

دور إدارة المعرفة في تطوير ثقافة التميز (دراسة ميدانية بالتطبيق علي الجامعات المصرية والأجنبية)

محمد مصطفى علي الباز

المعيد بقسم إدارة الأعمال بالكلية

الملخص

تعتبر إدارة المعرفة من المداخل الحديثة في الفكر الإداري، فالعالم يشهد اليوم تحولا إستراتيجياً في إدارة المعرفة الذي يعد أحد أهم الركائز الأساسية للتطوير والتنمية في الجامعات، حيث أن إدارة المعرفة تساهم في تنمية المستويات التعليمية والتكنولوجية مما يؤدي إلي تطوير ثقافة التميز .

وتساهم ثقافة التميز التي تعتبر أحد المداخل المعاصرة في تحفيز وتنمية أداء الأفراد من خلال الدور الإستراتيجي الذي تلعبه من خلال تعزيز القيم والمعتقدات والسلوكيات في الجامعات التي تعتبر أحد المراكز العلمية الأساسية في الإثراء العلمي والفكري اللازم لتطوير ثقافة التميز .



Abstract:

Knowledge management is one of the modern approaches in the management thought,, Globally, there is a strategic shift in knowledge management, which is one of the most fundamental pillars of the universities development, As the knowledge management contribute to develop the educational and technological levels, which leads to achieve excellence culture development

Excellence culture approach considers one of the approaches which contribute in motivating and developing human performance , through the strategic role which it plays in promoting universities beliefs and behaviours , universities considered strategic scientific centres where its main objectives its ideological and scientific enrichment to develop excellence culture

المقدمة :

لقد تزايد الإهتمام في السنوات الأخيرة بإدارة المعرفة ، حيث يمثل ضرورة إستراتيجية لتقدم الجامعات ويساهم بشكل كبير في التعامل مع التغيير وتنمية الإبداع والإبتكار من خلال تراكم المعلومات والخبرات والإستثمار الأمثل للرأسمال الفكري وتحويله إلي رأس مال هيكلية لتطوير الأداء المعرفي والفكري والعلمي .

وتعتبر ثقافة التميز مدخلاً معاصراً يساهم في تحفيز وتطوير أداء الأفراد في الجامعات من خلال تشجيع الأفكار الجديدة وتطويرها لتعزيز الإبداع وتحسين معدلات الأداء ، وتعد ثقافة التميز أحد الركائز الأساسية في تنمية وتحفيز الأفراد على المشاركة وتحمل المسؤولية من خلال الدور الإستراتيجي الذي تلعبه من خلال تعزيز القيم والمعتقدات والسلوكيات لدى الأفراد بالجامعات .

وتعتبر الجامعات أحد أهم المراكز العلمية الإستراتيجية في مختلف المجتمعات المعاصرة، حيث تقوم الجامعات بتقديم خدمات متميزة للمجتمع المدني والمحلى والإقليمي، فالجامعات هي بمثابة مراكز بحثية هدفها الأساسي الإثراء العلمي والفكري والمعرفي من أجل تأهيل الكوادر البشرية لتحقيق التميز الثقافي .



الجزء الأول : منهجية البحث

- مشكلة :

تواجه الجامعات موضع الدراسة تحديات عديدة مرتبطة بإنخفاض دعم الإدارة العليا لإدارة المعرفة ، وعدم إدراك أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بنسبة ٥٠ % لأهمية إدارة المعرفة ، بالإضافة إلى عدم مساهمة أنشطة البحوث والتطوير في تحسين مستويات الثقافة التي تحقق التميز بالجامعات ، وقد فرضت هذه التحديات ضرورة تحول الجامعات إلى تطبيق إدارة المعرفة التي تمثل أحد مكونات التعلم التنظيمي والذي يمكن أن يساهم في تطوير ثقافة التميز بالجامعات .

- أهمية البحث :

١- الأهمية العلمية :

أ- تعتبر إدارة المعرفة من المداخل الحديثة في الإدارة ، حيث يتسم هذا المدخل بالحدثية نظراً لأن الإهتمام الحقيقي به لم يتحقق إلا مع بدايات القرن الحالي

ب- إن البحث يهتم بتحليل دور إدارة المعرفة في تطوير ثقافة التميز بالجامعات

٢- الأهمية التطبيقية :

أ- أهمية إدارة المعرفة كأحد المداخل الإدارية التي تمكن المنظمات من الوصول

إلى مرحلة التميز ، حيث أكدت بعض الدراسات على أن إدارة المعرفة في



مؤسسات التعليم العالي تساعد على مواجهة متطلبات تغيرات العصر الحالي ، مع تحسين مستويات الأداء للكوادر البشرية .

ب- يساهم هذا البحث في التعرف على الدوافع والأسباب التي دعت إلى تطبيق إدارة المعرفة بالجامعات .

- أهداف البحث :

١- توصيف الوضع الحالي لتطبيق إدارة المعرفة في الجامعات .

٢- التعرف على الدوافع والأسباب التي دعت إلى تطبيق إدارة المعرفة بالجامعات .

٣- محاولة التوصل إلى تطوير ثقافة التميز في المواقع الإدارية المختلفة في إطار استخدام إدارة المعرفة في الجامعات .

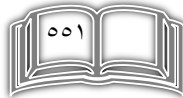
- فرضية البحث:

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة علي تطوير ثقافة التميز بالجامعات موضع الدراسة .

الجزء الثاني : الإطار النظري

مقدمة :

يشهد العالم اليوم تحولاً غير مسبوقاً في إدارة المعرفة بل إن ما حدث الآن هو ثورة حقيقية في العديد من المجالات والتي تتمثل في تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري وبرامج التدريب الإلكترونية . ، فالتعلم عملية أساسية في الحياة لا يخلو منها أي نشاط بشري ، بل هي جوهر هذا النشاط^(١) .



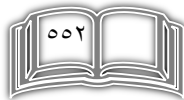
إن الثقافة تعتبر عاملاً مؤثراً في إدارة المنظمات المعاصرة. وفيان من أهم عوامل نجاح أي منظمة هي الثقافة التي تتبناها المنظمة⁽²⁾. وقد أصبح شعار تطوير ثقافة التميز مدخلاً معاصراً يمثل أحد الركائز الأساسية في تحسين أداء المنظمات وهي تؤدي دوراً محورياً في تعزيز القيم والمعتقدات والسلوكيات لدى الأفراد بالجامعات⁽³⁾.

والجامعات اليوم تعد أحد عوامل النهوض بالمجتمع ، حيث أنها تعتبر علامة بارزة من علامات الإقتصاد القومي ، ومعقلاً للفكر الإنساني في أرقى مستوياته ، ومصدراً لتنمية الثروة البشرية في سياق العمل الفكري والتعليمي ، فلذلك علي الجامعات أن تتبنى إدارة المعرفة باعتبارها أحد المداخل التي أفرزتها التطورات الإدارية الحديثة⁽⁴⁾.

أولاً : مفهوم إدارة المعرفة :

إن إدارة المعرفة Knowledge Management تقدم صورة حديثة تختلف عما قبلها من صور وأساليب لتنمية وتطوير الأفراد التي تؤدي إلى تحسين مستويات الثقافة والتميز في الجامعات .

وتشير إدارة المعرفة إلي قواعد السلوك التنظيمي لسد الطلب والعرض علي المعلومات لدعم عمليات التعلم داخل المنظمة⁽⁵⁾. ولقد عرفت بأنها " تعتمد علي قاعدة المعرفة والتي تهدف إلي زيادة فاعلية الأداء ، ويتم من خلال عمليات منتظمة تتمثل في تشخيص واكتساب وتوليد وتخزين المعرفة "⁽¹⁾ وتعرف بأنها " منظومة متكاملة من العمليات تهدف إلي جمع المعارف من مختلف المصادر ، والعمل علي تنقيتها وحفظها ونقلها إلي مواقع إتخاذ القرارات التشغيلية والتكتيكية والإستراتيجية للإستفادة منها "⁽⁷⁾، وتعرف



بأنها " جهد منظم تسعى من خلاله المنظمة إلى تفعيل وتكامل أنشطة المعرفة لجعلها متاحة للأخريين بالقدر الذي يحقق أقصى إستفادة ممكنة من المعرفة " ^(٨)، وتعرف بأنها " آلية رسمية لتحديد وتوزيع المعرفة ويؤدي التطبيق السليم لإدارة المعرفة إلى تحسين الفعالية التنظيمية وإضافة قيمة للعميل تتمثل في إبتكار المنتجات والخدمات الجديدة " ^(٩).

ثانياً : أهمية وأهداف إدارة المعرفة :

هناك بعض الجوانب التي تعكس أهمية وأهداف متزايدة لإدارة المعرفة كما يلي:

١- تعظيم التفكير الإبتكاري في تفسير وإستخدام المعرفة في حل المشكلات . ^(١٠)

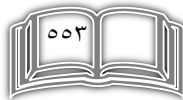
٢- بناء وتشبيد العقول البشرية عالية التميز . ^(١١)

٢- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفعالية أكثر . ^(١٢)

٣- تحسين صورة المنظمة وتطويرها وتوفير قدر كبير من المرونة والتكيف . ^(١٣)

ثالثاً : عمليات إدارة المعرفة :

إن عمليات إدارة المعرفة تعمل بشكل تتابعي ومتكامل فيما بينها وهي كالتالي: ^(١٤)



- ١- تشخيص المعرفة : تعد مفتاحا لأي برنامج لإدارة المعرفة وعملية جوهرية رئيسية تساهم مباشرة في إطلاق وتحديد شكل العمليات الأخرى وعمقها .
 - ٢- إكتساب المعرفة : يجب علي المنظمة لرصد قدراتها المعرفية أن تعرف مصادر المعرفة الداخلية التي تتمثل في ما لدي المنظمة من إمكانيات وخبرات ومصادر المعرفة الخارجية المتمثلة في البيئة المعرفية المحيطة بالمنظمة ويجب رصدها بدقة
 - ٣- توليد المعرفة : يعني عملية إبداع المعرفة من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد من قضايا وممارسات جديدة.
 - ٤- تخزين المعرفة : هي التي تحتوي علي المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة في قواعد البيانات الإلكترونية والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات العمل.
 - ٥- توزيع المعرفة : هي عبارة عن العمليات المتعلقة بمصطلحات التبادل والنشر والمشاركة وتقاسم المعرفة .
 - ٦- تطبيق المعرفة : إن تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة نفسها ، فإن عملية التطبيق الفعال للمعرفة يؤدي إلي تحسين الأداء والجودة العالية في المنظمة .
- ويري الباحث أن هذه العمليات تعد أساسية لإدارة المعرفة بالجامعات ، وإن الغاية من المعرفة ليس إكتسابها أو تخزينها وإنما تطبيقها وإستخدامها لمواجهة التغييرات والتحديات التي تحدث في عالمنا اليوم وتساهم علي البقاء والإستمرار والتقدم .



رابعاً : خطوات تطبيق إدارة المعرفة :

يمكن وضع أهم خطوات تطبيق إدارة المعرفة كالآتي : (١٥)

- ١- تشكيل فريق متخصص لإدارة المعرفة .
- ٢- نشر الوعي بأهمية المعرفة لدى مختلف المستويات في المنظمة .
- ٣- تحديد وتحليل المعرفة المتوافرة وإعداد قائمة بالأصول المعرفية .
- ٤- تحديد المعرفة المطلوبة للقيام بالأداء المرغوب مع تحديد الفجوة المعرفية .
- ٥- تحديد مخاطر الأصول المعرفية وآلية الحد من تأثيرها .
- ٦- تطوير إستراتيجية إدارة المعرفة لتتلائم مع إستراتيجية المنظمة .
- ٧- تطوير نظام إدارة المعرفة وآلية إستخدام الموجودات المعرفية المتوافرة .
- ٨- نشر وتعميم المعرفة وتحديد الوسائل الملائمة لنقل المعرفة داخلياً وخارجياً .
- ٩- مراجعة وتقييم إستراتيجية إدارة المعرفة وتطويرها باستمرار .

خامساً : أثر إدارة المعرفة في تنمية ثقافة التميز بالجامعات :

إن الغد يتشكل اليوم .. فالتغيير والتطوير هما الصفة الرئيسية في العالم، ففي بدايات القرن الحالي شهدت تطورات مذهلة في إستخدام المعرفة التي تمثل في جوهرها منبع المعلومات التي تستخدم لإتخاذ أفضل القرارات (١٦)

إن إدارة المعرفة تعد من أهم المكونات الأساسية للتعلم التنظيمي والذي يعتبر أحد المقومات الأساسية لتنمية الأساس الثقافي بالجامعات .، والتعلم يعتبر دليلاً علي أنه موهبة فطرية داخل الأفراد يتم من خلال التكيف مع البيئات



المحيطة ، حيث أنه يمثل عملية ديناميكية تقوم علي المعرفة بما يحقق تنمية المستويات المختلفة . (17)

وإن تغيير الثقافات لها تأثيرات عالية علي الأفراد والتي تشمل ثقافة التكيف التي تمثل أحد الأبعاد الأساسية التي تساهم في تحقيق مؤشرات نتائج إيجابية اللازمة لتطوير ثقافة التميز . (18)

الجزء الثالث : الإطار التطبيقي للدراسة

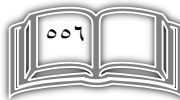
متغيرات الدراسة وكيفية قياسها : ويبين الجدول التالي متغيرات الفروض وكيفية قياسها

جدول رقم (١)

متغيرات الدراسة ومؤشرات القياس

المتغير التابع	المتغير المستقل	المتغيرات الفروض
ثقافة التميز مؤشرات القياس: ١- تطوير الهياكل التنظيمية. ٢- شهادات الاعتماد والأيزو . ٣- الترتيب الأكاديمي للمكبة محليا ودوليا. ٤- الخدمات البحثية للبيئة المحلية ٥- بناء القيادات الإدارية المستقبلية	إدارة المعرفة مؤشرات القياس: ١- تنوع مصادر المعرفة . ٢- نشر المعرفة . ٣- الميزانية المخصصة لبناء المعرفة . ٤- تمكين الموارد البشرية. ٥- تحديث المعرفة. ٦- مستوى الإبداع التنظيمي	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة علي تطوير ثقافة التميز بالجامعات محل الدراسة.

المصدر : من إعداد الباحث



- مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء الإدارة العليا (رؤساء الجامعات ونواب رؤساء الجامعات وعمداء الكليات ووكلاء الكليات) ويبلغ عددهم (٤٩) وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ويبلغ عددهم (٢٥٠٣) والطلاب في بعض الجامعات في مصر ويبلغ عددهم (٩٥٩٣٩) وعلي وجه التحديد الجامعات المصرية والجامعات الأجنبية في مصر ، وقد تم اختيار (١٢) كلية في الجامعات موضع الدراسة وهي كليات التجارة والهندسة والصيدلة في الجامعات المصرية وكليات إدارة الأعمال والهندسة والصيدلة في الجامعات الأجنبية في مصر .

عينة الدراسة :

وقد قام الباحث باستخدام العينة العشوائية الطبقية في فئتي أعضاء هيئة التدريس والطلاب وذلك حسب نوع الجامعة (مصرية – أجنبية) وتم توزيع العينة باستخدام التوزيع النسبي (١٩) بينما اعتمد الباحث في فئة أعضاء الإدارة العليا على أسلوب الحصر الشامل وفيما يلي يوضح الجدول رقم (٩) توزيع عينة البحث كما هو مبين علي النحو التالي :

جدول رقم (٢)

توصيف الجامعات المصرية والأجنبية موضع الدراسة والتطبيق

في جمهورية مصر العربية في عام ٢٠١٣ / ٢٠١٤ (*)

العدد وتوزيع العينة		العدد وتوزيع العينة			بيان الجامعات
الطلاب		أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم			
النسبة	توزيع العينة	العدد	النسبة	توزيع العينة	العدد



جامعة قناة السويس	٣٢٠	٤٤	% ١٢.٨	١٨٠١٠	٧٢	% ١٨.٨
جامعة عين شمس	١٦٢٥	٢٢٠	% ٦٤.٩	٧٠٨٤٦	٢٨٢	% ٧٣.٨
الجامعة البريطانية في مصر	٣٠٢	٤٢	% ١٢.١	٣٨٣٦	١٦	% ٤
الجامعة الألمانية بالقاهرة	٢٥٦	٣٥	% ١٠.٢	٣٢٤٧	١٣	% ٣.٤
الإجمالي	٢٥٠٣	٣٤١	% ١٠٠	٩٥٩٣٩	٣٨٣	% ١٠٠

(* المصدر : من إعداد الباحث، وبالاعتماد على سجلات شئون أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وسجلات شئون الطلاب في الجامعات المصرية والأجنبية العاملة في مصر في عام ٢٠١٣ / ٢٠١٤ .

ومن الجدول السابق يستخلص الباحث ما يلي :

- ١- يوجد إختلاف في طبيعة المواد التدريسية بين الكليات في الجامعات المصرية والأجنبية العاملة في مصر موضع الدراسة، وهي كلية التجارة (إدارة الأعمال) وكلية الهندسة وكلية الصيدلة .
- ٢- يوجد أكبر عدد لأعضاء هيئة التدريس في جامعة عين شمس (١٦٢٥) وهو يمثل (٦٤.٩ %) من عينة الدراسة، أما أقل عدد يوجد في الجامعة الألمانية بالقاهرة (٢٥٦) وهو يمثل (١٠.٢ %) من عينة الدراسة .



٣- يوجد تفاوت واضح بين الجامعات موضع الدراسة من حيث أعداد الطلاب ، حيث أن أكبر عدد للطلاب في جامعة عين شمس (٧٠٨٤٦) وهو يمثل (٧٣.٨ %) من عينة الدراسة ، أما أقل عدد للطلاب في الجامعة الألمانية بالقاهرة (٣٢٤٧) وهو يمثل (٣.٤ %) من عينة الدراسة .
جدول رقم (٣)

توزيع عينة البحث

بيان	عدد	عينة	نسبة
مجتمع	العدد	/ حصر شامل	الإستجابات الكلية
البحث			الإستجابات الكلية
الفئة الأولى : أعضاء الإدارة العليا	٤٩	حصر شامل	٦١.٢٢ %
الفئة الثانية : أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم	٣٤١	عينة طبقية إحتتمالية	٨٧.٩٧ %
الفئة الثالثة : الطلاب	٣٨٣	عينة طبقية إحتتمالية	٧٨.٣٣ %

المصدر : من إعداد الباحث



ومن الملاحظ من الجدول السابق إنخفاض نسبة الإستجابة في أعضاء الإدارة العليا نظراً لصعوبة الوصول لجميع أعضاء الإدارة العليا وصعوبة مقابلتهم مما أثر على نسبة الاستجابة في الإدارة العليا .

- طرق جمع البيانات :

قام الباحث بإعداد وتصميم ثلاث قوائم إستقصاء وقد تم توجيهها إلي ثلاث فئات هي :

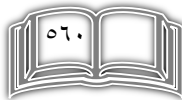
- أ- أعضاء الإدارة العليا في الجامعات المصرية والأجنبية موضع الدراسة .
- ب- أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الجامعات المصرية والأجنبية موضع الدراسة
- ج- الطلاب في الجامعات المصرية والأجنبية موضع الدراسة .

وبالإضافة لما سبق فقد قام الباحث بتدعيم دراسته الميدانية ببعض المقابلات الشخصية علي النحو التالي :

- مقابلات شخصية مع بعض أعضاء الإدارة العليا في الجامعات المصرية الأجنبية موضع الدراسة بشأن مدي فاعلية إدارة المعرفة في تطوير ثقافة التميز .
- مقابلات شخصية مع بعض أعضاء هيئة التدريس في التعرف علي أهم المقترحات التي تساهم في تطوير ثقافة التميز من خلال أبعاد إدارة المعرفة .

- أساليب التحليل الإحصائي :

إستخدم الباحث عدة أساليب إحصائية في تحليل البيانات معتمداً علي الحاسب الآلي في إجراء بعض المعالجات الإحصائية S.P.S.S، وذلك علي النحو التالي:



١- الإحصاء الوصفي :

تم الإعتماد على الإحصاء الوصفي وكل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها وكذلك تم الإعتماد على معامل ألفا كرو نباخ (Cron Bach's Alpha) والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات للأسئلة الموجودة في الإستقصاء وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الأسئلة .

٢- الإحصاء الإستدلالي:

حيث إعتد الباحث على تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على مدى صحة الفروض وهذه الأساليب كما يلي:

أ- تحليل التباين ANCOVA :

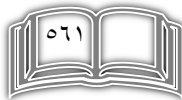
يستخدم تحليل التباين ANCOVA لبيان الفروق المعنوية بين فئتين أو أكثر في المتغير التابع وذلك أثناء وجود تأثير لمتغير مستقل في نفس الوقت .

ب- تحليل الإنحدار الخطي البسيط Simple linear regression analysis

هو أسلوب إحصائي يستخدم لإختبار أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد بطريقة المربعات الصغرى OLS والذي يحتوي على إختبار معاملات الإنحدار (t) وإختبار النموذج الكلي (F) وبعض إختبارات التحقق من إقتراضات المربعات الصغرى .

- الإحصاء الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية :

أ- الإدارة العليا :



- فيما يلي مجموعة من العناصر التي تعكس مدى توافر إدارة المعرفة المستخدمة في التعلم التنظيمي في الجامعات المصرية والأجنبية .

ترتيب الأهمية النسبية	الأهمية النسبية %	معامل الإختلاف %	الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	درجة الموافقة العناصر
5	81.33%	19.30%	0.78	4.07	جمع وتصنيف المعرفة بشكل علمي مرن يسمح بالإبداع .
2	82.67%	16.49%	0.68	4.13	تطوير البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات بالجامعة
8	78.00%	16.97%	0.66	3.90	تدعم الجامعة عملية تبادل ونشر المعرفة.
6	80.67%	20.05%	0.81	4.03	لدى إدارة الجامعة قاعدة معرفية تخدم كافة



					الأقسام .
4	82.00%	17.37%	0.71	4.10	لدى إدارة الجامعة إستراتيجية معلنة لعملية التعلم والتعلم .
1	84.00%	18.12%	0.76	4.20	توفر الجامعة الدعم المالي المطلوب لإدارة المعرفة.
3	82.67%	19.82%	0.82	4.13	تدعم الجامعة نظم تحديث المعرفة.
7	78.67%	19.96%	0.78	3.93	الإتصال بمراكز الخبرة في مجال التعليم الجامعي.

ومن الجدول السابق يستنتج الباحث أن تدعيم الجامعة المالي لإدارة المعرفة من العناصر الداعمة للتعلم التنظيمي والذي يؤكد مدي إهتمام الإدارات العليا



بالجامعات بتطوير ثقافة التميز والتي جاءت في الترتيب الأول للأهمية النسبية بالموافقة تماماً بنسبة ٨٤ %، وقد وافقت تماماً فئة الإدارة العليا علي تبني الجامعات دعم عملية تبادل ونشر المعرفة والمستخدم في التعلم التنظيمي التي تساهم في تطوير ثقافة التميز بالجامعات ولكنه جاء في الترتيب الأخير للأهمية النسبية بنسبة ٧٦ % .

٢- أعضاء هيئة التدريس :

- فيما يلي مجموعة من العناصر التي تعكس مدى توافر إدارة المعرفة المستخدمة في التعلم التنظيمي في الجامعات المصرية والأجنبية.

ترتيب الأهمية النسبية	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	درجة الموافقة العناصر
6	54.27%	45.78%	1.24	2.71	جمع وتصنيف المعرفة بشكل علمي مرن يسمح بالإبداع .
4	62.53 %	40.23%	1.26	3.13	تطوير البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات بالجامعة
1	72.80	29.52	1.07	3.64	تدعم



	%	%			الجامعة عملية تبادل ونشر المعرفة
2	71.87 %	36.85 %	1.32	3.59	لدي إدارة الجامعة قاعدة معرفية تخدم كافة الأقسام .
7	53.33 %	50.15 %	1.34	2.67	لدي إدارة الجامعة إستراتيج ية معلنة لعملية التعليم والتعلم .
3	67.07 %	38.27 %	1.28	3.35	توفر الجامعة الدعم المالي المطلوب لإدارة



					المعرفة
5	57.60 %	51.10 %	1.47	2.88	تدعيم الجامعة نظم تحديث المعرفة
8	52.40%	50.46%	1.32	2.62	الإتصال بمراكز الخبرة في مجال التعليم الجامعي .

ومن الجدول السابق يستنتج الباحث أن تدعيم الجامعة لعملية تبادل ونشر المعرفة من العناصر الداعمة للتعلم التنظيمي والذي يؤكد مدي إهتمام أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات بتطوير ثقافة التميز والتي جاءت في الترتيب الأول للأهمية النسبية بالموافقة بنسبة ٧٢.٨٠ %، وقد أكدت عينة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم علي أن هناك قصور في الإتصال بمراكز الخبرة بمجال التعليم الجامعي والذي يعد أحد عناصر إدارة المعرفة المستخدمة في التعلم التنظيمي بما يحقق تطوير ثقافة التميز وقد أدى إلي ذلك رفض العينة وقد جاء بالترتيب الأخير للأهمية النسبية بنسبة ٥٢.٤٠ % .

٣- الطلاب :

- ما هي درجة موافقتك علي توافر إدارة المعرفة بالجامعة التي تنتمي إليها ؟



الاهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	درجة الموافقة الأبعاد
56.40%	%39.7	1.12	2.82	<p>ثانياً : إدارة المعرفة :</p> <p>١- جمع وتصنيف المعرفة بشكل علمي مرن يسمح بالإبداع .</p> <p>٢- تدعم الجامعة عملية تبادل ونشر المعرفة</p> <p>٣- لدي إدارة الجامعة إستراتيجية معلنة لتحديث المعرفة .</p> <p>٤- زيادة الميزانية المخصصة لإدارة المعرفة .</p> <p>٥- الإتصال المستمر بمراكز الخبرة والمعرفة .</p>

ومن الجدول السابق يستنتج الباحث أن آراء عينة الطلاب حول مدى توافر إدارة المعرفة بالجامعات والتي بدورها تقوم بتشجيع الإبداع والابتكار وتمكين الجامعات من النمو والتطوير المستمر وبناء وتنمية ثقافة الأفراد المعلوماتية بما يؤدي للتميز توضح أن الجامعات لاتقوم بدور فعال في توفير أبعاد إدارة المعرفة لتطبيق مدخل التعلم التنظيمي وقد جاء رفض عينة الطلاب بنسبة ٥٦.٤٠ % في الأهمية النسبية

- إختبار فرضية الدراسة :

ينص على أنه " لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تطوير ثقافة التميز بالجامعات محل الدراسة " .



قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple linear Ordinary regression analysis وذلك بطريقة المربعات الصغرى Least Square (OLS) وذلك في كل فئة من فئات الدراسة على النحو التالي :

- المتغير المستقل : إدارة المعرفة .

- المتغير التابع : تطوير ثقافة التميز .

أولاً : فئة الإدارة العليا :

جدول رقم (٤)

إختبار معاملات الانحدار ونتائج الإرتباط للفرض الإدارة العليا

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة t	القرار	معامل إرتباط بيرسون r
إدارة المعرفة	0.849	7.35	يوجد تأثير	0.812

المصدر : من إعداد الباحث ، وبالإعتماد علي جداول التحليل الإحصائي .

جدول رقم (٥)

تحليل التباين ANOVA للفرض الإدارة العليا

مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد r2
الإتحدار	1	54.1	يوجد تأثير	65.9%
اليواقي	28			

المصدر : من إعداد الباحث ، وبالإعتماد علي جداول التحليل الإحصائي .



ويستخلص الباحث من النتائج السابقة ما يلي :

- ١- كانت قيمة معامل إرتباط بيرسون للعلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير ثقافة التميز = 0.812 مما يعنى وجود علاقة إرتباط قوية بين إدارة المعرفة وتطوير ثقافة التميز في فئة الادارة العليا.
 - ٢- كانت إشارة معامل إرتباط بيرسون وكذلك معامل الإنحدار في العلاقة السابقة إشارة موجبة مما يعنى وجود تأثير ملموس لإدارة المعرفة على تطوير ثقافة التميز وكذلك يعنى أيضا أنه كلما زاد الإعتماد على إدارة المعرفة أدى ذلك بدوره لزيادة تطوير ثقافة التميز بالجامعات محل الدراسة .
 - ٣- كانت قيمة معامل التحديد للعلاقة السابقة $r^2 = 65.9\%$ وهذا يعنى أنه كلما زاد الإعتماد على إدارة المعرفة بالجامعات محل الدراسة أدى ذلك لزيادة تطوير ثقافة التميز بنسبة 65.9% وذلك من وجهة نظر الإدارة العليا .
- مما سبق يمكن للباحث القول بأنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تطوير ثقافة التميز بالجامعات محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء الإدارة العليا "

ثانياً : فئة أعضاء هيئة تدريس :

جدول رقم (٦)

إختبار معاملات الإنحدار ونتائج الإرتباط للفرض أعضاء هيئة التدريس

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل إرتباط بيرسون r الإجمالي	قيمة ديربن واتسون Dw
إدارة المعرفة	0.381	20.16	0.0	معنوي	0.76	1.693



المصدر : من إعداد الباحث ،وبالإعتماد علي جداول التحليل الإحصائي .

جدول رقم (٧)

تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الثاني لأعضاء هيئة التدريس

النسبة الغير مفسرة %	معامل التحديد r2	القرار عند $\alpha=0.05$	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف
42.3%	57.7%	معنوي	0.0	406.7	1 298	الإنحدار البواقي

المصدر : من إعداد الباحث ،وبالإعتماد علي قيم $DL = 1.646$ $Du = 1.684$.
جدولية مستخرجة من جداول ديرين واتسون .

ويستخلص الباحث من النتائج السابقة ما يلي :

- 1- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار معامل الإنحدار ونتائج الارتباط للعلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير ثقافة التميز اقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) مما يعنى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تطوير ثقافة التميز بالجامعات محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .
- 2- كانت إشارة كل من معاملي إرتباط بيرسون وكذلك معامل الإنحدار في العلاقة السابقة إشارة موجبة وهذا يعنى أنه كلما زاد الإعتماد على إدارة المعرفة بالجامعات محل الدراسة أدى ذلك بدوره إلى زيادة تطوير ثقافة التميز في كل الجامعات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .



٣- كانت قيمة مستوي الدلالة في جدول تحليل التباين ANOVA لإختبار النموذج الإجمالي أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يعنى إمكانية الإعتماد على النموذج المقدر ككل وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة على مجتمع الدراسة .

٤- كانت قيمة معامل التحديد $r^2=57.7\%$ وهذا يعنى أن التغيرات التي تحدث في إدارة المعرفة مسؤولة عن تفسير ما نسبته 57.7% من التغيرات التي تحدث في تطوير ثقافة التميز بالجامعات محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وهناك ما نسبته 42.3% يرجع إلى حد الخطأ العشوائي . Random Error

٥- للتحقق من إفتراضات في تقدير المربعات الصغرى OLS :
أ- كانت قيمة إحصائية ديربن واتسون $Dw = 1.693$ وبالنظر للقيم الجدولية نجد أن القيمة المحسوبة تقع بين القيمتين الجدوليتين ($Du, 4- Du$) مما يعنى أنه لا توجد مشكلة الارتباط الذاتي بين الأخطاء Auto correlation
مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض الفرعي العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه :

" يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تطوير ثقافة التميز بالجامعات محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس " .

ثالثاً : فئة الطلاب :



جدول رقم (٨)

إختبار معاملات الإنحدار ونتائج الإرتباط للفرض للطلاب

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل إرتباط بيرسون r الإجمالي	قيمة ديرين واتسون Dw
إدارة المعرفة	0.952	39.9	0.0	معنوي	0.919	1.698

المصدر : من إعداد الباحث ،وبالإعتماد علي جداول التحليل الإحصائي .

جدول رقم (٩)

تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الثاني للطلاب

مصادر الإختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد r ²	النسبة الغير مفسرة %
الإنحدار البواقي	1 298	159 8	0.0	معنوي	84.3%	15.7%

المصدر : من إعداد الباحث وبالإعتماد علي $DL=1.646$ $Du=1.684$.

قيم جدولية مستخرجة من جداول ديرين واتسون

ويستخلص الباحث من النتائج السابقة ما يلي :

- 1- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص بإختبار معامل الإنحدار ونتائج الإرتباط للعلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير ثقافة التميز أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) مما يعنى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية



لإدارة المعرفة على تطوير ثقافة التميز بالجامعات محل الدراسة من وجهة طلاب الجامعة .

٢- كانت إشارة كل من معاملي إرتباط بيرسون وكذلك معامل الإنحدار في العلاقة السابقة إشارة موجبة وهذا يعني أنه كلما زاد الإعتماد على إدارة المعرفة بالجامعات محل الدراسة أدى ذلك بدوره إلى زيادة تطوير ثقافة التميز في كل الجامعات من وجهة نظر طلاب الجامعة .

٣- كانت قيمة مستوي الدلالة في جدول تحليل التباين ANOVA لإختبار النموذج الإجمالي أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يعني إمكانية الإعتماد على النموذج المقدر ككل وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة على مجتمع الدراسة

٤- كانت قيمة معامل التحديد $r^2 = 84.3\%$ وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في إدارة المعرفة مسؤولة عن تفسير مانسبته 84.3% من التغيرات التي تحدث في تطوير ثقافة التميز بالجامعات محل الدراسة وهناك ما نسبته 15.7% يرجع إلى حد الخطأ العشوائي Random Error .

٥- للتحقق من إفتراضات في تقدير المربعات الصغرى OLS : كانت قيمة إحصائية ديربن واتسون $Dw = 1.689$ وبالنظر للقيم الجدولية نجد أن القيمة المحسوبة تقع بين القيمتين الجدوليتين ($Du, 4 - Du$) مما يعني أنه لا توجد مشكلة الإرتباط الذاتي بين الأخطاء Auto correlation . مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض الفرعي العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه :

" يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تطوير ثقافة التميز بالجامعات محل الدراسة من وجهة نظر الطلاب "



الجزء الرابع : النتائج والتوصيات

- النتائج:

١. تم إثبات صحة الفرض التي قام بها الباحث وهي :
" يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وثقافة التميز بالجامعات
موضع الدراسة " .
٢. تبين من خلال دراسة وتحليل الوضع القائم بالجامعات موضع الدراسة أن
هناك قصور في دعم الجامعات لعملية تبادل ونشر المعرفة وتوفير قاعدة
معرفة تخدم كافة الأقسام العلمية في الكليات بالجامعات .
٣. تعتبر إدارة المعرفة أحد المقومات الأساسية الإستراتيجية في الجامعات
، والتي تعتبر من أهم معايير التنمية الذاتية والتفكير الإبداعي والتطور الثقافي
٤. توصلت الدراسة إلي هناك قدرة للجامعات علي مواكبة التغييرات في مجالي
التدريس والبحث العلمي من خلال تبني إدارة المعرفة اللازم لنشر ثقافة
التميز في الجامعة .
٥. توصلت الدراسة الميدانية إلي أن جميع مؤشرات القياس لثقافة التميز تزيد
عن ٦٠ % مما يعني موافقة جميع فئة الإدارة العليا وعينة أعضاء هيئة
التدريس ومعاونيهم علي أن جميع مؤشرات قياس ثقافة التميز تمثل محور
رئيسي للتطوير والتنمية في ضوء إدارة المعرفة .

- التوصيات :

١. يجب علي الإدارة العليا في الجامعات أن تتبني تطبيق إدارة المعرفة وأن
تزيد من جهودها في تنمية ودعم عمليات الإبداع والإبتكار والإهتمام
بالموارد البشرية ذات القدرات التكنولوجية والمعرفية المتميزة .



٢. يوصي الباحث بضرورة تبني الجامعات لقضية إرسال الطلاب في بعثات خارجية لما له من دور محوري وإستراتيجي هادف وتنموي لتحقيق التميز الثقافي في الفترة الحالية والفترات المستقبلية .
٣. تشجيع الإهتمام بتدعيم العقول البشرية عالية التميز من خلال توفير المناخ المناسب للإبداع وتوفير جودة نظم المعلومات وتوفير الأجهزة التكنولوجية مع الوضع في الإعتبار أن الموارد البشرية تمثل أصولاً إستراتيجية تحقق التميز .
٤. ضرورة زيادة نسبة الإنفاق علي أنشطة البحوث والتطوير ومجال تكنولوجيا المعلومات ، حيث أصبح الإنفاق علي ذلك في ظل العصر الحالي القائم علي سيادة المعرفة يمثل إنفاقاً إستثمارياً يحقق عائد للجامعة وليس مجرد إنفاق مهدر .
٥. يوصي الباحث بضرورة الإهتمام بعقد إتفاقيات مع مختلف الجامعات المحلية والعالمية المتميزة لتدعيم عمليات الإبداع والإبتكار والتنمية الذاتية والخبرات المختلفة اللازمة لتحقيق أعلى مستويات التعلم التنظيمي مما يكون له الأثر في تطوير ثقافة التميز للأفراد .



المراجع

(١) صلاح علي محمد التميمي ، مقومات تنمية وإدارة المعرفة وأثرها على التعلم التنظيمي – دراسة ميدانية على شركات التأمين العاملة في ليبيا ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، ٢٠١٢ .

(2) Marie Joelle & roger price, Understanding Cross Cultural Management ,second edition , Anglia Ruskin university library, United Kingdom , 2011.

(٣) صالح عابر بشيت الخالدي ، دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز – دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، ٢٠١٢ .

(٤) محمد حسنين السيد طه ، بناء وتنمية ثقافة التعلم التنظيمي لتحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية – مدخل للقياس المقارن ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، ٢٠١٣ .

(5) Curado , Carla , Perceptions of Knowledge Management and Intellectual Capital in the Banking , Journal of Knowledge Management , 2008 .

(٦) نبيل جاد إبراهيم يشوت ، دور إدارة المعرفة في زيادة فاعلية الأداء بشركات البترول بالسويس – دراسة ميدانية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، ٢٠١٠ ،

(٧) زايد ناجي ناصر شاوش ، إدارة المعرفة كمدخل لتحسين الخدمات المصرفية – دراسة ميدانية بقطاع الخدمات المصرفية اليمني ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، ٢٠١٢ ، ص ٦٨ .

(٨) نيفين محمود علي عماد ، أثر إدارة المعرفة علي القدرات الإبتكارية – بالتطبيق علي مصلحة الضرائب المصرية ، بحث مقدم لإستكمال متطلبات معادلة الماجستير المهني بالماجستير الأكاديمي غير منشور ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٢٠١٢ ، ص ٥٢ .



- (٩) شادي نيازي محمد توفيق ، نموذج مقترح لتفعيل دور إدارة المعرفة لتحسين إدارة القيمة – دراسة تطبيقية علي قطاع النسيج بشركات العاشر من رمضان ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٢٠١٣ ، ص ٥٢ .
- (١٠) صلاح علي محمد التميمي ، مقومات تنمية وإدارة المعرفة وأثرها علي التعلم التنظيمي – دراسة ميدانية علي شركات التأمين العاملة في ليبيا ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، ٢٠١٢ ، ص ٥٩ .
- (١١) رهام إبراهيم محمد إبراهيم ، نموذج مقترح لقياس تأثير إدارة المعرفة علي الفاعلية التنظيمية في قطاع البترول بالسويس ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، ٢٠١٢ ، ص ٤٠ .
- (١٢) نبيل عبد شعبان اللوح ، دور إدارة المعرفة في تطوير البناء التنظيمي للوزارات الفلسطينية – دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، ٢٠١٣ ، ص ٦٣ .
- (١٣) المرجع السابق ذكره ، ٢٠١٣ ، ص ٦٣ .
- (١٤) صلاح علي محمد التميمي ، مرجع سبق ذكره ، ٢٠١٢ .
- (١٥) شادي نيازي محمد توفيق ، مرجع سبق ذكره ، ٢٠١٣ ، ص ٨٤ : ٨٥ .
- (١٦) محمد محمود يوسف ، إقتصاد مدن المعرفة .. خصائص وتحديات .. التجربة المصرية نموذجاً ، تقارير ودراسات ، الشبكة العربية العالمية ، Global Arab Network ، ٢٠١٣ .
- (17) Hang Hui & other's , Impact of Knowledge Management and Organizational Learning on Different Dimensions of Organizational Performance :A Case Study of Asian Food Industry , Enterdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business , www.ssrn.com , Vol.5 , No 3 , July 2013 .
- (18) Aavailable online : www.excellentcultures.com
- (١٩) د. محمود صادق بازعة ، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات التسويقية ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٥ ، ص ١٨٧ .

