وفي دراسة أزاري وأموي (Azari & Amuei, 2008) هدفت الدراسة إلى معرفة أثر العوامل التكنولوجية والثقافية والاجتماعية في ترسيخ مفهوم إدارة المعرفة في جامعات أزاد الإيرانية. تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (١٦٢) فرداً. أظهرت أهم النتائج: أن تكنولوجيا المعلومات كان لها دورفي ترسيخ وتبني إدارة المعرفة، وعدم وجود دور لإدارة الموارد البشرية.

وقام ماكول وآخرون (MaCall, Arnold, & Sutton, 2008) بدراسة هدفت الدراسة إلى معرفة أثر نظم إدارة المعرفة الحديثة على المعرفة الصريحة في جامعة ميلبورن الاسترالية. (Melbourne) أجريت الدراسة على مجموعة ضابطة وأخرى تجريبية مكونتان من عينة بالغة (١٨٨) فرداً. أظهرت أهم النتائج: أن أداء المجموعة التي استخدمت نظم إدارة المعرفة الحديثة كان أفضل من المجموعة الأخرى.

أجرى المطاعني (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى فحص واقع إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان، ومن ثم بناء أنموذج لهذه المؤسسات في كيفية إدارة المعرفة فيها. تم اختيار عينة طبقية عشوائية تكونت من (٣٢٧) فرداً. أظهرت أهم النتائج: أن درجة تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي بسلطنة عُمان كانت متوسطة في جميع عمليات إدارة المعرفة.

في حين قامت بني هاني (٢٠٠٩) بدراسة هدفت للتعرف إلى العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وإدارة المعرفة في كليات التربية الرياضية بالجامعات الأردنية. تكونت عينة الدراسة من (٧٥)

عضو هيئة تدريس. أظهرت أهم النتائج: أن مجالات تطبيق إدارة الموارد البشرية وإدارة المعرفة جاءت بدرجة متوسطة، ووجود علاقة ارتباطية بين إدارة الموارد البشرية وإدارة المعرفة تعزى لمتغيري الجنس والرتبة الأكاديمية.

وفي دراسة أبو النادي (٢٠٠٩) هدفت إلى تقديم قواعد مقترحة لإدارة المعرفة في الجامعات الأردنية الرسمية بناء على نماذج مختارة. تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (٤٠٠) فردٍ. أظهرت أهم النتائج: عدم ممارسة أي قواعد لإدارة المعرفة في الجامعات، ووجود فروق دالة لمتغيري الجامعة والخبرة ولم تظهر فروق دالة لمتغير المسمى الوظيفي.

أما دراسة محمد (٢٠٠٩) هدفت إلى تحديد أدوار رؤساء الأقسام الأكاديمية والمسؤوليات المرتبطة بها والتي قد تسهم في تطبيق مدخل إدارة المعرفة بالجامعة المصرية. تكونت عينة الدراسة من (١٣٥) من أعضاء هيئة التدريس. أظهرت أهم النتائج: أن درجة أداء إدارة المعرفة دون المستوى المأمول.

لقد سلطت الدراسات السابقة الضوء على بعض الجوانب المتعلقة بموضوع البحث: منها استخدام التحليل الكمي يعد أفضل الوسائل في تقييم أداء إدارة المعرفة في المؤسسات التربوية، ودراسة بعض المتغيرات مثل الخبرة و المسمى الوظيفي والرتبة الأكاديمية، وأن لإدارة الموارد البشرية دوراً في إدارة المعرفة.

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بدور إدارة المعرفة في المؤسسات التربوية، واستخدام الاستبانة لتحقيق أغراض الدراسة، وفي طريقة اختيار العينة (الطريقة العشوائية الطبقية). وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها سوف تكشف عن مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا وعلاقتها بمستوى الإدارة وسنوات الخبرة.

أما استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- فهم أعمق لموضوع ومشكلة البحث.
- صياغة أهداف وأسئلة البحث.
- اختيار المنهجية وأداة جمع المعلومات المناسبة.
- تصور واضح لمحاور ومجالات الدراسة التي تم بناء الاستبيان عليها.
- مناقشة النتائج ووضع التوصيات.

مشكلة الدراسة

يجتمع العديد من المفكرين المعاصرين على أن بقاء المؤسسات ونجاحها في الظروف المعاصرة يتطلب التحول إلى مؤسسات متعلمة وممارسة لإنتاج المعرفة باستمرار، وأن يتصف سياقها الثقافي بالديناميكية والمرونة والقدرة على التكيف السريع مع المتغيرات، مما يهيئ لها فرصاً أفضل في البقاء والتقدم والمنافسة. وتعد مقدرة أي مؤسسة على إنتاج المعرفة وتقاسمها وتحويلها وتسويقها بصورة أفضل شرطاً أساسياً لزيادة مقدرتها على الإستجابة بصورة فعالة ومبتكرة للتغيرات البيئية، وتحقق أهدافها بأعلى فعالية ممكنة.

وحتى تحقق إدارة المعرفة – إذا ما طبقت – في الجامعات الأردنية المردود الكلي من المعرفة الموجودة، وتضمين هذه المعرفة في المنتجات والخدمات لتحسين القدرات الجوهرية والمزايا التنافسية، من خلال عمليات متسلسلة ومنطقية بغية الوصول إلى أداء أفضل.

ومن هنا شعر الباحثان بأن بيئة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية بحاجة إلى سياسات واضحة ومعلنة على مختلف المستويات الإدارية، لذا تتمثل مشكلة الدراسة بالكشف عن مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا.

أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا؟

٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في متوسطات تقديرات أفراد الدراسة حول مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا تعزى لاختلاف متغيري (مستوى الإدارة، وسنوات الخبرة)؟

أهمية الدراسة

من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في الآتي:

١. تتناول هذه الدراسة موضوع معاصر وحديث، ذو أهمية كبيرة لكلفة الجامعات؛ نظراً لدورها الكبير في عملية التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات.

٢. أن تسهم الدراسة في توفير ثقافة تنظيمية والتغلب على معوقات الأداء في الجامعات الأردنية.

٣. تعتبر نتائج هذه الدراسة مجالاً لطرح تساؤلات علمية لموضوع إدارة المعرفة وتأثيرها الفعال على أداء جامعة البلقاء التطبيقية ومخرجاتها.

٤. التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في فاعلية وكفاءة إدارة المعلومات من ناحية، وعلاج المشاكل والتحديات التي تواجهها من ناحية أخرى في جامعة البلقاء التطبيقية.

هدف الدراسة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا وعلاقتها بالمستوى الإداري وسنوات الخبرة.

محددات الدراسة

- المحدد المكاني: تقتصر هذه الدراسة على جامعة البلقاء التطبيقية (المركز).
- المحدد البشري: تقتصر هذه الدراسة على الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا.
- المحدد الزماني: تم إجراء الدراسة في العام الدراسي ٢٠١١/٢٠١٢م.
- المحدد الإجرائي: صعوبة توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة على المستويات الإدارية العليا. وتتحدد نتائج الدراسة بما وفرته من شروط فيما يتعلق باختيار العينة وحجمها، وأداة الدراسة من حيث صدقها وثباتها وفقراتها ومجالاتها. كما تتحدد بنتائجها، وطبيعة التحليل الإحصائي المستخدم.

التعريفات الإجرائية

تحتوي الدراسة مجموعة من المصطلحات تم تعريف أهمها إجرائياً على النحو الأتي:

- إدارة المعرفة: هي مجموعة الممارسات الإدارية التي تساعد جامعة البلقاء على تحسين الكفاءة والفاعلية فيها، وتقاس إجرائياً من خلال مجالات الدراسة تشخيص المعرفة، وتحديد أهداف المعرفة، وتوليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة، وتنظيم المعرفة، واسترجاع المعرفة، وإدامة المعرفة.

- **جامعة البلقاء التطبيقية:** مؤسسة تعليمية أردنية حكومية تقدم برامج أكاديمية وتدريبية بعد مرحلة الدراسة الثانوية أو ما يعادلها، تمنح درجات علمية، والتي تم تحديدها لتوزيع أداة الدراسة.
- **الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا:** هم من يشغلون وظيفة إدارية، ويمثلون مجلس امناء الجامعة، رئيس الجامعة، ونوابه، ومساعديه، والعمداء، ومدراء ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية، العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية للعام الدراسي ٢٠١١/ ٢٠١٢ والتي شملتهم الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من (٣٨٦) فرداً، العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية للعام الدراسي (٢٠١١/٢٠١٢). تم اختيار عينة عشوائية طبقية. وزعت الاستبانة على (٢٠٥) إداريين من الإدارة الوسطى والعليا، أي بنسبة (٥٣,١٪) من مجتمع الدراسة، تم استرجاع ما مجموعه (١٩٨) استبانة، أي بنسبة استرجاع (٩٦,٦٪) من الاستبانات التي تم توزيعها وهي تشكل (٥١٪) من مجتمع الدراسة. والجدول رقم (١) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الإداري وسنوات الخبرة.

الجدول رقم (١)
التكرارات والنسب المئوية حسب المستوى الإداري وسنوات الخبرة

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة
مستوى الإدارة	إدارة عليا	٨٦	٤٣,٤
	إدارة وسطى	١١٢	٥٦,٦
الخبرة	١٠ سنوات فأقل	٩٢	٤٦,٥
	أكثر من ١٠ سنوات	١٠٦	٥٣,٥
	المجموع	١٩٨	١٠٠,٠

متغيرات الدراسة

تشتمل الدراسة على عدد من المتغيرات وهي:

أولاً: المتغيرات الوسيطة

- المستوى الإداري: وله فئتان (الإدارة الوسطى، والإدارة العليا).
- عدد سنوات الخبرة: ولها مستويان (من ٥- ١٠ سنوات، ١١سنة فأكثر).

ثانياً: المتغير التابع

مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا.

منهج الدراسة

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، نظراً لأنه أكثر وأنسب المناهج البحثية لوصف الظاهرة موضوع البحث.

أداة الدراسة

بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة، تم تطوير أداة مكونة من جزأين. الجزء الأول: يتضمن بيانات تعريفية شملت: المستوى الإداري، وسنوات الخبرة. أما الجزء الثاني من أداة الدراسة فقد تكون من (٨٠) فقرة موزعة على (٩) مجالات وهي: تشخيص المعرفة، وتحديد أهداف المعرفة، وتوليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة، وتنظيم المعرفة، واسترجاع المعرفة، وإدامة المعرفة. استخدم مقياس خماسي متدرج للكرت (مرتفعة جداً، مرتفعة، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً). حسب الدرجات (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على التوالي. وقد اعتمدت الدراسة ثلاثة مستويات تم تحديدها وفقاً للمعادلة التالية:

(المدى الأعلى – المدى الأدنى مقسوماً على ثلاثة مستويات) (٥-١÷٣= ١,٣٣) والمستويات هي:

- من ١- ٢,٣٣ مستوى ممارسة ضعيف.
- من ٢,٣٤- ٣,٦٧ مستوى ممارسة متوسط.
- من ٣,٦٨- ٥ درجة مستوى ممارسة مرتفع.

صدق الأداة

للتحقق من صدق الأداة، تم عرضها على لجنة من المحكمين المتخصصين في الإدارة التربوية ونظم المعلومات، والبالغ عددهم (٩) محكمين في جامعة البلقاء التطبيقية، والجامعة الأردنية. تم الأخذ بملاحظاتهم فيما يتعلق بالتعديل والحذف والإضافة وإعادة الصياغة بنسبة (٨٠٪).

ثبات الأداة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق الاختبار، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكوّنة من (١٤) فرداً، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين على أداة الدراسة ككل، حيث تراوح بين (٠,٨١-٠,٨٨).

وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، إذ تراوح بين (٠,٧٣-٠,٩٤) والجدول رقم (٢) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والأداة ككل. واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

الجدول رقم (٢)
معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
تشخيص المعرفة	٠,٨١	٠,٨٠
تحديد أهداف المعرفة	٠,٨٣	٠,٧٣
توليد المعرفة	٠,٨٦	٠,٨٣
تخزين المعرفة	٠,٨٧	٠,٧٦
توزيع المعرفة	٠,٨٤	٠,٨٥
تطبيق المعرفة	٠,٨٢	٠,٨٣
تنظيم المعرفة	٠,٨٣	٠,٧٩
استرجاع المعرفة	٠,٨٧	٠,٧٩
إدامة المعرفة	٠,٨٨	٠,٧٧
الاداة ككل	٠,٨٧	٠,٩٤

المعالجات الإحصائية

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمجالات الدراسة وفقراتها، كما استخدم اختبار (ت) لعينة الدراسة، وتحليل التباين الثنائي.

نتائج الدراسة: عرضها ومناقشتها

أولا: عرض نتائج السؤال الأول

نص السؤال الأول على: "ما مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة

أفراد عينة الدراسة حسب المجالات. والجداول (٣-١٢) تبين ذلك.

الجدول رقم (٣)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا مرتبة تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المستوى
٤	تخزين المعرفة	٣,٠٩	٠,٧٤	متوسطة
٢	تحديد أهداف المعرفة	٢,٩٩	٠,٧٢	متوسطة
١	تشخيص المعرفة	٢,٩٥	٠,٧٥	متوسطة
٨	استرجاع المعرفة	٢,٩٢	٠,٧٥	متوسطة
٣	توليد المعرفة	٢,٧٧	٠,٧٥	متوسطة
٩	إدامة المعرفة	٢,٧٦	٠,٨٦	متوسطة
٧	تنظيم المعرفة	٢,٧١	٠,٨٠	متوسطة
٥	توزيع المعرفة	٢,٦٣	٠,٧٢	متوسطة
٦	تطبيق المعرفة	٢,٦٢	٠,٨٦	متوسطة
	الأداة ككل	٢,٨١	٠,٦٩	متوسطة

يبين الجدول رقم (٣) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (٢,٦٢-٣,٠٩)، حيث جاء مجال تخزين المعرفة في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٣,٠٩) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وانحراف معياري (٠,٧٤). تلاه في المرتبة الثانية مجال تحديد أهداف المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٩٩)، تلاه في المرتبة الثالثة مجال تشخيص المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٩٥)، بينما جاء مجال تطبيق المعرفة في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٢) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وانحراف معياري (٠,٨٦). كما دلت النتائج أن درجة الممارسة للأداة ككل (متوسطة) أيضاً بمتوسط حسابي (٢,٨١). وقد يُعزى السبب في حصول مجال تخزين المعرفة بأعلى متوسط حسابي إلى أن الجامعة تقوم بوضع المعرفة في صيغة ملائمة وخزنها في مستودع يسهل الوصول إليه، ووجود أنظمة استدعاء وإرجاع، وتوفير وسائل اتصال تساهم للوصول إلى المعارف المحزونة. وكذلك توفر المعدات التكنولوجية اللازمة لخزن المعرفة، بالإضافة إلى أن جامعة البلقاء التطبيقية تعطي الأولوية في عمليات المعرفة إلى تخزين المعرفة أكثر من غيرها من العمليات.

وأما السبب في حصول مجال تطبيق المعرفة المرتبة الأخيرة يفسر ذلك على عدم توفير الآليات والتقنيات والتطبيقات التي تحتاجها إدارة المعرفة بالشكل الكافي التي تعمل على تسهيل الروتين (Routines) الذي يرتبط بالسياسات التنظيمية وممارسات العمل والمعايير،

والاتجاه (Direction) الذي يرتبط بمراكز الدعم والمساعدة، بالإضافة إلى عدم إعطاء الحرية الكافية للإداريين في الجامعة لتطبيق المعارف التي يحتاجونها في عملهم، وعدم وجود فهم واضح لمفهوم إدارة المعرفة، وعدم معرفة عملياتها. اتفقت الدراسة مع نتائج دراسة المطاعني (٢٠٠٨)، وبني هاني (٢٠٠٩) في حصولهما على درجة (متوسطة).

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة المطاعني (٢٠٠٨) بأن درجة تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي بسلطنة عُمان كانت (متوسطة) في جميع عمليات إدارة المعرفة.

وفيما يلي عرض النتائج ومناقشتها لكل مجال من مجالات الدراسة على حدا وذلك على النحو الآتي:

المجال الأول: تشخيص المعرفة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على فقرات مجال تشخيص المعرفة. والجدول رقم (٤) يوضح ذلك.

الجدول رقم (٤)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تشخيص المعرفة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المستوى
١٠	تتم صياغة الخبرة من قبل مهندسو المعرفة في صورة قواعد.	٣,٦٧	١,٤٨	متوسطة
٧	تعتمد الجامعة أسلوب العرض الصوري لخرائط المعرفة (مخططات ورسوم دلالية).	٣,٥٦	١,١٢	متوسطة
٦	يتوفر لدى الجامعة وثيقة/ دليل خاص بالأعمال ذات العلاقة بإدارة المعرفة وتطبيقاتها.	٣,٣٥	١,١٦	متوسطة
٥	تعرف الجامعة الأشخاص الحاملين للمعرفة.	٣,٢٤	١,٢٣	متوسطة
٤	تحدد الجامعة المعارف اللازمة عن الممارسات الجديدة في العمل.	٢,٨١	١,١٨	متوسطة
٢	تستعين الجامعة بالمستشارين والخبراء في تحديد المعارف اللازمة لأداء مهامها.	٢,٧٩	١,٢٧	متوسطة
١	تمتلك الجامعة خارطة وقائمة واضحة للمعارف تبين ما هي المعارف التي تملكها والنواقص والفجوات التي تحتاجها.	٢,٦٩	١,٢٤	متوسطة
٨	تقوم الجامعة بالمقارنة المرجعية الداخلية والخارجية.	٢,٥٠	١,٢٢	متوسطة
٩	تمتلك الجامعة مخططة للمعرفة الداخلية إزاء المعرفة الخارجية	٢,٤٨	١,٣٠	متوسطة
٣	تشخيص المعرفة عادة ما يرتبط بوجود مبادرة أو مشروع لإدارة المعرفة وآلياتها	٢,٤١	١,٢٣	متوسطة
	الدرجة الكلية	٢,٩٥	٠,٧٥	متوسطة

يبين الجدول رقم (٤) أن المتوسطات الحسابية لمجال تشخيص المعرفة ذات درجة مستوى (متوسطة)، وقد تراوحت مابين (٢,٤١- ٣,٦٧)، حيث جاءت الفقرة "تتم صياغة الخبرة من قبل

مهندسو المعرفة في صورة قواعد" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٧)، وبدرجة مستوى (متوسطة) وبانحراف معياري (١,٤٨). بينما جاءت الفقرة "تشخيص المعرفة عادة ما يرتبط بوجود مبادرة أو مشروع لإدارة المعرفة وآلياتها" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٤١) وبدرجة مستوى (متوسطة) وبانحراف معياري (١,٤٨). ويعود السبب في حصول الفقرة رقم (١٠) المرتبة الأولى إلى أن الجامعة تقوم بتعيين مهندسي معرفة لبناء قواعد بيانات تعمل على تخزين المعرفة بشكل مترابط منطقياً يتضمن الاستعلام والاستيراد وقت الحاجة لها. ووجود مركز حاسوب متخصص داخل الجامعة يعنى ببناء قواعد البيانات، ونشر المعلومات والبيانات بصورة مستمرة كلما دعت الحاجة لذلك. وقد يكون السبب في حصول الفقرة (٣) المرتبة الأخيرة هو عدم بناء مشروع محدد لإدارة المعرفة من قبل الجامعة، وعدم وجود آليات واضحة لسير عمل إدارة المعرفة تساعد في حل المشكلات والتعليم الديناميكي والتخطيط الاستراتيجي وصناعة القرار.

اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة محمد (٢٠٠٩) أن درجة أداء إدارة المعرفة دون المستوى المأمول.

المجال الثاني: تحديد أهداف المعرفة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على فقرات مجال تحديد أهداف المعرفة. والجدول رقم (٥) يوضح ذلك.

الجدول رقم (٥)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تحديد أهداف المعرفة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المستوى
١٨	تنسجم أهداف المعرفة مع السياسات والتشريعات التربوية.	٣,٧٥	١,٣١	مرتفعة
١٧	يتم تحديد أهداف المعرفة ضمن احتياجات العمل الإداري.	٣,٣٠	٠,٩٩	متوسطة
١٣	تترجم أهداف إستراتيجية إدارة المعرفة لأهداف واضحة وقابلة للقياس والتوثيق.	٣,١٥	١,٢١	متوسطة
١٦	تتحدد أهداف أداء إدارة المعرفة بمشاركة الأداء والموظفين.	٣,٠٦	١,٢٨	متوسطة
١٢	تعد إدارة المعرفة من أولويات الخطة الإستراتيجية للجامعة.	٢,٩١	١,٢٨	متوسطة
١١	يتوفر لدى الجامعة رؤية واضحة نحو استراتيجيات تحديد الأهداف.	٢,٨٥	١,٢١	متوسطة
١٤	تتكفل الجامعة بتوضيح أهداف المعرفة للعاملين بها.	٢,٥٤	١,٢٠	متوسطة
١٥	أهداف إدارة المعرفة متوفرة ضمن اتفاقية أداء بين الإدارة والموظفين.	٢,٣٨	١,٢٢	متوسطة
	الدرجة الكلية	٢,٩٩	٠,٧٢	متوسطة

يبين الجدول رقم (٥) أن المتوسطات الحسابية لمجال تحديد أهداف المعرفة ذات درجة مستوى (متوسطة)، وقد تراوحت مابين (٢,٣٨- ٣,٧٥)، حيث جاءت الفقرة "تنسجم أهداف المعرفة مع السياسات والتشريعات التربوية" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٥) وبدرجة مستوى (مرتفعة)، وبإنحراف معياري (١,٣١). بينما جاءت الفقرة "أهداف إدارة المعرفة متوفرة ضمن اتفاقية أداء بين الإدارة والموظفين" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٨) وبدرجة (متوسطة)، وبانحراف معياري (٠,٧٢).وقد يُعزى السبب في حصول الفقرة رقم (١٨) المرتبة الأولى إلى أنه عند صياغة أهداف من قبل الجامعة يجب أن تكون محددة وغير مخالفة للسياسات والتشريعات التربوية، أي أن تكون قابلة للتطبيق ومستمدة من السياسات والتشريعات التربوية، وإلا لن تترجم هذه الأهداف على أرض الواقع. وقد يكون السبب في حصول الفقرة رقم (١٥) المرتبة الأخيرة إلى صناع القرار في الجامعة لا يشركون المستويات الإدارية المختلفة في وضع أهداف المعرفة مما سيؤثر على الأداء. وقد يكون السبب في المناخ التنظيمي السائد في جامعة البلقاء بأنه لا يسمح بالمشاركة في وضع الأهداف المعرفية.

المجال الثالث: توليد المعرفة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات مجال توليد المعرفة. والجدول رقم (٦) يوضح ذلك.

الجدول رقم (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال توليد المعرفة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المستوى
٢٤	تستخدم التكنولوجيا في توسيع المعرفة وانتشارها وتوليد معرفة جديدة.	٣,٣٨	١,٢٢	متوسطة
٢٠	يتوفر لدى الجامعة قسم أو دائرة متخصصة تعنى في المعارف الجديدة وعملية توليدها.	٣,٢٩	١,٣٢	متوسطة
٢٦	تستجيب الجامعة لتحديات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعالمية المعرفة.	٢,٩٨	١,١٢	متوسطة
٣٠	تتبع الجامعة أسلوب المعالجة النظامية للمعرفة الضمنية (استنباط دروس متعلمة) من الداخل	٢,٨٦	١,٢٩	متوسطة
٢٩	تعتمد الجامعة على مصادر خارجية لتوليد معارفها	٢,٨٢	١,٣١	متوسطة
٢٣	توظف الجامعة إمكانياتها ومعارفها ومهاراتها وصولاً إلى مرحلة الابتكار والتجديد.	٢,٧٩	١,٢٨	متوسطة
٢٥	تسعى الجامعة إلى استقطاب الكفاءات والخبرات البشرية التي تمتلك الخبرة والمعرفة القادرة على الخلق والإبداع.	٢,٧٤	١,٢٦	متوسطة
١٩	تستخدم الجامعة فرق العمل كوسيلة لتوليد معارف جديدة.	٢,٥٨	١,٢٧	متوسطة
٢٢	تساعد الجامعة على اكتساب المعارف على اكتساب المعارف من خلال (التعلم والبحث العلمي، والتطوير الثقافي).	٢,٥٦	١,٢٤	متوسطة
٢١	تقوم الجامعة على استثمار الخبرات والتجارب المتوفرة لدى العاملين وتحويلها إلى معارف جديدة تساهم في حل المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة لها.	٢,٥٤	١,١٨	متوسطة

تابع الجدول رقم (٦)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المستوى
٢٧	تعمل الجامعة على التحفيز المعنوي والمادي للأفراد.	٢,٤٢	١,٢٩	متوسطة
٢٨	تسعى الجامعة إلى إيجاد بيئة مشجعة ومحفزة على الإبداع من خلال التشارك في المعرفة الضمنية والمعلنة.	٢,٣٣	١,٠٩	ضعيفة
	الدرجة الكلية	٢,٧٧	٠,٧٥	متوسطة

يبين الجدول رقم (٦) ان المتوسطات الحسابية لمجال توليد المعرفة ذات درجة مستوى (متوسطة)، قد تراوحت مابين (٢,٣٣- ٣,٣٨)، حيث جاءت الفقرة "تستخدم التكنولوجيا في توسيع المعرفة وانتشارها وتوليد معرفة جديدة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٨) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وانحراف معياري (١,٢٢). بينما جاءت الفقرة "تسعى الجامعة إلى إيجاد بيئة مشجعة ومحفزة على الإبداع من خلال التشارك في المعرفة الضمنية والمعلنة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٣) وبدرجة مستوى (ضعيفة). وقد يعزى السبب في حصول الفقرة (٢٤) على المرتبة الأولى الى أنه لا يمكن توليد معرفة جديدة إلا من خلال توفير الجامعة التكنولوجيا (المعدات، والبرمجيات، والمخازن، والشبكات) لما لها من دور هام في توليد المعارف، بالإضافة الى إرتباط المعرفة بالتكنولوجيا وخصوصاً تكنولوجيا المعلومات. أما السبب في حصول الفقرة (٢٨) المرتبة الأخيرة هو ضعف عملية المشاركة داخل الجامعة من خلال التبادل Exchange أو من خلال العمليات الاجتماعية المختلفة Socialization لنقل المعرفة الضمنية، حيث أن عملية المشاركة هي أهم عناصر التطور والإبداع في المؤسسات عامةً. وقد يُعزى السبب أيضاً إلى عدم توفر نظام مكافآت من قبل الجامعة يعمل على التحفيز المعنوي والمادي.

المجال الرابع: تخزين المعرفة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على فقرات مجال تخزين المعرفة. والجدول رقم (٧) يوضح ذلك.

الجدول رقم (٧)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تخزين المعرفة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المستوى
٣٣	يتوفر لدى الجامعة أنظمة استدعاء وإرجاع وتحديث للمعارف الأساسية والجديدة.	٣,٣٦	١,٢٧	متوسطة
٣٦	تمتلك الجامعة دوائر وأقسام خاصة للاهتمام بجمع وتخزين المعرفة.	٣,٣٦	١,٣٩	متوسطة

تابع الجدول رقم (٧)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المستوى
٣١	توفر الجامعة وسائل اتصال تساعدهم للوصول إلى المعارف المخزونة لديها.	٣,٢١	١,٣٤	متوسطة
٣٢	تستخدم الجامعة أنظمة برمجيات وقواعد ومستودعات المعرفة من أجل تخزينها وتوثيقها.	٣,١٨	١,٠٦	متوسطة
٣٩	تتبع الجامعة أسلوب خزن المعرفة الضمنية (الخبرات وتبادل الخبرات).	٣,١١	١,١٨	متوسطة
٣٨	تمتلك الجامعة أنظمة معلومات ذات علاقة بطبيعة عملها (نظم دعم القرار).	٣,٠٢	١,١٧	متوسطة
٣٧	تمتلك الجامعة أدلة تقارير وقواعد بيانات مزودة بمعلومات حول موضوعات المعرفة.	٢,٩٧	١,٢٦	متوسطة
٣٤	تخزن المعرفة في الذاكرة الإنسانية وتستخدم في مواقف (مشكلات، وممارسات علمية جديدة).	٢,٩٠	١,٣١	متوسطة
٣٥	تضع الجامعة الحصول على المعرفة والاحتفاظ بها في سلم أولوياتها.	٢,٧٠	١,١٦	متوسطة
	الدرجة الكلية	٣,٠٩	٠,٧٤	متوسطة

يبين الجدول رقم (٧) ان المتوسطات الحسابية لمجال تخزين المعرفة ذات درجة مستوى (متوسطة)، وقد تراوحت مابين (٢,٧٠ – ٣,٣٦)، حيث جاءت الفقرتان "يتوفر لدى الجامعة أنظمة استدعاء وإرجاع وتحديث للمعارف الأساسية والجديدة" و"تمتلك الجامعة دوائر وأقسام خاصة للاهتمام بجمع وتخزين المعرفة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٦) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وبانحراف معيار(١,٢٧) و(١,٣٩). بينما جاءت الفقرة "تضع الجامعة الحصول على المعرفة والاحتفاظ بها في سلم أولوياتها" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٠) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وانحراف معياري (١,١٦). وقد يعود السبب في حصول الفقرتين (٣٣-٣٤) على المرتبة الأولى إلى توفر تقنيات تكنولوجيا في الجامعة تساعد على استدعاء وإرجاع وتحديث المعارف من خلال توفر المعدات، والبرمجيات، وقواعد البيانات والشبكات، وهذا لا بد من توفره في أي مؤسسة معلوماتية وخصوصاً في الجامعات. بالإضافة إلى وجود موظفين محددين معنيين بإجراء تحديث للمعارف الأساسية، والقيام بالتدريب على استخدامها.وفيما يخص جامعة البلقاء التطبيقية يخص في هذا المجال مركز الحاسوب. أما حصول الفقرة (٣٥) على المرتبة الأخيرة فيعود السبب إلى وجود تحديات وعوائق تقف أمام المعنيين بالمعرفة داخل الجامعة، وقد يعتبرون هذه العوائق لها أولوية أكثر من الحصول على المعرفة والاحتفاظ بها، مثل الأزمات المالية، ومشكلات الطلبة.

اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة رامان (Raman, 2005) بأن المشروع المقترح كان له أثر واضح في التغلب على مخاوف الجامعة بحالة الأزمات.

كما اتفقت مع دراسة أزاري وأموي (Azari & Amuei, 2008) من (١٦٢) بأن تكنولوجيا المعلومات كان لها دورفي ترسيخ وتبني إدارة المعرفة، وعدم وجود دور لإدارة الموارد البشرية.

المجال الخامس: توزيع المعرفة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على فقرات مجال توزيع المعرفة. والجدول رقم (٨) يوضح ذلك.

الجدول رقم (٨)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال توزيع المعرفة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة مستوى
٤٥	توفر الجامعة الوسائل المقروءة، ووسائل مسموعة ومرئية.	٢,٨٢	١,٣٤	متوسطة
٤٣	تساعد الجامعة على ربط من يحتاج إلى المعرفة بمن يمتلكها في الجامعة.	٢,٧٢	١,٢٢	متوسطة
٤٩	تحرص الجامعة على إصدار مجلات ومنشورات لتعزيز التفاعل والحوار والمناقشة ونشر المعرفة.	٢,٧٢	١,٢٥	متوسطة
٤١	تقوم الجامعة بتوزيع المعارف بين الوحدات والأقسام من خلال تبادل التقارير والنشرات وإجراء الحوارات والندوات.	٢,٦٨	١,١٥	متوسطة
٤٧	تعمل الجامعة على إعادة النظر بوسائل التوزيع لتحديثها أو تغييرها.	٢,٦٧	١,٢٠	متوسطة
٥٣	تعتمد الجامعة آلية داخلية لنشر وتعميم المعرفة.	٢,٦٧	١,١٨	متوسطة
٥٢	تتبع الجامعة أسلوب التدريب والانفتاح في تبادل الفكر والحوار من قبل زملاء الخبرة القدامى بهدف تحسين عملياتها وتخفيف التكاليف.	٢,٦٦	١,٢١	متوسطة
٤٢	تقوم الجامعة بتوفير وسائل لتبادل المعرفة الضمنية والمتوفرة لدى عقول الموظفين.	٢,٦٣	١,٢١	متوسطة
٤٦	تشجع الجامعة الموظفين على زيادة مقدراتهم ومهاراتهم ليتم التوزيع بشكل صحيح وفاعل.	٢,٥٩	١,٢٤	متوسطة
٥١	تقوم الجامعة بتوزيع المعرفة داخلياً من خلال الفرق المتنوعة.	٢,٥٧	١,٢٢	متوسطة
٤٠	يتم تبادل الخبراء والمختصين بين الوحدات والأقسام بين الفترة والأخرى كوسيلة لاستفادة هذه الوحدات من معارفهم.	٢,٥٤	١,١٤	متوسطة
٥٠	توفر الجامعة محطات معرفة لتعزيز التواصل بين الإدارات المختلفة.	٢,٥٤	١,٢٤	متوسطة
٤٤	تعقد الجامعة اتفاقيات مع مؤسسات التوثيق العلمي وشبكات نقل المعلومات لتسهيل توزيع المعرفة.	٢,٤٩	١,٢٢	متوسطة
٤٨	تستخدم الجامعة فرق العمل والاجتماعات الدورية لتوزيع المعرفة.	٢,٤٧	١,٢٢	متوسطة
	الدرجة الكلية	٢,٦٣	٧٢.	متوسطة

يبين الجدول رقم (٨) أن المتوسطات الحسابية لمجال توزيع المعرفة ذات درجة مستوى (متوسطة)، وقد تراوحت مابين (٢,٤٧- ٢,٨٢)، حيث جاءت الفقرة "توفر الجامعة الوسائل المقروءة، ووسائل مسموعة ومرئية" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٢) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وبانحراف معياري (١,٣٤)، بينما جاءت الفقرة "تستخدم الجامعة فرق

العمل والاجتماعات الدورية لتوزيع المعرفة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٧) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وبانحراف معياري (١,٢٢). وقد يعود السبب في حصول الفقرة (٤٥) المرتبة الأولى إلى أن المعارف متنوعة وهذا يتطلب تنوع في طرق توزيعها ونشرها أيضاً، فالوسيلة لتوزيع معرفة ما قد لا تتناسب مع معرفة أخرى. بالإضافة إلى أن تكون المعرفة متاحة للجميع في أي وقت وفي أي مكان، ولضمان سهولة الوصول إلى المعرفة. وقد يكون السبب في حصول الفقرة (٤٨) على المرتبة الأخيرة قيام المعنيين بتوزيع المعرفة بشكل شبه عشوائي دون الاهتمام بعمل فرق عمل أو اجتماعيات بخصوص ذلك.

اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة في حين قام شون وشون (Chon & Chon, 2005) بأن استخدام التحليل الكمي يعد أفضل الوسائل في تقييم أداء إدارة المعرفة.

المجال السادس: تطبيق المعرفة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على فقرات مجال تطبيق المعرفة. والجدول رقم (٩) يوضح ذلك.

الجدول رقم (٩)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تطبيق المعرفة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المستوى
٥٤	تقوم الجامعة بتخصيص مخصصات مالية لتطبيق إدارة المعرفة.	٣,٠٧	١,٣٣	متوسطة
٥٥	تسعى الجامعة إلى تنمية الذاكرة التنظيمية لسد الفجوة بين الإدارات والأقسام.	٢,٧٩	١,٣٣	متوسطة
٥٧	تقوم الجامعة بإزالة كافة العوائق التي تقف في طريق تطبيق المعرفة للازمة للأقسام والوحدات الإدارية.	٢,٦٩	١,٢٣	متوسطة
٥٦	تستخدم الجامعة العديد من المقاييس للسيطرة على المعرفة المطبقة.	٢,٦٦	١,٢٨	متوسطة
٥٩	تقوم الجامعة بتعيين اخصائيين يحثون على تطبيق المعرفة.	٢,٤٧	١,١٤	متوسطة
٦٠	تعطي الجامعة الحرية في تطبيق المعارف التي احتاجها في عملي.	٢,٤٦	١,٣٣	متوسطة
٥٨	تقوم الجامعة بتطبيق البرامج بشكل مستمر ذات العلاقة بالمعرفة.	٢,٤٥	١,٢٥	متوسطة
٦١	تسمح الثقافة التنظيمية في الجامعة بتطبيق المعرفة.	٢,٣٦	١,١٦	متوسطة
	الدرجة الكلية	٢,٦٢	٠,٨٦	متوسطة

يبين الجدول رقم (٩) أن المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق إدارة المعرفة ذات درجة مستوى (متوسطة)، وقد تراوحت مابين (٢,٣٦- ٣,٠٧)، حيث جاءت الفقرة "تقوم الجامعة بتخصيص مخصصات مالية لتطبيق إدارة المعرفة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٠٧) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وبإنحراف معياري (١,٣٣). بينما جاءت الفقرة "تسمح الثقافة

التنظيمية في الجامعة بتطبيق المعرفة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٦) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وبانحراف معياري (١,١٦). وقد يُعزى السبب في حصول الفقرة (٥٤) على المرتبة الأولى إلى التكلفة المادية التي تحتاجها تكنولوجيا إدارة المعرفة والمعلومات من معدات وبرامج وشبكات ومهندسي المعرفة، بالإضافة إلى الدورات وورش العمل التي تحتاجها إدارة المعرفة. أما حصول الفقرة (٦١) على المرتبة الأخيرة قد يكون السبب في المعايير والاعتقادات التي توجه سلوك العاملين في الجامعة، فأحياناً لا يتم فهم قيمة ممارسة إدارة المعرفة ودورها داخل الجامعة ودعمها للعمل في مختلف المستويات، بالإضافة إلى ضعف نظام الحوافز والمكافآت للعاملين الذين يهتمون بمشاركتهم بالمعرفة لتشجيع التفاعل والخلق والإبداع. وقد يكون السبب في ذلك إلى أن المعرفة الضمنية (رأس المال الفكري) التي يمتلكها العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية دون المستوى المأمول.

اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة ماكول وآخرون (MaCall, et al., 2008) بأن أداء المجموعة التي استخدمت نظم إدارة المعرفة الحديثة كان أفضل من المجموعة الأخرى.

المجال السابع: تنظيم المعرفة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على فقرات مجال تنظيم المعرفة. والجدول رقم (١٠) يوضح ذلك.

الجدول رقم (١٠)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تنظيم المعرفة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المستوى
٦٩	يتم الحصول على الوثائق المعرفية ضمن قوانين وأنظمة وتعليمات تعتمدها الجامعة.	٣,٢١	١,٤٤	متوسطة
٦٢	تعمل الجامعة على تصنيف المعارف.	٢,٨٨	١,٢٠	متوسطة
٦٦	تقوم الجامعة بالرصد المنظم والمستمر للمعرفة المتاحة والمتجددة.	٢,٨٦	١,٣٦	متوسطة
٦٣	تعمل الجامعة على تحديد مصادر المعرفة.	٢,٨٠	١,٢٣	متوسطة
٦٤	تعمل الجامعة على تنسيق عملية تدفق المعرفة.	٢,٧٧	١,١٩	متوسطة
٦٨	تقوم الجامعة بتنظيم المعلومات من خلال أعطاء المعلومات مع وجود تعليمات مرافقة لها.	٢,٤٦	١,١٩	متوسطة
٦٥	تعتمد الجامعة على إستراتيجية الأرشفة في عملية تنظيم المعرفة.	٢,٣٤	١,١٩	متوسطة
٦٧	تقوم الجامعة بتقييم جدارة المعارف المتوفرة لديها مقارنة مع الجامعات الأخرى داخل الأردن وخارجها بشكل منتظم ومستمر.	٢,٣٣	١,١٢	ضعيفة
	الدرجة الكلية	٢,٧١	٠,٨٠	متوسطة

يبين الجدول رقم (١٠) أن المتوسطات الحسابية لمجال تنظيم المعرفة ذات درجة مستوى

(متوسطة)، وقد تراوحت مابين (٢,٣٣- ٣,٢١)، حيث جاءت الفقرة "يتم الحصول على الوثائق المعرفية ضمن قوانين وأنظمة وتعليمات تعتمدها الجامعة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٢١) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وبانحراف معياري (١,٤٤). بينما جاءت الفقرة "تقوم الجامعة بتقييم جدارة المعارف المتوفرة لديها مقارنة مع الجامعات الأخرى داخل الأردن وخارجها بشكل منتظم ومستمر" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٣) وبدرجة مستوى (ضعيفة)، وبانحراف معياري (١,١٢). قد يعزى السبب في حصول الفقرة (٦٩) على المرتبة الأولى إلى ضرورة وجود قوانين وأنظمة وتعليمات محددة من قبل الجامعة للحصول على الوثائق، حتى يتم تنظيم المعرفة بالشكل المطلوب، ولتحديد مصدر الحصول على المعرفة وقت الحاجة. وقد يرجع السبب في حصول الفقرة (٦٧) المرتبة الأخيرة إلى عدم وجود مخطط ودراسات دورية لتقييم المعارف المتوفرة لدى الجامعة، وعدم وضع معايير محددة لإدارة المعرفة.

المجال الثامن: استرجاع المعرفة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة إفراد العينة على فقرات مجال استرجاع المعرفة. والجدول رقم (١١) يوضح ذلك.

الجدول رقم (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال استرجاع المعرفة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المستوى
٧٤	تعمل الجامعة على تهيئة المعرفة المتوفرة وتحويلها إلى بيانات يتم الرجوع إليها عند الحاجة.	٣,٣٣	١,١٣	متوسطة
٧٠	يتم استرجاع المعرفة/ المعلومات من مستودع المعرفة في الجامعة (الذاكرة التنظيمية).	٢,٨٣	١,٢١	متوسطة
٧٣	يتم استرجاع المعرفة من خلال استخدام التحليل الإحصائي.	٢,٨٣	١,١٨	متوسطة
٧٢	يتم استرجاع المعرفة من خلال استخدام الذكاء الصناعي.	٢,٨١	١,٢٧	متوسطة
٧١	توفر الجامعة برامج تمكنني من استرجاع المعرفة التي احتاج لها.	٢,٨٠	١,٢٤	متوسطة
	الدرجة الكلية	٢,٩٢	٠,٧٥	متوسطة

يبين الجدول رقم (١١) ان المتوسطات الحسابية لمجال استرجاع المعرفة ذات درجة مستوى (متوسطة،) وقد تراوحت مابين (٣,٨٠- ٣,٣٣)، حيث جاءت الفقرة "تعمل الجامعة على تهيئة المعرفة المتوفرة وتحويلها إلى بيانات يتم الرجوع إليها عند الحاجة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٣) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وانحراف معياري (١,١٣). بينما جاءت الفقرة "توفر الجامعة برامج تمكنني من استرجاع المعرفة التي احتاج لها" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط

حسابي بلغ (٢,٨٠) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وبانحراف معياري (١,٢٤). وقد يُعزى السبب في حصول الفقرة (٧٤) على المرتبة الأولى إلى توفر قواعد بيانات متعددة ومتكاملة تشكل قاعدة واحدة من خلال توفير المكونات المادية والإجراءات اللازمة لذلك. بالإضافة الى توفير مستخدمين ومدير لقواعد البيانات، ومصممين، ومبرمجين لذلك. وقد يعود السبب في حصول الفقرة (٧١) الفقرة الأخيرة إلى أن كثير من البيانات تحتاج إلى برامج خاصة لتشغيلها، مما يضطر المعنيين إلى تغيير البرامج لتتناسب مع البيانات المخزونة؛ فأحياناً قد تختلف قيمتها وأهميتها بالنسبة للمستخدم (حسب المستوى الإداري، القسم، ...).

المجال التاسع: إدامة المعرفة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على فقرات مجال إدامة المعرفة. والجدول رقم (١٢) يوضح ذلك.

الجدول رقم (١٢)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال إدامة المعرفة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المستوى
٧٧	تطور الجامعة الوسائل المختلفة للحصول على المعرفة الضمنية من موظفيها وإتاحتها لاستخدامها بفاعلية داخل الجامعة.	٢,٨٨	١,٣٥	متوسطة
٧٨	تعمل الجامعة على تحديث المعرفة المتوفرة لديها باستمرار.	٢,٨٥	١,١٣	متوسطة
٨٠	تعمل الجامعة على تنقيح المعرفة قبل تحمليها وخزنها في القواعد المعرفية للوصل إلى إدامة المعرفة.	٢,٨٤	١,٣١	متوسطة
٧٥	يتم تعيين أخصائيين لإدارة المعرفة، من مهامه السعي لتطوير الجامعة باستخدام إدارة المعرفة.	٢,٨٣	١,١٤	متوسطة
٧٦	تهتم الجامعة بالأعمال التي تم انجازها وتستخدمها كقاعدة للعمل المستقبلي.	٢,٨٣	١,٢٤	متوسطة
٧٩	تقوم الجامعة باستخدام اسلوب المحاكاة المستقبلية (سيناريوهات) في توليد معارفها.	٢,٣٠	١,٣٦	ضعيفة
	الدرجة الكلية	٢,٧٦	٠,٨٦	متوسطة

يبين الجدول رقم (١٢) أن المتوسطات الحسابية لمجال إدامة المعرفة ذات درجة مستوى (متوسطة)، وقد تراوحت مابين (٢,٣٠- ٢,٨٨)، حيث جاءت الفقرة "تطور الجامعة الوسائل المختلفة للحصول على المعرفة الضمنية من موظفيها وإتاحتها لاستخدامها بفاعلية داخل الجامعة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٨) وبدرجة مستوى (متوسطة)، وبانحراف معياري (١,٣٥). بينما جاءت الفقرة "تقوم الجامعة باستخدام أسلوب المحاكاة المستقبلية (سيناريوهات) في توليد معارفها" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٠) وبدرجة مستوى (ضعيفة)، وبانحراف معياري (١,٣٦). وقد يعزى السبب في حصول الفقرة

(٧٧) على المرتبة الأولى إلى إرتباط المعرفة الضمنية بالمهارات Skills والتي من غير السهل نقلها أو تحويلها للآخرين، ولذلك قد تهتم الجامعة بتطويرها أكثر من المعرفة الصريحة التي يمكن نقلها من شخص إلى آخر عن طريق عدة وسائل.

اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة ماكول وآخرون (Macall, et al., 2008)، ودراسة رامان (Raman, 2005) في أن إدارة المعرفة لها أثر على الجامعة في حالة الأزمات، وأن أداء العاملين بنظم إدارة المعرفة كانت نتائجه أفضل من غيرها من الإدارات. واتفقت مع نتائج دراسة محمد (٢٠٠٩) بأن درجة إدارة المعرفة دون المستوى المأمول.

اختلفت الدراسة مع نتائج دراسة أبو النادي (٢٠٠٩) في عدم ممارسة أي قواعد لإدارة المعرفة في الجامعات.

ثانياً: نتائج السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) في متوسطات تقديرات إفراد عينة الدراسة، حول ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا تعزى لاختلاف المتغيرين (مستوى الإدارة، وسنوات الخبرة)؟"

تم استخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا حسب متغيري مستوى الإدارة، وسنوات الخبرة، والجدول رقم (١٣) يبين ذلك.

الجدول رقم (١٣)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا حسب متغير مستوى الإدارة، وسنوات الخبرة

المتغيرات	الفئات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد
مستوى الإدارة	إدارة عليا	٢,٧٨	٠,٧٢	٨٦
	إدارة وسطى	٢,٨٤	٠,٦٧	١١٢
سنوات الخبرة	من (٥-١٠) سنوات	٢,٧٩	٠,٧١	٩٢
	اكثر من ١٠ سنوات	٢,٨٣	٠,٦٨	١٠٦
المجموع		٢,٨١	٠,٦٩	١٩٨

يبين الجدول رقم (١٣) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة

الوسطى والعليا بسبب اختلاف فئات متغيري مستوى الإدارة، وسنوات الخبرة، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثنائي. والجدول رقم (١٤) يبين النتائج.

الجدول رقم (١٤)
تحليل التباين الثنائي لأثر سنوات الخبرة، ومستوى الإدارة على مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
سنوات الخبرة	٠,٠٦٢	١	٠,٠٦٢	٠,١٣٠	٠,٧١٩
مستوى الادارة	٠,٢٠٨	١	٠,٢٠٨	٠,٤٣٣	٠,٥١١
الخطأ	٩٣,٧٦٤	١٩٥	٠,٤٨٠		
الكلي	٩٤,٠٣٥	١٩٧			

يتبين من الجدول (١٤) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α٠,٠٥ =) تعزى لأثر سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف ٠,١٣٠ وبدلالة احصائية بلغت ٠,٧١٩.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α٠,٠٥ =) تعزى لأثر مستوى الإدارة، حيث بلغت قيمة ف ٠,٤٣٣ وبدلالة احصائية بلغت ٠,٥١١.

وقد يرجع السبب في عدم وجود ذات دلالة إحصائية (α٠,٠٥ =) لأثر المستوى الإداري وسنوات الخبرة إلى أهمية إدارة المعرفة بغض النظر عن المستوى الإداري وسنوات الخبرة؛ فجميع العاملين في الجامعة بحاجة اليها في انجاز أعمالهم في عمليات التنسيق واتخاذ القرارات والتنظيم والرقابة وغيرها من الأعمال الادارية. وكذلك أهميتها بين المستويات الإدارية المختلفة لتناقل المعرفة فيما بينهم. بالإضافة إلى تقارب سنوات الخبرة بين ٥-١٠ سنوات وأكثر من ١٠ سنوات، أي أن الفئتين لديهم نفس المبررات لدور إدارة المعرفة في تحسن أداء عملهم.

اختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة أبو النادي (٢٠٠٩)، ونتائج دارسة بني هاني (٢٠٠٩) بوجود علاقة بين المتغيرات الوسيطة (الخبرة، والجنس، والمسمى الوظيفي، والجامعة، والرتبة الأكاديمية)، وبين المتغير التابع إدارة المعرفة.

التوصيات

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، توصي الدراسة بعدد من التوصيات من

أهمها:

- إيلاء إهتمام أكثر بتطبيق المعرفة من خلال الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في تطبيق المعرفة.
- ايجاد بيئة مشجعة ومحفزة على الإبداع في الجامعة من خلال التشارك في المعرفة الضمنية والمعلنة.
- ربط التخطيط الإستراتيجي مع إدارة المعرفة للوصول الى سيناريوهات مستقبلية لتوليد معارف جديدة.
- أن تقوم الجامعة بتقييم جدارة المعرفة المتوفرة لديهم بشكل منتظم ومستمر؛ لمقارنتها مع الجامعات الآخرى.
- ضرورة تبني فلسفة ادارية وأساليب تنظيمية تدعم تطبيق إدارة المعرفة.
- استخدام التناظر الوظيفي من أجل شرح وتفسير المفاهيم الضمنية التي يمتلكها المديرون والمستشارون داخل الجامعة.
- ضرورة أن تكون المعرفة الصريحة داخل الجامعة سهلة الوصف والتحديد، ويمكن بسهولة تحويلها من لغة إلى آخرى، ويمكن إعادة قراءتها وإنتاجها وبالتالي تخزينها واسترجاعها.
- إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال مستقبلاً.

المراجع

أبو النادي، مرام (٢٠٠٩). **قواعد مقترحة لإدارة المعرفة في الجامعات الأردنية الرسمية بناء على نماذج مختارة**. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

بني هاني، خلود (٢٠٠٩). **إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بإدارة المعرفة في كليات التربية الرياضية بالجامعات الأردنية**. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

الخالدي، حسن (٢٠٠٨). **إدارة المعرفة ودورها في رفع مستوى الدافعية والنمو المهني لدى الإداريين والمدربين والحكام في اتحاد كرة القدم الأردني**. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

محمد، أشرف (٢٠٠٩). **التعليم في مطلع الألفية الثالثة – الجودة- الإتاحة- التعليم مدى الحياة**. بحث منشور في مؤتمر مركز الدراسات التربوية ٢٠٠٩/٦/١٥، جامعة القاهرة، مصر.

المطاعني، علي بن حمد (٢٠٠٨). **بناء أنموذج مقترح لإدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان**. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

المعايعة، عادل (٢٠٠٨). إدارة المعرفة والمعلومات في مؤسسات التعليم العالي: تجارب عالمية. **مجلة دراسات المعلومات**، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، (٣)، ٩٩- ١٢٨.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (٢٠١٢). استرجع في تاريخ ٢٠١٢/٥/٣٠. من الموقع http://www.mohe.gov. jo

Azari, N., & Amuei, F. (2008). Studying the effective factors on the knowledge management establishment in Islamic Azad universities, mazandan province: from Iran. *World Applied Science Journal, 3*(4), 543-547.

Chon, A., & Chon, M. (2005). *"A review of survey research in knowledge management performance measurement: 1995-2004"*. Paper Presented at the Proceedings of I-KNOW'05 Graz, Austria, June 29-July 1, Pp 237-288, Karl-Franzens- University.

Davenport, M. (1997). *Information ecology: mastering the information and knowledge environment*. Oxford University press: London.

Garrick, H. (2000). *Research and knowledge at work: perspectives, case- studies and innovative strategies*. Mast's thesis, Oxford University, London, UK. Retrieved June 16, 2011, from http://site.ebrary.com/lib/uoj/Doc.

Heisig, P., & Vorbeck, J. (2000). *Knowledge best practices in Europe Springer verlag*. Berlin, Germany: Heidelberger.

Lang, J. (2001). Managerial concerns in knowledge management. *Journal of Knowledge Management, 5*(1), 43-59.

MaCall, H., Arnold, V., & Sutton, S. (2008). Use of knowledge management systems and the impact of the acquisition of explicit knowledge. *Journal of Information Systems, 22*(2), 77-101.

Raman, M. (2005). *Knowledge management for emergency preparedness: An action research study.* Unpublished Ph.D. Dissertation, Claremont Graduate University, USA.

Sajeva, S. (2006). Empowering the potential of small and medium – sized enterprises. Challenges to implementation of knowledge management in small and medium sized enterprises. *Retrieved from Journal of Social Sciences, 4*(54), 241- 263

Wiig, K. (2002). *Knowledge management, foundation: thinking about thinking, Arlington*. New York: Schema Press.

Wilson, T. (2002). The Non sense of Knowledge Management: Information *Research, an International Electronic Journal. 8*(1), 144, 30-39, Retrieved January 21, 2011, from http://informationr.net.