

**دور إدارة المعرفة فى تحسين المهارات التكنولوجية  
لدى الأكاديميين بجامعة كفرالشيخ  
( ( دراسة ميدانية ) )**

**The Role of Knowledge Management in Improving  
Technological Skills among Academics at  
Kafrelsheikh University  
( ( Field Study ) )**

دكتور

**عمرو إبراهيم عوض الشورى**

مدرس الحاسب الألى بالمعهد العالى  
للإدارة وتكنولوجيا المعلومات  
بكفرالشيخ

**ملخص الدراسة :**

هدفت الدراسة الحالية إلى إختبار دور إدارة المعرفة في تحسين المهارات التكنولوجية لدى الأكاديميين بجامعة كفر الشيخ ، وتفرع من الهدف الرئيسي السابق مجموعة من الأهداف الفرعية تمثلت في : التعرف على إدارة المعرفة ومعوقات تطبيقها وعوامل نجاحها ، والوقوف على المهارات التكنولوجية المرتبطة بإدارة المعرفة ، وتقديم مجموعة من المقترحات لتفعيل استخدام التكنولوجيا بجامعة كفر الشيخ واشتملت عينة الدراسة على بعض كليات جامعة كفر الشيخ بمختلف الأقسام العلمية والأدبية ، وطُبقت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠١٨-٢٠١٩م ، وقد اقتصر الدراسة على معرفة واقع استخدام ( الإنترنت - المكتبات الرقمية - قواعد المعلومات الإلكترونية - مصادر المعلومات الإلكترونية - بالإضافة إلى تقديم مجموعة من المقترحات لتفعيل المهارات التكنولوجية ) في جامعة كفر الشيخ .

وكان من أهم نتائج الدراسة ضرورة إجراء مزيد من التدريب على كيفية استخدام قواعد المعلومات والمكتبة الرقمية بشكل مستمر ، الاشتراك في قواعد المعلومات على أن يكون كل نصوص الأبحاث متاحة لجميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، وأن تكون القاعات الدراسية متصلة بالإنترنت بشكل مستمر ، استخدام مصادر التواصل للإعلان عن الدورات الخاصة بتطوير المهارات التكنولوجية لأعضاء هيئة التدريس ، وأن يتم عمل استبيان بشكل دوري لاستطلاع رأى السادة أعضاء هيئة التدريس عند التعاقد على عمل دورات لتطوير مهارات التكنولوجيا ، وأن يحتوى توصيف المقررات على توجيه الطلاب لاستخدام المهارات التكنولوجية .

وأوصت الدراسة بتشجيع الجامعة على النشر الإلكتروني للبحوث والدراسات في الماجستير والدكتوراه والترقية ، وأن تحتوى كل كلية على مجلة علمية محكمة تشجع على النشر الإلكتروني مع الورقى ، مع ضرورة نشر أبحاث هذه المجلات في بنك المعرفة ، وضرورة الاشتراك السنوى في قواعد المعلومات الإلكترونية العربية المتاحة ، والعمل على اختيار قواعد المعلومات الإلكترونية وفق آراء السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم ، كما اقترحت الدراسة إجراء المزيد من الدراسات لقواعد المعلومات الإلكترونية العربية للوقوف على نواحي القوة ومعوقات الاستفادة منها ، كذلك إجراء المزيد من الدراسات حول الاحتياجات التدريبية لدى أعضاء هيئة التدريس لتفعيل المهارات التكنولوجية لديهم .

**الكلمات المفتاحية : إدارة المعرفة - المهارات التكنولوجية - ( الإنترنت - المكتبات الرقمية - قواعد المعلومات الإلكترونية - مصادر المعلومات الإلكترونية ) .**

**Summary:**

The present study aimed to examine the role of knowledge management in improving the technological skills of academics at Kafrelsheikh University. A number of sub-objectives were derived from the previous main objective: Identifying knowledge management, its application obstacles and success factors, identifying technological skills related to knowledge management, and presenting a set of suggestions to activate the use of technology at Kafrelsheikh University. The sample of the study included some faculty members of Kafrelsheikh University in various scientific and literary departments. The study was conducted and in the second semester of

the academic year 2018-2019, the study was limited to describe the reality of using) Internet - Digital Libraries - databases for electronic information - electronic sources of information - in addition to providing a range of suggestions to activate the technological skills) at the University of Kafrelsheikh.

One of the most important results of the study was the need to continuously hold more training sessions on how to use the databases and the digital library, subscribe to the databases provided that all research texts are available to all faculty members, that the classrooms are connected to the Internet continuously, use the sources of communication for announcing the courses on the development of technological skills for faculty members, and to periodically administer a questionnaire to survey the opinion of the faculty members when contracting for training sessions to develop technology skills and the description of the courses include directions to guide students to use the technological skills.

The study recommended that the university should encourage electronic publishing of researches and studies in master's degree, doctorate degree and faculty members promotion. Each faculty should have a refereed scientific journal that encourages online publishing along with printed one. The research of these journals should be published in the Egyptian Knowledge Bank. The selection of electronic databases should be in accordance with the views of the faculty members and their assistants, as suggested by the study. More studies on the Arab electronic databases should be conducted to find out the strengths and obstacles to benefit from them, as well as more studies on the training needs of faculty members to enhance their technological skills.

**Keywords:** Knowledge Management - Technological Skills - (Internet - Digital Libraries - Electronic Databases - Electronic Information Sources)

مقدمة الدراسة :

أصبح التغيير السريع سمة من سمات عالمنا المعاصر نتيجة التطور الهائل في مجال العلوم والتكنولوجيا ، وقد تجلى ذلك وضوحاً في تزايد المعرفة بصورة كبيرة في جميع الميادين ، الأمر الذي أدى إلى تحول المعرفة بكامل أشكالها إلى الصيغة الإلكترونية وهو ذات الأمر الذي أدى إلى زيادة الاهتمام بوسائل البحث وإدارة المعرفة بشكل عام ليس للوصول إلى المعرفة فحسب بل بحثاً وراء المعرفة القيمة ، وقد أدى ذلك إلى ظهور أساليب مبتكرة واستراتيجيات جديدة مثل إدارة المعرفة ومجتمعات المعرفة واقتصاديات المعرفة ، وأصبحت المعرفة العامل الرئيسي الجديد لتحديد توازنات القوة في القرن الواحد والعشرين بل وأهم عوامل الحسم ، ويعنى هذا أن التقدم مرتبط بإنتاج المعرفة والقدرة على استخدامها وطريقة إدارتها ، ولهذا اتجهت الدول والمؤسسات إلى طرق مبتكرة في إدارة وتوظيف المعرفة بشكل يضمن الاستفادة القصوى منها ، وهذا الأمر أدى إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية لهذه الدول وتلك المؤسسات ، وذلك لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لتلك المؤسسات ، وفي ضوء هذا التوجه برز مفهوم إدارة المعرفة في الستينات لدى إحدى الشركات الأمريكية بهدف استثمار خبرات ومعارف ومهارات العاملين بها عند استخدام الحاسب الآلي وعلومه وقد انتشرت هذه الطريقة سريعاً في الشركات والمؤسسات وأصبح ما يمتلكه العاملين في تلك المؤسسات من الأصول الثابتة التي ينبغي على القيادات استثمارها ، وأصبحت إدارة المعرفة من أهم المعايير التي يقاس بها نجاح المؤسسات . ( الجهنى ، ٢٠١٠ )

وتعتبر إدارة المعرفة أحد أهم التطورات الإلكترونية في الوقت الحالي نظراً لتعاظم دورها في المؤسسات والمنشآت ، ويظهر ذلك واضحاً في تفعيل الهياكل التنظيمية لتلك المؤسسات ، وتعتبر المجتمعات الحالية المورد الأساسي فيها هو المعرفة وليست أدوات الإنتاج أو الخامات أو رأس المال التقليدي ( عبدالوهاب ، ٢٠٠٧ ) .

وتعتبر الجامعات من المنظمات التي تستفيد بالتطورات العلمية والاقتصادية في العالم بشكل عام والدول بشكل خاص فقد شهدت الجامعات ثورة علمية وتكنولوجية ضخمة سميت بثورة المعلومات والإنترنت ، وهو ما أظهر الحاجة إلى كيفية توظيف تلك الثورة للاستفادة القصوى من العناصر البشرية وجعلها مؤهلة وقادرة على استخدام وإدارة التكنولوجيا بالشكل الأمثل الذي يحقق الأهداف الاستراتيجية للجامعات ، حيث تحولت مشكلة المعلومات في الوقت الحالي من الحصول على المعلومة إلى اختيار المعلومة الصحيحة وسط كم متلاحق متغير من المعلومات حيث أن أغلب الجامعات تمتلك المعرفة لكنها لا تمتلك القدرة على إدارتها وتوظيفها للحصول على نتائج قيمة تحقق ما يهدف إليه صانعي القرار بها ( الأغا ، ناصر ، أبو الخير ، أحمد : ٢٠١٢ )

وتعتبر الجامعات من أهم المؤسسات وأكثرها ملائمة لتبني مدخل إدارة المعرفة بحكم وظائفها وطبيعتها عملها حيث أنها تمتلك بنية تكنولوجية وعناصر بشرية قوية بالإضافة إلى تخصصات علمية وأدبية تحتم على الجامعات أن تستخدم إدارة المعرفة لما تنطوي عليها من ميزة تنافسية في مجال المعرفة والمعلومات بالإضافة إلى موارد لا تقل أهمية عن الموارد اللازمة لبناء الكيان الاقتصادي ، لذا يتطلب من الجامعات العمل على تنمية البناء المعرفي للمجتمع بما يتناسب مع مكانتها العلمية ولتلبية احتياجات المجتمع المحلية والعالمية ( مصيدى ، ٢٠١٧ )

وتشهد بيئة العمل في الجامعات تطورا كبيرا خاصة فيما يتعلق بالتكنولوجيا حيث أن جميع الوظائف والأعمال تعتمد على التكنولوجيا الحديثة والأجهزة الذكية ، لذا يجب توافر مهارات تكنولوجية أساسية لكل متعامل مع هذا التطور من موظفين أو أعضاء هيئة التدريس أو أعضاء الهيئة المعاونة في الجامعة ، وقد تكون هذه المهارات بسيطة أو معقدة لكنها في النهاية ستساعد على الاستخدام الأمثل لطرق إدارة المعرفة بالشكل الذي يحقق الأهداف المرجوة منها ، وعلى الصعيد الدولي والمحلي نجد أن جميع الجامعات تستخدم

قواعد البيانات الإلكترونية والمكتبات الرقمية نظراً لانخفاض تكلفة الحصول على المعلومات على عكس الطرق التقليدية ، مما يدعو إلى الاهتمام بمصادر المعلومات الإلكترونية لسهولة نقلها في النقل وقلة تكلفة الإنتاج والإمكانات الهائلة في حفظ واسترجاع المعلومات ( قحوف ، ٢٠١٤ )

### مشكلة الدراسة :

أدى التطور التكنولوجي العالمي في مختلف المجالات إلى الاهتمام المتزايد بإدارة المعرفة وذلك لتزايد الحاجة إلى المعلومات ، من هنا برزت الحاجة إلى طرق حديثة تواكب التطور المعلوماتي المتزايد لكيفية إدارة تلك المعلومات وتحقيق الاستفادة القصوى منها ، ولأن الاقتصاد الدولي قائم على المعرفة فقد زاد الطلب على إدارة المعرفة بشكل عام وأصحاب المهارات التخصصية بشكل خاص ، وتكمن قوة التكنولوجيا في إدارتها وطريقة توظيفها وليس في امتلاكها فحسب ، ويعنى ذلك أن التكنولوجيا فكر وأداء وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء معدات وإبهار مذهري ، ولكي تتحقق الفائدة من التكنولوجيا في الجامعات ينبغي أن تنتشر بحيث تصبح طابعاً مميزاً للجامعات وتتحول التكنولوجيا إلى تجربة يتعايش معها أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالإضافة إلى الطلاب .

وبالرغم من أهمية تبنى إدارة المعرفة في الجامعات المصرية بشكل عام وجامعة كفر الشيخ بشكل خاص حيث أنها تعتبر من الجامعات الحديثة في الإنشاء والخبرات إلا أن المتتبع للدراسات المحلية التي تناولت إدارة المعرفة في الجامعات بشكل عام يجد أنها بسيطة للغاية ولا تعطى الأولوية لإدارة المعرفة بالإضافة إلى عدم اتفاق الباحثين والمهتمين على مصطلح واحد لإدارة المعرفة ، الأمر الذي أدى إلى قصور في تطبيق إدارة المعرفة بالجامعات وخاصة جامعة كفر الشيخ وغياب التنسيق بين الجامعات أدى إلى ضعف الإنتاجية العلمية في هذا المجال وضعف الكفاءة الداخلية والخارجية ، ولأن جامعة كفر الشيخ من الجامعات الحديثة فالحاجة ملحة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تحسين المهارات التكنولوجية للأكاديميين بها ، الأمر الذي دعا الباحث إلى القيام بمجموعة من الخطوات لتحديد المشكلة منها :

#### ( أ ) الإحساس بمشكلة الدراسة :

بالرغم من قراءة الباحث حول موضوع إدارة المعرفة ، والتي عرض بعضها فيما تقدم ، فإن ذلك لم يكن المصدر الوحيد للإحساس بالمشكلة وتوجد بعض المصادر المهمة التي أسهمت في بلورة مشكلة البحث وهي كالتالي :

#### ١- الملاحظة :

من خلال القيام بمعايشة بعض أعضاء هيئة التدريس عند تدريسهم لبعض المقررات في جامعة كفر الشيخ لاحظ الباحث وجود صعوبة في المهارات التكنولوجية فيما يتعلق بإدارة المعرفة من بعض الأكاديميين بها ، ويرجع الباحث ذلك إلى أن الجامعة المصرية بحكم عوامل تاريخية وثقافية واقتصادية عديدة ، مطالبة بتعليم أعداد كبيرة من الطلاب ، ومن هنا فإن جودة المنتج من التعليم الجامعي ( الخريج ) تتوقف على نوعية التفاعلات التي تنتج عن توافر عضو هيئة التدريس ، وإمكانات علمية وتكنولوجية مناسبة ، ومن خلال ملاحظة الباحث اتضح أن استخدام الأكاديميين للمعرفة متوقف على المهارات الشخصية الفردية .

#### ٢- المقابلة :

أجرى الباحث مقابلة مع بعض الأكاديميين داخل الجامعة ( أساتذة - وأساتذة مساعدين ، ومدرسين ، ومدرسين مساعدين ، ومعيدين ) وسؤالهم عن استخدام المعرفة

ومهاراتهم لإدارتها فكانت إجاباتهم مختلفة مما يعنى أنه لا يوجد معيار واحد يمكن استخدامه عند التعامل مع المعرفة وكلا على حسب قدراته واستعداداته وتعلمه الخارجى أو الذاتى .

**٣- الدراسة الاستطلاعية :**

قام الباحث بتطبيق اختبار تحصيلي أعده الباحث على الأكاديميين ، تكون الاختبار من ٤٠ سؤال ( ٢٠ سؤال صح وخطأ ، ٢٠ سؤال الاختيار من متعدد ) هدف الاختبار إلى قياس المهارات التكنولوجية التى يستخدمها أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم فى أعمالهم اليومية ومن خلال المعالجة الإحصائية لبيانات هذا الاختبار وجد أنه :

- ١٢% من الأكاديميين ومعاونيهم حصلوا على درجات أعلى من المتوسط .
  - ١٦% من الأكاديميين ومعاونيهم حصلوا على المتوسط من الدرجات .
  - ٧٢% من الأكاديميين ومعاونيهم حصلوا على درجات أقل من المتوسط .
- ويرى الباحث أن النسبة الأخيرة هي مؤشر حقيقي على عدم وجود مهارات تكنولوجية لديهم ، وتأسيساً على ما سبق تبلورت مشكلة الدراسة فى الآتى :
- ما هو دور إدارة المعرفة فى تحسين المهارات التكنولوجية لدى الأكاديميين بجامعة كفر الشيخ ؟**

**وتفرع من السؤال الرئيسى السابق الأسئلة الفرعية التالية :**

- ما هى إدارة المعرفة ( تعريف المعرفة - تعريف إدارة المعرفة - مفهوم إدارة المعرفة - مبادئ إدارة المعرفة - أهمية إدارة المعرفة - مراحل إدارة المعرفة ) ؟
- ما هى معوقات تطبيق إدارة المعرفة ؟
- عوامل نجاح إدارة المعرفة ؟
- المهارات التكنولوجية المرتبطة بإدارة المعرفة؟
- استقصاء الواقع ميدانياً للوقوف على مفهوم إدارة المعرفة ومعوقاتها وعوامل النجاح لإدارة المعرفة والمهارات التكنولوجية المرتبطة بها .

### **أهداف الدراسة :**

- يتمثل الهدف الأساسى للبحث فى اختبار دور إدارة المعرفة فى تحسين المهارات التكنولوجية لدى الأكاديميين بجامعة كفر الشيخ .
- وينبثق عن الهدف الرئيسى مجموعة من الأهداف الفرعية التالية :
- التعرف على إدارة المعرفة ( مفهوم إدارة المعرفة - مبادئ إدارة المعرفة - أهمية إدارة المعرفة - مراحل إدارة المعرفة ) .
  - التعرف على معوقات تطبيق إدارة المعرفة .
  - معرفة عوامل نجاح إدارة المعرفة .
  - معرفة المهارات التكنولوجية المرتبطة بإدارة المعرفة .
  - تقديم مجموعة من المقترحات لتفعيل استخدام المهارات التكنولوجية بجامعة كفر الشيخ .

### **أهمية الدراسة :**

**تكمن أهمية الدراسة فى :**

- النقص فى عدد الأدبيات التى تناولت استخدام إدارة المعرفة فى تحسين المهارات التكنولوجية فى الجامعات بصفة عامة وجامعة كفر الشيخ بصفة خاصة فى حدود علم الباحث .

- قد تفيد الدراسة الحالية عند العمل بإدارة المعرفة في تخفيض التكلفة وزيادة الإنتاج
- قد يستفاد من نتائج هذه الدراسة العديد من الجامعات المصرية لتشابه الظروف والآليات في كل الجامعات المصرية وبالتالي تحسين العوائد التعليمية والبحثية التي تنتج من تحسن خدمات تحسين مهارات استخدام التكنولوجيا .
- تفعيل بعض الخدمات التي تساهم في تحسين الاستفادة من المهارات التكنولوجية في العملية التعليمية والبحثية لأعضاء هيئة التدريس .
- تقدم هذه الدراسة بيان بمعوقات استخدام المهارات التكنولوجية ومقترحات تفعيل استخدامها.
- من الممكن أن تكون هذه الدراسة مرجعا يسترشد به الأكاديميون في الجامعات المصرية ومساعدتهم في استخدام التدابير اللازمة لتحسين مهارات استخدام التكنولوجيا .

### نطاق الدراسة :

يتمثل نطاق الدراسة بما يلي :

- الحدود المكانية : عينة من بعض كليات جامعة كفرالشيخ بمختلف الأقسام العلمية والأدبية .
- الحدود الزمانية : طبقت هذه الدراسة في العام الدراسي ٢٠١٨ - ٢٠١٩ م .
- الحدود البشرية : عينة من بعض أعضاء هيئة التدريس في الأقسام العلمية والأدبية في بعض كليات جامعة كفرالشيخ .
- الحدود الموضوعية : تقتصر هذه الدراسة على معرفة واقع استخدام الإنترنت في جامعة كفرالشيخ ؛ واقع استخدام المكتبة الرقمية في جامعة كفرالشيخ ؛ واقع استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية في جامعة كفرالشيخ ؛ معوقات استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بجامعة كفرالشيخ ؛ بالإضافة إلى تقديم مجموعة من المقترحات لتفعيل المهارات التكنولوجية بجامعة كفرالشيخ .

### مصطلحات الدراسة :

- المعرفة : مجموعة من الخبرات والنشاطات والمهارات التي يمارسها الفرد أثناء حل مشكلة معينة أو البحث عن معلومة (Coakes, 2003)
- إدارة المعرفة : مدخل نظمي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في كل المشروعات ، بما في ذلك قواعد البيانات والوثائق والسياسات والإجراءات بالإضافة إلى تجارب وخبرات سابقة يحملها الأفراد العاملين ( الرفاعي ، ياسين ، ٢٠٠٤ : ص ١٢ ) .
- مصادر المعلومات الإلكترونية : مجموعة من الوسائط الناقلة للمعرفة والتي تأخذ شكلا إلكترونياً ويتم تداولها عبر شبكة الإنترنت ( Nodine, & Petrides ) ( 2003 ) .

- المكتبة الإلكترونية: مجموعة من الكتب والمراجع والدوريات والرسائل والملفات والوثائق والصور والرسومات والخرائط والأفلام تم تخزينها عبر قواعد بيانات ضخمة يتم تداولها والاطلاع عليها وتحميلها والاستفادة منها من خلال شبكة الإنترنت للمشاركين ( Oliver, 2003 )
- قواعد المعلومات الإلكترونية : محتوى إلكتروني يشتمل على مجموعة ضخمة من الدراسات والبحوث المخزنة بطريقة إلكترونية في حقول وسجلات وجداول يتم تصنيفها وترتيبها وتبويبها بشكل يساعد وييسر عملية البحث عنها من خلال الإنترنت لمجموعة من المشاركين تسمح لهم الشبكة

بالوصول على ملخص للدراسة أو البحث  
كاملا ( Mphah & Kaniki, 2002 ) .

### خطة الدراسة :

#### أولاً : عرض وتحليل الدراسات السابقة

حيث تم تقسيم هذه الدراسات إلى مجموعتين هما :  
المجموعة الأولى : دراسات تناولت إدارة المعرفة بشكل عام .  
المجموعة الثانية : دراسات تناولت إدارة المعرفة في الجامعات .  
ثانياً : إدارة المعرفة

- مفهوم إدارة المعرفة .
- مبادئ إدارة المعرفة .
- أهمية إدارة المعرفة .
- مراحل إدارة المعرفة .
- معوقات تطبيق إدارة المعرفة .
- عوامل نجاح إدارة المعرفة .

#### ثالثاً : المهارات التكنولوجية المرتبطة بإدارة المعرفة

- ١- استخدام الإنترنت .
- ٢- استخدام المكتبة الرقمية .
- ٣- استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية .

#### رابعاً : الدراسة الميدانية .

#### أولاً : عرض وتحليل الدراسات السابقة

قام الباحث بتقسيم الدراسات السابقة المرتبطة بالبحث إلى مجموعتين رئيسيتين تناولت كل مجموعة محور من المحاور الرئيسية فيه ، حيث تم تقسيم هذه الدراسات إلى مجموعتين هما :

المجموعة الأولى : دراسات تناولت إدارة المعرفة بشكل عام .  
المجموعة الثانية : دراسات تناولت إدارة المعرفة في الجامعات .

#### المجموعة الأولى : دراسات تناولت إدارة المعرفة بشكل عام .

##### ١- دراسة ( عبدالقادر ، ٢٠١٠ )

هدفت الدراسة إلى إعطاء مفاهيم ومضامين لكل من رأس المال الفكري وإدارة المعرفة وتحديد مقومات إدارة المعرفة ، ولتحقيق ذلك الهدف اتبعت المنهج الوصفي التحليلي ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها تركيز الشركة على تبني مفاهيم إدارة المعرفة وذلك لأن الموجودات المعرفية أكثر أهميه من الموجودات المادية ، والتركيز على المورد البشري وتنميته وتطويره بوصفه المعني الأول بمتغيرات ومقومات إدارة المعرفة ، والتركيز على ضرورة الاهتمام بالمعرفة وإدارتها وأفكارها والمؤهلات العلمية التي يمكن أن تخدم الشركة وتجعلها في موقع تنافسي مع الشركات العالمية الأخرى

##### ٢- دراسة ( حسوني ، ٢٠١١ )

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر عمليات إدارة المعرفة في تميز الأداء المؤسسي في الشركة العامة للصناعات المطاطية في الديوانية ، ولتحقيق ذلك الهدف تم الإختبار على عينة من مدراء الأقسام و الشعب والوحدات ، من أجل إختبار الفرضية الرئيسية للدراسة " أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي " ،



وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها السماح للعاملين بالتفاعل الاجتماعي والتقني الذي يعزز لغة الحوار والثقة بين العاملين .

### ٣- دراسة ( يعقوب ، ٢٠١٢ )

هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة والتأثير بين إدارة المعرفة والتخطيط الإستراتيجي ، ولتحقيق ذلك الهدف تبنى البحث في إطاره النظري موضوع إدارة المعرفة بوصفه متغيراً مستقلاً فضلاً عن تناوله لموضوع التخطيط الإستراتيجي بعده متغيرات ، وتم ذلك من خلال التعرف على مفهوم وأهمية وأنواع ومكونات كل من هذين المتغيرين وفق ما قدمته الدراسة في هذا المجال ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية وتأثير معنوي بين إدارة المعرفة والتخطيط الإستراتيجي .

### ٤- دراسة ( عباس ، ٢٠١٣ )

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة المعرفة لدى مديري ومديرات المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونيهم ، ولتحقيق ذلك الهدف تم إتباع منهج البحث الوصفي التحليلي ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ضعف في امتلاك مديري ومديرات المدارس لمهارة إدارة المعرفة في المديرية العامة لتربية بغداد الكرخ الثانية ، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة المعرفة حسب متغير الجنس ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة المعرفة تبعاً لمدة الخدمة لصالح أصحاب الخدمة الأكثر من ١٠ سنوات ، وضع معايير موضوعية لاختيار مديري المدارس تعتمد على الكفاءة والخبرة والتحصيّل الدراسي ، وتفعيل الدورات التدريبية أثناء الخدمة لمديري المدارس وفق المستجدات التربوية والاتجاهات الإدارية الحديثة ، والاستفادة من الخبرات المتميزة في المؤسسات التربوية .

### ٥- دراسة ( قاعود ، ٢٠١٧ )

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في شركات السياحة المصرية فئة (أ) والتعرف إلى مدى توافر متطلبات إدارة المعرفة في هذه الشركات وكذلك دراسة العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة ( الثقافة التنظيمية ، القيادة الإدارية ، الموارد البشرية ، وتكنولوجيا المعلومات) وواقع تطبيق إدارة المعرفة في شركات السياحة المصرية فئة ( أ ) ، ولتحقيق ذلك الهدف تم إجراء استبيان للعاملين بتلك الشركات ، وتمثلت عينة الدراسة في عدد ٢٠٠ عامل داخل الشركات السياحية ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية بين متطلبات إدارة المعرفة ( الثقافة التنظيمية ، القيادة الإدارية ، الموارد البشرية ، وتكنولوجيا المعلومات ) وتطبيق إدارة المعرفة بشركات السياحة المصرية ( أ ) .

### ٦- دراسة ( أم كلثوم ، ٢٠١٨ )

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة المعرفة لدى رياض الأطفال ، ولتحقيق ذلك الهدف تم اختيار عينة عددها ١٦٠ مدير ومديرة من رياض الأطفال وتم الاختيار بطريقة عشوائية وتم تصميم مقياس لإدارة المعرفة وتم تطبيقه واثبات المقياس ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تباين بين مديرات الرياض في إدارة المعرفة .

### ٧- دراسة ( بن حجابة ، حميد ، ٢٠١٨ )

هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين إدارة المعرفة ودورها في تكوين مؤسسة متعلمة ، والوقوف على واقعها في مؤسسات عينة الدراسة وسبل تطبيقها ونجاحها ، ولتحقيق ذلك الهدف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال تصميم استبيان ضم (٣٥) عبارة تم توزيعه بعد التأكد من الصدق الظاهري والثبات ، شملت العينة ٦٩ فرد عامل بمختلف المؤسسات ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية طردية قوية بين إدارة المعرفة

والمساهمة في تكوين مؤسسة متعلمة ، وبذلك فإن استخدام وتطبيق إدارة المعرفة أصبح ضرورة ملحة لمواجهة ومواكبة التطورات الحديثة من جهة ، وتحسين أداء إدارة المعرفة من جهة أخرى .

#### ٨- دراسة ( تاية ، ٢٠١٩ )

هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة والأثر لعمليات إدارة المعرفة في تحقيق أداء الخدمة التأمينية ، فضلاً عن تحليل واقع شركة التامين الوطنية للتعرف على مستوى أداء الخدمة التأمينية ، ولتحقيق ذلك الهدف تم تقسيم إدارة المعرفة إلى أربع عمليات أساسية ( توليد المعرفة ، وتخزين المعرفة ، وتوزيع المعرفة ، وتطبيق المعرفة ) والتي مثلت المتغير المستقل ، أما الأداء فقد تم استعمال مقاييس كمية ونوعية ( نمو المبيعات ، ورضا الزبون ) والتي مثلت المتغير التابع ، إذ وزعت الاستبانة على (٥٤) فرداً يشغلون مناصب بـ ( الإدارة العليا والوسطى ) في الشركة المبحوثة ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن العمل على تفعيل دور عمليات إدارة المعرفة الجوهرية يؤدي تحقيق أهداف نمو المبيعات ورضا الزبون والذي بدوره يحقق الأداء المتميز للمؤسسات .

#### ٩- دراسة ( بن جابر ، ٢٠١٩ )

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة المعرفة باعتبار أن لها روابط سببية تؤمن إيجاد معنى للمعلومات ، وأنها تدمج بين المعلومات والخيارات ، وانسجاماً مع هذه التغييرات تحولت اهتمامات المؤسسات إلى مواردها المعرفية وابتكار مقاييس جديدة لعمليات الأعمال التي تعكس خبراتها ، وأخذت تتعامل مع معنى المعرفة والكمية الهائلة من المعلومات والمعرفة في محاولة لنقلها وتطبيقها ومشاركتها الآخرين داخل المؤسسة وخارجها والاستعانة بتكنولوجيا المعلومات التي وفرت الكثير من الإمكانيات مثل : شبكة المعلومات، وبرنامج تصفح، ومخازن البيانات لجعل المعرفة سهلة الاستعمال والتداول ، حيث أصبحت إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات من أهم الأنشطة لأي مؤسسة تريد الاستمرار والنجاح في الأسواق، وتسعى إلى إكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين للتوصل إلى عنصر تفوق وإبداع يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية .

#### ١٠- دراسة ( الدويش ، ٢٠١٩ )

هدفت الدراسة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في الحد من الأزمات بوزارة الصحة بالسعودية ولتحقيق ذلك الهدف تم إختيار عينه مكونة من ٣١٢ مفردة تم إختيارها بطريقة عشوائية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتم إجراء استبيان لجمع البيانات ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن وجهات نظر العاملين في وزارة الصحة حول واقع تطبيقات إدارة المعرفة تشير إلى درجة محايد - كما أن وجهات نظر العاملين في وزارة الصحة حول واقع الأزمات في وزارة الصحة تشير إلى درجة محايد- تبين أيضاً أن وجهات نظر العاملين في وزارة الصحة حول مدى إسهام إدارة المعرفة في مواجهة الأزمات تشير إلى درجة موافق بدرجة كبيرة - كما تبين أن وجهات نظر العاملين في وزارة الصحة حول الصعوبات التي تواجه تطبيقات إدارة المعرفة تشير إلى درجة موافق .

### المجموعة الثانية : دراسات تناولت إدارة المعرفة في الجامعات

#### ١- دراسة ( عودة ، ٢٠١٠ )

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية من خلال التعرف على درجة ممارسة العاملين لعمليات إدارة المعرفة . ولتحقيق ذلك الهدف اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتصميم استبانة مكونة من أربعة أبعاد تمثل عمليات إدارة المعرفة ، ووزعت هذه الاستبانة على عينة من مجتمع الدراسة البالغ عددهم

(٣٤٧) موظفاً من العاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى وجامعة الأزهر . وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيري الجنس وسنوات الخدمة . وتبين أيضاً أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيري المؤهل العلمي ومكان العمل. كما أوصت الدراسة بوضع رؤية استراتيجية للتعليم العالي والعمل على إيجاد برامج محفزة للبحث العلمي وتحويل الجامعات إلى حضانات لمشروع صناعة المعرفة، والاعتماد على مناهج جامعية تنمي البحث وتستثير التفكير والعمل على التنوع في مصادر المعرفة .

#### ٢- دراسة ( الزطمة ، ٢٠١١ )

هدفت الدراسة إلى معرفة دور إدارة المعرفة ، وعلاقتها بتميز الأداء في الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة ، ولتحقيق ذلك الهدف تم اختيار عينة الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام الإدارية المتفرغين في خمس كليات من حملة المؤهل الجامعي بمختلف درجاته ، للعام الجامعي ٢٠١٠/٢٠١١ وعددهم (٤٥٥) فرداً وتكونت العينة من (٢٧٩) فرداً ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن درجة ترتيب ممارسة العاملين في الكليات التقنية المتوسطة لعمليات إدارة المعرفة كانت وفق الترتيب الآتي : تشخيص المعرفة ، وتوليد المعرفة ، وتخزين ، وتوزيع المعرفة وعدم وجود فروق دالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء تعزى لمتغير الجنس ، ووجود فروق دالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء تعزى لمتغير مدة الخدمة و لصالح المدة الأطول .

#### ٣- دراسة ( المنصوري ، ٢٠١١ )

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عمان ، وذلك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ، ولتحقيق ذلك الهدف أجريت الدراسة على عينة قوامها (٢٠٧) من أعضاء هيئة تدريس ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعة متوسطة ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أعضاء هيئة التدريس .

#### ٤- دراسة ( العلول ، ٢٠١١ )

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، وتحديد درجة ممارسة العاملين الأكاديميين لدور إدارة المعرفة في قطاع غزة ، تبعاً لمتغيرات : الجنس ، والمسمى الوظيفي ، والمؤهل العلمي ، و سنوات الخبرة والتخصص ، والجامعة ، ولتحقيق ذلك الهدف تم اختيار عينة الدراسة من (١٩٦) أكاديميا ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن درجة ممارسة العاملين الأكاديميين لدور إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية كانت بوزن نسبي ٥٢% ، ووجود فروق دالة إحصائية لدرجة ممارسة العاملين الأكاديميين لدور إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية ترجع لمتغير الجنس و لصالح الإناث .

#### ٥- دراسة ( الشيخ ، ٢٠١٢ )

هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج لإدارة المعرفة في الجامعة الأردنية في ضوء الواقع والاتجاهات ، ولتحقيق ذلك الهدف تم اختيار عينة من (٦٩٥) عضو هيئة تدريس ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن واقع إدارة المعرفة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين الأكاديميين جاء بدرجة متوسطة ووجود فروق في إجابات الباحثين حول واقع إدارة المعرفة تعزى لمتغير الجنس و لصالح الإناث ، ووجود فروق في إجابات الباحثين حول واقع إدارة المعرفة نتيجة لمتغير

الخبرة لصالح المستوى (١٠-٥) سنوات ووجود فروق تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية ولصالح الأستاذ المساعد .

#### ٦- دراسة ( السلاطين ، ٢٠١٤ )

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع ممارسات عمليات إدارة المعرفة بكليات جامعة الملك خالد في السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في خمسة أبعاد ، هي : تحديد المعرفة وتشخيصها ، واكتساب المعرفة وإنتاجها ، وتجميع المعرفة وتخزينها، واسترجاع المعرفة ونشرها، و تطبيق المعرفة والاستفادة منها، وتحديد مواقع الفروق بين أفراد مجتمع البحث تجاه هذه العمليات حسب متغيرات : الكلية ، والوظيفة ، والدرجة العلمية ، والجنس ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن البعد الأول كانت ممارسته بدرجة متوسطة في حين كانت ممارسات باقي الأبعاد بدرجة ضعيفة ، ولم تظهر فروق بين آراء عينة البحث حيال واقع ممارسات عمليات إدارة المعرفة ترجع إلى المتغيرات التالية : الوظيفة والدرجة العلمية والجنس ، في حين كانت هناك فروق دالة إحصائية في متغير نوع الكلية ولصالح الكليات العلمية .

#### ٧- دراسة ( غدير ، ٢٠١٧ )

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين التدريب ، وكل من عمليات إدارة المعرفة والتي تتضمن كل من توليد المعرفة ، وتخزينها، وتوزيعها، وتطبيقها ، ولتحقيق ذلك الهدف قامت الدراسة باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة ، وجمع البيانات ، وتم توزيع استبانة على عينة عشوائية بلغت ٣٥٢ طالب من طلاب الدراسات العليا في جامعة تشرين ، واعتمد الباحث على معامل بيرسون لدراسة العلاقة بين التدريب كمتغير مستقل، وبين متغيرات عمليات إدارة المعرفة كمتغير تابع، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة معنوية بين التدريب من جهة ، وكل من توليد المعرفة، وتوزيع المعرفة، واستخدام المعرفة، في حين أنه لم تكن هناك علاقة معنوية بين التدريب وتخزين المعرفة. وأوصى الباحث بضرورة تطوير العملية التدريبية بما يتناسب مع متطلبات إدارة المعرفة، وخصوصاً فيما يتعلق بتخزين المعرفة لدى طلاب الدراسات العليا في جامعة تشرين .

#### ٨- دراسة ( أيوب ، ٢٠١٧ )

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار فكري وتطبيقي لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة ودوره في جودة الخدمات التعليمية والإدارية في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام والجامعة العربية الخاصة بشكل خاص مبنياً على الدراسات النظرية والمسحية في أنحاء متفرقة من العالم ، ودراسة الجامعة العربية الخاصة كمثال تطبيقي يقوم بعمليات إدارة المعرفة ودورها في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية، ولتحقيق ذلك الهدف تم تقديم خلفية نظرية للموضوع ، والفوائد المتحققة لمنظمات التعليم العالي من تطبيق إدارة المعرفة ، ومناقشة مفهوم الجودة في الخدمات التعليمية والإدارية والأبعاد المهمة لتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ودورها في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية . وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغير المستقل المتمثل بإدارة المعرفة والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات التعليمية والإدارية .

#### ٩- دراسة ( الأشقر ، ٢٠١٨ )

هدفت الدراسة إلى التركيز على الأنشطة الأساسية في إدارة المعرفة ، وهي : (الاستحواذ والاختيار والتوليد والاستيعاب والنشر) التي تعالج المعرفة باعتماد الذكاء الاصطناعي ، ولتحقيق ذلك الهدف تم القيام بدراسة استطلاعية أولية في جامعة دهوك في العراق خلال المدة (٢٠١٨ / ٥ / ٣٠-٢) لتمثل عينة البحث من خلال اعتماد استمارة الاستبانة بغرض تشخيص البعد الأكثر تأثيراً منها من خلال الاعتماد على البرمجية SPSS ، وقد تم توزيع (٤٠) استمارة لغرض التحليل . وقد توصلت الدراسة إلى

مجموعة من النتائج أهمها نتائج الاختبار الإحصائي (T-Test) أن جامعة دهب قد استجابت وبنسبة جيدة لاعتماد نشاطات إدارة المعرفة ومعالجتها باعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي .

#### ١٠- دراسة ( حاجي ، حركات ، ٢٠١٨ )

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة إدارة المعرفة على تقييم الأداء الجامعي بعناصره الأربعة ( البحث العلمي، الأساتذة، الطلبة، المناهج والبرامج ) لكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي "أم البواقي". ولتحقيق ذلك الهدف تم تصميم استبانة وزعت على عينة مائة تتكون من ١٠٠ أستاذ ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود مساهمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لإدارة المعرفة على عناصر تقييم الأداء الجامعي (البحث العلمي، الأساتذة، الطلبة، المناهج والبرامج) . ونتج عن اختبار فرضية البحث الرئيسية، وجود مساهمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لإدارة المعرفة على تقييم الأداء الجامعي .

#### ١١- دراسة ( السلمي ، ٢٠١٨ )

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة تطبيقات إدارة المعرفة بأساليب إدارة الأزمات في مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض مقارنةً بمدينة الملك سعود الطبية بالرياض، ولتحقيق ذلك الهدف تم اختيار العينة بطريقة عشوائية وعددها ٣٨٨ واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقامت الدراسة ببناء استبيان لجمع البيانات وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها موافقة أفراد عينة الدراسة على واقع تطبيقات إدارة المعرفة في المنظمتين محل الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٦١٥) من (٥,٠٠) ، وهذا يعني أن تطبيقات إدارة المعرفة مطبقة في المنظمتين محل الدراسة وموافقون على واقع تطبيق أساليب إدارة الأزمات في المنظمتين محل الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٩٦٧) من (٥,٠٠) ، وهذا يعني أن تطبيق أساليب إدارة الأزمات مطبق في المنظمتين محل الدراسة ، وموافقون على مدى إسهام تطبيقات إدارة المعرفة في تطبيق أساليب إدارة الأزمات في المنظمتين محل الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٠٠٦) من (٥,٠٠) ، وهذا يعني مساهمة تطبيقات إدارة المعرفة في تطبيق أساليب إدارة الأزمات في المنظمتين محل الدراسة ، وأن أفراد عينة الدراسة محايدون في موافقتهم حول المعوقات التي تحد من استخدام تطبيقات إدارة المعرفة في تطبيق أساليب إدارة الأزمات في المنظمتين محل الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٠١٧) من (٥,٠٠) ، وهذا يعني أن المعوقات التي تحد من استخدام تطبيقات إدارة المعرفة في تطبيق أساليب إدارة الأزمات معيقة بدرجة متوسطة في المنظمتين محل الدراسة كذلك وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ فأقل بين اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة في المنظمتين محل الدراسة حول: واقع تطبيقات إدارة المعرفة ، وإسهامها في تطبيق أساليب إدارة الأزمات .

#### ١٢- دراسة ( الجبور ، موسى ، شعبان ، ٢٠١٨ )

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة والأثر بين إدارة عمليات المعرفة من خلال أبعادها ( تحديد أهداف المعرفة، تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة. تطبيق المعرفة ) ورأس المال الفكري من خلال أبعاده ( رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني أو العلاقتي ) ، ولتحقيق ذلك الهدف تم تحديد مشكلة الدراسة في عدة تساؤلات تمحورت حول طبيعة علاقة التأثير بين متغيرات البحث، ولأجل ذلك وضع مخطط فرضي للبحث يعبر عن فرضية واحدة رئيسية وتفرعت عنها ست فرضيات فرعية ، ولأجل التأكد من صحة الفرضيات خضعت جميعها لاختبارات متعددة للتأكد من مدى صحتها. استعمل البحث المنهج الوصفي التحليلي وقد استعمل البحث الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات ، إذ تركز مجتمع البحث في كلية

الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة اما العينة فقد اختصرت على الموظفين الإداريين في الكلية وذلك لخبرتهم ودراباتهم بإدارة عمليات المعرفة أكثر من غيرهم ، إذ كان عدد الموظفين الإداريين في الكلية (٥٥) موظف وقد تم توزيع الاستبانة عليهم ، واسترجعت (٣١) استبانة كاملة ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير لإدارة عمليات المعرفة المتمثلة بتحديد أهداف المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة في رأس المال الفكري ، إلا أن اتجاهات الأفراد المتعلقة بتشخيص المعرفة ، توليد المعرفة ، تخزين المعرفة لا تؤثر برأس المال الفكري .

#### ١٣- دراسة ( عباس ، ظاهر ، ٢٠١٨ )

هدفت الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين استراتيجية إدارة المعرفة بأبعدها وانعكاساتها على جوانب العملية التعليمية ، وبالتالي تحقيق معايير الجودة التعليمية ، ومتطلبات جامعة المستقبل المنشودة وفق منهجية استراتيجية تستخدم كخارطة طريق توضح المسار والخطوات اللازمة لها ، ولتحقيق ذلك الهدف تم تطبيق هذا البحث على عينة عشوائية من أساتذة جامعة الكوفة ، وتم اختبار العلاقات بين المتغيرات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن تبني استراتيجية إدارة المعرفة بنوعها ( الضمنية والظاهرية ) وتحولها ومشاركتها بين أعضاء الهيئات التدريسية ، ينعكس إيجاباً على إعداد وتنفيذ خططهم الدراسية ، ويساهم مساهمة فاعلة في تحقيق معايير الجودة التعليمية وأوصت الدراسة ضرورة وضع هذه الاستراتيجية موضع التطبيق الفعلي للاستفادة منها في تحسين الجودة التعليمية .

#### ١٤- دراسة ( شامة ، ٢٠١٩ )

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة والميزة التنافسية في جامعة تشرين في اللاذقية ، من خلال معرفة دور كل من البعد التكنولوجي والبعد التنظيمي ، والبعد الاجتماعي ، ولتحقيق ذلك الهدف اعتمدت الدراسة على المقاربة الاستنباطية كمنهج عام للبحث ، واتباع منهجية المسح حيث تم توزيع الاستبانة على ٣١٩ فرد من كادر العاملين في الجامعة ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة معنوية طردية مقبولة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية ، حيث كانت النتيجة الرئيسية الأهم هي أن هناك دوراً كبيراً لإدارة المعرفة في تحسين الميزة التنافسية من خلال البعد التكنولوجي والبعد التنظيمي والبعد الاجتماعي . كما أوصت الدراسة بضرورة أن تزيد المنظمة من اهتمامها بإدارة المعرفة من خلال تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار ، وأن تواكب كل ما هو جديد وتهتم بمعرفة التكنولوجيا التي تستخدمها الجامعات المنافسة المحلية والخارجية ، وأن تتوافر لديها شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام داخل الجامعة، الأمر الذي يؤدي إلى إكسابها ميزة تنافسية بالمقارنة مع باقي الجامعات .

#### ١٥- دراسة ( نجدى ، ٢٠١٩ )

هدفت الدراسة الكشف عن دور أنظمة المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة ، وذلك من خلال التأكيد على أهمية أنظمة المعلومات ومدى تطبيقها لعمليات المعرفة ، ولتحقيق ذلك الهدف استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة للكشف عن أهمية أنظمة المعلومات في دعم تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة ، وقامت الدراسة ببناء استبيان من وجهة نظر الإداريين والإداريات في جامعة الملك عبدالعزيز عن طريق اختيار عينة عشوائية ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود دلالة إحصائية توضح أهمية ودرجة استخدام الأنظمة الإلكترونية بالجامعة من قبل الإداريين والإداريات وأن أفراد عينة الدراسة يرون أن الجامعة تحرص على توفير أنظمة للمعلومات تساعد في تقييم العمليات والوظائف الإدارية وتساعد على تطوير العاملين حيث

تقوم الأنظمة بتحليل البيانات وتحويلها إلى معلومات معرفية تستفيد منها الإدارة العليا بالجامعة كما يؤكد أفراد عينة الدراسة أهمية نظم المعلومات الإلكترونية بالجامعة والتي بدورها توفر الوقت والجهد في استخراج المعلومات والتقارير والإحصائيات وتوفيرها للإدارة العليا بكل يسر وسهولة .

### ومن خلال العرض السابق لنتائج الدراسات السابقة يتضح للباحث ما يلي :

اتفاق الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة في ضرورة تبنى المؤسسات مفهوم إدارة المعرفة والتركيز على المورد البشري كما أنه يوجد علاقة طردية بين إدارة المعرفة والتخطيط الاستراتيجي ، كما أن لإدارة المعرفة بعض المتطلبات ( الثقافة التنظيمية ، القيادة الإدارية ، الموارد البشرية ، وتكنولوجيا المعلومات ) ينبغي تحقيقها للحصول على التطبيق الأمثل لإدارة المعرفة في المؤسسات ، كما اتضح أن درجة ترتيب ممارسة العاملين لإدارة المعرفة يتم ترتيبها كالتالي ( تشخيص المعرفة ، وتوليد المعرفة ، وتخزين ، وتوزيع المعرفة ) كما يتضح وجود استجابات متعددة من بعض الجامعات في استخدام المعرفة ومعالجتها وفق الذكاء الاصطناعي أن تبنى استراتيجية إدارة المعرفة بنوعها (الضمنية والظاهرية) وتحويلها ومشاركتها بين أعضاء هيئة التدريس يعكس إيجاباً على إعداد وتنفيذ خططهم الدراسية ، ويساهم مساهمة فاعلة في تحقيق معايير الجودة التعليمية ، كما أن الجامعة تحرص على توفير أنظمة للمعلومات تساعد في الاستخدام الأمثل لإدارة المعرفة ، إلا أن الدراسة الحالية تميزت عن الدراسات السابقة بتقديم مجموعة من المهارات التكنولوجية لم تتناولها الدراسات السابقة كذلك قدمت الدراسة الحالية ترتيب لأهم عناصر المهارات التي يستخدمها السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم في جامعة كفر الشيخ .

### ثانياً : إدارة المعرفة

في الوقت الذي ظهرت مصطلحات كثيرة تلقى على أسماعنا اليوم مثل مصطلح إقتصاد المعرفة ، ومجتمع المعرفة والإنفجار المعرفي ، كان من الضروري على كل منظمات المجتمع أن تتجه إلى الاستثمار في المعرفة والحرص عليها ، ومن أهم منظمات المجتمع التي تعمل على إنتاج ونشر المعرفة هي الجامعات ، ولذا فإنها في أشد الحاجة إلى إدارة تلك المعرفة ، وذلك للأهمية الخاصة التي تتعلق بمؤسسات التعليم العالي بشكل عام والجامعات بشكل خاص لأن الجامعات تعد مركز إشعاع حضاري لأي مجتمع من المجتمعات ، وتظهر أهمية إدارة المعرفة في مواجهة التحديات الكبيرة التي تواجهها الجامعات المصرية ، وتزداد تلك الأهمية في ظل تزايد أهداف إدارة المعرفة لزيادة الإنتاجية والكفاءة والفاعلية في الجامعات المصرية .

وفى ضوء ما سبق يجب أن تركز إدارة الجامعة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجامعة من خلال الاستخدام الفعال لمدخل إدارة المعرفة ، وذلك من خلال بناء كفاءات جامعية تمتلك مهارات مختلفة تساعد على التطوير والتحسين والاستدامة في كل وحدات الجامعة بصورة تكاملية ، ويجب ألا يقف دور الجامعة على إدارة المعرفة لمصلحتها فقط ولكن يجب أن يمتد نحو تحقيق ادوار فاعلة للمجتمع بصفة عامة ، وذلك لضمان تحقيق مؤسسات التعليم العالي لرسالتها في قيادة حركة التغيير الاجتماعي المنشود ( الأغا ، أبو الخير ، ٢٠١٢ )

وتعد إدارة المعرفة تحولاً كمياً لمعظم منظمات الأعمال وهي بهذا تعد نمطاً من أنماط الإدارة التي تركز على استخدام الخبرة البشرية المميزة في إدارة الأعمال، وان الهدف الأساسي لإدارة المعرفة هو تحسين الأداء التنظيمي بواسطة تمكين الأفراد من أسر وأشراك وتطبيق معرفتهم الجماعية لاتخاذ القرارات المثلى في الوقت الحقيقي (Farquahar & Smith, 2000, 17)

## مفهوم إدارة المعرفة :

قبل تناول مفهوم إدارة المعرفة لابد أن نتناول أولاً مفهوم المعرفة ، فإن كلمة معرفة تشير إلى سلسلة متكاملة من العمليات تبدأ بالبيانات ثم تشير إلى المعلومات ثم إلى المعرفة ثم إلى الحكمة ( Harris and Henderson , 1999 ) ، والأصل في كلمة معرفة اشتقاقها من الفعل ( عرف ) ومعرفة الشيء إدراكه بحاسة من الحواس ( الفيروز آبادي ، ١٩٩٦ ) ، فالمعرفة : هي الاعتقاد الشخصي المتولد من اخذ العلم من المعلومة ومعالجتها في موضوع محدد (Scarbough ،Pan, 1999)

ويرى (Bukley and Carter, 2000) أن المعرفة هي الحافز للعمل والتي تجعل الأفراد مدركين لإمكاناتهم وكيف يمكن لهم تحقيقها ، ويضيفان أن المعرفة التطبيقية هي ذلك النوع الضروري للأعمال حيث تستخدم في اتخاذ القرارات وإنجاز الأعمال ( Bukley and Carter, 2000)

وعرفها (Kaniki and Mphah, 2002) بأنها المزيج المركب من الخبرة والقيم والمعلومات الهامة ، وبصيرة الخبير التي تزود بإطار عام لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة فهي متأصلة ومطبقة في عقل العارف بها .

بينما عرفها (Stettner, 2000) بأنها " عملية تراكمية تكاملية تتكون وتحدث علي امتداد فترات زمنية طويلة نسبياً كي تصبح متاحة للتطبيق والاستخدام من أجل معالجة مشكلات وظروف معينة، وبالتالي فإن المعرفة إنما يتم استخدامها لتفسير المعلومات المتوافرة عن حالة معينة، واتخاذ قرار حول كيفية إدارة هذه الحالة ومعالجتها.

أما إدارة المعرفة لا يوجد إلى الآن مفهوم واحد محدد لها يحظى بقبول جميع الباحثين والمهتمين في هذا المجال ، فإنه يختلف باختلاف مجال كل منهم ، ويرجع هذا الاختلاف إلى اتساع ميدان المفهوم وديناميكيته أو التغييرات السريعة التي تدخل عليه أو يتم استحداثها ، ويمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها عبارة عن مصطلح يرتبط بالعمليات أو المراحل من أجل ايجاد، ونشر ، واختبار ، واستخدام المعرفة لأغراض مفيدة " (Wikipedia, 2003) .

## ويختلف مفهوم إدارة المعرفة باختلاف المناهج المتبعة كما يلي : ( محجوب ، ٢٠٠٤ : ص ٦ )

(١) المنهج الوثائقي : يعرف إدارة المعرفة بأنها استخلاص للمعرفة من الأفراد وتحليلها وتشكيلها وتطويرها إلى وثائق مطبوعة أو الكترونية ليسهل فهمها وتطبيقها ، ويتمثل ذلك بتكوين قاعدة معرفية في المنظمة تدار من خلالها وبواسطتها المعرفة ذاتها .

(٢) المنهج التقني : ووفقاً لهذا المنهج يظهر الانحياز نحو تقنية المعلومات مع إغفاله للجوانب الفكرية لإدارة المعرفة ، ويتأكد هذا التشخيص بموجب تعريفها كونها تجسيد العمليات التنظيمية التي تبحث في تدابيرية قابليات تقانات المعلومات على معالجة البيانات وكذلك قابلية الابتكار والإبداع الفردي وبالتالي بات الإنترنت والبريد الإلكتروني وتقنيات التحوار والتخاطب الإلكتروني تعبير عن قنوات ووسائل المشاركة بالمعرفة وتأكيد لمضمونها التقني .

(٣) المنهج الاجتماعي : ووفقاً لهذا المنهج تبدو إدارة المعرفة طريقة للتفاعل بين العاملين عموماً توفرها وسائل محددة تؤمن مشاركة جماعية في الخبرة والثقافة والقيم

(٤) منهج القيمة المضافة : ويذهب هذا المنهج إلى اعتبار إدارة المعرفة منهجاً لاستخلاص القيمة المضافة عند تطبيق واستخدام المعرفة، وطبقاً لذلك بات لإدارة المعرفة مكوناتها المتمثلة بالأفراد والتقنية والعملية ومن ثم الاستراتيجية (Duffy, 200, p. 65)



(٥) **المنهج المالي** : وعليه فإدارة المعرفة تتضمن مهمات تكوين رأس المال الفكري بصفته موجوداً، إلا أن إمكانية استخدامه وتداوله والمحافظة عليه وتطويره يمنحه هيكله ويجعله محسوساً .

(٦) **المنهج المعرفي** : يختص هذا المنهج بالمنظمة المعرفية حيث تمتد تطبيقات إدارة المعرفة إلى كافة أقسامها، وحيث أن المنظمة منتج للمعرفة فهي مصدراً للقيمة المضافة الذي يوفره صناعات المعرفة فيها كونهم ذو مؤهلات عالية. إلا أن تحقيق ذلك يقوم على إقامة أربعة أركان رئيسية ، وهي المعتقدات المعرفية والالتزام والشكل التنظيمي ومعرفة كيف، فضلاً عن الدور الساند لتقنية المعلومات (Wick, 2000, 514)

(٧) **منهج العملية** : يوضح فكرة هذا المنهج تعريفها، بأنها عملية تجميع وابتكار المعرفة وإدارة قاعدتها وتسهيل المشاركة فيها من أجل تطبيقها بفاعلية في المنظمة ، وحيث أن التعريف يشير بوضوح إلى مفهوم العملية، لذا فإن إدارة المعرفة تعد منهجاً للارتقاء بالأداء المنظمي باعتماد الخبرة والمعرفة ومضمون ذلك استثمارها وتحقيق عوائد ملموسة بموجبها .

#### مبادئ إدارة المعرفة :

- ١- هناك عدة مبادئ لإدارة المعرفة أهمها ما يلي : (رفاعي، ٢٠١٧، ص ١٦-٢٠)
- ١- إدارة المعرفة مكلفة ( ولكنها ليست ذكية ) : المعرفة تمثل أصلاً من أصول المنظمة وتتطلب الإدارة الفعالة استثمار أصول أخرى .
- ٢- تتطلب الإدارة الفعالة للمعرفة حلولاً تمزج بين الأفراد والتكنولوجيا عندما نبحث عن فهم وتفسير المعرفة في نطاق حدود بيئية وتجميع ذلك مع أنواع أخرى من المعلومات أو تأليفها في أشكال متنوعة من المعرفة فإن العنصر البشري هو الأداة التي يوصى بها في ذلك .
- ٣- إدارة المعرفة ذات صبغة سياسية عليا : المعرفة تعتبر قوة ومما لا شك فيه أن إدارة المعرفة هي التزام سياسي أعلى ، حيث لا بد من إجماع آراء المديرين والقادة حول ضرورة تبنى مداخل إدارة المعرفة ، كما تتحدد أيضاً سياسات المعرفة اللازمة للإدارة الفعالة للمعرفة .
- ٤- تتطلب الإدارة الفعالة للمعرفة مديرون للمعرفة : تخصص الموارد الرئيسية للأعمال مثل العمل ورأس المال لأداء الوظائف التنظيمية الجوهرية ، فلا يمكن إدارة المعرفة بصورة جيدة إلا بعد أن تحدد بوضوح المسؤوليات لأداء الوظائف للمجموعات الرئيسية بالمنظمة .
- ٥- فوائد إدارة المعرفة هي وضع خرائط للمعرفة أكثر منها وضع نماذج للمعرفة وكذلك هي فوائد في الأسواق أكثر منها فوائد في التدرج الهرمي للمعرفة ، حينما يتم إدارة المعرفة بالمنظمة فإنها تلجأ إلى خلق نموذج هرمي أو هيكل للمعرفة ولكن غالبية المنظمات تكون في حال أفضل بتبادلها المعرفة المتوافرة في السوق ووضع خرائط لهذه المعرفة بالقدر الذي يجعل لديها رؤية لرغبات المستهلكين .
- ٦- مشاركة واستخدام المعرفة غالباً ما تكون أفعالاً غير طبيعية Unnatural acts .
- ٧- إدارة المعرفة تعنى تحسين عمليات العمل المعرفي : من الضروري بمكان توجيه وتحسين عملية إدارة المعرفة عموماً ولكن المعرفة يتم توليدها واستخدامها ومشاركتها بكثافة في بعض عمليات العمل المعرفي المحددة مثل بحوث السوق ، تصميم وتطوير المنتج والعمليات الأخرى التي يغلب عليها طابع المعاملات التجارية مثل التسعير وإعداد الأوامر. فإذا حدثت تحسينات حقيقية في إدارة المعرفة فإن التحسينات يجب أن تحدث في العمليات الرئيسية لهذه الأعمال .

٨- الوصول إلى المعرفة يمثل نقطة البداية : إذا تم الوصول إلى المعرفة فهذا ليس كافياً ذلك أن الوصول ضروري ولكن الإدارة الناجحة للمعرفة تتطلب أيضاً التركيز والالتزام ذلك أن التركيز يمثل انتشاراً لعصر المعلومات ، وحتى نعرف المستهلكين جيداً فيجب تركيز المعرفة عليهم بالقدر الذي يصبحون أكثر من مجرد متلقين للخدمات والمنتجات .

٩- إدارة المعرفة عملية مستمرة وليست لها نهاية : مهام إدارة المعرفة ليست لها نهاية مثلها مثل إدارة الموارد البشرية أو إدارة التمويل ومن ثم لا يوجد وقت نهائى عندما يتم إدارة المعرفة بصورة كلية ، سبب واحد هو الذى يجعل إدارة المعرفة ليس لها نهاية هو أن تصنيفات المعرفة المطلوبة هي التى تتغير دائماً . ذلك أن مداخل إدارة التكنولوجيا الجديدة ، القضايا التنظيمية، اهتمامات العميل عادة ما تتغير ، وتغير المنظمات من استراتيجياتها وهيكلها التنظيمية والتأكيد الدائم على المنتج والخدمة ، فالمدربون والمهنيون الجدد لديهم حاجات متجددة للمعرفة .

١٠- تطلب إدارة المعرفة تعاقد معرفى : من غير الواضح فى معظم المنظمات التى لديها استخدام صحيح للعاملين بالمعرفة أنه هل المعرفة يمتلكها العاملون أم يستأجرونها؟ ، هل كل المعرفة فى عقول العاملين ولها أولوية لدى العامل؟، ماذا تعرف عن المعرفة التى تشتق من اسطوانة الحاسب ؟ ماذا عن المعرفة التى لدى المستشارون أثناء أدائهم لاستشاراتهم ؟

### أهمية إدارة المعرفة :

- تأتى أهمية إدارة المعرفة من دورها فيما يلي : ( حمودة ، ٢٠٠٥ )
- ١) تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية ، كما تعمل على تحسين خدمات العملاء ، عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة .
  - ٢) زيادة العائد المادي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر ، بتطبيق المعرفة المتاحة واستخدامها في التحسين المستمر ، وابتكار منتجات وخدمات جديدة .
  - ٣) جاءت فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية ، فإدارة المعرفة أداة لتحفيز المنظمات على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية ، لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم .
  - ٤) تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها .
  - ٥) تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه .
  - ٦) تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها .
  - ٧) أداة لاستثمار رأس المال الفكري للمنظمة، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة .
  - ٨) تحفيز المنظمات على تجديد ذاتها ومواجهة التغييرات البيئية غير المستقرة .
  - ٩) إتاحة الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين هذه المنظمات من تبنى المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة .
  - ١٠) دعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة ، بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية .

### مراحل إدارة المعرفة :

إدارة المعرفة عملية مستمرة ومتفاعلة تتم من خلال عدة مراحل تتمثل في اكتساب وخلق المعرفة ، وتخزينها ، ونقلها ، وتطبيقها ويمكن تناول هذه المراحل على النحو التالي :

#### (١) اكتساب المعرفة :

وهي الحصول عليها من المصادر المختلفة ( الخبراء والمتخصصون ، والمناقسون والعملاء وقواعد البيانات ، أو من خلال أرشيف المنظمة ) ، وذلك عن طريق وسائل المقارنة المرجعية، وحضور المؤتمرات وورش العمل واستخدام الخبراء والدوريات والمنشورات، ووسائل البريد الإلكتروني، والتعلم الفردي (Michael 2002)

#### (٢) تخزين المعرفة :

بعد اكتساب المعرفة يتم تخزينها من خلال طرق عديدة من أهمها :  
- كل فرد يقوم بتسجيل ما يحدث له على ملفات بحيث تكون متاحة للآخرين .  
- كل مسئول يقوم بجمع المعلومات وتخزينها دون الاهتمام إلى تحليلها .  
- الكل يقوم بتقديم المعلومات التي لديه إلى جهة معينة وذلك لتحليلها مستقبلاً .

(Michael, 2002, p. 146)

#### (٣) نقل المعرفة :

يتم نقل المعرفة بكل الطرق الرسمية وغير الرسمية (Liebowitz, Jay, 2000)

#### (٤) تطبيق المعرفة :

الهدف الأساسي من عملية إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة . ويتطلب هذا التطبيق تنظيم المعرفة واسترجاع المعرفة وجعل المعرفة جاهزة للاستخدام (الكبيسي ، ٢٠٠٥)

#### معوقات تطبيق إدارة المعرفة :

- تواجه الشركات والمؤسسات معوقات كثيرة من شأنها أن تحد من عملية تطبيق إدارة المعرفة في وحداتها وأقسامها ، ومن هذه المعوقات (Lam, & Chua, 2005) :
- ١- ضعف دعم الإدارة العليا لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة وعدم التزامها بذلك .
  - ٢- ضعف إدراك مفهوم إدارة المعرفة و أهميته دوره في المنظمة والافتقار إلى التدريب المناسب في مجال إدارة المعرفة .
  - ٣- سوء اختيار أعضاء فريق إدارة المعرفة .
  - ٤- عدم اختيارهم من العاملين المتخصصين ويمتلكون القدرة والمعرفة والرغبة في العمل بمجال إدارة المعرفة .
  - ٥- عدم تخصيص موازنة كافية لمشروع إدارة المعرفة ووجود ثقافة تنظيمية غير تعاونية، ولا تشجع على تبني مفهوم إدارة المعرفة .
  - ٦- مقاومة العاملين للتغيير مما يحد من قدرة المنظمة على تبني تطبيق مفهوم إدارة المعرفة .
  - ٧- كما أشار (العلواني، ٢٠٠١ : ٣١٥) إلى أربعة محددات تحول دون تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات وهي :  
- الثقافة التنظيمية : فنجاح المنظمة يعتمد إلى حد كبير على الثقافة التنظيمية السائدة بالمنظمة .  
- الهيكل التنظيمي : فالهيكل التنظيمي الهرمي القائم على أسس بيروقراطية يتسم بعدم المرونة في نقل المعرفة وتقاسمها والتشارك فيها .  
- تكنولوجيا المعلومات : يعتمد نقل المعرفة وتقاسمها على وجود آليات فعالة تتيح ذلك . هذه الآليات يمكن أن تكون رسمية مثل التقارير وأدلة العمل والتدريب والاجتماعات الرسمية المخططة والتعلم أثناء العمل . أو غير رسمية مثل الاجتماعات والندوات والحلقات النقاشية التي لا تتخذ طابعاً رسمياً مقتناً وتتم عادة في غير أوقات العمل .

- القيادة التنظيمية : حيث يقع على القائد عبء تصميم استراتيجيات إدارة المعرفة في المنظمة وتحديد الدور المنوط بكل فرد أو مجموعة عمل .

### عوامل نجاح إدارة المعرفة :

- تتمثل عوامل نجاح إدارة المعرفة في مجموعة من العوامل هي :
- ( الطاهر ، ٢٠١٥ )
- ١- وجود نظم للفهم ونشر التعلم والمشاركة به وتحفيز العاملين على التطور والتطوير والمشاركة برؤى جماعية .
  - ٢- توفير الفرص للعاملين للمشاركة في النقاش وتقديم المقترحات ووجهات النظر في القضايا التي تهم المنظمة ،
  - ٣- التركيز على الحالات والتجارب الناجحة والمتميزة في المنظمات عند إجراء المقارنات المرجعية لعمليات المنظمة بهدف إجراء المقارنات والتعلم .

### ثالثاً : المهارات التكنولوجية المرتبطة بإدارة المعرفة

تشير معظم الدراسات إلى أن العناصر الأساسية لإدارة المعرفة هي ( الإستراتيجية - الأشخاص - التكنولوجيا - العملية ) وأن اشتراك هذه العناصر الأربعة تحول المعلومات إلى معرفة وعمليات ومنتجات سلعاً وخدمات ، ويركز الباحث على عناصر المهارات التكنولوجية فقط تحقيقاً لهدف البحث .

تؤدي التكنولوجيا دوراً مهماً في إدارة المعرفة ، سواء في توليد المعرفة واكتسابها أو نشرها أو الاحتفاظ بها ، وبالتنسيق مع المصادر الأخرى للمعرفة ، فمثلاً تؤدي التكنولوجيا دوراً كبيراً بالتنسيق مع الموارد البشرية ، لاسيما التطبيقات التكنولوجية في مجال الحاسب الآلي التي تبرز في ثلاثة تطبيقات مهمة وهي ( معالجة الوثائق - أنظمة دعم القرار - الأنظمة الخبيرة ) ففي معالجة الوثائق فإن التطبيقات التكنولوجية تساعد في إنجاز الوظائف الكتابية ، وسهولة تداولها ، أما بالنسبة لأنظمة دعم القرار فتعمل على ( تدعم عملية الإبداعات- تقليص مدة عملية الإبداع - تقديم الاختيارات السريعة والتقارير والوثائق للإبداعات الجديدة - القدرة على اتخاذ القرار- القدرة على التمييز بين أنواع المعرفة، وسهولة الوصول إليها ، وفي ضوء مما سبق تم تقسيم المهارات التكنولوجية إلى ثلاث مهارات أساسية هي :

- ١- استخدام الإنترنت .
- ٢- استخدام المكتبة الرقمية .
- ٣- استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية .

### (١) استخدام الإنترنت :

الإنترنت هو مجموعة متصلة من شبكات الحاسب التي تضم الحواسيب المرتبطة حول العالم ، والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها بواسطة تبديل الحزم باتباع بروتوكول الإنترنت الموحد ، يقدم الإنترنت العديد من الخدمات مثل الشبكة العنكبوتية العالمية ( الويب ) ، وتقنيات التخاطب ، والبريد الإلكتروني ، وبروتوكولات نقل الملفات FTP ، ونمو شبكة الإنترنت بشكل لا يستطيع المستخدمون الوصول إلى مصادر المعلومات التي تنسم بالموثوقية ، فبمجرد الضغط على زر البحث يظهر للباحث ملايين الصفحات التي تحتوى على معلومات مرتبطة وغير مرتبطة بموضوع البحث وتختلف في دقتها وعمقها من صفحة إلى أخرى وفي أغلب الأحيان قد يصعب الوصول إلى مصدر المعلومات للتأكد من صحتها والاعتماد عليها ، كما لا يوجد الوقت الكافي للتجول داخل هذه الملايين من المصادر والصفحات المتخصصة وغير المتخصصة ، ومن ثم كان لابد من إيجاد آلية لتنظيم المحتوى الفكري بطريقة يسهل معها الوصول إلى المصادر التي تنسم بالدقة والموثوقية والمرجعية الببلوجرافية وكانت قواعد المعلومات الإلكترونية هي السبيل الذي

يمثل بنك للبيانات والمصادر الإلكترونية يتيح للمستخدمين البحث عن المصادر داخلها واستعراضها بل واقتنائها إذا ما أراد ذلك ( الجرف ، ٢٠٠٤ )

## (٢) استخدام المكتبة الرقمية (الإلكترونية) :

يشار إلى مصطلح المكتبة الرقمية والمكتبة الإلكترونية بالتبادل ، لذا يرى الباحث بأن المعنى والمفهوم واحد سواء أطلق عليها المكتبة الإلكترونية أو المكتبة الرقمية حيث يعرفها ( قحوف ، ٢٠١٤ ) على أنها عبارة عن نظام قواعد بيانات ضخمة لأوعية ووثائق إلكترونية يتم تداولها عبر الإنترنت لفئة معينة من المشتركين في المكتبة تتيح لهم فرص الاطلاع واقتناع الأوعية والوثائق الإلكترونية كاملة النص مثل الكتب والمراجع والدوريات وبحوث والصور والخرائط والأفلام ويتم من خلالها عمليات التزويد والبحث واستعراض المكتبات الإلكترونية .

والمكتبة الرقمية إحدى مصادر التعلم الرقمي التي تتيح تخزين وترتيب وتبويب المصادر المختلفة من المعلومات الرقمية ( الكتب والمراجع والدوريات وبحوث والصور والخرائط والأفلام) بما توفره من دعم ببليوجرافي للباحثين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب بالجامعات والمراكز البحثية وتتيح لهم فرص الوصول إلى المحتوى العلمي والتعليمي في الوقت ( فهيم ، ٢٠٠٦ )

ويحدد كل من ( عبدالحى ، ٢٠٠٥ : ١٦٦ ) و ( عباس ، ٢٠٠٤ : ١٢٩ ) المميزات

### التالية للمكتبة الرقمية :

- إتاحة مباشرة علي شبكة الإنترنت طوال الوقت وبشكل سريع وسهل .
- الفورية في الحصول علي المقالات بصورة الكترونية قبل ظهورها مطبوعة .
- المرونة العالية وسهولة التصفح والتنقل بين مقالات الدوريات باستخدام النص المترابط .
- التخلص من مشكلات فقدان الأعداد للدوريات ، وتأخر وصول الأعداد في الوقت المناسب، ونفقات التجليد والحفظ والصيانة .
- الدقة في الحصول علي المعلومات واستراتيجيات الحصول المرتبطة بقاعدة بيانات دورية .
- الاقتصاد في أماكن الحفظ والتخزين للدوريات بصورة الكترونية ورقمية .
- حداثة المعلومات .
- أنها عبارة عن برنامج كمبيوتر يسهل من خلاله تصنيف وفهرسة المصادر الإلكترونية .
- يسهل من خلالها التجوال داخل العديد من قواعد المعلومات الإلكترونية بما توفره من كم ضخم من المعلومات ذات الموثوقية العالية .
- قدرة البرنامج على التعامل والربط بين قواعد المعلومات المحلية والعالمية .
- دعم الباحثين وأعضاء هيئة التدريس من خلال توفير فرص البحث الدقيق والوصول إلى المعلومات ذات الصلة .
- توفير قوائم بالموضوعات أو المؤلفين أو التخصص مما يغطي الكثير من احتياجات المستخدمين .
- تقديم أشكال مختلفة من مصادر المعلومات غير النصية مثل الأفلام والمخطوطات والصور والخرائط .

## (٣) استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية :

تعرف قواعد المعلومات الإلكترونية على أنها " تلك الأنظمة الإعلامية التي تحتوي على ملفات ووثائق وبيانات مختلفة الأشكال والمواضيع واللغات ، مرتبة ومنظمة وفق طريقة معينة تختلف من قاعدة لأخرى ، ويمكن البحث فيها عبر عدة معايير ،

كالمؤلف ، العنوان أو الموضوع أو تاريخ النشر، وهناك قواعد عامة تشمل بيانات في كل المجالات والعلوم ، وهناك قواعد متخصصة في مجال معين " (الجراف، ٢٠٠٤: ٧٦-٨٩) **مميزات قواعد المعلومات الإلكترونية :**

يعدد كل من (غاريسون ، ٢٠٠٦ : ١٢١) و (العزو ، ٢٠٠٤ : ١٢٥) **مميزات قواعد المعلومات الإلكترونية فيما يلي :**

- ✳ تنوع أشكال مصادر المعلومات وسهولة الوصول إليها مثل الصور والرسوم ، والأشكال الخطية والأفلام، والعروض ذات العلاقة بالمقررات الدراسية .
- ✳ الوصول لكم كبير من المعلومات والاستفادة منها في المناهج الدراسية المختلفة .
- ✳ إكساب الطلاب مهارات البحث والتقصي، وتنمية مهارات التعليم الذاتي .
- ✳ إثراء العملية البحثية بين أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب .
- ✳ سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات التي تتسم بالحدثة وعمق المحتوى .
- ✳ الثقة في مصادر المعلومات المتوفرة بقاعدة البيانات وسهولة التأكد من الاستشهادات المرجعية لها .
- ✳ سرعة إنجاز البحوث والدراسات لقدره قواعد المعلومات على توفير كم كبير من مصادر المعلومات دون قيود زمنية أو جغرافية .
- ✳ كما حدد (حمدي ، ٢٠٠٧) عدة معايير يتم في ضوءها اتخاذ القرار باختيار **مصادر المعلومات الإلكترونية وهي :**

✳ طبيعة المواد الوثائقية : ( مطبوعة مقابل إلكترونية ، مرة واحدة مقابل الاشتراك المستمر، مستخدم واحد مقابل عدة مستخدمين ) .

✳ سوق النشر .

✳ مصادر التمويل .

✳ أهداف المكتبة واحتياجات المستفيدين.

✳ الطلبات الأكثر إلحاحاً .

✳ محتوى الوثيقة ( نص كامل – جزء من النص – ملخص )

✳ عمق المحتوى وارتباطه بمصطلحات البحث .

✳ العلاقة التخصصية بين الدورية أو قاعدة المعلومات والمصدر الإلكتروني .

يتناول الباحث الدراسة الميدانية بعرض النقاط التالية :

✳ الهدف من الدراسة :

✳ تحديد طبيعة الدراسة

✳ وسيلة جمع البيانات

✳ تحديد محاور الاستبيان

✳ موضوعية الاستبيان

✳ صياغة عبارات الاستبيان

✳ وضع تعليمات الاستبيان

✳ عرض المقياس على المحكمين ( الصدق الظاهري )

✳ تحليل المفردات .

✳ حساب ثبات الاستبيان .

✳ حساب زمن الاستبيان :

✳ عينة الدراسة :

✳ أساليب التحليل الإحصائي :

✿ الإجابة على تساؤلات الدراسة :

### الهدف من الاستبيان :

يسعى البحث إلى اختبار دور إدارة المعرفة في تحسين المهارات التكنولوجية لدى الأكاديميين بجامعة كفر الشيخ ، ولتحقيق هدف البحث لأبد من الوقوف على المتغيرات

التالية :

- ✿ معرفة واقع استخدام الإنترنت في جامعة كفر الشيخ .
- ✿ معرفة واقع استخدام المكتبة الرقمية في جامعة كفر الشيخ .
- ✿ معرفة واقع استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية في جامعة كفر الشيخ .
- ✿ معرفة معوقات استخدام المهارات التكنولوجية في جامعة كفر الشيخ .
- ✿ مقترحات تفعيل استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في جامعة كفر الشيخ .

### تحديد طبيعة الاستبيان :

من أهم دواعي قياس الاستبيانات الاجتماعية أن قياسها ييسر للباحثين التنبؤ بالسلوك ، ويلقى الضوء على صحة أو خطأ الدراسات النظرية القائمة ، كما يزود الباحثين بميادين تجريبية مختلفة ، وبذلك تزداد معرفتهم بالعوامل التي تؤثر في نشأة الاستبيان وتكوينه واستقراره وثبوته وتغيره ( عبدالوهاب ، ٢٠٠٧ ) ، وهناك مجموعة من المقاييس التي تستخدم لقياس الاستبيانات منها :

✿ مقياس تقرير الذات Self Report Measures

✿ مقياس ليكرت Likert Scale

✿ مقياس ثر ستون Thurston

ويعتبر مقياس ليكرت هو أكثر المقاييس استخداماً وانتشاراً ، لذا اعتمد عليه الباحث في هذه الدراسة ، حيث أنه له العديد من المزايا منها : القدرة على التمييز - سهولة تطبيقه - سهولة تصحيحه ومعالجته ، وبناء على مقياس ليكرت فقد وضعت الاحتمالات الخمسة التالية ( موافق بشدة - موافق - متردد - غير موافق - غير موافق بشدة ) للعبارة ، ويطلب من الشخص أن يضع علامة ( صح ) أمام الاستجابة التي تتوافق مع اتجاهه ويبين الرقم الموضوع بين القوسين درجة الاستجابة .

### وسيلة جمع البيانات :

اعتمد الباحث على جمع البيانات على استبانة موجهة إلى العينة المختارة ، وقد روعي في إعدادها البساطة والوضوح وسهولة الفهم ، وذلك بهدف التعرف على موقف التطبيق العملي من مشكلة البحث والحصول على البيانات اللازمة لاختبار صحة الفروض باستخدام الأساليب الإحصائية ، وقد تم عرض قائمة استقصاء على مجموعة من المحكمين ، تألفت من عدد من مستخدمي إدارة المعرفة ومستخدمي المهارات التكنولوجية ، واستجاب الباحث لأراء المحكمين بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة حيث خرجت الاستبانة في صورتها النهائية .

### تحديد محاور الاستبيان :

في ضوء العديد من الدراسات التي اهتمت بدراسة الاستبيان تم تحديد المحاور التالية :

- المحور الأول : استخدام الإنترنت
- المحور الثاني : استخدام المكتبة الرقمية
- المحور الثالث : استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية
- المحور الرابع : معوقات استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في جامعة كفر الشيخ
- المحور الخامس : مقترحات تفعيل استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في جامعة كفر الشيخ

### موضوعية الاستبيان :

يقصد بالموضوعية معنيان : الأول .. يتمثل في البعد عن الأهواء والميول الذاتية والأغراض الشخصية عند الحكم على المواقف والأشياء ، الثاني .. يتمثل في اشتراك أكثر من شخص في إدراك وتسجيل خصائص الظاهرة وكل منهم مستقل عن الآخر ، بحيث يتوافر أكبر قدر من الاتفاق ، والمقياس الحالي يعتبر موضوعياً لان طريقة تصحيحه واضحة فكل استجابة عليه محددة بدرجة معينة والدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص هي مجموع الدرجات المعطاة على بنود المقياس التي أجاب عنها

#### صياغة عبارات الاستبيان :

- تمت صياغة عبارات المقياس (٥٨) عبارة مع مراعاة ما يلي :
- ✳ أن تكون العبارات بسيطة وواضحة وسهلة .
- ✳ تجنب العبارات التي تمثل حقائق .
- ✳ البعد عن المصطلحات التخصصية ، حيث تكون الألفاظ مألوفة .
- ✳ تجنب العبارات التي يمكن تفسيرها بأكثر من طريقة أو التي تحتوى على أكثر من فكرة .

#### وضع تعليمات الاستبيان :

- تم وضع تعليمات مقدمة للمقياس غرضها :
- ✳ التعريف بالهدف من الاستبيان .
- ✳ التشجيع على الإجابة على المقياس بصورة صادقة .
- ✳ التعريف بأشكال الإجابات الموجودة في الاستبيان .
- ✳ تعريف الموظف بزمان الإجابة على الاستبيان .
- ✳ وضع مثال تطبيقي لطريقة الإجابة عن الاستبيان .

#### عرض المقياس على المحكمين ( الصدق الظاهري )

تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من الخبراء في مجال نظم المعلومات ، وباستطلاع آراء السادة المحكمين ، كانت نسبة الاتفاق بين المحكمين ٨٩% ، وقد أسفر الاستطلاع عن بعض التعديلات أهمها ما يلي :

- ✳ إعادة صياغة بعض العبارات .
- ✳ استبعاد بعض مفردات الاستبيان ، ووضع مكانها مفردات أخرى .

#### تحليل المفردات :

لاختيار العبارات التي تعكس مفهوم الاستبيان – الاستجابة – بالقبول أو الرفض ، فقد قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي ، والانحراف المعياري ، ونسبة الاستجابة فى النقطة الوسيطة ( غير متأكد ) ( فتحى ، ١٩٩٤ ) ، وحتى تعكس العبارات مفهوم الاتجاه يجب أن يتحقق ما يلي :

- ✳ نسبة الاستجابة ٣٠% فيما أقل .
- ✳ المتوسط يتراوح من ٢.٥ الى ٣.٥ .
- ✳ الانحراف المعياري يتراوح من ١ إلى ١.٥ .

يتضح أن عبارات المقياس لم تتخط النسبة المسموح بها وعليه فلم يتم حذف أى من العبارات الخاصة بالمقياس .

#### حساب ثبات المقياس :

ثبات المقياس يتعلق بمدى ثبات القياس " الدرجات " إذا لم يحدث أى تغيير فى اتجاه شخص معين هل مقياس الاتجاه يعطى نفس الترتيب له بالنسبة للأخرين وبطريقة ثابتة إذا كان هذا صحيحاً فإننا نقول إن المقياس ثابت ، وعلى ذلك تم حساب ثبات المقياس



( فتحي ، ٢٠٠٤ ) ، تم حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ وقد وجد أنه أنه ٠.٨٢٠ . كما بالجدول (١) ، وبذلك يعتبر المقياس ثابت إلى حد كبير .

### ( حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ

المحور	البيان	عدد العناصر	معامل الثبات	معامل الصدق
الأول	استخدام الإنترنت	١٦	٠.٨٢١	٠.٩١٦
الثاني	استخدام المكتبة الرقمية	١٤	٠.٥٣٤	٠.٨٩٥
الثالث	استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية	١٤	٠.٧٦١	٠.٨٩٢
الرابع	معوقات استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بجامعة كفر الشيخ	١٤	٠.٨٨٩	٠.٩٠١
جميع متغيرات استمارة الاستبيان معا			٠.٨٢٠	٠.٨٩٧

حساب زمن المقياس :

تم حساب زمن المقياس وذلك بالمعادلة التالية :

### عينة الدراسة :

تتكون عينة الدراسة من ( أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة كفر الشيخ ) وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة حكمية ممن اتيح للباحث الاتصال بالخاضعين للاستبيان ، وبلغ حجم العينة ٣٠٠ فرداً ، وكما هو موضح في الجدول رقم (٢) ، فقد بلغت نسبة الاستجابة ٨٠% ، حيث بلغ عدد الاستجابات ٢٤٠ استبيان بنسبة استجابة ٨٠% ، وهي نسبة مقبولة لإجراء التحليل الإحصائي .

### ( بيان استمارات الاستقصاء الموزعة والمستلمة

م	الفئات	الاستمارات الموزعة			نسبة الاستجابة
		الموزعة	المستلمة الصحيحة	غير المرتدة	
١	استخدام الإنترنت	٧٥	٦٠	١٥	٨٠%
٢	استخدام المكتبة الرقمية	٧٥	٦٠	١٥	٨٠%
٣	استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية	٧٥	٦٠	١٥	٨٠%
٤	معوقات استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بجامعة كفر الشيخ	٧٥	٦٠	١٥	٨٠%
	الإجمالي	٣٠٠	٢٤٠	٦٠	٨٠%

### أساليب التحليل الإحصائي :

بعد ترميز البيانات وإدخالها للحاسب الآلي ، قام الباحث بتحليل البيانات الواردة بقائمة الاستقصاء من خلال برنامج (SPSS 19.0) .  
الإجابة على تساؤلات الدراسة :

دور إدارة المعرفة في تحسين المهارات التكنولوجية لدى الأكاديميين بجامعة كفر الشيخ  
وينتفع من هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية :

✳ ما واقع استخدام الإنترنت في جامعة كفر الشيخ .

✳ ما واقع استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية في جامعة كفر الشيخ .

- 🌿 ما واقع استخدام المكتبة الرقمية بجامعة كفر الشيخ .
- 🌿 ما معوقات استخدام المهارات التكنولوجية في جامعة كفر الشيخ .
- 🌿 ما مقترحات تفعيل استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بجامعة كفر الشيخ .

(Subedi, 2016) الميزان التقديرى وفقا لمقياس ليكرت الخماسى

م	الاستجابة	المتوسط المرجح	الاتجاه العام
١	لا أوافق بشدة	من ١ إلى ١.٨٠	عدم الموافقة بشدة
٢	لا أوافق	من ١.٨١ إلى ٢.٦٠	عدم الموافقة
٣	صحيح إلى حد ما	من ٢.٦١ إلى ٣.٤٠	المحايدة
٤	أوافق	من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠	الموافقة
٥	أوافق بشدة	أكبر من ٤.٢٠	الموافقة بشدة

السؤال الأول : ما واقع استخدام الإنترنت في جامعة كفر الشيخ ؟  
للإجابة على هذا السؤال استخرجت المتوسطات لاستجابات عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد ، وذلك كما في الجدول رقم (٤) التالي :

المتوسط الترجيحي للمحور الأول واقع استخدام الإنترنت

م	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الترجيحي	تعليق على المتوسط
١	البريد الإلكتروني يساعدنى على التواصل مع الزملاء.	٣٢	٢٥	٣	٠	٠	٤.٥	موافق بشدة
٢	الإنترنت يفيدنى فى النشر الإلكتروني لأبحاثى.	٢٦	٣٢	٢	٠	٠	٤.٤	موافق بشدة
٣	الإنترنت يساعدنى على انجاز البحوث .	٢١	٣٤	٥	٠	٠	٤.٣	موافق بشدة
٤	استخدم موقع جامعة كفر الشيخ بشكل يومية.	٢	٢٦	١٢	١٨	٢	٣.١	موافق إلى حد ما
٥	استخدم الإنترنت بشكل يومية .	١	٤	١	٠	٠	٤	موافق
٦	أشعر بالاتجاه الموجب نحو استخدام خدمات الإنترنت فى الجامعة	٢١	٣٤	٣	٢	٠	٤.٢	موافق بشدة
٧	الإنترنت يساعدنى فى القدرة على التدريس المتزامن فى الجامعة .	٣	٨	٤٣	٤	٢	٣.١	موافق إلى حد ما
٨	أكلف طلابى بواجبات من خلال الإنترنت .	٣	٢	١	١	٠	٤	موافق
٩	الإنترنت يساعدنى على الوصول إلى المستحدثات العلمية الجديدة	١٩	٢٨	١١	٢	٠	٤.١	موافق
١٠	الإنترنت يساعدنى فى التواصل مع المؤسسات التعليمية .	١١	٣٨	٨	٢	١	٣.٩	موافق
١١	الإنترنت يساعدنى على زيادة فعالية التدريس .	٥	١٨	٢	١٤	٢١	٢.٥	غير موافق
١٢	أثق فى الخدمات التى	٤	١١	٤٥	٠	٠	٣.٣	موافق إلى حد ما

حد ما							يقدمها YouTube	
موافق بشدة	٤.٣	٠	١	٧	٢٨	٢٤	استخدم برامج التواصل الاجتماعي في التفاعل مع طلابي	١٣
موافق بشدة	٤.٢	٠	٢	٧	٢٧	٢٤	الإنترنت يفيدني في التواصل مع الطلاب	١٤
موافق بشدة	٤.٢	٠	١	٣	٣٧	١٩	الإنترنت يفيدني في توصيفات المقررات	١٥
موافق بشدة	٤.٢	٠	٠	٣	٤٠	١٧	الجامعة توفر الاستفادة من خدمات YouTube	١٦
موافق	٣.٨٩٣٨						التقييم العام	

يتضح من الجدول رقم (٤) أن أفراد عينة الدراسة قد وافقوا بشدة على العبارات الخاصة : البريد الإلكتروني يساعدني على التواصل مع الزملاء ، الإنترنت يفيدني في النشر الإلكتروني لأبحاثي ، الإنترنت يساعدني على انجاز البحوث ، أشعر بالاتجاه الموجب نحو استخدام خدمات الإنترنت في الجامعة ، استخدم برامج التواصل الاجتماعي في التفاعل مع طلابي ، الإنترنت يفيدني في التواصل مع الطلاب ، الإنترنت يفيدني في توصيفات المقررات ، الجامعة توفر الاستفادة من خدمات You Tube ، حيث بلغ المتوسط العام لهذه العبارات (٤.٢٨٧٥) .

**السؤال الثاني : ما واقع استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية في جامعة كفر الشيخ ؟**  
للإجابة على هذا السؤال استخرجت المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد، وذلك كما في الجدول رقم (٥) التالي :

#### المتوسط الترجيحي للمحور الثاني قواعد المعلومات الإلكترونية

م	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الترجيحي	تعليق على المتوسط
١	استفيد من قواعد المعلومات المتاحة في إشراف مهاتراتي التكنولوجية	١٢	٣٧	١١	٠	٠	٤	موافق
٢	أفضل استخدام قواعد المعلومات عن البحث الحر في الإنترنت.	١٤	٤١	٥	٠	٠	٤.٢	موافق بشدة
٣	استخدم قواعد المعلومات المتاحة في إجراء البحوث العلمية	٣١	٢٧	٢	٠	٠	٤.٥	موافق بشدة
٤	استخدم قواعد المعلومات المتاحة في الوصول إلى المستجدات العلمية	١٩	٢٨	١١	٢	٠	٤.١	موافق
٥	تتفق المجالات التي تغطيها قواعد المعلومات مع تخصصي العلمي.	٤٣	١٦	١	٠	٠	٤.٧	موافق بشدة
٦	أتلقي توجيه بضرورة استخدام قواعد المعلومات	١٣	٢٨	١٩	٠	٠	٣.٩	موافق
٧	أتلقي دعماً فنياً لاستخدام قواعد المعلومات	٥	٣٦	١٣	٤	٢	٣.٦	موافق
٨	لدي المعرفة بقواعد المعلومات المتاحة على موقع الجامعة.	٢٣	٢٩	٥	٣	٠	٤.٢	موافق بشدة
٩	نظام البحث في قواعد المعلومات سهل	١٦	٢١	٢٣	٠	٠	٣.٩	موافق

الاستخدام.							
١٠	تدعم قواعد المعلومات الوصول إلى قواعد المعلومات العربية.	٢٨	٣٢	٠	٠	٠	٤.٥ موافق بشدة
١١	يشعر الطلاب بالاستفادة من قواعد المعلومات المتاحة	٠	٢٨	٢٧	٥	٠	٣.٤ موافق
١٢	استطيع استخدام المكتبة الرقمية داخل القاعات الدراسية.	١٣	٢٢	٢٥	٠	٠	٣.٨ موافق
١٣	تدربت على استخدام قواعد المعلومات في الجامعة	١٤	٤٢	٤	٠	٠	٤.٢ موافق بشدة
١٤	أوجه طلابي لاستخدام قواعد المعلومات المتاحة	٢	٤٧	٩	٢	٠	٣.٨ موافق
	التقييم العام						٤.٠٥٧٢ موافق

يتضح من الجدول رقم (٥) أن أفراد عينة الدراسة قد وافقوا بشدة على العبارات التالية: أفضل استخدام قواعد المعلومات عن البحث الحر في الإنترنت ، استخدم قواعد المعلومات المتاحة في إجراء البحوث العلمية ، تتفق المجالات التي تغطيها قواعد المعلومات مع تخصصي العلمي ، لدي المعرفة بقواعد المعلومات المتاحة على موقع الجامعة ، تدعم قواعد المعلومات الوصول إلى قواعد المعلومات العربية ، تدربت على استخدام قواعد المعلومات في الجامعة ، حيث بلغ المتوسط العام لهذه العبارة (٤.٣٢)

#### السؤال الثالث : ما واقع استخدام المكتبة الرقمية بجامعة كفرالشيخ ؟

للإجابة على هذا السؤال استخرجت المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد ، وذلك كما في الجدول التالي :

(

#### المتوسط الترجيحي للمحور الثالث للمكتبة الرقمية

م	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الترجيحي	تعليق على المتوسط
١	لدى حساب مسجل في المكتبة الرقمية.	١٢	٢٥	٢٣	٠	٠	٣.٨ موافق	
٢	استطيع استخدام المكتبة الرقمية داخل القاعات الدراسية.	١٤	٣٢	١٤	٠	٠	٤ موافق	
٣	المكتبة الرقمية يتم التسويق لاستخدامها بشكل كاف داخل الجامعة .	١٦	٢٩	٧	٨	٠	٣.٩ موافق	
٤	التعامل مع أنظمة المكتبة الرقمية سهل جدا	١٩	٢٨	١١	٢	٠	٤.١ موافق	
٥	المكتبة الرقمية تساعدني إلى الإثراء في مجال تخصصي .	٢٣	٣٦	١	٠	٠	٤.٤ موافق بشدة	
٦	تلقيت تدريب كافي على استخدام المكتبة الرقمية في الجامعة.	٣٦	٢٤	٠	٠	٠	٤.٦ موافق بشدة	
٧	استطيع استخدام المكتبة الرقمية بسهولة .	٢٥	٢٩	٣	٣	٠	٤.٣ موافق بشدة	
٨	اشعر بالسهولة عند	٢٥	٢٩	٣	٣	٠	٤.٣ موافق	

بشدة							استخدام المكتبة الرقمية عن الإنترنت .
موافق	٣.٩	٠	٠	٢٥	١٧	١٨	تغطي المكتبة الرقمية جميع التخصصات العلمية .
موافق	٤	٠	٠	١٤	٣٢	١٤	أتلقي الدعم الفني المناسب لاستخدام المكتبة الرقمية .
موافق	٤.١	٠	٠	١٢	٣٣	١٥	أتلقي توجيهات من إدارة الجامعة لاستخدام المكتبة الرقمية .
موافق بشدة	٤.٦	٠	٠	٥	١٢	٤٣	تسهل المكتبة الرقمية الوصول إلى قواعد البيانات العربية .
موافق بشدة	٤.٨	٠	٠	٠	١٤	٤٦	أوجه طلابي إلى استخدام المكتبة الرقمية .
موافق	٣.٩	٠	١	٧	٤٩	٣	استطعت انجاز كل مهامى من خلال المكتبة الرقمية
موافق	٤.١٩٣						التقييم العام

يتضح من الجدول رقم (٦) أن أفراد عينة الدراسة قد وافقوا بشدة على العبارات الخاصة : المكتبة الرقمية تساعدني إلى الإثراء في مجال تخصصي ، تلقت تدريب كافي على استخدام المكتبة الرقمية في الجامعة ، أستطيع استخدام المكتبة الرقمية بسهولة ، أشعر بالسهولة عند استخدام المكتبة الرقمية عن الإنترنت ، تسهل المكتبة الرقمية الوصول إلى قواعد البيانات العربية ، أوجه طلابي إلى استخدام المكتبة الرقمية - حيث بلغ المتوسط العام لهذه العبارة (٤.٥) .

السؤال الرابع : ما معوقات استخدام المهارات التكنولوجية في جامعة كفر الشيخ ؟ للإجابة على هذا السؤال استخرجت المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على عبارات هذا البعد ، وذلك كما في الجدول التالي :

(  
المتوسط الترجيحي للمحور الرابع معوقات استخدام المهارات التكنولوجية في جامعة كفر الشيخ

م	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الترجيحي	تعليق على المتوسط
١	المقررات الدراسية لا تتضمن أنشطة لاستخدام المهارات التكنولوجية	١٥	٣٩	٦	٠	٠	٤.٢	موافق بشدة
٢	الإنترنت لا يعمل داخل قاعات التدريب صعوبة كافية مما يسبب صعوبة في استخدام المهارات التكنولوجية	٤٣	١١	٦	٠	٠	٤.٦	موافق بشدة
٣	محدودية وسائل الإعلان عن المهارات التكنولوجية داخل الجامعة	٣٣	٢١	٥	١	٠	٤.٤	موافق بشدة
٤	وجود قصور لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب في استخدام المهارات التكنولوجية للحاسب	٣٥	١٧	٥	١	٠	٤.٥	موافق بشدة
٥	المهارات التكنولوجية تستخدم اللغة الانجليزية بشكل يضعف من استخدامها .	٤٣	١٦	١	٠	٠	٤.٧	موافق بشدة
٦	الجامعة تحجب مواقع اليوتيوب	١٣	٢٨	١٩	٠	٠	٣.٩	موافق
٧	عدم قناعة أعضاء هيئة	٠	٥	٦	٣٦	١٣	٢.١	غير موافق

							التدريب بأهمية استخدام برامج التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية يودي إلى العزوف عن استخدام المهارات التكنولوجية
موافق بشدة	٤.٢	٠	٣	٥	٢٩	٢٣	قصور برامج التدريب المعنية باستخدام أدوات التعلم الإلكتروني المتزامنة وغير المتزامنة.
موافق	٣.٩	٠	٠	٢٣	٢١	١٦	تجاهل آراء أعضاء هيئة التدريس يودي إلى قصور استخدام المهارات التكنولوجية
غير موافق	٢.٣	١٠	٢٣	٢٧	٠	٠	مصادر المعلومات غير متاحة للطلاب
موافق	٣.٤	٠	٥	٢٧	٢٨	٠	الأداء المهاري لبعض أعضاء هيئة التدريس ضعيف جدا
موافق	٣.٨	٠	٠	٢٥	٢٢	١٣	الدعم الفني لا يوفر متطلبات أعضاء هيئة التدريس .
موافق بشدة	٤.٢	٠	٠	٤	٤٢	١٤	برامج التدريب على المهارات التكنولوجية غير كافية
موافق	٣.٨	٠	٢	٩	٤٧	٢	البنية التحتية للمهارات التكنولوجية في الجامعة ضعيفة للغاية .
موافق	٣.٨٥٧						التقييم العام

يتضح من الجدول رقم (٧) أن أفراد عينة الدراسة قد وافقوا بشدة على العبارات الخاصة : المقررات الدراسية لا تتضمن أنشطة لاستخدام المهارات التكنولوجية الإنترنت لا يعمل داخل قاعات التدريس إلا بصعوبة كافية مما يسبب صعوبة في استخدام المهارات التكنولوجية ، محدودية وسائل الإعلان عن المهارات التكنولوجية داخل الجامعة وجود قصور لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب في استخدام المهارات التكنولوجية للحاسب ، قصور برامج التدريب المعنية باستخدام أدوات التعلم الإلكتروني المتزامنة وغير المتزامنة ، برامج التدريب على المهارات التكنولوجية غير كافية - حيث بلغ المتوسط العام لهذه العبارة (٤.٤) .

#### السؤال الخامس :

ما مقترحات تفعيل استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بجامعة كفر الشيخ ؟

- قدم أعضاء هيئة التدريس مجموعة من المقترحات لتفعيل استخدام المهارات التكنولوجية بجامعة كفر الشيخ وهي كما يلي :
- إجراء مزيد من التدريب على كيفية استخدام قواعد المعلومات والمكتبة الرقمية بشكل مستمر .
  - الاشتراك في قواعد المعلومات على أن يكون كل نص البحث متاح لجميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة .
  - أن تكون القاعات الدراسية متصلة بالإنترنت بشكل مستمر .
  - استخدام مصادر التواصل للإعلان عن الدورات الخاصة بتطوير المهارات التكنولوجية لأعضاء هيئة التدريس .
  - أن يتم عمل استبيان بشكل دوري لاستطلاع رأى السادة أعضاء هيئة التدريس عند التعاقد على عمل دورات لتطوير مهارات التكنولوجيا .
  - أن تحتوى توصيف المقررات على توجيه الطلاب لاستخدام المهارات التكنولوجية .

#### نتائج الدراسة :

في ضوء عرض الدراسات السابقة والدراسات الميدانية للدراسة الحالية توصلت الدراسة إلى :

- ١- إجراء مزيد من التدريب على كيفية استخدام قواعد المعلومات والمكتبة الرقمية بشكل مستمر .
- ٢- الاشتراك في قواعد المعلومات على أن يكون كل نصوص الأبحاث متاحة لجميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة .
- ٣- أن تكون القاعات الدراسية متصلة بالإنترنت بشكل مستمر .
- ٤- استخدام مصادر التواصل للإعلان عن الدورات الخاصة بتطوير المهارات التكنولوجية لأعضاء هيئة التدريس .
- ٥- أن يتم عمل استبيان بشكل دوري لاستطلاع رأى السادة أعضاء هيئة التدريس عند التعاقد على عمل دورات لتطوير مهارات التكنولوجيا .
- ٦- أن تحتوى توصيف المقررات على توجيه الطلاب لاستخدام المهارات التكنولوجية .

#### توصيات الدراسة :

- في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي :
- أن تشجع الجامعة على النشر الإلكتروني للبحوث والدراسات فى الماجستير والدكتوراه والترقية .
  - أن تحتوى كل كلية على مجلة علمية محكمة تشجع على النشر الإلكتروني مع الورقى ، مع ضرورة نشر أبحاث هذه المجالات فى بنك المعرفة .
  - الاشتراك السنوى فى قواعد المعلومات الإلكترونية العربية المتاحة .
  - اختيار قواعد المعلومات الإلكترونية وفق آراء السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم .

#### المقترحات :

- يقترح الباحث إجراء الدراسات الآتية :
- إجراء المزيد من الدراسات لقواعد المعلومات الإلكترونية العربية للوقوف على نواحي القصور والضعف بها ومعوقات الاستفادة منها .
  - إجراء المزيد من الدراسات حول الاحتياجات التدريبية لدى أعضاء هيئة التدريس لتفعيل المهارات التكنولوجية لديهم .
  - إجراء المزيد من الدراسات للإستشهادات المرجعية في بحوث أعضاء هيئة التدريس بجامعة كفرالشيخ لمصادر المعلومات الإلكترونية .

## المراجع

### أولاً : المراجع العربية

- ١- الأشقر ، ستيف (٢٠١٨) ، " توظيف أنشطة إدارة المعرفة كأفضل مسار معرفي لتمثيل الذكاء الاصطناعي : دراسة تحليلية وصفية للنشاطات المعرفية في جامعة دهوك " ، مجلة كتاب للعلوم الصرفة ، المجلد ٢ ، العدد ١ .
- ٢- الأغا ، ناصر جاسر ، أبو الخير ، أحمد فؤاد (٢٠١٢) ، " واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها " ، مجلة جامعة الأقصى ( سلسلة العلوم الإنسانية ) ، المجلد السادس عشر ، العدد الأول ، ص ص ١٤٢-١٤٧ .
- ٣- أم كلثوم ، دردام عيد عون (٢٠١٨) ، " إدارة المعرفة لدى مديرات رياض الأطفال " جامعة بغداد ، كلية التربية للبنات ، مجلد ٢٩ .
- ٤- أندرسون ، غاريسون (٢٠٠٦) ، " التعلم الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين إطار عمل للبحث والتطبيق " ، ترجمة : محمد رضوان الأبرش ، الرياض ، العبيكان ص ١٢١ .
- ٥- أيوب ، أيمن ، العلى ، رامى (٢٠١٧) ، " دور إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية - دراسة تطبيقية على الجامعات العربية الخاصة " ، سوريا ، مجلة جامعة تشرين ، مجلد ٣٩ ، العدد ٣ ، ص ص ١٨-٤٦ .
- ٦- بن جابر ، مفلح بن حامد (٢٠١٩) ، " تطبيقات إدارة المعرفة وعلاقتها بأساليب إدارة الأزمات : دراسة مقارنة بين مدينتي الملك عبدالعزيز الطبية والملك سعود الطبية " جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، أطروحة (دكتوراه) - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية العلوم الإدارية ، قسم الإدارة العامة .
- ٧- بن حجوبة ، بلكاوى ، حجوبة ، جمال (٢٠١٨) ، " تطبيقات إدارة المعرفة كأساس تكوين مؤسسات منفتحة في كل اقتصاد المعرفة " ، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية
- ٨- تايبة ، محمد إبراهيم (٢٠١٩) ، " تأثير عمليات إدارة المعرفة في أداء الخدمة النامية " ، مجلد ١٢ ، عدد ٣٨ .
- ٩- الجبور ، علي جاسم عبيد موسى ، يخنساء عبد العادل ، شعبان ، عبد الكريم هادي (٢٠١٨) ، " عمليات إدارة المعرفة ومدى تأثيرها في بناء رأس المال الفكرى : دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة " ، العراق ، المجلة الأكاديمية العراقية النجف الأشرف ، ص ص ٩٣-١٢٢ .



- ١٠- الجرف ، ربما سعد (٢٠٠٤) ، " تصور مقترح لمقرر في البحث الإلكتروني بالجامعات السعودية . " مجلة مكتبة الملك فهد م. ١٠ ، مارس - أغسطس ، ص ص ٧٦-٨٩ .
- ١١- الجهني ، أريج مكي (٢٠١٠) ، " واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك سعود : دراسة ميدانية من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا في كلية التربية " المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة .
- ١٢- حجي ، أمال ، حركات ، سعيدة (٢٠١٨) ، " مساهمة إدارة المعرفة في تقييم الأداء الجامعي " ، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي قسم العلوم الاقتصادية ، ص ص ٣-١٧ .
- ١٣- حسوني ، حامد كاظم متعب أثير (٢٠١١) ، " متطلبات إدارة المعرفة وأثرها في تميز الأداء المؤسسي ، عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تميز الأداء المؤسسي دراسة تحليلية في الشركة العامة للصناعات المطاطية في الديوانية " العراق ، جامعة القادسية ، المجلة الأكاديمية العلمية ، العدد ١٣ ، ص ص ٩-٢٢ .
- ١٤- حمدي ، أمل وجيه (٢٠٠٧) ، المصادر الإلكترونية للمعلومات ، ط١ ، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية .
- ١٥- حمودة ، هدى (٢٠٠٥) ، " نحو آفاق الإصلاح والتطوير الإداري لأداء الأعمال إلكترونيا عبر شبكة الإنترنت ، شئون الشرق الأوسط " ، مركز بحوث الشرق الأوسط ، جامعة عين شمس ، العدد الخامس عشر .
- ١٦- الدويش ، عبدالعزيز بن بدر محمد (٢٠١٩) ، تطبيقات إدارة المعرفة ودورها في الحد من الأزمات بوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية " ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية العلوم الإدارية ، قسم إدارة الأزمات .
- ١٧- الرفاعي ، غالب عوض ، ياسين ، سعد غالب (٢٠٠٤) ، " دور إدارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان : دراسة ميدانية " ، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي ، جامعة الزيتونة الأردنية ، عمان ، ص ١٢ .
- ١٨- رفاعي ، ممدوح عبد العزيز (٢٠١٧) ، " الإدارة الاستراتيجية للمعرفة " ، بدون ناشر ، ٢٠٠٧ ، ص ص ١٦-٢٠ .
- ١٩- الزطمة ، نضال محمد (٢٠١١) ، " إدارة المعلومات وأثرها على تميز الأداء : دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العامة في قطاع غزة " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة مقدمة إلى الجامعة الإسلامية - غزة - فلسطين .
- ٢٠- السلاطين ، ناصر علي (٢٠١٤) ، " نموذج مقترح لإدارة عمليات المعرفة في النظام الجامعي السعودي " المعرفة وإدارتها في مؤسسات التعليم العالي ، بحوث ودراسات علمية محكمة ، ط١ ، عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع .
- ٢١- السلمي ، علي (٢٠١٨) ، " الإدارة بالمعرفة " ، القاهرة : دار قباء للطباعة والنشر .
- ٢٢- شامة ، علي هيا عامر (٢٠١٩) ، " دور أبعاد إدارة المعرفة في تحسين الميزة التنافسية ، دراسة ميدانية في جامعة تشرين ، مجلة جامعة تشرين ، قسم العلوم والاقتصاد ، مجلد ٤١ ، العدد ٢ .
- ٢٣- الشيخ ، منال محمود (٢٠١٢) ، " نموذج مقترح لإدارة المعرفة في الجامعات الأردنية الخاصة في ضوء الواقع والاتجاهات الأردنية الحديثة " ، أطروحة دكتوراه غير منشورة مقدمة إلى الجامعة الأردنية .

- ٢٤- الطاهر ، أسمهان ماجد (٢٠١٥) ، " إدارة المعرفة " ، ط٢ ، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع .
- ٢٥- عباس ، زياد على ، ظاهر ، زينب حياى (٢٠١٨) ، " تبنى استراتيجية إدارة المعرفة ودورها في تحقيق ميزة تنافسية : دراسة تحليلية " ، جامعة الكوفة ، مجلة الآداب والعلوم ، العدد ٢ ، ص ص ١٧٧-١٩٨ .
- ٢٦- عباس ، سعاد خضر (٢٠١٣) ، " إدارة المعرفة لدى مديري ومديرات المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونيهم " ، العراق ، جامعة القادسية ، المجلة الأكاديمية العلمية ، العدد ١٠ ، ص ص ١٥٨-١٧٩ .
- ٢٧- عباس ، طارق محمود (٢٠٠٤) ، " المكتبات الرقمية وشبكة الإنترنت " ، القاهرة : المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع .
- ٢٨- عبدالحى ، رمزي أحمد (٢٠٠٥) ، " التعليم العالي الإلكتروني " ، محدداته ، مبرراته - وسائله ، الإسكندرية ، دار الوفاء لنديا للطباعة .
- ٢٩- عبدالقادر ، ندى (٢٠١٠) ، إدارة المعرفة وأثرها في رأس المال الفكرى " العراق ، جامعة البصرة ، المجلة الأكاديمية العلمية ، العدد ٣ ، ص ص ١٤١-١٥٩ .
- ٣٠- عبدالوهاب ، سمير محمد (٢٠٠٧) ، " متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية دراسة حالة مدينة القاهرة " ، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ص ص ٦٢-٨٧ .
- ٣١- العزو ، إيمان محمد (٢٠٠٤) ، " دمج التقنيات في التعليم ، إعداد المعلم تقنياً للألفية الثالثة " ، دبي : دار القلم ، الطبعة الأولى ، ص ١٢٥ .
- ٣٢- العلواني ، حسن (٢٠٠١) ، " إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية " ورقة مقدمة إلي المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية ، المنعقد في القاهرة في الفترة من ٦-٨ نوفمبر ٢٠٠١ ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية التابعة لجامعة الدول العربية : القاهرة ، ص ٣١٥ .
- ٣٣- العلول ، سمر محمد خليل (٢٠١١) ، " دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، مقدمة إلى كلية التربية بجامعة الأزهر ، غزة - فلسطين .
- ٣٤- على ، أسامة محمد : تقديم د /عباس حلمى الجمل (٢٠١٣) ، " إدارة المعرفة " ، القاهرة ، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ، ص ١٢١ .
- ٣٥- عودة ، فراس محمد (٢٠١٠) ، " واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية : غزة .
- ٣٦- عويس ، أشرف عبدالمجيد (٢٠٠٣) ، " فعالية استخدام برنامج وسائل متعددة فى التحصيل واتجاه طلاب كلية التربية بمقرر تكنولوجيا التعليم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الدراسات التربوية ، جامعة القاهرة .
- ٣٧- غدیر ، باسم عبيس جميل (٢٠١٧) ، " دور التدريب فى تطبيق عمليات إدارة المعرفة دراسة ميدانية على طلاب الدراسات العليا فى جامعة تشرين " ، مجلة جامعة تشرين " ، مجلد ٣٩ ، العدد ٥ .
- ٣٨- فتحى ، سميحة محمد (١٩٩٤) ، " اتجاهات طلاب المرحلة الثانوية نحو الرياضيات وعلاقته باختيار التخصص الدراسى وبعض المتغيرات الأخرى ، صحيفة كلية التربية ، كفر الشيخ ، العدد الأول ، السنة الخامسة والأربعون .
- ٣٩- فهيم ، مصطفى (٢٠٠٦) ، " الإعداد المهني والتربوي والأخلاقي لأخصائي المكتبات المدرسية والمكتبات العامة " ، دار الفكر العربى ، القاهرة .

- ٤٠- الفيروز ابادي ، محمد بن يعقوب (١٩٩٦) ، " القاموس المحيط ، المجلد الثاني ، ط ٢ ، دار إحياء التراث .
- ٤١- قاعود ، مروة (٢٠١٧) ، " متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في شركات السياحة فئة ، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة الفيوم العدد ١١ ، رقم ٢ ، ١ .
- ٤٢- قحوف، سمير أحمد السيد (٢٠١٤) ، " واقع استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بجامعة نجران " ، القاهرة ، مجلة جامعة أسيوط - كلية التربية ، مج ٣٠ ، ع ١ .
- ٤٣- الكبيسي ، صلاح الدين (٢٠٠٥) ، " إدارة المعرفة " ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
- ٤٤- محجوب ، بسمان فيصل (٢٠٠٤) ، " عمليات إدارة المعرفة: مدخل للتحويل إلى جامعة رقمية ، جامعة الزيتونة ، المؤتمر العلمي السنوي الرابع ، عمان ، الأردن ، ص ٤ .
- ٤٥- مصيبي ، عيس محمد (٢٠١٧) ، " واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة جازان من وجهة نظر القيادات الأكاديمية " ، السعودية ، مجلة العلوم التربوية ، العدد الأول ، الجزء الثالث ، ص ص ١٠٣-١٢٧ .
- ٤٦- المليجي ، رضا (٢٠١١) ، " إدارة المعرفة والتعليم التنظيمي مدخل للجامعة المتعلمة في مجتمع المعرفة " ، القاهرة ، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع .
- ٤٧- المنصوري ، أحمد (٢٠١١) ، " درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها " ، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى جامعة اليرموك ، أربد - الأردن .
- ٤٨- نجدى ، رؤى نبيل (٢٠١٩) ، " دور أنظمة المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة في جامعة الملك عبدالعزيز : دراسة حالة " ، السعودية ، شبكة المؤتمرات العربية .  
<https://doi.org/10.24897/acn.64.68.502>
- ٤٩- يعقوب ، صباح أنور (٢٠١٢) ، " اثر مساهمة إدارة المعرفة في التخطيط الاستراتيجي " ، العراق ، المجلة الأكاديمية العراقية ، كلية الحدباء الجامعة ، العدد ١ ، ص ص ١-٣٦ .

#### ثانياً : المراجع الأجنبية

- 50-Harris, J. and A. Henderson, (1999), A Better Mythology for System Design : Proceeding of the Conference on Human Factors in Computing Systems , 'New York: ACM Press.
- 51-Buckeley, P.J. and Carterm, M.C (2000), "knowledge management in global technology markets: applying theory to practice long rare planning" , N33, VOL 1, pp. 55-71
- 52-Coakes, Elayne (ed.) (2003), " Knowledge Management: Current Issues and Challenges", U.S.A., Idea Group Publishing.
- 53-Duffy, Chris (2001), A cross country investigation of the aggregate "journal of economic growth, vol. 5, issue 1, pp. 87-120.
- 54-Kaniki, M and Mphah lele, M (2002), Indigenous knowledge for the Benefit of all: can knowledge management principles, Biased effectively, South African Journal of library and Information, vol, 68 by Internet: EBSCO host. PP. 20.

- 55- Laudon K.C and Laudon J.P, (2014), "essentials and management information systems " prentice Hall. Inc. upper saddle river, New Jersey.
- 56- Liebowitz, Jay. (2000), " Building Organizational Intelligence, Washington, D.C.: CRC Press, 2, p.45.
- 57- Marquardt, Michael J. (2002), " Building the learning organization, mastering the five Elements, for corporate learning, Davix- Black Publishing company: U.S.A.
- 58- Oliver: Gray R., (2003), Understanding Knowledge Management Practices in the Academic Environment: The Shoemaker's Paradox", Electronic Journal of Knowledge Management, Vol. I, Issue 2, pp. 13.
- 59- Pan, S. & Scarbough, H. (1999)," Knowledge Management in Practice: An Exploratory Case Study", Technology analysis & Strategic Management, Vol. 11, No.3.
- 60- Petrides, L. & Nodine: T., (2003), " What Schools Can Teach the Corporate World, Balancing People, Process, and Technology in Education", KM Review, 6(2): pp. 28-31.
- 61- Smith, R.G., Farquhar, A. (2000), The road ahead for knowledge, el magazine, 21(4), pp. 17-40
- 62- Stettner, Movey (2000), Skill for New managers, Mc Graw, Hill: U.S.A. pp. 18.
- 63- Subedi, P, B. (2016), Using likert type data in social science research: confusion, issues and challenges. International Journal of Contemporary Applied Sciences, 3(2). No. 3, pp. 6-49.
- 64- Sveiby, Karl, and Tom Lloyd (2001), " Managing Knowledge" London.
- 65- Wick, (2000), " the triad paradigms in globalization, and knowledge management interplay, Vol. 37, No.2, pp. 100-122.
- 66- Wikipedia, 2003  
([https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A9](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A9))

ملحق ( ١ )

استبيان الدراسة

السيد الأستاذ الدكتور / .....

لجنة طبية وبعد

دور إدارة المعرفة في تحسين المهارات التكنولوجية لدى الأكاديميين  
بجامعة كفرالشيخ

أولاً : البيانات الأولية

شاكرين لسعادتكم الاهتمام وتخصيص جزء من وقتكم الثمين  
لتعبئة فقرات هذه الاستبانة

ثانياً : محاور الإستبانة

م	العبارة	رأي عضو هيئة التدريس			
		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق بشدة
١	البريد الإلكتروني يساعدني على التواصل مع الزملاء .				
٢	الإنترنت يفيدني في النشر الإلكتروني لأبحاثي .				
٣	الإنترنت يساعدني على انجاز البحوث .				
٤	استخدم موقع جامعة كفرالشيخ بشكل يومي .				
٥	استخدم الإنترنت بشكل يومي .				
٦	اشعر بالاتجاه الموجب نحو استخدام خدمات الإنترنت في الجامعة .				
٧	الإنترنت يساعدني في القدرة على التدريس المتزامن في الجامعة .				
٨	أكلف طلابي بواجبات من خلال الإنترنت .				
٩	الإنترنت يساعدني على الوصول إلى المستحدثات العلمية الجديدة .				
١٠	الإنترنت يساعدني في التواصل مع المؤسسات التعليمية .				
١١	الإنترنت يساعدني على زيادة فعالية التدريس .				
١٢	أثق في الخدمات التي يقدمها You Tube				
١٣	استخدم برامج التواصل الاجتماعي في التفاعل مع طلابي .				
١٤	الإنترنت يفيدني في التواصل مع الطلاب .				
١٥	الإنترنت يفيدني في توصيفات المقررات .				
١٦	الجامعة توفر الاستفادة من خدمات You Tube .				

م	العبارة	رأي عضو هيئة التدريس			
		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق بشدة
١	لدى حساب مسجل في المكتبة الرقمية.				
٢	استطيع استخدام المكتبة الرقمية داخل القاعات الدراسية.				
٣	المكتبة الرقمية يتم التسويق لاستخدامها بشكل كاف داخل الجامعة .				
٤	التعامل مع أنظمة المكتبة الرقمية سهل جدا .				
٥	المكتبة الرقمية تساعدني إلى الإثراء في مجال تخصصي .				
٦	تلقيت تدريب كافي على استخدام المكتبة الرقمية في الجامعة .				
٧	استطيع استخدام المكتبة الرقمية بسهولة .				
٨	أشعر بالسهولة عند استخدام المكتبة الرقمية عن الإنترنت .				
٩	تغطي المكتبة الرقمية جميع التخصصات العلمية .				
١٠	أتلقي الدعم الفني المناسب لاستخدام المكتبة الرقمية .				
١١	أتلقي توجيهات من إدارة الجامعة لاستخدام المكتبة الرقمية .				
١٢	تسهل المكتبة الرقمية الوصول إلى قواعد البيانات العربية .				
١٣	أوجه طلابي إلى استخدام المكتبة الرقمية .				
١٤	استطعت إنجاز كل مهماتي من خلال المكتبة الرقمية .				

م	العبارة	رأي عضو هيئة التدريس			
		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق بشدة
١	استفيد من قواعد المعلومات المتاحة في إثراء مهاراتي التكنولوجية				
٢	أفضل استخدام قواعد المعلومات عن البحث الحر في الإنترنت .				
٣	استخدم قواعد المعلومات المتاحة في إجراء البحوث العلمية .				
٤	استخدم قواعد المعلومات المتاحة في الوصول إلى المستجدات العلمية .				
٥	تتفق المجالات التي تغطيها قواعد المعلومات مع تخصصي العلمي .				
٦	أتلقي توجيه بضرورة استخدام قواعد المعلومات .				
٧	أتلقي دعما فنيا لاستخدام قواعد المعلومات .				
٨	لدي المعرفة بقواعد المعلومات المتاحة على موقع الجامعة .				
٩	نظام البحث في قواعد المعلومات سهل الاستخدام .				
١٠	تدعم قواعد المعلومات الوصول إلى قواعد المعلومات العربية .				
١١	يشعر الطلاب بالاستفادة من قواعد المعلومات المتاحة .				
١٢	استطيع استخدام المكتبة الرقمية داخل القاعات الدراسية .				
١٣	تدربت على استخدام قواعد المعلومات في الجامعة .				
١٤	أوجه طلابي لاستخدام قواعد المعلومات المتاحة .				



م	العبارة	رأي عضو هيئة التدريس			
		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق بشدة
١	المقررات الدراسية لا تتضمن أنشطة لاستخدام المهارات التكنولوجية .				
٢	الإنترنت لا يعمل داخل قاعات التدريب صعوبة كافية مما يسبب صعوبة في استخدام المهارات التكنولوجية .				
٣	محدودية وسائل الإعلان عن المهارات التكنولوجية داخل الجامعة .				
٤	وجود قصور لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب في استخدام المهارات التكنولوجية للحاسب .				
٥	المهارات التكنولوجية تستخدم اللغة الانجليزية بشكل يضعف من استخدامها .				
٦	الجامعة تحجب مواقع اليوتيوب .				
٧	عدم فناعة أعضاء هيئة التدريس بأهمية استخدام برامج التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية يودي إلى العزوف عن استخدام المهارات التكنولوجية .				
٨	قصور برامج التدريب المعنية باستخدام أدوات التعلم الإلكتروني المتزامنة وغير المتزامنة .				
٩	تجاهل آراء أعضاء هيئة التدريس يودي إلى قصور استخدام المهارات التكنولوجية				
١٠	مصادر المعلومات غير متاحة للطلاب				
١١	الأداء المهاري لبعض أعضاء هيئة التدريس ضعيف جدا .				
١٢	الدعم الفني لا يوفر متطلبات أعضاء هيئة التدريس .				
١٣	برامج التدريب على المهارات التكنولوجية غير كافية .				
١٤	البنية التحتية للمهارات التكنولوجية في الجامعة ضعيفة للغاية .				

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شاكرون لكم حسن تعاونكم، والله يرعاكم ويسدد خطاكم...