

**إدارة المعرفة وعلاقتها بمستوى التميّز في الأداء
من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة
الاستقلال**

**د. محمد هلسه
جامعة الاستقلال**

الملخص:

هدفت الدراسة التعرّف الى علاقة إدارة المعرفة بمستوى التميّز في الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال، وقد استخدم الباحث لهذا الغرض أداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكوّن من (105) وهم أعضاء الهيئة التدريسية، حيث تم أخذ عينة عشوائية منهم بلغت (75) عضوا في الهيئة التدريسية، استرد منها (70) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وقام الباحث بتحليل البيانات بواسطة برنامج التحليل الاحصائي SPSS وتم إجراء الدراسة وفق المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لطبيعة هذه الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها الآتي: تعتمد الجامعة في تخزين المعرفة واسترجاعها على الارشيف الورقي. كما اشارت نتائج الدراسة أيضا وبحسب وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية أنه لا يوجد اهتمام كافٍ في الجامعة بالمعرفة وإدارتها بشكل صحيح.

وبناء على تلك النتائج فإن الباحث قدّم عددا من التوصيات أهمها: ضرورة العمل على وضع نظام محوسب لتخزين المعرفة واسترجاعها. وأيضا إنشاء وحدة في الجامعة تهتم بإدارة المعرفة بالطرق العلمية الحديثة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، مستوى التميّز، أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال.

Knowledge Management and its Relation to the Level of Excellence in Performance from the View Point of Faculty Members at the AL-Istiqlal University

Abstract:

The study aimed to identify the relationship between knowledge management and the level of excellence in performance from the view point of faculty members at the AL-Istiqlal University. The researcher used the questionnaire, as a tool to collect data from the study community, which consisted of (105) faculty members. A random sample of (75) faculty members was selected, (70) of them were found to be valid for statistical analysis, the researcher analyzed the data by the statistical analysis program SPSS and conducted the study according to descriptive analytical method because it fits the nature of this study. The study reached several results, the most prominent of which are the following: The University relies on storing and retrieving knowledge on paper archives. Also, it was found from the view point of faculty members that there is not enough interest of Knowledge and knowledge management properly.

Based on these results, the researcher set a number of recommendations, the most important of which are the following: The need to develop a computerized system to store and retrieve knowledge. As well as establishing a unit at the university, concerned with the management of knowledge through ICT.

Keywords: Knowledge Management, Level of Excellence, Faculty Members of AL-istiqlal University

المقدمة:

منذ بداية القرن الحالي تقريبا والعالم يسير بشكل متسارع نحو تطورات علمية وتكنولوجية مستمرة ومتلاحقة، أثرت بشكل كبير على مناحي الحياة كافة في المجتمعات الإنسانية، وخاصة في مجال المعلومات والاتصالات التي أسهمت بشكل كبير في تطور المعرفة العلمية، وهذه التطورات أدت إلى حدوث اتساع معرفي واسع وفي المجالات العلمية كافة، حتى سمي هذا العصر بعصر المعرفة العلمية. ويقاس مدى تقدم مجتمع ما بمدى امتلاكه للمعرفة واستثمارها بكفاءة وفعالية، والقدرة على استخدامها وتقاسمها وتوظيفها في المجالات التي تحقق له الفائدة المرجوة.

تتطلب إدارة المعرفة وجود مديرين للمعرفة مؤهلين جيدا، إذ لن تحقق إدارة المعرفة نجاحها إلا إذا كانت لدى بعض الجماعات داخل المؤسسة الواحدة مسؤوليات محددة واضحة تجاه وظائفهم (حسين، 2006، ص 384)، كما «وتعد إدارة المعرفة في عالمنا المعاصر من أهم الأفكار الحديثة ذات الأثر الفعال في نجاح الأعمال والمؤسسات، انطلاقا من مفهوم رأس المال الفكري، فإن إدارة المعرفة تأسست على فكرة مفادها أن المؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة بكل ما تشمله من تراخيص وبراءات، واختراع معلومات خاصة بالمجال الذي تعمل من خلاله» (الصاوي، 2007، ص 13).

وإن التميز في الأداء المؤسسي هو القاسم المشترك للجهود المبذولة جميعها من قبل الإدارة والعاملين في المؤسسات، لذا يعد الأداء مفهوما هاما وجوهريا بالنسبة للمنظمات بشكل عام، بل يكاد يكون الظاهرة الشمولية لكافة فروع وحقول المعرفة الإدارية، وبالرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تناولت مفهوم الأداء، إلا أنه وأسوة بمختلف جوانب العلوم الإنسانية لم يتم التوصل إلى إجماع أو اتفاق حول مفهوم محدد لهذا المصطلح، ويعود ذلك لاختلاف المقاييس والمعايير التي تعتمد عليها المنظمات في دراسة الأداء وقياسه التي ترتبط بشكل وثيق بالأهداف والاتجاهات التي تسعى المنظمة لتحقيقها (الزطمة، 2011، ص 64).

وتأسيسا على ذلك نستطيع القول إن دور العاملين بالمنظمات قد يتغير من مقدمي خدمة إلى مبدعين يمكن أن تشكل معارفهم وخبراتهم ومهارتهم أصولا حقيقية للمنظمة يجب جمعها وتصنيفها وحفظها ونشرها واستخدامها، وكذلك وضع هذه الجهود في إطار تنظيمي يحفظ للمنظمة قدرتها على الاستمرار في أداء مهامها وتحقيق أهدافها على الوتيرة نفسها من الإبداع وهذا هو مضمون إدارة المعرفة (عبد العزيز، 2013م، ص 3).

مشكلة الدراسة:

انطلاقاً من رؤية جامعة الاستقلال ورسالتها وأهدافها بأن تكون في طليعة الجامعات المحلية والعالمية وهدفها أن تحافظ وتعزز ريادتها في فلسطين كأول جامعة تقدّم التعليم الأكاديمي والأمني والعسكري والشرطي تحت مظلة واحدة، ورغبة منها في تقديم أفضل الخدمات لطلابها وموظفيها- سواء أكانوا إداريين أو أعضاء هيئة تدريسية- وبأعلى مستوى من الأداء والتمييز، وحرصها على تنمية وتطوير القدرات لرفع مستوى الأداء، من خلال توليد المعرفة وحفظها واستخدامها ومشاركتها، وإدراكاً من الجامعة أن الركيزة الأساسية لتقدمها وتطورها يعتمد على ما لديها من رأس مال بشري متمثل بأعضاء الهيئة التدريسية الذين يتمتعون بالقدرة العلمية والخبرة العملية، ومدى متابعتهم للتطورات العلمية في مجالات الإدارة والتدريس والبحث العلمي، ونظراً لقلّة الدراسات – حسب علم الباحث- التي اهتمت بدراسة ظاهرة إدارة المعرفة وعلاقتها بمستوى تميّز الأداء في الجامعات خاصة الامنية منها، فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول الإجابة عن السؤال المحوري الآتي:

«ما علاقة إدارة المعرفة بمستوى التميّز في الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال؟»

يتفرع عن السؤال المحوري الأسئلة الفرعية الآتية:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين ادارة المعرفة (تشخيص المعرفة، حفظ المعرفة الصريحة وتوثيقها، توزيع المعرفة وتناقلها، تطبيق المعرفة، وتطوير المعرفة الجديدة) وبين مستوى تميّز الاداء من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال؟

2. ما هو واقع استخدام تطبيقات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، حفظ المعرفة الصريحة وتوثيقها، توزيع المعرفة وتناقلها، تطبيق المعرفة، وتطوير المعرفة الجديدة) في جامعة الاستقلال من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية؟

فرضية الدراسة:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات إدارة المعرفة ومستوى تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، الرتبة الاكاديمية، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، الكلية).

أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها وفرضياتها إلى تحقيق الأهداف الآتية:
1. التعرف إلى العلاقة بين إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، حفظ المعرفة الصريحة وتوثيقها، توزيع المعرفة وتناقلها، تطبيق المعرفة، وتطوير المعرفة الجديدة) وبين تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال.
 2. التعرف إلى واقع استخدام تطبيقات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، حفظ المعرفة الصريحة وتوثيقها، توزيع المعرفة وتناقلها، تطبيق المعرفة، وتطوير المعرفة الجديدة) في جامعة الاستقلال من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.
 3. معرفة الفروق إن وجدت في استجابات عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال، تجاه تطبيقات إدارة المعرفة ومستوى تميّز الأداء تبعاً للخصائص الديموغرافية للمستقيين (العمر، الرتبة الأكاديمية، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، الكلية).

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أهمية موضوعها الذي يلقي اهتماماً بالغاً من قبل القائمين على الجامعة، نظراً لإدراكهم لأهمية المعرفة في عصرنا الحالي، فإدارة المعرفة ومستوى التميّز في الأداء أصبح مطلباً رئيساً للكثير من الجامعات والحكومات على حد سواء، والتي تسعى من خلاله إلى تحسين الأداء ورفع القدرات للعاملين لديها.

بناءً على ما سبق فإنه يمكن إيجاز بعض من أهمية هذه الدراسة في النقاط الآتية:

1. تسليط الضوء على أهمية إدارة المعرفة ومدى مساهمتها في تميّز الأداء.
 2. توضيح أهمية تشخيص المعرفة وحفظها ومشاركتها واستخدامها وتطويرها لتحقيق تميّز الأداء.
 3. تبيان واقع استخدام تطبيقات إدارة المعرفة في جامعة الاستقلال.
1. يأمل الباحث في المساهمة في تقديم توصيات كتغذية راجعة لتفيد إدارة الجامعة في التركيز على تعزيز الاهتمام بإدارة المعرفة وتوثيقها في الجامعة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع إدارة المعرفة وعلاقتها بمستوى التميز في الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال.

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية من الكليات كافة في جامعة الاستقلال الذين على رأس عملهم.

الحدود الزمانية: الفصل الأول من العام الدراسي 2017-2018.

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على جامعة الاستقلال.

مصطلحات الدراسة:

المعرفة: عرفت إدارة المعرفة بأنها مجموعة من العمليات التي تهدف إلى تحويل الموارد الفكرية إلى قيم ملموسة وذلك بالتركيز على الموجودات غير الملموسة بالدرجة الأساس (البغدادى والعباد، 2010، ص250)، كما وعرّفت أيضا بانها: جهود منظمة تتضمن مجموعة من العمليات المستمرة والممارسات الإدارية الهادفة التي تحدد المعرفة المطلوبة وإيجادها وتطويرها وتصنيفها و تخزينها ونشرها وتطبيقها وتيسير استرجاعها، مما ينتج عنه رفع مستوى الأداء وتحسين القدرات وتحقيق الميزة التنافسية في البيئة المحيطة بالمنظمة (عبد العزيز، مرجع سابق، ص30).

عمليات إدارة المعرفة: عرفت بأنها النشاطات والعمليات المتعلقة باكتساب المعرفة وبنائها والمحافظة عليها من خلال ترميزها وتخزينها واستيعابه ونقلها والمشاركة فيها وتطبيقها لتحقيق أهداف المنظمة (حريم، 2009م، ص360).

الأداء: عرّف الأداء بأنه «القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب» (الصرايرة، 2011، ص77).

التميز: حسب إرشادات الهيئة الأوروبية لعام (1999) يعرف التميز بأنه «هو تلك الممارسة المتأصلة في إدارة المنظمة وتحقيق النتائج التي تركز جميعها على مجموعة تتكون من تسعة مفاهيم جوهرية، تتمثل تلك المفاهيم الجوهرية للتميز في التوجه بالنتائج والتوجه بالعمل والقيادة وثبات الهدف والإدارة من خلال العمليات والحقائق وتطوير تضمين الأفراد والتعليم المستمر والابتكار والتحسين وتطوير الماركة والمسؤولية تجاه المجتمع وفي المراجعة الأولية لسلاسل الأيزو ISO 9000 (جميل وسفير، 2011م، ص156).

تطوير مستوى الأداء: عرّف تطوير مستوى الأداء بأنه «عملية منظمة لعلاج المشاكل والتوصيل إلى الفجوة بين الأداء الحالي والأداء المرغوب، وهنا يأتي تحليل مسببات هذه الفجوة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتطوير مستوى الأداء وذلك يمكن أن يتضمن مراجعة النظام وإدخال وسائل وأساليب جديدة (رمضان، 2009م، ص105).

استخلاصا من كل مما سبق وغيره فإن الباحث يعرّف المعرفة بانها» تلك المهارات والخبرات الضمنية و/او الصريحة التي راكمها الانسان خلال حياته سواء بالتعليم و/او الثقافة».

اما تميّز الأداء من وجهة نظر الباحث فانه يعرفه أنه: « تنفيذ المطلوب منه في المجالات شتى بكفاءة وفاعلية (بجودة عالية وبأقل التكاليف وبالإمكانيات المتوفرة والوقت المحدد) من خلال استخدام القاعدة المعروفة (فكر خارج الصندوق **think out of the box**)».

وفيما يتعلق بإدارة المعرفة فان الباحث يعرفها أنها « تنسيق الجهود الجماعية وفق رؤية مستقبلية مخططة بشكل جيد لتنفيذ المهام والرقى بها وتطورها وفق احتياجات المنظمة الحالية والمستقبلية».

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الإطار النظري:

مقدمة:

قبل الولوج في موضوع الدراسة (إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء)، فلا بد من التعريف بالمؤسسة التي أجريت عليها الدراسة، الا وهي جامعة الاستقلال، والتي انشأت تحت مسمى الأكاديمية الفلسطينية للعلوم الأمنية في العام 2007، وبدأت مسيرتها الأكاديمية بمنح دبلوم مهني واحد لمنتسبي الأجهزة الأمنية الفلسطينية، وقد تم تحويلها في العام 2011 إلى جامعة بقرار رئاسي - من الرئيس محمود عباس - تحت مسمى (جامعة الاستقلال)، وهي الجامعة الحكومية الأولى التي تختص وحدها دون المؤسسات الجامعية في فلسطين بالتعليم العالي في مجال العلوم الأمنية والعسكرية والشرطية، لتكون بذلك رافداً أساسياً للمؤسسة الأمنية الفلسطينية بكوادر الأمن المسلحين بالتخصصات الأكاديمية و العلوم الأمنية والعسكرية والشرطية، خرجت جامعة الاستقلال إلى أرض الواقع بمساحة سبعة دونمات، أما في الوقت الحالي فقد وصلت مساحة الجامعة الى ثلاثمائة دونم تضم أبنية الجامعة، إن من أهم إنجازات جامعة الاستقلال هو الانتقال أكاديمياً من مستوى الدبلوم المهني المتخصص الى مستوى درجة البكالوريوس، حيث انطلقت الجامعة بمسيرتها التعليمية ببرنامج دبلوم مهني واحد يقدم على مدار عام أكاديمي واحد لمنتسبي الأجهزة الأمنية، ووصلت اليوم الى توفير فرصة التعليم الجامعي في برامج البكالوريوس وعددها سبعة، إضافة الى وجود (8) برامج دبلوم مهني متخصص، وبرنامج ماجستير في الإدارة العامة (قيد الاعتماد) وهذه البرامج جميعها معتمدة من وزارة التعليم العالي الفلسطينية، والجامعة عضو في اتحاد الجامعات العربية والإسلامية والعالمية و في اليونسكو، (<https://alistiqlal.edu.ps>).

بالعودة الى موضوع الدراسة فيما يتعلق بإدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء، فإن الأبحاث في حقل المعرفة تؤكد على ضرورة فهم العلاقة بين البيانات، المعلومات والمعرفة (حيث يرتبط مفهوم المعرفة بمفهومين سابقين له وهما البيانات والمعلومات، فالبيانات هي المادة الأولية التي تستخلص فيها المعلومات وهي عبارة عن أرقام وحروف ورموز، أما المعلومات فهي ناتج معالجة البيانات تحليلاً أو تركيباً، جمعت مع بعض لتصبح مهمة يمكن الإفادة منها، والمعرفة بوصفها البسيط ما هي إلا تجميع للمعلومات ذات المعنى ووضعها في نص يمكننا من الفهم والوصول إلى استنتاجات. (بوعيشه، منصور، 2012، ص6).

ولأن المعرفة - من وجهة نظري كباحث - تعد من أهم مقومات نجاح المؤسسات بمختلف أصنافها، ونتيجة للتراكم الهائل للمعلومات وسهولة الحصول عليها، وكون تقنية المعلومات

تؤدي دورا محوريا هاما في عمليات إدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة، وتساعد أدوات إدارة المعرفة في جمع معرفة الجماعات وتنظيمها من جعل هذه المعرفة متوافرة من خلال الحفظ والمشاركة، فإن ذلك يتطلب وجود حاجة ماسة إلى تنظيم هذه المعلومات وإدارتها، وحيث أن من مهام إدارة المعرفة أن تعمل على توفير المعلومات وإاحتها للموظفين جميعهم في المؤسسة، وكذلك المستفيدين من خارجها، بحيث يتم التركيز على الاستفادة القصوى من المعلومات المتوافرة في المؤسسة، والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفيها، لذا فإن من أهم مميزات تطبيق مفهوم إدارة المعرفة هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري، وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد، ورفع كفاءة المؤسسة، وهذا لا يتم دون الاهتمام بتطوير الأداء وفق استراتيجية « تتضمن استخداما محدودا للقوى الداخلية والخارجية لتحقيق التغيير، وتطوير الأداء يتيح إمكانيات كبيرة لتنمية الأفراد والجماعات، ويرسخ الانتماء في العمل الجماعي وتماسكه». (مشهور، 2010، ص47)، وعلى المؤسسات أن توظف رصيدها كاملا من الذكاء الجماعي للإفادة القصوى من المعرفة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لها.

مفهوم المعرفة:

تتواجد المعرفة في العديد من المواقع والأماكن مثل قواعد البيانات والملفات وعقول البشر ومواقع الانترنت، فهي منتشرة في كل المجتمعات والمؤسسات أينما تواجدت، وتستعمل في نواحي الحياة كافة، وتعد المعرفة العصب الحقيقي لمنظمات اليوم ووسيلة إدارية هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات العصر، إذ إن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في إطارها العديد من المفاهيم الفكرية، كالعولمة والخصخصة وثورة المعلومات واتساع رقعة المجتمعات الإنسانية المختلفة (حمود، 2010، ص54). وقد عرفها الكثير من الأدباء والمفكرين ونأخذ منها على سبيل المثال التعاريف الآتية:

عرفها (بروستي، وآخرون، 2001، ص8)، بأنها تعني «رصد المنظمة لمصادر معرفتها الداخلية المتمثلة فيما لديها من إمكانيات وما لدى أفرادها من معلومات وخبرات ذات فائدة لحاضر المنظمة ومستقبلها، كذلك التعرف إلى مصادر المعرفة الخارجية عنها والمتمثلة في البيئة المعرفية المحيطة بالمنظمة والتي يجب رصدها بدقة وفقا لاهتمامات المنظمة والسعي للارتباط المنتظم عنها». وعرفها (الصباغ، 2002، ص6) بأنها «مجموعة الحقائق، ووجهات النظر، والآراء، والأحكام، وأساليب العمل، والخبرات والتجارب، والمعلومات، والبيانات، والمفاهيم، والاستراتيجيات، والمبادئ التي يمتلكها الفرد أو المنظمة، مضيفا أنه يمكن للمعرفة أن تسجل في أدمغة الأفراد أو يتم تخزينها في وثائق المجتمع أو المنظمة». ويعرفها

(دفلين، 2001، ص35) بأنها «خليط من تجارب محددة وقيم ومعلومات سياقية، وبصيرة نافذة تزود بأساس يقوم ويجسد تجارب ومعلومات جديدة». ويعرف (رزوقي، 2003، ص2) المعرفة على أنها «الإيمان المحقق الذي يزيد من قدرة الوحدة أو الكيان على العمل الفعال»، وبهذا التعريف يكون التركيز على العمل أو الأداء الفعال وليس على اكتشاف الحقيقة. وهذا ما يحصل في الغالب، حيث إننا نهتم بماذا يمكن أن تعمله المعرفة وليس بتعريف المعرفة ذاتها. فنحن نستخدم كلمة المعرفة لتعني بأننا نمتلك بعض المعلومات وبذلك نكون قادرين على التعبير عنها. ومع ذلك فهناك حالات نمتلك فيها المعلومات ولكن لا نعبر عنها.

ويرى الباحث أنه يمكن تعريف المعرفة بأنها «مجموعة المعلومات والخبرات والمهارات التي يكتسبها الفرد خلال حياته بغض النظر عن طريقة حصوله عليها (بالتعليم، بالتجربة، بالاطلاع... الخ)».

مصادر المعرفة:

تنقسم مصادر المعرفة إلى قسمين أوضحهما (بروستي، وآخرون، مرجع سابق، ص 72) في الآتي:

1. المصادر الخارجية: وهي تلك المصادر التي تظهر في بيئة المنظمة المحيطة، والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المنظمات الأخرى الرائدة في الميدان، أو الانتساب إلى التجمعات التي تسهل عليها عملية استنساخ المعرفة. ومن أمثلة هذه المصادر المكتبات والإنترنت وغيرها، وتعد البيئة المصدر الخارجي للمعلومات والمعرفة، حيث يعمل الأفراد على مختلف مستوياتهم التنظيمية ومن خلال أحد أو كل المدركات الحسية (السمعية، البصرية، اللمس، التذوق، الشم) على اكتساب البيانات والحوادث من البيئة ومن خلال قدراتهم الإدراكية والفهمية) مثل التأمل والفهم والتسبب والحكم) حيث يستطيعون معالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات، ومن خلال الخبرة والذكاء والتفكير والتعليم يستطيع الأفراد تفسير هذه المعلومات ووضعها في معنى لتتحول إلى معرفة، والاختلاف في مستوى هذه المعرفة يتوقف على الاختلاف في الوسائل والمدركات المذكورة أنفاً.

2. المصادر الداخلية: تتمثل المصادر الداخلية في خبرات أفراد المنظمة المتراكمة حول مختلف الموضوعات وقدراتها على الاستفادة من تعليم الأفراد والجماعات والمنظمة ككل وعمليات التكنولوجيا المعتمدة، ومن الأمثلة على المصادر الداخلية: الخطة الاستراتيجية والمؤتمرات الداخلية، المكتبات الإلكترونية، والتعليم الصفي، الحوار، العمليات الداخلية للأفراد عبر الذكاء والعقل والخبرة والمهارة، أو من خلال التعليم بالعمل أو البحوث وبراءات الاختراع الداخلية.

خصائص المعرفة:

أما عن خصائص المعرفة فإن الإدارة الفاعلة والناجحة للمعرفة تستلزم الفهم الواضح والعميق لها ولطبيعتها ولخصائصها فالمعرفة في الحقيقة لها مجموعة من السمات والخصائص التي تؤثر تأثيرا مباشرا على أسلوب إدارتها والتعامل معها كما تؤثر تأثيرا مباشرا على فرص نجاح أي برنامج لإدارة المعرفة تتبناه المنظمة وقد ذكر (Kluge & Other,2001,p2) بعض الخصائص منها:

أولا: الذاتية Subjectivity

لقد اتضح سابقا أن المعرفة هي نتاج تفاعل الإنسان مع المعلومات وبذلك فإنها تتأثر بعمق بخلفية الشخص الذي يتعاطى معها وكذلك بالسياق الذي يتم فيه تناول هذه المعلومات ومن هنا فإن قراءة أو فهم المعرفة أو بتعبير أدق مكوناتها المعلوماتية وتأويل هذه المكونات وتفسيرها لاستخراج معرفة منها سيخضع بالتأكيد للمؤثرات الشخصية وبالتالي يمكن توليد/ ابتكار معرفة جديدة لدى قراءتها من قبل شخص آخر وهكذا بل أكثر من ذلك إن المعرفة المتولدة من قراءة الشخص نفسه للمكونات المعلوماتية نفسها، ربما تختلف من سياق لآخر تختلف فيه المؤثرات الفكرية والنفسية وغيرها.

ثانيا: قابلية المعرفة للانتقال Transferability

إن هذه الخاصية في المعرفة ظاهرة للعيان فالشخص - في عمله على سبيل المثال- قد يجرب أسلوبا معيناً في تنفيذ مهمة ما فإذا ما نجح في ذلك فإنه يفكر تلقائياً في إمكانية نقل هذه المعرفة إلى مهمة أخرى وقد يفعل والمنظمات تقوم بالشيء نفسه، إذ تحاول تعميم تجاربها الناجحة ونقل المعرفة البناءة بين مواقعها أو فروعها أو أقسامها.... الخ.

ثالثا: الطبيعة المضمرة/ المخفية Embeddedness

يجب ألا يغيب عن بالنا أن المعرفة تتولد في عقل الإنسان وليس على الورق أو أي مكان آخر، إنها هناك في الأعماق خاصة ما كان منها دقيقاً وحساساً وليس من السهل ملاحظة أو متابعة المعرفة كعملية أو كنتيجة أو ثمرة لهذه العملية، إذ عندما تتم "عملية" المعرفة وتنتهي فإن الناتج المعرفي يختزن في العقل وقد لا يخرج صاحبه إطلاقاً أو يخرج جزءاً منه أو يخرج بشكل معين بعد فترة من الزمن، من هنا، فإن فهم هذه الخاصية للمعرفة غاية في الأهمية لنجاح برامج إدارة المعرفة ولتحديد الأساليب الملائمة لاستخراج الممكن من هذه المعرفة المضمرة.

رابعاً: التعزيز الذاتي Self – Reinforcement

تتميز المعرفة عن غيرها من الثروات بأن المشاركة فيها لا تنقصها فالشخص الذي يمتلك المعرفة ويشارك بها غيره ستبقى معرفته لديه في حين يضيف إلى معرفة غيره، هذا في الحد الأدنى، والمتوقع أكثر من ذلك إن المشاركة المعرفية بينهما ستضيف قيمة جديدة لمعرفة كل منهما.

خامساً: الزوالية Perishability

وإن قيمة المعرفة وأهميتها ليست ثابتة مع الزمن بل هي عرضة للتغير لا بل والزوال مع مرور الوقت ولا سيما في مجال الأعمال التي تعمل وتنافس في بيئة مفتوحة والسباق بين المتنافسين في مجال امتلاك التقنيات الجديدة واختراع تقنيات إضافية يمكن أن ينهي قيمة ما تمتلكه منظمة أعمال ما وتحقق من خلاله ميزة تنافسية عالية وريحية كبيرة.

سادساً: اللحظية Spontaneity

إن من الصعوبة البالغة برمجة توليد المعرفة الجديدة إذ لا أحد يستطيع التنبؤ بالضبط زمن توليد معرفة جديدة وما هي تلك المعرفة المتولدة ذلك أن طبيعة المعرفة هي اللحظية، إن هذه الخاصية للمعرفة لا تعني أبدا العشوائية كما أنها لا تعني أيضاً عدم إمكانية إدارة المعرفة بسبب هذه الخاصية إذ المطلوب هو تهيئة المناخ المناسب لتوليد المعرفة ومن المؤكد عندئذ أن شيئاً ما سيتولد دون أن نجزم بالضبط توقيته أو مدى فائدته ونوعه.

سابعاً: التجديد والاستمرارية

فالمعرفة تتراكم وتتفاعل مع معطيات معرفية جديدة لتتولد بالإبداع والابتكار معرفة جديدة وهذه بدورها تتفاعل مع المعطيات والأحداث وهذا ما يعطيها خاصية الاستمرارية والتجدد.

إدارة المعرفة:

لقد حدد (Prusak,2000,13) أبرز الأسباب التي أدت إلى التطور المعرفي وتزايد الاهتمام بإدارة المعرفة والمتمثلة بالتالي:

1. التطور التكنولوجي الكبير والتقنيات العالية في صناعة الحواسيب والأجهزة الإلكترونية.
2. التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات وتراسل المعطيات خاصة اكتشاف الشبكة العالمية للإنترنت، والاتصالات اللاسلكية كالأجهزة الخلوية والأقمار الاصطناعية.
3. الانفتاح الكبير على السوق العالمي وعولمة التجارة وتزايد حدة المنافسة، وظاهرة العولمة بأبعادها المختلفة.

وقد أشار (العلي وآخرون، 2009م، ص60) إلى أن نشوء إدارة المعرفة كان محصلة لجملة من المبادرات والممارسات الإدارية نذكرها كما يلي:

1. إعادة تصميم جذري لعمليات الأعمال الإدارية لتحقيق تحسينات مثيرة في الكلفة والجودة والخدمة والسرعة.

2. إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management TQM)

عرفت المنظمة العالمية للمقاييس (International Organization for Standardization) إدارة الجودة الشاملة بأنها «عقيدة أو عرف متأصل وشامل في أسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن». (ISO9004,2000,4)

3. Information Management إدارة المعلومات

«هي الحقل العلمي الذي يهتم بضمان المداخل التي توصل إلى المعلومات وتوفير الأمان والسرية، وخبزنها ونقلها وإيصالها إلى من يحتاجها» (الملكاوي، 2007م، ص79).

4. Learning Organization المنظمة المتعلمة

ويركز هذا المفهوم على تغيير نمط التفكير للأفراد العاملين وتحقيق التعلم الجماعي المستمر للوصول إلى النتائج المرغوبة، وتعرف المنظمة المتعلمة بأنها: «المنظمة التي يحدد فيها كل واحد من العاملين المشكلات ويقوم بحلها بما يجعل المنظمة قادرة على أن تجرب وتغير وتحسن باستمرار من أجل زيادة قدراتها على النمو والتعلم وتحقيق أغراضها (Daft,2001, 40).

ماهية ومفهوم التميّز في الأداء:

لقد نادى (تايلور) من خلال نظرية الإدارة العلمية بضرورة تأدية العمل بطريقة علمية وأوجد عدة مبادئ باختيار العاملين بدقة وتدريبهم وتطويرهم ووضع ما يسمى نظام الحوافز، ونظرية العملية الإدارية ورائدها (فايول) أهتم بوظائف المدير ومبادئ التنظيم الجيد كتقسيم العمل ووحدته التوجيه والمبادأة وروح الفريق وغيرها، ونظرية العلاقات الإنسانية ورائدها (التون مايو) أهتم بدراسة أثر العوامل المادية في إنتاجية العامل وتوصل إلى أن الفرد تتأثر إنتاجيته بعلاقته بزملائه ومشاكله الشخصية والرقابة والحافز المعنوي. ونظرية الدوافع لرائدها (فروم) أهتم بتشجيع الدوافع من خلال عقد الدورات التدريبية والإشراف والمشاركة في اتخاذ القرارات ومعرفة الفرد بالمكافآت التي سيحققها مقابل عمله، (الكردي، 2010، ص2).

مفاهيم التميز:

تشكيل مفاهيم التميّز التي يطلق عليها «The Fundamental Concepts Of Excellence» دعامة لنماذج التميّز، وهذه القائمة من المفاهيم ليس المقصود منها أن تكون شاملة وثابتة، فهي تتغير من منظمة إلى أخرى ومن نموذج للتميّز إلى آخر، وتعددت وتطورت عبر العقدين الماضيين (Harrington, 2008, p56).

من أهم تلك المفاهيم الرئيسية للتميّز ما يلي: (Porter & Tanner, 2004, pp6-7)

1. القيادة وثبات الغاية: وهو يعبر عن سلوك القادة فهو الداعم لمنهجيات التميز جميعها، إذ يتم توضيح اتجاه قيم المنظمة وغايتها من خلال سلوكهم وتشجيعهم لموظفيهم في السعي لتحقيق التميز.

2. التميز المستمد من المتعاملين: تؤكد كل مداخل التميز أن العميل هو مصدر الحكم الأخير على تميز الخدمات ونوعية المنتجات، وفهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء الحاليين والمحتملين ويعد أفضل وسيلة لتحقيق ولاء العميل والاحتفاظ به، فصوت العميل يكون حاسما في تصميم العمليات أو عرض الخدمات التي تؤثر على العملاء.

3. التوجيه الاستراتيجي: منهجيات التميز جميعها تؤكد أهمية التوجيه الاستراتيجي وتبني خطط التطوير الاستراتيجي في المنظمة وتحقيق التنسيق والتكامل الاستراتيجي في التنظيم.

4. التعليم والتحسين المستمر: التعليم والتحسين المستمر يُعدان عنصرين حاسمين في منهجيات التميز، فتحفيز التعلم والتحسين يُسهمان في توفير بيئة مناسبة للإبداع والابتكار من خلال تحقيق المشاركة الفعالة للمعرفة.

5. التركيز على الأفراد: مستوى الموظفين يعد عنصرا مهما في إطار التميز، فنجاح المنظمة يعتمد اعتمادا كبيرا على تنمية مستوى المعرفة والمهارات والإبداع لدى موظفيها، ومقدرة هؤلاء الموظفين تكون أفضل من خلال القيم المشتركة التي تدعمها ثقافة الثقة والتمكين في المنظمة.

6. تطوير الشركات: منهجيات التميز تؤكد أن المنظمة بحاجة إلى وضع استراتيجية متبادلة ذات منفعة مشتركة طويلة الأجل مع مجموعة من الشركاء الخارجيين، بما في ذلك العملاء والموردون ومنظمات التعليم، فنقديم قيمة مستديمة للشركاء يحقق نجاح الشراكة على المدى الطويل.

7. الإدارة بالحقائق: تركز مداخل التميز جميعها على إدارة العمليات بوصفها أساس الحقائق الفعلية لتصميم العمليات ملبية لمتطلبات العملاء، ويكون تحسين العمليات على أساس التغذية الراجعة من العميل والتغذية الراجعة من العمليات ذاتها، وتقاس قدرة العمليات على مقدرتها لتلبية متطلبات العملاء.
8. توجيه النتائج: من خلال تحقيق التوازن بين احتياجات أصحاب المصلحة الرئيسيين جميعهم، ويُعد ذلك جزءاً مهماً ومحورياً لوضع الاستراتيجيات الناجحة، فالتميز يهتم بخلق قيمة لأصحاب المصلحة الرئيسيين جميعهم بما في ذلك العملاء، والموظفون والموردون والشركاء، والمجتمع.
9. المسؤولية الاجتماعية: تحرص كل مناهج التميز على المسؤولية تجاه العامة، فالسلوك الأخلاقي والمواطنة الصالحة لهما أهمية على المدى الطويل لمصالح المنظمة.

ثقافة التميز:

يعتمد التميز في المنظمات على طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة فيها، بمعنى كونها ثقافة تنافسية سلبية أم ثقافة تكاملية، ويشير مفهوم الثقافة التنظيمية إلى النطاق الشامل والمتكامل من قيم وأخلاقيات وآداب وممارسات العمل السائد في مؤسسة معينة (التيجاني، 2007م، ص72)، ويتضح من مفهوم الثقافة التنظيمية أنها تعتمد كثيراً على القيم التي تعبر عما يراه الفرد أو الجماعة من خطأ أو صواب، وعرف فريق من المهتمين القيم بوصفها «درجة الأهمية التي يعطيها الفرد لشيء معين، وتتراوح هذه الأهمية من أعلى درجة إلى أدناها» (العتيبي، 2009م، ص11). وللقيم أنواع (بحسب مستوى نطاقها) هي القيم الشخصية، والقيم المشتركة بين جماعة معينة، والقيم المشتركة بين أعضاء تنظيم منظمة معينة، والقيم المشتركة بين أعضاء المجتمع في إحدى الدول، والقيم الإنسانية والاجتماعية المشتركة في العالم، ولتقادي الصراعات فعلى كل مستوى أن يمثل لقيم المستوى الأكبر منه أو يحترم القيم الأدنى منه، فعلى سبيل المثال تحترم المنظمة قيم الفرد ويلتزم الفرد بقيم المنظمة (Conti, 2009, p12).

وانطلاقاً مما سبق يرى الباحث أن التميز هو « كل عمل يؤديه فرد أو مجموعة أفراد بطريقة مبتكرة، يتم من خلالها تحقيق الهدف بأقل التكاليف وبأسرع وقت دون الإخلال بضمان الجودة».

مفهوم الأداء:

وأشار الكثير من الأدباء والكتاب إلى مفهوم الأداء، فمنهم من تناوله على مستوى المنظمة أو الفرد، وآخرون تناول المفهوم من حيث مستوى الإنتاج المتوقع تحقيقه من خلال الأداء، إن الكثير من المسميات استخدمت للتعبير عن مفهوم الأداء وأكثرها شيوعاً الإنتاجية والكفاءة والفاعلية حيث تشير الفاعلية إلى مدى تحقيق الأهداف المحددة، فيما تشير الكفاءة إلى نسبة

المدخلات المستهلكة إلى المخرجات المتحصلة، بينما تتضمن الإنتاجية كلا من الفاعلية والكفاءة (غربي، وآخرون، 2007م، ص129).

ومن وجهة نظر الباحث فإن الأداء المؤسسي يعتمد بصورة أساسية على مستوى أداء الأفراد المكونين للمنظمة، ونجاح المنظمة في تحقيق أهدافها مرتبط بتوافر أفراد أكفاء قادرين على إنجاز وظائفهم بدرجة عالية من الجودة، وإن كمية ونوعية الإنتاج السلي والخدمي هي من المؤشرات المهمة التي تبين مستوى الأداء في المؤسسات العامة، حيث إن هذه المؤسسات وجدت لتقديم خدمات محددة لإشباع حاجات مجتمعية عامة أو إنتاج سلع محددة لتحقيق مصلحة عامة.

وعليه يرى الباحث أنه يمكن تعريف الأداء «العمل الذي يؤديه الفرد أو الأفراد لتحقيق هدف ما».

علاقة عمليات إدارة المعرفة بتطوير مستوى الأداء:

يشير(نجم، 2009م، ص7) الى أن العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وتطوير مستوى الأداء علاقة تبادلية تدل على أن المنظمات التي لها ميل نحو تطوير مستوى أدائها، فهي أكثر رغبة في استخدام عمليات إدارة المعرفة المختلفة، وأن المنظمات التي تستخدم عمليات إدارة المعرفة تكون أكثر قدرة على استخدام مواردها المتاحة بفاعلية مما يؤدي إلى تطوير مستوى أدائها، ومن خلال عمليات إدارة المعرفة يمكن تطوير مستوى الأداء، فالمنظمات التي توصف عادة بضعف الأداء وببطء الإجراءات وعدم الاستجابة للتغيرات...الخ، يمكن أن تجد في عمليات إدارة المعرفة محركاً جديداً للتغيير وتطوير مستوى أدائها وإضفاء السمة العصرية الجديدة على هيكلها وعملياتها وقيم العمل الجديدة فيها، وإذ يمكن أن تقدم فرصة كبيرة للمنظمات وقادتها ومديريها لإجراء التغييرات الواسعة في الهياكل التنظيمية والعمليات والثقافة التنظيمية.

وإن استخدام عمليات إدارة المعرفة يؤدي إلى تطوير مستوى الأداء من خلال تأثيرها في

مستويين اثنين هما: (33-Cong and Pandya, 2003, p 25)

1. المستوى الفردي: تتيح عمليات المعرفة وإدارتها أمام الموظفين الفرصة لتعزيز مهاراتهم وخبراتهم والعمل الجماعي وتبادل المعارف والتعلم من الآخرين مما يؤدي إلى مستقبل وظيفي أفضل.

2. المستوى التنظيمي: تتيح عمليات المعرفة وإدارتها الوصول لأعلى معدلات الإنتاجية من خلال الوصول السهل السريع لمعرفة الموظفين والقدرة على اتخاذ قرارات أفضل وتبسيط العمليات وتقليل الأخطاء وزيادة جهود التجديد والابتكار وتكامل البيانات وزيادة التعاون وكذلك تتيح تخفيض تكلفة العمليات وتحسين الخدمات المقدمة للموظفين ورفع مستوى المشاركة في صنع القرار.

ثانياً: الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

– دراسة حداد و جودة (2015)، «مدى تحقيق الوزارات والمؤسسات الفائزة بجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية لثقافة التميّز من وجهة نظر العاملين فيها ومتلقي الخدمة»- السعودية. وقد هدفت الدراسة إلى بيان مدى تحقيق الوزارات والمؤسسات الفائزة بجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية لثقافة التميّز من وجهة نظر العاملين فيها ومتلقي الخدمة، وكذلك أثر ثقافة التميّز في مستوى رضا متلقي الخدمة بوجود معايير التقييم المعتمدة في الجائزة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أن هناك تأثيراً معنوياً لثقافة التميّز في المؤسسات الحكومية الحاصلة على الجائزة في تطبيق معايير التقييم المعتمدة في الجائزة. كما أظهرت أن هناك أثراً لثقافة التميّز في مستوى رضا متلقي الخدمة بوجود معايير التقييم المعتمدة في الجائزة.

– دراسة كلينا جمر دراسة (2015)، «أثر تبني نموذج التميّز المؤسسي في تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية» / السودان، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تبني نموذج التميّز المؤسسي في تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية، وإلى دراسة مفاهيم ومبادئ التميّز المؤسسي بالتركيز على نموذج التميّز الأوروبي بالتطبيق على الشركة السودانية للتوليد الحراري، حيث قامت الباحثة باختبار الفروض باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج نذكر منها:

توجد علاقة موجبة بين كل من المعايير (التزام القيادة، التوجه الاستراتيجي، كفاءة العاملين، العمليات والموارد، وطبيعة العلاقة مع الشركاء والموردين) وتطوير الأداء بالشركة.

كذلك فإن أكثر المعايير تأثيراً على تطوير الأداء هو العلاقة مع الشركاء والموردين. وأقلها تأثيراً التزام القيادة. فيما وجد تأثير متوسط للعمليات، والتوجه الاستراتيجي، وكفاءة العاملين.

– دراسة الأغا وأبو الخير (2012)، «واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها»، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة عمليات إدارة المعرفة بالجامعات المفتوحة المعاصرة، وواقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة القدس المفتوحة والتوصل إلى الإجراءات المقترحة لتطوير تطبيق عمليات إدارة المعرفة فيها. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي لوصف الظاهرة موضوع الدراسة وجمع البيانات عنها من خلال تطبيق أداة الدراسة على عينة من المشرفين الأكاديميين بجامعة القدس

المفتوحة، وتوصلت الدراسة إلى:

يتم تمكين الأفراد في مناسبات متكررة من البدء في مناقشات وتداول الحوارات ليتضح لهم ما الذي يشكل أساس المعرفة لإنجاز أعمالهم، ومساعدة الأفراد العاملين في الجامعة لتحديد دور ومتطلبات المعرفة ومضامينها وتطبيقاتها لإنجاز أعمالهم وتركيز الاهتمام على تدفق المعرفة أكثر من تخزينها.

لا يقوم المديرين بالتركيز على الحالات المتميزة في مناطقهم التعليمية أثناء مقارنتهم المرجعية لعملية المنظمة بقصد المقارنة والتعلم.

– دراسة العلول (2011)، «دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة». هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة المعرفة في مجال تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في ظل الفكر الإداري المعاصر في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وتحديد درجة ممارسة العاملين الأكاديميين لدور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة. استخدمت الباحثة لهذا الغرض المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الأكاديميين العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة في كل من جامعة (الأزهر الأقصى، الإسلامية، القدس المفتوحة) حيث بلغ عدد أفراد المجتمع (1309) موظفاً، وقد تم أخذ عينة طبقية بلغت (196) موظفاً أكاديمياً. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة ممارسة العاملين الأكاديميين لدور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة ممارسة العاملين الأكاديميين لدور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى لمتغير مكان العمل لصالح الجامعة الإسلامية والأزهر والأقصى.

– دراسة عودة (2010)، «واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية»، هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية من خلال التعرف إلى درجة ممارسة العاملين لعمليات إدارة المعرفة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وسحب عينة ممثلة إحصائياً من مجتمع الدراسة المكون من العاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى وجامعة الأزهر. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيري الجنس وسنوات الخدمة. وتبين أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة

المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيري المؤهل العلمي ومكان العمل.

- دراسة آل مزروع (2010)، «بناء نموذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية»، هدفت الدراسة إلى تحديد مدى ملائمة معايير التميز الرئيسية والفرعية للنموذج المقترح لتحقيق التميز في أداء وخدمات الأجهزة الأمنية من منظور قياداتها، ومعرفة مدى اهتمام الأجهزة الأمنية بمعايير التميز الرئيسية والفرعية للنموذج المقترح من وجهة نظر قياداتها، وتحديد مدى توفر متطلبات التميز في أداء وخدمات الأجهزة الأمنية وأبرز المعوقات وسبل التغلب عليها من وجهة نظر قياداتها. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي عن طريق مدخل المسح الاجتماعي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى الآتي:

إن نموذج التميز المقترح من قبل الأجهزة الأمنية يتكون من 11 معيار رئيس و42 معيار فرعي والتي تراها القيادات الأمنية بأنها ملائمة بدرجة عالية بوجه عام لتحقيق التميز في أداء وخدمات الأجهزة الأمنية. كذلك ظهر أن درجة تميز الأجهزة الأمنية وفقا لمعايير نموذج التميز المقترح بوجه عام بلغت (642 من 1000) درجة، وتصنف بذلك أنها أجهزة جيدة جدا وفق تصنيفات درجات معايير التميز والذي يُعد مؤشرا جيدا في تلك الأجهزة نحو التميز. وتبين أيضا فإن درجة توافر متطلبات تحقيق التميز في الأجهزة الأمنية بوجه عام هي درجة عالية، وإن درجة العوامل المعيقة بوجه عام هي درجة عالية تقترب من العالية جدا.

- دراسة دروزة (2008)، «العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية»، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى إعداد إطار نظري خاص بإدارة المعرفة ومتطلباتها والتي تمثل معايير جائزة الملك عبد الله للتميز ومصدر للميزة التنافسية مقارنة بما تؤديه المؤسسات الحكومية الأخرى، كما هدفت للبحث في الأداء المؤسسي من حيث المداخل والقياس، وتحديد المضامين والدلالات النظرية لعمليات المعرفة التي تعد جوهرية في العمل لغرض تعزيز قدرات العاملين الإبداعية نحو تحقيق أداء أفضل، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وتوصلت إلى النتائج الآتية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وكل من تشخيص المعرفة وتوليد المعرفة وخرن المعرفة ومتطلبات توزيع المعرفة وتطبيقها. كذلك تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جهة ورضا العاملين والتعلم والنمو المؤسسي وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى.

الدراسات الاجنبية:

– دراسة Ring rose (2013), Development of an organizationa excellence framework، هدفت الدراسة إلى وضع إطار للتمييز التنظيمي تدمج فيه مبادئ وممارسات قيادات التميّز في كل من أستراليا وأوروبا والولايات المتحدة وكندا. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

عدم وجود دليل لتطبيق التميّز للمنظمات كافة بحيث يمكنها الاستعانة به في مسيرتها نحو التميّز.

كما ظهر أيضا إن الدليل أساسيا للمستشارين الإداريين وممارسي الجودة لطريق التميّز ومصدرا ومرجعا للتمييز في المستقبل.

– دراسة «Ailar (2012)»، Knowledge Management and Competitive Advantage / ماليزيا، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية إنشاء المعرفة وتوزيعها واستخدامها لتحقيق الميزة التنافسية، وأي أنواع المعرفة التي يجب أن يعرفها المدراء لتعزيز النشاط التنظيمي ليشكل ميزة تنافسية مستدامة، واستخدم الباحث منهجية مراجعة الأدبيات للبحث في دور إدارة المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

المعرفة مبدأ أساسي للميزة التنافسية. كذلك فإن العلاقة إيجابية للغاية بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة. كما وظهر أن إنتاج الشركات يعتمد أكثر على رأس المال البشري. كذلك ينبغي تجميع معارف الموظفين في المنظمة لتعزيز أنشطة المنظمة ومن ثم توزيع المعرفة المجميعة ضمن إطار تنظيمي عملي وبما يحقق ميزة تنافسية للشركة، مما يساعد على التغلب على العقبات الفنية وتحفيز الموظفين للعمل.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تعقبا على الدراسات السابقة والتي تشكل جزءا من دراسات عديدة تتعلق بموضوع المعرفة والتمييز في الأداء، فقد تشابهت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة، حيث تشابهت مع (دراسة حداد وجودة) فيما يتعلق بالمتغير التابع وهو تميّز الأداء، ودراسة (آل مزروع) والمتعلقة ببناء نموذج لتحقيق التميّز في أداء الاجهزة الامنية، كما تشابهت مع دراسة (كاليينا) في المنهج المستخدم (الوصفي)، وكذلك مع (دراسة الآغا وأبو الخير، ودراسة عودة) في أنهما طبقتا في الجامعات الفلسطينية) واخيرا فإن دراسة (دروزة) قد تشابهت مع هذه الدراسة في الموضوع من حيث علاقة المعرفة بتمييز الأداء، أما أوجه الاختلاف فكانت بين كل من: دراسة (Ring rose) حيث هدفت إلى وضع اطار للتمييز التنظيمي، أما دراسة (Ailer) فقد استخدم الباحث

منهجية مراجعة الأدبيات للتعرف إلى كيفية إنشاء المعرفة وتوزيعها واستخدامها لتحقيق الميزة التنافسية، في حين أن ما يميّز هذه الدراسة أنها ربطت بين إدارة المعرفة وعلاقتها بتميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة ريادية (الاستقلال) كونها أول جامعة فلسطينية تعنى بالتعليم الأكاديمي إلى جانب التعليم والتدريب العسكري لأفراد الأجهزة الأمنية بمختلف اختصاصاتها.

إجراءات الدراسة:

منهجية الدراسة: بالنظر إلى طبيعة الدراسة فقد اعتمد المنهج الوصفي التحليلي وذلك كونه المنهج المناسب لإجراء مثل هذه الدراسات.

أداة الدراسة: استخدم الباحث أداة الاستبانة – والتي صممها خصيصا لهذا الغرض - للحصول على المعلومات من مصادرها الأولية، فيما استعان بالكتب والدراسات السابقة والمراجع العلمية كمصادر ثانوية لإثراء الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية كافة في الجامعة والذين على رأس عملهم خلال الفصل الأول من العام الدراسي 2017-2018 والبالغ عددهم 105 أعضاء ذكورا واناثا، اما عينة الدراسة فقد تكوّنت من (75) عضوا في الهيئة التدريسية تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، وقد وزع الباحث على عينة الدراسة (75) استبانة، استعيد منها (70) استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة (93%)، وهي نسبة تصلح لتعميم النتائج.

أداة الدراسة: استخدم الباحث أداة الاستبانة كونها تعد الأداة الأنسب للحصول على بيانات الدراسة، وقد تكوّنت الاستبانة من قسمين على النحو الآتي:

- القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية (البيانات الشخصية والوظيفية)، وهي مكونة من (5) فقرات.

- القسم الثاني: محاور الاستبانة، حيث تكوّن من محورين موضحين كالآتي:

المحور الأول: «واقع استخدام تطبيقات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، وحفظ المعرفة الصريحة وتوثيقها وتوزيع المعرفة وتناقؤها، وتطبيق المعرفة، وتطوير المعرفة الجديدة) من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال»، وهو مكون من (25) فقرة.

المحور الثاني: مستوى التميّز في الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال، وهو مكون من (25) فقرة أيضا.

وصف مجتمع الدراسة:

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة: جدول رقم (1)

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
العمر	من 25 إلى أقل من 35 سنة	16	22.9
	من 35 إلى أقل من 45 سنة	25	35.7
	من 45 إلى أقل من 55 سنة	26	37.1
	55 سنة فأكثر	3	4.3
الرتبة الأكاديمية	محاضر(ماجستير)	22	31.4
	أستاذ مساعد	33	47.1
	أستاذ مشارك	10	14.3
	أستاذ	5	7.2
الوظيفة الحالية	أكاديمي	43	61.4
	أكاديمي إداري	22	31.4
	إداري*	5	7.2
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	12	17.1
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	23	32.9
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	23	32.9
	15 سنة فأكثر	12	17.1
الكلية	كلية العلوم الإدارية	25	35.7
	كلية العلوم الإنسانية	25	35.7
	كلية القانون	5	7.1
	كلية القيادة والاركان	13	18.6
	معهد التدريب والتنمية	2	2.9
المجموع		70	100%

* المقصود بالإداري هو أكاديمي (عضو هيئة تدريس بالأساس) ولكنه يمارس عملا اداريا فقط في الوقت الحالي مثل الرئيس ونوابه وغيرهم ... الخ.

قياس صدق وثبات الاستبانة (Cronbach's Alpha):

لقياس صدق الاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين ذوي الاختصاص ومن ثم تم إجراء التحليل Reliability Analysis، وقياس ثبات الاختبار من خلال معادلة كرونباخ ألفا والتي تشير إلى الصدق التكويني أو ما يسمى بالتجانس الداخلي.

نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة (الثبات الكلي): جدول رقم (2)

المحور	البيان	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الأول: (واقع استخدام تطبيقات ادارة المعرفة).	الثبات الكلي	70	25	0.97
الثاني: (مستوى التميز في الاداء).	الثبات الكلي	70	25	0.96
الثبات الكلي للاستبانة		70	50	0.98

من المعروف انه كلما كانت قيمة ألفا أعلى، كانت الاستبانة أكثر ثباتا في إعطاء نتائج جيدة لتحليل موضوع الدراسة. واتفق على أن قيمة 0.6 فأعلى تعد قيمة مقبولة لثبات الاستبانة. ويتضح من النتيجة التي حصلنا عليها فإن قيمة ألفا ممتازة، مما يدل على ثبات الاستبانة وأنها تشير إلى الصدق التكويني للاستبانة أو ما يسمى بالتجانس الداخلي لفقرات الاستبانة.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة قام الباحث بمراجعتها وذلك تمهيدا لإدخالها إلى الحاسوب، وقد تم ذلك بإعطائها أرقاما معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى أخرى رقمية وذلك على جميع أسئلة الدراسة، وقد تم اختيار وتحليل أسئلة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1. أساليب الإحصاء الوصفي: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
2. قياس التجانس الداخلي (كرونباخ ألفا).
3. تم اعتماد البرنامج الإحصائي (SPSS) من أجل عمل المقارنات المختلفة التي تبين بوضوح الفوارق والتباين بين الأحداث المدروسة وهي (ONE WAY ANOVA).

عرض نتائج تحليل اسئلة وفرضية الدراسة:

حتى يتم التعرف إلى طبيعة البيانات التي تم جمعها، فإنه لا بد من عرضها بشكل يتيح للدارس أن يتعرف إلى متغيراتها، لتساعده على فهم أكبر وأعمق لمجتمع الدراسة، حيث سيتم عرض النتائج من خلال جداول أعدت لهذا الغرض.

تم حساب المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة على محاور الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وذلك من أجل معرفة اتجاه آراء المستجيبين (أفراد مجتمع الدراسة) وعمل المقارنات المختلفة، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي: جدول رقم (3)

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط الحسابي	1-1.79	1.8-2.59	2.6-3.39	3.4-4.19	4.2-5
المستوى	غير موافق بشده	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده

أولاً: الإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشتها: -

للإجابة على أسئلة الدراسة سيتم في هذا القسم عرض نتائج إجابات المستقيمين حول فقرات الاستبانة وتحليلها ومناقشتها من خلال الجداول الآتية: -

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تحليل نتائج المحور الأول «واقع استخدام تطبيقات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، وحفظ المعرفة الصريحة وتوثيقها وتوزيع المعرفة وتناولها، وتطبيق المعرفة، وتطوير المعرفة الجديدة) من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال.» جدول رقم (4)

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
تشخيص المعرفة				
1	تهتم الجامعة بموظفيها الأكثر معرفة في أنشطتها المختلفة.	3.14	1.13	متوسطة
2	تهتم الجامعة باستقطاب خبراء في مجال المعرفة المرتبطة بأنشطتها.	3.40	1.07	كبيرة

متوسطة	1.13	3.21	تحدد الجامعة أنواع المعرفة المطلوبة لكل مستوى إداري.	3
متوسطة	1.25	3.26	تمتلك الجامعة قواعد بيانات خاصة بمعلومات عن المعرفة.	4
متوسطة	1.08	2.90	تعقد الجامعة ورشات عمل دورية لتشخيص المعرفة.	5
حفظ المعرفة وتوثيقها				
متوسطة	1.15	3.24	تعتمد الجامعة قواعد بيانات الكترونية خاصة بها لحفظ المعرفة.	6
كبيرة	1.14	3.50	تعتمد الجامعة في تخزين المعرفة واسترجاعها على الأرشيف الورقي.	7
متوسطة	1.08	3.29	تمتلك الجامعة أنظمة معلومات خبيرة ذات علاقة بطبيعة عملها.	8
متوسطة	1.10	3.09	تهتم الجامعة بنقل المعرفة لقياداتها.	9
متوسطة	1.13	2.91	يمكن للموظفين الاطلاع على المعرفة والاستفادة منها بكل سهولة.	10
توزيع المعرفة وتناقلها				
متوسطة	1.17	3.14	توزع الجامعة المعرفة عن طريق شبكة معلومات داخلية.	11
كبيرة	1.02	3.44	توزع المعرفة داخليا من خلال الفرق واللجان.	12
متوسطة	1.09	2.87	يتم إصدار نشرات ودوريات لتوزيع المعرفة.	13
متوسطة	1.32	3.17	تعقد الجامعة اجتماعات وندوات وورش عمل لتوصيل المعرفة المتخصصة.	14
متوسطة	1.25	3.16	تعقد الجامعة دورات تدريبية داخلية لموظفيها لتعزيز المعرفة وتطويرها.	15
تطبيق المعرفة				
متوسطة	1.24	3.09	تهتم الجامعة بتطبيق المعرفة على كل المشكلات لتتمكن من تجاوزها.	16
متوسطة	1.22	3.01	تسود في الجامعة الثقافة التنظيمية التي تشجع على تطبيق المعرفة الجيدة.	17

متوسطة	1.22	3.03	تعتمد الجامعة مقاييس ومعايير لتقييم وتقويم المعرفة المطبقة.	18
متوسطة	1.14	2.94	تحرص الجامعة على المبادرات الإبداعية في تطبيق معرفتها.	19
متوسطة	1.18	3.09	لدى الجامعة اهتمام بالتغذية الراجعة لتحسين تطبيقها.	20
تطوير المعرفة الجديدة				
متوسطة	0.99	3.20	تحرص الجامعة على تطوير المعرفة المكتسبة من مصادرها الداخلية.	21
متوسطة	1.02	3.27	تهتم الجامعة بالحصول على المعرفة المتطورة من المصادر الخارجية.	22
متوسطة	1.00	3.19	تسعى الجامعة لتعميم المعرفة بمختلف الطرق والوسائل.	23
متوسطة	1.14	3.31	تشارك الجامعة معرفتها مع الجامعات المحلية والدولية بهدف تطويرها.	24
متوسطة	1.29	3.36	تحفز الجامعة موظفيها للمشاركة في الأنشطة التي تعزز المعرفة الجديدة.	25
متوسطة	1.14	3.17	الدرجة الكلية	

يتضح من خلال الجدول أعلاه جدول رقم (4) الذي يعبر عن (واقع استخدام تطبيقات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، وحفظ المعرفة الصريحة وتوثيقها وتوزيع المعرفة وتناقؤها، وتطبيق المعرفة، وتطوير المعرفة الجديدة) من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال) أن الدرجة الكلية لمتوسطات المحور الأول جميعها بلغت (3.17) وبانحراف معياري بلغ (1.14)، وهذا يشير إلى درجة موافقة متوسطة عند المستقيمين حول هذا المحور، فيما حصلت الفقرة (7)، التي تنص على «تعتمد الجامعة في تخزين المعرفة واسترجاعها على الأرشيف الورقي» على أعلى وسط حسابي (3.50)، وبانحراف معياري بلغ (1.14) مما يشير إلى درجة موافقة كبيرة، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة (12)، التي تنص على «توزع المعرفة داخليا من خلال الفرق واللجان» بوسط حسابي (3.44) وبانحراف معياري بلغ (1.02) وهي درجة كبيرة من الموافقة، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (2) «تهتم الجامعة باستقطاب خبراء في مجال المعرفة المرتبطة بأنشطتها» بوسط حسابي (3.40) وبانحراف معياري (1.07) وهي درجة كبيرة من الموافقة، فيما جاءت بقية الفقرات بدرجات متوسطة

حسابي وانحراف معياري بمستوى متوسط. ويعزو الباحث هذه النتائج الى أن المستقيمين غير موافقين على اقتصار تخزين المعرفة واسترجاعها على الأرشيف الورقي فقط خاصة ونحن في عصر العولمة التي تتميز بالانتقال من الارشفة الورقية الى الأرشفة الالكترونية، كونها أسهل وأسرع وأدق في الاسترجاع ، كما أن النتائج تشير الى وجود فرق ولجان في الجامعة يتم من خلالها تبادل المعرفة وتوزيعها، وهذا برأي الباحث مؤشر ايجابي على التوجه نحو تشارك المعرفة، اما بقية الفقرات فقط جاءت بدرجات متوسطة مما يشير الى قصور في بعض الجوانب المتعلقة بالمعرفة، مثل الحصول على المعرفة المتطورة من مصادر خارجية...الخ.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تحليل نتائج المحور الثاني «مستوى التميّز في الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال» جدول رقم (5)

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	تحرص الجامعة على السرعة في انجاز المعاملات والوثائق بدقة.	3.19	1.15	متوسطة
2	يتم التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق الأداء بتمييز.	3.11	1.22	متوسطة
3	تعتمد الجامعة أدلة لتوضيح نظم العمل وإجراءاته.	3.20	1.23	متوسطة
4	يتم انجاز الأعمال والمهام الكترونياً.	3.00	1.19	متوسطة
5	تحرص الجامعة على تحقيق رضا المستفيدين عما يقدم لهم من خدمات.	2.99	1.21	متوسطة
6	توجد رقابة مستمرة في الجامعة على آليات تقديم الخدمة بهدف تحسينها.	3.11	1.19	متوسطة
7	تسود ثقافة التكامل وليس التنافس السلبي بين الموظفين في الجامعة.	2.89	1.14	متوسطة
8	توجد سهولة في الاتصال بين الإدارات المختلفة في الجامعة.	3.13	1.12	متوسطة
9	تشجع الجامعة موظفيها على العمل بروح الفريق الواحد.	3.10	1.09	متوسطة

كبيرة	1.10	3.46	تلتزم الجامعة موظفيها بالصلاحيات المناطة بهم.	10
متوسطة	1.14	3.13	توفر الجامعة الفرص المتساوية لكلا الجنسين.	11
متوسطة	1.21	3.30	تتوفر الجامعة خدمة اتصال جيدة بالإنترنت لجميع الموظفين.	12
متوسطة	1.17	2.87	تعتمد الجامعة نظام الشخص المناسب في المكان المناسب.	13
متوسطة	1.17	3.17	تعالج الجامعة مشكلات العمل وقت حدوثها.	14
متوسطة	1.11	3.24	تشجع الجامعة موظفيها على التصرف بحكمة في المواقف الحرجة.	15
متوسطة	1.25	2.73	تعتمد الجامعة نظام حوافز للموظفين المتميزين.	16
متوسطة	1.05	2.74	تعتمد الجامعة نظام لتحفيز الموظفين على الإبداع والابتكار.	17
متوسطة	1.08	3.30	تشجع الجامعة الموظفين على تقديم الاقتراحات والأفكار البناءة.	18
متوسطة	1.17	3.27	يحرص الموظفون على تطوير مهاراتهم واكتساب خبرات جديدة.	19
كبيرة	1.16	3.41	تحرص الجامعة على التزام موظفيها برؤية الجامعة ورسالتها.	20
متوسطة	1.13	3.09	يؤدي الموظفون أعمالهم وفق خطط تنفيذية واضحة.	21
كبيرة	1.16	3.41	تشجع الجامعة على علاقة الاحترام المتبادل بين المرؤوسين ورؤسائهم.	22
متوسطة	1.12	3.00	تشجع الجامعة موظفيها للمشاركة في اتخاذ القرارات.	23
متوسطة	1.27	3.01	تتوفر الجامعة أجواء حرية التعبير في أوساط موظفيها.	24
متوسطة	1.17	2.70	تقوم الجامعة بقياس الرضا الوظيفي لموظفيها بشكل دوري.	25
متوسطة	1.16	3.10	الدرجة الكلية	

يتضح من خلال الجدول أعلاه جدول رقم (5) الذي يعبر عن (مستوى التميز في الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال) أن الدرجة الكلية لجميع متوسطات المحور الثاني بلغت (3.10) وبانحراف معياري بلغ (1.16)، وهذا يشير إلى درجة موافقة متوسطة بشكل عام عند المستقيمين حول هذا المحور، حيث حصلت الفقرة (10)، التي تنص على « تلزم الجامعة موظفيها بالصلاحيات المناطة بهم» على أعلى وسط حسابي (3.46)، وبانحراف معياري بلغ (1.10) مما يشير إلى درجة موافقة كبيرة، وجاءت في المرتبة الثانية كل من الفقرتين (20 و 22)، بحيث نصت الفقرة (20) على « تحرص الجامعة على التزام موظفيها برؤية الجامعة ورسالتها» كما نصت الفقرة (22) على « تشجع الجامعة على علاقة الاحترام المتبادل بين المرؤوسين ورؤسائهم» وقد تساوت الفقرتين بالوسط الحسابي والانحراف المعياري حيث بلغ الوسط الحسابي (3.41) والانحراف المعياري (1.16) وهي درجة كبيرة من الموافقة، فيما بقية الفقرات في هذا المحور كما المحور السابق (الأول) حصلت على مستويات متوسطة. ويعزو الباحث هذه النتائج الى وجود انظمة وقوانين مطبقة في الجامعة لإلزام الموظفين بالصلاحيات المناطة بهم، كما تحرص الجامعة على التزام موظفيها بتحقيق رؤيتها ورسالتها، فيما يظهر بان الجامعة لا تشجع - بدرجة كافية - موظفيها على المشاركة باتخاذ القرارات، ولا تقوم بقياس الرضا الوظيفي بشكل دوري.

ثانياً: الإجابة عن فرضية الدراسة:-

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis Of Variance) لقياس دلالة الفروق في الفرضية تعزى لمتغير العمر: جدول رقم (6)

الدالة الإحصائية Sig - Value	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفرضية
0.264	1.357	605.403	3	1816.210	بين المجموعات	
		446.045	66	29438.990	داخل المجموعات	
			69	31255.200	المجموع	

نصت الفرضية على أنه « لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) بين تطبيقات إدارة المعرفة ومستوى تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى للمتغيرات الديموغرافية.» وأظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) نحو «تطبيقات إدارة المعرفة ومستوى تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى لمتغير العمر»، حيث بلغت قيمة «ف» (1.357) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.264)، وهذا يتفق مع ما جاءت به الفرضية، مما يدعوننا إلى قبول الفرضية. ويعزو الباحث ذلك إلى اتفاق الفئات العمرية في الجامعة حول تطبيقات إدارة المعرفة وتميّن الاداء.

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis Of Variance) لقياس دلالة الفروق في الفرضية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية: جدول رقم (7)

الدلالة الإحصائية Sig - Value	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفرضية
0.771	0.376	175.059	3	525.176	بين المجموعات	
		465.606	66	30730.024	داخل المجموعات	
			69	31255.200	المجموع	

نصت الفرضية على أنه «لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات إدارة المعرفة ومستوى تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى للمتغيرات الديموغرافية.» وأظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نحو «تطبيقات إدارة المعرفة ومستوى تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية»، حيث بلغت قيمة «ف» (3760.) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.771)، وهذا يتفق مع ما جاءت به الفرضية، مما يدعوننا إلى قبول الفرضية. ويعزو الباحث ذلك أيضاً إلى توافق الرأي (الاجابات) بين مختلف الرتب العلمية فيما يتعلق بتطبيقات المعرفة وتميّن الاداء.

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis Of Variance) لقياس دلالة الفروق في الفرضية تعزى لمتغير الوظيفة الحالية: جدول رقم (8)

الدلالة الإحصائية Sig - Value	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفرضية
0.832	0.184	85.338	2	170.676	بين المجموعات	
		463.948	67	31084.524	داخل المجموعات	
			69	31255.200	المجموع	

نصت الفرضية على أنه «لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات إدارة المعرفة ومستوى تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى للمتغيرات الديموغرافية» وأظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نحو «تطبيقات إدارة المعرفة ومستوى تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى لمتغير الوظيفة الحالية»، حيث بلغت قيمة «ف» (0.184) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.832)، وهذا يتفق مع ما جاءت به الفرضية، مما يدعونا إلى قبول الفرضية. ويعزو الباحث ذلك أيضا الى توافق رأي المستقصين بمختلف فئاتهم الوظيفية حول تطبيقات المعرفة وتميّز الأداء.

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis Of Variance) لقياس دلالة الفروق في الفرضية تعزى لمتغير سنوات الخبرة: جدول رقم (9)

الدلالة الإحصائية Sig - Value	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفرضية
0.093	2.225	956.709	3	2870.128	بين المجموعات	
		430.077	66	28385.072	داخل المجموعات	
			69	31255.200	المجموع	

نصت الفرضية على أنه «لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات إدارة المعرفة ومستوى تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى للمتغيرات الديموغرافية» وأظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نحو «تطبيقات إدارة المعرفة و مستوى تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى لمتغير سنوات الخبرة»، حيث بلغت قيمة (ف) (2.225) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.093)، وهذا يتفق مع ما جاءت به الفرضية، مما يدعونا إلى قبول الفرضية. ويعزو الباحث ذلك أيضا إلى ان سنوات الخبرة لم تؤدي إلى اختلاف الآراء فيما يخص تطبيقات المعرفة و تميّز الاداء بشكل عام، وهذا يدل على الخبرة العلمية والاكاديمية التي يتمتع بها المستقيين.

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis Of Variance) لقياس دلالة الفروق في الفرضية تعزى لمتغير الكلية: الجدول رقم (10)

الدلالة الإحصائية Sig - Value	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفرضية
0.155	1.724	749.449	4	2997.797	بين المجموعات	
		434.729	65	28257.403	داخل المجموعات	
			69	31255.200	المجموع	

نصت الفرضية على أنه «لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات إدارة المعرفة ومستوى تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى للمتغيرات الديموغرافية» وأظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نحو «تطبيقات إدارة المعرفة و مستوى تميّز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى لمتغير الكلية»، حيث بلغت قيمة (ف) (1.724) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.155)، وهذا يتفق مع ما جاءت به الفرضية، مما يدعونا إلى قبول الفرضية، ويعزو الباحث ذلك إلى توافق آراء المستقيين في مختلف كليات الجامعة بخصوص تطبيقات المعرفة و تميّز الاداء، والذي يعود برأي الباحث إلى خضوع الجميع لنفس الانظمة والقوانين والظروف والثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة.

يستخلص الباحث من تحليل النتائج أعلاه أن النتائج في مجملها تمثلت في الموافقة بدرجة كبيرة على بعض الفقرات احيانا وبدرجة متوسطة على غالبية الفقرات، مما يدل على ضرورة سعي الجامعة للاهتمام أكثر في تطبيقات (إدارة) المعرفة، لما سيعكس هذا الاهتمام مستوى رفيع من الارتقاء بتميز الاداء من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية، وبمقارنة هذه النتائج مع نتائج واهداف الدراسات السابقة التي وردت في هذه الدراسة، فانه يتبين أن الدراسة الحالية قد توافقت مع معظم الدراسات السابقة في المنهج (المنهج الوصفي) وفي الاهداف المتعلقة بمدى علاقة تطبيقات (إدارة) المعرفة بتميز الأداء في المؤسسات التي خضعت للدراسات، أما من حيث النتائج فقد تشابهت نتائج هذه الدراسة مع ما خرجت به غالبية الدراسات السابقة من نتائج، حيث يجمع الجميع على اهمية ودور إدارة المعرفة في تحقيق تميز الأداء في المؤسسات الخاضعة للدراسات، غير انه يمكن القول أن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة - كما ورد في التعليق على الدراسات السابقة- بأن هذه الدراسة تعتبر - وبحسب علم الباحث - أنها الدراسة الاولى التي تجرى على جامعة اكااديمية عسكرية وأمنية فلسطينية، وبانها ربطت بين إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة ريادةية (الاستقلال)، كونها أول جامعة والوحيدة في فلسطين، التي تعنى بالتعليم الأكاديمي إلى جانب التدريب العسكري والأمني لأفراد الأجهزة الأمنية بمختلف اختصاصاتها.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة الآتي:

1. تهتم الجامعة باستقطاب خبراء في مجال المعرفة المرتبطة بأنشطتها.
2. تعتمد الجامعة في تخزين المعرفة واسترجاعها على الارشيف الورقي.
3. لا تعقد الجامعة ورشات عمل دورية لتشخيص المعرفة.
4. ليس من السهل على الموظفين الاطلاع على المعرفة والإفادة منها.
5. أشارت نتائج الدراسة أيضاً أن مستوى تميز الأداء في الجامعة ليس في المستوى المطلوب.
6. تبين أيضاً وبحسب وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية - معظم الاجابات كانت بدرجة متوسطة - أنه لا يوجد اهتمام كافٍ في الجامعة بالمعرفة وإدارتها بشكل صحيح.
7. أظهرت نتائج الدراسة أيضاً أنه «لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيقات إدارة المعرفة ومستوى تميز الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال تعزى للمتغيرات الديموغرافية».

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة العمل على وضع نظام محوسب لتخزين المعرفة واسترجاعها.
2. عقد ورشات عمل دورية لتشخيص المعرفة وتبادلها داخل الجامعة وخارجها.
3. تسهيل إجراءات إطلاع الموظفين على المعرفة والإفادة منها في تطوير مهامهم الوظيفية.
4. العمل على تبني نهج القياس الدوري لرضا الموظفين في الجامعة لما لذلك من مؤشرات ايجابية تتمثل في الحصول على التغذية الراجعة بهدف تحسين وتطوير أداء وتميز الموظفين.
5. إنشاء وحدة في الجامعة تهتم بإدارة وتطبيقات المعرفة بالطرق العلمية السليمة.
6. تشجيع التميز في الجامعة على الأصعدة كافة من خلال توفير البيئة التمكينية والتحفيز المعنوي والمادي.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- الأغا، ناصر جاسر وأبو الخير أحمد غنيم (2012)، واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية.
- بروسيتي، جيلبرت، وآخرون (2001)، إدارة المعرفة، بناء لبنات النجاح، عرض حازم حسين صبحي، سلسلة كراسات «عروض»، المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
- البغدادي، عادل هادي والعبادي، هاشم فوزي (2010)، التعليم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وعلاقتها بالمفاهيم المعاصرة (السلوك الإداري - الأداء التنظيمي)، الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- بوعيشة، مبارك، وليلى منصور (2012)، إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر المعرفة، المؤتمر العلمي الدولي حول عولمة الإدارة في عصر المعرفة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الجنان، لبنان.
- التيجاني، هادي (2007)، النموذج التطويري ودليل المعايير لفئات جائزة ابو ظبي للأداء الحكومي المتميز، أبو ظبي.
- جميل، أحمد، وسفير، محمد (2011)، التميز في الأداء، ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات «نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي»، ط2، الجزائر.
- حداد، شفيق إبراهيم، وجودة، محفوظ أحمد (2015)، مدى تحقيق الوزارات والمؤسسات الفائزة بجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية لثقافة التميز من وجهة نظر العاملين فيها وملتقى الخدمة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، م 11، ع 2، الأردن.
- حريم، حسين (2009)، مبادئ الإدارة الحديثة نظريات العمليات الإدارية وظائف المدير، (ط2) دار حامد للطباعة والنشر، عمان.
- حسين، سلامة (2006)، الإدارة المدرسية والصفية المتميزة الطريق إلى المدرسة الفعالة. (ط1) دار الفكر، عمان.
- حمود، خضير (2010) «منظمة المعرفة»، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- دروزة، سوزان (2008)، العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- دفلين، آيث (2001)، الإنسان والمعرفة في عصر المعلومات، تحويل المعلومات إلى معرفة، ترجمة اليافي، شادن، مكتبة العبيكان، الرياض.
- رزوقي، نعيمة (2003)، رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة، إدارة المعلومات في البيئة الرقمية، المعارف والكفاءات والجودة، وقائع المؤتمر الثالث

- عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس.
- رمضان، فدوى محمد (2009)، أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الزطمة، نضال (2011)، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الصاوي، ياسر (2007)، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
- الصباغ، عماد (2002)، إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات، بحث منشور لجامعة قطر.
- الصرايرة، خالد أحمد (2011)، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، المجلد (27)، العدد (2و1)، جامعة دمشق، دمشق.
- عبد العزيز، عثمان (2013)، واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض.
- العتيبي، مشاعل بنت ذياب (2009)، الإدارة بالقيم وتحقيق التوافق القيمي في المنظمات، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، 1-5 نوفمبر 2009، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- العلول، سمر (2011) «دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في لجامعات الفلسطينية بقطاع غزة»، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- العلي، عبد الستار، وآخرون (2009)، المدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الثانية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
- عودة، فراس محمد (2010)، واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- غربي، علي، وسلاطينة، بلقاسم، وقيرة، إسماعيل (2007)، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- كلينا جمر، هالة (2015)، أثر تبني نموذج التميز المؤسسي في تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
- آل مزروع، بدر بن سليمان (2010)، بناء نموذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.
- مشهور، ثروت (2010)، استراتيجيات التطوير الإداري، ط ١، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.
- الملكاوي، إبراهيم (2007) إدارة المعرفة، الممارسات والمفاهيم، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- Ailar, Rahimli (2012), Knowledge Management and Competitive Advantage, School of Management, Multimedia University, Cyberjaya, Malaysia, Information and Knowledge Management, www.iiste.org.
- Conti, tito (2009), How excellence models should be adapted to take into account local values and culture, a paper for the 3rd annual scientific quality congress in the middle east 2009, Dubai: e-university.
- Harrington, James (2008), The impossible dream, paper for the quality forum and the symposium of the best practices of king abdulaziz quality award. Riyadh.
- Klug's, jurgen, stein. wolfram, light. Thomas (2001)-Knowledge unplugged. pal grave: New York.
- Ring rose, Dawn, (2013) Development of an organizational excellence framework, The TQM Journal, 25 (4).
- Porter, l.j & tanner, s.j (2004), Assessing business excellence, second edition, oxford: publishing Elsevier Butterworth Heinemann.
- Prusak, Larry (2000): "Knowledge Can it be Managed?". Presented at the IBM Academy of Technology Conference on Knowledge Management: New York.

المواقع الالكترونية:

- صفحة جامعة الاستقلال على الشبكة العنكبوتية (<https://alistiqlal.edu.ps>).
- الكردي، أحمد (2010). إدارة الأداء الفعال بمنظمات الأعمال، <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/158051>.