

تصميم نماذج لابتكار المعرفة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز بكلية الآداب والعلوم الإنسانية لتوليد ومشاركة المعرفة في إنتاج الكتب المقررة في التخصصات الموضوعية الدقيقة

أ.د. سوسن طه ضليمي(*)

مستخلص البحث:

تركز الدراسة الحالية على معرفة إلى أي مدى يمكن تصميم نماذج لابتكار المعرفة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز بكلية الآداب والعلوم الإنسانية لتوليد ومشاركة المعرفة في إنتاج الكتب المقررة في التخصصات الموضوعية الدقيقة؟. كما هدفت إلى الوصول إلى عدة رسومات تحتوي على العناصر والمعايير المهمة لأداء عمليات إدارة المعرفة وهي كالتالي: رسم نموذج لمعرفة أبعاد المعرفة الضمنية (الخبرة - المهارة - التفكير) لأعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب، رسم نموذج يعمل على إنتاج وتوليد المعرفة بناءً على المعايير التنافسية، رسم نموذج لمشاركة المعرفة وتوليد المعرفة على المستوى الداخلي والخارجي. وتبع أهمية الدراسة الحالية من انفرادها في تصميم نماذج لإدارة المعرفة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، ولأن لها أهمية عملية وتقنية في قدرتها على تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة. تم استخدام المنهج الوثائقي ومنهج تحليل المحتوى (Content Analysis) للدراسات السابقة لمعرفة أهم العوامل الخاصة بمتغيرات الدراسة، واتباع أسلوب الدراسات الرسومية، والهرمية

(*) أستاذ بقسم علم المعلومات.

لمعرفة طريقة تدفق المعرفة. نتج عن الدراسة عدة نماذج تعتبر طريقة إرشادية لخلق الثقافة التنظيمية والتفاعل بين سلوك الأفراد داخل المؤسسة وخارجها مع كل من سلوك القسم العلمي نفسه وسلوك الجامعة التي ينتمي لها القسم العلمي، ومن هذا المنطلق يمكن خلق طريقة لتشخيص وتوليد ومشاركة المعرفة في داخل وخارج القسم العلمي. كما أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات لاختبار عوامل أخرى تؤثر على السلوك المعلوماتي لأعضاء هيئة التدريس بالأقسام العلمية في الجامعات مع الاهتمام بالعناصر الخاصة بتنظيم المعرفة وتخزين المعرفة التي لم تتطرق لها الدراسة الحالية، وأيضاً إجراء المزيد من البحوث الأخرى عن طريق تطبيق العناصر التي أوردتها الدراسة الحالية ولكن باستخدام مناهج بحثية أخرى كالمنهج المسحي ودراسة الحالة.

مقدمة:

منذ بزوغ مفهوم إدارة المعرفة عام ١٩٩٧م وحتى الآن والمؤسسات في العالم بما فيها الجامعات تسعى إلى تبني مفهوم إدارة المعرفة، لما في ذلك من أهمية في نجاحها وتقدمها وتحقيق أهدافها، ونظراً للحاجة الملحة لمواجهة الأوضاع الحالية والتحديات المستقبلية، ولتحقيق التنمية الشاملة والقيمة المضافة والميزة التنافسية للمؤسسات، فإنه لا بد من التوجه نحو تفعيل تقنيات المعلومات في المؤسسات لدعم عمليات إدارة المعرفة.

ومن سمات الفرد في مجتمع المعلومات نجد أنه أصبح قادراً على التعليم المستمر والذاتي الشامل، بصفات إنسان المستقبل، المبدع والمبتكر، الإيجابي والمتعاون، قادر على المبادرة والتفكير الخلاق واتخاذ القرارات. في نفس الوقت تعتبر إدارة المعرفة مفهوماً حديثاً ومنهجاً إدارياً يعمل على تحويل أصول الأعمال الفكرية للعاملين في المنظمة إلى قوة إنتاجية أعلى وقوة تنافسية وقيمة جديدة تؤدي في النهاية إلى نظام متميز لإدارة عملية تجميع المعارف وتنظيمها وتدقيقها وتحليلها ونشرها بجميع أشكالها داخل منظمة ما. وكذلك وضع إستراتيجيات وعمليات لتحديد المعارف واحتيازها وزيادة فعاليتها استعمالها. ولجميع ما سبق ارتأت الباحثة ان

تقوم بتصميم نماذج لابتكار المعرفة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز بكلية الآداب والعلوم الإنسانية خاصة وجميع الكليات الأخرى، من أجل توليد ومشاركة المعرفة في إنتاج الكتب المقررة (text books) في جميع التخصصات الموضوعية الدقيقة عن طريق خلق إدارة للابتكار تقوم بتنظيم عمل المجموعات البحثية فيها، والذي سيؤدي إلى الإنتاج العديد من هذه الكتب خلال العام أو العامين مع استخدام منتجات التكنولوجيا وشبكات المعلومات، ما يؤدي إلى رفع مستوى الجامعة بين جامعات العالم، ورفع مستوى أداء عضو هيئة التدريس وإنتاجيته العلمية خاصة تحويل خبراته المعرفية الضمنية إلى صريحة، بالإضافة إلى رفع مستوى التدريس ومستوى أداء الطلبة والطالبات في نفس الوقت.

١ - خلفية الدراسة:

تركز الدراسة الحالية على دراسة المشاركة بالمعرفة لدى كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، من أجل تصميم نماذج المشاركة بالمعرفة لتحديد قدرة الأقسام على إنتاج وتوليد المعرفة بناءً على المعايير التنافسية من أجل معرفة مواءمة الكلية مع التطورات العالمية في المجال وإمكاناتها المتاحة.

حسب دراسة (ضليمي، ٢٠٠٩، ص ص ١٢١-١٦٤) والتي أشارت إلى أن الدور المتنامي للعالم الافتراضي الذي قد أصبح يحيط ويسيطر على مهنة مدير المعلومات من كل جانب؛ ما يقلص من شعور المجتمع السلبي تجاهها، مظهرا إياه متممًا شخصية جديدة كمستشار للمعرفة ومهندسًا لها، الأمر الذي أدى إلى تغيير جذري لدوره؛ مما أدى إلى التفوق على الأثر الذي لعبته الثورة الصناعية في العالم من قبل، ويستمر فيضان الواقع الافتراضي Virtual Reality في ازدياد معطيات الشعور اللحظي واللامكاني الذي يزيد من منتجاته في المستقبل عبر شبكة الانترنت بالتعاون مع تقنيات الاتصالات والمعلومات مستخدمًا المنتجات المتناهية في الصغر والرقمية، وقد ساعد ذلك على دخول البشر مجال الزمن الافتراضي CyberTime مع وجود لغات البرمجة المختلفة للوثائق إلكترونية HTML، XML، PDF إلى ظهور مفهوم إدارة المعرفة Knowledge management لأول مرة عام

١٩٩٧م والذي أحدثت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات تغيرا ملموسا في طرق التداول بالمعلومات والمعرفة من حيث التخزين والتوزيع والاسترجاع الأمر الذي أثر على النمو الاقتصادي، وعلى كثير من مؤسسات المعلومات في العالم (عبد الحميد، ٢٠٠٧، ص ٣).

وكما أشارت (بيزان، ٢٠٠٣، ص ص ٢٨-٣٠) مؤكدة أنه لضمان الوصول للمنافسة والتميز لابد من الاهتمام بالكوادر البشرية وتأهيلهم بتعليمهم نظم المعلومات وإدارة المعلومات والمعرفة ونظام إدارة الجودة الشاملة (TQM Total Quality Management) التي ينبغي تطبيقها على المؤسسات لكونها مدخلا متكاملًا لإدارة النظم المؤسسية بهدف التركيز على الجودة وعلى المشاركة لجميع العاملين وتستهدف النجاح على المدى القصير والبعيد نتيجة لاعتمادها على فلسفة الاستغلال الأمثل والتحكم الكامل في الموارد المادية والبشرية بأقصى كفاءة وفعالية حتى يمكن تحقيق الأهداف المنشودة، وهي كذلك عملية إدارية لإدخال ثقافة التحسين المستمر في المنظمة أو المرافق المعنية بالجودة وتلك التحسينات سوف تتوازن مع زيادة الإنتاجية المرتبطة بمعايير الجودة المطلوب التوصل إليها، كما أن التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة لتحسين مستوياتها وتمكين المنظمة من التميز يكون عن طريق تحقيق عدد من الفوائد أهمها زيادة الإنتاجية وتخفيض تكلفة الأداء وتحسين مستوى جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها تلك المؤسسات للمستفيد.

بينما جاءت إدارة المعرفة بمفهوم أكثر تطورا من إدارة الجودة الشاملة، إذ عملت على دمج الجانب التكنولوجي مع الجانب الإنساني أو البشري من أجل الاستغلال الأمثل المتمثل في رأس المال الفكري Intellectual capital وثقافة المؤسسة Organization culture على المستوى الوطني والتنافسي Competitive advantages. وقد ظهر ذلك المفهوم في منتصف التسعينيات حينما ظهرت بوادر إدارة المعرفة في كل من الشركات الأوروبية واليابانية، إذ تأسست الشبكة العالمية لإدارة المعرفة عام ١٩٨٩م في أوروبا International knowledge management network-IKMN، في عام ١٩٩٤ ونشرت IKMN نتائج الأبحاث الميدانية لإدارة

المعرفة التي تم تنفيذها على الشركات الأوروبية، كما قامت المجموعة الأوروبية European communities في عام ١٩٩٥ بتقديم عروض لتمويل مشروع إدارة المعرفة ببرنامج Esprit (عبد الحميد، ٢٠٠٧، ص ٢٠٥). ونتيجة لذلك أصبح هناك نمو متزايد في الإبداع من خلال الأعمال المعرفية وعمال المعرفة.

وفي الآونة الأخيرة كثرت الدراسات في دول العالم النامي محاولة للحاق بركب الدول المتقدمة فيما آلت إليه من تقنيات متقدمة في مجال تعليم علم المعلومات، وخاصة الدراسات العليا، الذي اتجه في أحد مساراته إلى إدارة المعرفة في الولايات المتحدة وبريطانيا وغيرها من الدول المتقدمة. ومن المعروف أن أول برامج الدراسات العليا بدأ بقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبدالعزيز عام ١٩٧٨م كما أنه من أول الأقسام العلمية التي صممت برنامج إدارة المعرفة لمرحلة الدكتوراه منذ عام ٢٠١١م.

لذا فإن الدراسة الحالية سوف تعمل على تصميم نماذج لابتكار المعرفة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز بكلية الآداب والعلوم الإنسانية لتوليد ومشاركة المعرفة في إنتاج الكتب المقررة في التخصصات الموضوعية الدقيقة.

٢ - مشكلة الدراسة:

تنبثق مشكلة الدراسة أولاً من الاستنتاج والاستقراء لبعض الدراسات السابقة التي كونت خلفية مشكلة الدراسة، فحسب دراسة سابقة لقاسم أكد فيها أن المعلومات هي ناتج معالجة الحقائق والشواهد والأدلة، وأن المعرفة هي ما تحدثه المعلومات من تأثير في السلوك والأداء، والفتنة هي الأثر المترتب على نمو المهارات وتراكم خبرات استثمار المعلومات، بينما الحكمة هي ذروة مستويات الأداء الفكري (قاسم، ٢٠٠٧، ص ٥).

وفي دراسة لقنديلجي أشار فيها إلى وضع مخطط للتكنولوجيا المستخدمة في تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية أخرى عن طريق لقاءات إلكترونية

وإستخدام برمجيات جماعية Groupware، وتحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة ضمنية عن طريق الوسائل المنظورة والعروض والقائمة على الحوار، مثل: مجموعات الأخبار Newsgroups وخدمة القوائم Listsevs، وتحويل المعرفة الضمنية إلى معلنة عن طريق تعليقات واقتباسات الإجابات عن الأسئلة عن طريق البريد الإلكتروني وصفحات الويب، وإستخدام الوسائط المتعددة الرقمية، وتحويل المعرفة المعلنة إلى معلنة أخرى عن طريق بحث النصوص وتبويب الوثائق بإستخدام التعليم على الخط المباشر On line education والتعليم عن بعد Distant learning بمساعدة كل من برامج التصفح Browsing والإبحار Navigation (قنديلجي، ٢٠٠٧، ص ٨-١٢).

وفي دراسة لكل من سجاد الرحمن والشويدري، اللذين أشارا إلى التداخلات بين التخصصات المختلفة، والمشاركة الإستراتيجية في الصناعة، والصعوبات التي تواجه تقديم وتدريب المواد مثل: توفر أعضاء هيئة التدريس المدربين على إدارة المعرفة مع وجود الطلبة المسجلين في البرنامج، بالإضافة إلى توفر المصادر، وكذلك التعاون بين الأقسام ذات التخصصات المتداخلة، وأخيرا التداخل مع سوق العمل والقطاع الخاص للأعمال، إن اهتمام هذه الجامعات بتقديم مواد إدارة المعرفة، وحصد التعاون مع مدارس الإدارة والحاسبات MIS و IT وتطوير إستراتيجيات مشاركة مع الصناعة للحصول على مجالات التدريب الميدانية والبحثية لديهم أدى إلى حصد المعرفة المطلوبة Chaudhry (Sajjad Ur Rehman and)، ٢٠٠٥، ص ١).

في عام ٢٠١٢ قدمت أبو العلا دراسة هدفت إلى معرفة درجة ممارسة عمليات إدارة المعرفة (التنظيم، التوليد، التشارك، التطبيق) في كلية التربية بجامعة الطائف، حيث تكون مجتمع الدراسة وعينتها من جميع أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الطائف، أشارت إلى أن العمليات الأربعة تتضمن ممارسات إيجابية وأخرى سلبية، وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: توفير الدعم المالي اللازم لدعم وتفعيل عمليات المعرفة، وربط الكلية مع مراكز البحوث العلمية المحلية والدولية للتشارك في المعرفة (أبو العلا، ٢٠١٢).

وفي عام ٢٠١٢ ذكر محمود أن موضوع إدارة المعرفة والتقنية والفوائد التي تحصل عليها المنظمة من تطبيقها، مع تحديد دور إدارة المعرفة والتقنية في تحقيق

التطوير التنظيمي، وأن هناك علاقة ارتباط بين إدارة المعرفة والتقنية والتطوير التنظيمي، وأنه ما يزال ذلك المفهوم محصوراً في إطاره التقليدي، ولم يأخذ بعده الإستراتيجي التطبيقي على النحو المناسب (محمود، ٢٠١٢).

مما سبق نجد أن الدراسة سوف تنبثق من أجل التالي:

١. إن المعرفة هي ما تحدثه المعلومات من تأثير في السلوك والأداء ومن ثم يمكن التخطيط لبيئة المعرفة.

٢. إن وضع مخطط للتكنولوجيا المستخدمة في تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية أخرى ومن ثم إلى معرفة صريحة ومعلنة تساعد على اقتسام الخبرات.

٣. التداخل مع سوق العمل والقطاع الخاص للأعمال من قبل الجامعات يرفع من مستوى تشكيل مجتمع المعرفة.

٤. معرفة درجة ممارسة عمليات إدارة المعرفة (التوليد، التشارك، التطبيق) يخلق بيئة تنافسية في مجال الدراسة.

٥. وأن هناك علاقة ارتباط بين إدارة المعرفة والتقنية والتطوير التنظيمي تساعد الباحثين على الاقتراح ما يساعد من أداة تقنية تستشعر على توليد المعرفة بالقسم.

وسوف تنطلق الدراسة الحالية نحو دراسة نماذج المشاركة بالمعرفة لدى كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، من أجل تحديد قدرتها على إنتاج وتوليد المعرفة بناءً على المعايير التنافسية.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بشكل تقريبي كالتالي:

إلى أي مدى يمكن تصميم نماذج لابتكار المعرفة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز بكلية الآداب والعلوم الإنسانية لتوليد ومشاركة المعرفة في إنتاج الكتب المقررة في التخصصات الموضوعية الدقيقة؟

٣ - أهداف البحث:

١ - رسم نموذج لمعرفة أبعاد المعرفة الضمنية (الخبرة - المهارة - التفكير) لأعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب.

- ٢ - رسم نموذج يعمل على تشخيص المعرفة بناءً على المعايير التنافسية.
- ٣ - رسم نموذج يعمل على توليد المعرفة.
- ٤ - رسم نموذج لمشاركة المعرفة المعرفة على المستوى الداخلي والخارجي.
- ٥ - رسم نموذج لسلوك مشاركة المعرفة في الأقسام العلمية بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبدالعزيز.

٤ - أهمية الدراسة:

لا يزال الإنتاج الفكري يعاني من قلة الدراسات التي تطرقت إلى مستقبل الأقسام العلمية من حيث مشاركة المعرفة أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والمعيدون وطلبة وطالبات الدراسات العليا وربطه بالمسارات المهنية بشكل عام وإدارة المعرفة بشكل خاص ، وبالتالي الافتقار إلى معرفة أثرها على إنتاج وتوليد المعرفة فيها؛ مما جعل للدراسة الحالية السابق الأول (على حد علم الباحثة) في تصميم نماذج لإدارة المعرفة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة. ونظراً لأن المملكة العربية السعودية تملك العديد من الجامعات، كان من المهم العمل على نشر مفهوم المشاركة بالمعرفة بها، والتعريف بإدارة المعرفة التي ترتبط بمفاهيم مثل تشخيص و توليد و المشاركة بالمعرفة والتي تؤدي إلى رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية بها، وبالتالي تحافظ على ميزتها التنافسية بين الجامعات الأخرى مثلاتها في العالم، ما يحقق أهدافها ضمن اعتبارات البيئة الداخلية والخارجية المتغيرة التي تعمل في ظل منافسة عالمية تتميز بالجدة وسرعة التغير وعدم التأكد. وأنها كذلك إضافة علمية تؤدي لإجراء مزيد من البحوث لمعرفة مدى ملاءمة مفهوم المشاركة بالمعرفة أو اختلافها في بيئات عربية عنها في البيئات الغربية.

٥ - منهجية الدراسة:

استخدام المنهج الوثائقي ومنهج تحليل المحتوى (Content Analysis) للدراسات السابقة لمعرفة أهم العوامل الخاصة بمتغيرات الدراسة. اتباع أسلوب الدراسات الرسومية، والهرمية لمعرفة طريقة تدفق المعرفة.

٦ - أدوات الدراسة:

- مراجعة الدراسات السابقة للوصول الى إطار نظري لآخر ما توصلت له الدراسات السابقة.

٧ - حدود الدراسة:

- ١ - الموضوعية: يتم تناول موضوع الدراسة تحت الكلمات المفتاحية التالية: إدارة المعرفة، السلوك المعلوماتي، مشاركة المعرفة، تشخيص المعرفة، توليد المعرفة.
- ٢ - الزمانية: يتم اجراء الدراسة عام ٢٠١٨.

٨ - مصطلحات الدراسة:

- السلوك المعلوماتي: INFORMATION BEHAVIORS

هو كل ما يشمل من سلوك البحث عن المعلومات إضافة إلى جميع السلوكات المتعمدة وغير المتعمدة (Case.2012,5).

«هو أي سلوك بشري مرتبط بمصادر وقنوات المعلومات يتضمن النشاط الإيجابي والسلبي في بحث واستخدام المعلومات، ويتضمن التواصل وجها لوجه، والتواصل مع الآخرين، والاستقبال السلبي للمعلومات، مثل مشاهدة التلفاز بدون أي نية للحصول على المعلومات المعطاة» (مرغلاني وضليحي، ٢٠١٦، ٧٦-٧٧).

- سلوك البحث عن المعلومات: INFORMATION SEEKING BEHAVIOR

هو جهد متعمد للحصول على المعلومات نتيجة وجود نقص أو فجوة في معرفتك الشخصية (Case, 2012,5).

وهو جميع الأنشطة التي يقوم بها الباحثون أو المستفيدون للوصول إلى ما يحتاجون إليه من مصادر المعلومات (James.1983,6).

وهو «نشاط يقوم به الفرد للوصول إلى مصادر المعلومات، التي يمكنها أن تقابل احتياجاته» (مرغلاني وضليحي، ٦٨، ٢٠١٦).

- المشاركة بالمعرفة KNOWLEDGE SHARING

هي «تبادل المعارف والخبرات بين الأفراد؛ وبالتالي التحول من العمل الفردي إلى العمل الجماعي». (بامفلح، ٤٧، ٢٠١٦).

- المعرفة الضمنية Tacit knowledge: «هي معرفة شخصية تحتوي على معان داخلية ونماذج ذهنية وخبرات وتبصر وبديهة وشعور حدسي، وهي نوعان: أحدهما تقني يعود إلى عمق معرفة - كيف أي المعرفة التكنولوجية في الخبرة، والثاني له بعد إدراكي يحتوي على مخطط ذهني ونماذج ذهنية ومعتقدات وإدراكات تقود الأفراد في أفعالهم وسلوكياتهم اليومية». (عليان، ٢٠٠٨: ٩١).

- إدارة المعرفة Knowledge Management: «هندسة وتنظيم البيئة الإنسانية والعمليات التي تساعد المؤسسة على إنتاج المعرفة وتوليدها من خلال اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها ونقل وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المؤسسة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب ليتم تنظيمها في الأنشطة الإدارية المختلفة وتوظيفها في صنع القرارات الرشيدة وحل المشكلات والتعلم التنظيمي والتخطيط الإستراتيجي» (نور الدين، ٢٠١٠: ٣١).

٩ - الدراسات السابقة:

- مراجعة تاريخية:

بالنسبة للدراسات التي تطرقت لموضوع إدارة المعرفة في ندوة إدارة المعرفة في جمعية المكتبات المتخصصة في البحرين من ٣- ٥ ابريل ٢٠٠٧ عن مراجعة الإنتاج الفكري في مجال التعليم الجامعي في ظل إدارة المعرفة (عبدالحميد، ٢٠٠٧، ص٧) وضحت الفرق بين مفهومي إدارة المعرفة Knowledge Management وإدارة المعلومات Information management فهذه الأخيرة تستخدم الحاسوب في اختزال البيانات والمعلومات الصريحة فقط ، من أجل استرجاعها بينما يشمل مفهوم إدارة المعرفة؛ المعرفة الصريحة والضمنية في المؤسسة ككل ، ويتمركز حول الأفراد وليس التكنولوجيا التي تمثل أحد عناصره الأربع (المحتوى - والتكنولوجيا - والعمليات - والأفراد وثقافة المؤسسة) وذلك على عكس مفهوم إدارة المعلومات الذي يعتمد اعتمادا تاما على التكنولوجيا ويتمحور حول البيانات والمعلومات.

وفي دراسة لقاسم في أعمال ندوة البحرين عن إدارة المعلومات ووضع منهج للنظر في المفاهيم والمصطلحات أشار إلى مفهوم عالم الفيزياء الأمريكي منفرد

كوشان Manfred Kochaen الذي وضع خمسة مفاهيم في سياق هرمي ، ابتداء من القاعدة بالبيانات Data، التي عادة ما تكون غزيرة ومتفرقة ويمكن البناء عليها بشكل تراكمي، يليها صعودا المعلومات Information ثم المعرفة Knowledge يتبعها الوعي والفتنة Understanding وتتربع الحكمة على القمة Wisdom، بينما المعلومات هي ناتج معالجة الحقائق والشواهد والأدلة ، فالمعرفة هي ما تحدثه المعلومات من تأثير في السلوك والأداء ، والفتنة هي الأثر المترتب على نمو المهارات وتراكم خبرات استثمار المعلومات، بينما الحكمة هي ذروة مستويات الأداء الفكري (قاسم، ٢٠٠٧، ص ص ٤-٥).

بالنسبة للدراسات التي اهتمت أولا بالمدارس التي بدأت بموضوع إدارة المعرفة، فقد أوضح كونسالتنسي Consultancy عام ١٩٩٣م أن التغير المطرد الذي حدث منذ تلك الفترة في مجال التعليم والتدريب ، قد أثر على تصميم وتطوير خدمة إيصال المعلومات، وقد أظهرت الدراسة بأن هناك احتياجا لأخصائيي المعلومات ليس فقط لكي يصبحوا مدراء معلومات، إنما أيضا لكي يمتلكوا تلك المهارات من أجل تأسيسهم كمدراء لخدمات المعلومات، ولكي يصبحوا مهنيين في مجال المكتبات والمعلومات في مختلف القطاعات لابد لهم أن يتدربوا على الإدارة بشكل شامل وفعال وغير مسبوق في كل مرحلة من مراحل أنشطتهم العملية من أجل تأمين تقديم خدمات معلوماتية ناجحة. إن دور التعليم العالي (SLIS School and department of information and library studies) قد قابل تحديات التغيير في التعليم ؛ لمقابلة الاحتياجات المتغيرة في المهنة ، وفي جميع الأحوال لابد من توجيه الاهتمام إلى مدراء المستوى الإداري الأعلى والمتوسط (أصحاب القرار)؛ لتقديم مهارات متقدمة تناسب هاتين الفئتين. ومن هذا المنطلق اتجه تفكير البرامج التعليمية إلى التدريب في القطاعات الخاصة ومؤسسات المعلومات للحصول على المعرفة والمهارات المطلوبة، بالإضافة إلى أن المنظمات المهنية أصبحت تنظم الدورات التدريبية وتدرس المواد الموجهة للمدراء في الفئتين السابقتين لمنافسة البرامج التعليمية في إمدادهم بالكفاءات اللازمة لأداء العمل. ما استدعى المكتبة البريطانية إلى أن تدعم تدريس

مادتين منذ ١٩٩١-١٩٩٣م تشتملان على: رسم السياسات، والتخطيط، والإدارة غير الإستراتيجية من وجهة نظر المعلومات. وفي نهاية البرنامج تم تطوير نقاط مهمة وتطبيق مبادئ نظرية على الدراسات المتعلقة بالمعلومات، مستخدمة عدداً من مبادئ ونظريات الإدارة مثل: مهارات التحليل وحل المشكلات والاتصالات. وقد نتج عن هذه البرامج تطور فعلي في برامج علم المعلومات والذي ظهر في مبادرات سكاونل ويوكوسدا SCONUL UCOSDA، بالإضافة إلى جهود جمعية المكتبات في التعاون مع قسم الإدارة بجامعة أستون University of Aston. ومن ثم ابتدأت بعدها كل من جامعة شيفلد ولاذبرا Sheffield, Loughbrorough بتبني البرنامج (Consultancy, 1993).

وقد أوضح موون وهاموس Moon و House عام ١٩٩٤م أن علم المعلومات قد واجه في عام ١٩٧٠م فترة عصبية في مواجهة المهنة والتعلم، التي استمرت أيضاً إلى بداية عام ١٩٨٠م عندما كانت المصادر، والموظفون متوفرين بينما تزامنت مع غياب خدمة المستفيدين. ما أدى إلى التفكير في كيفية تطوير المهنيين بواسطة تطوير طرق تعليمهم وتدريبهم للارتقاء بطرق أداء الخدمة للمستفيدين (Moon و House, 1994).

ويشير عباس في ندوة إدارة المعرفة في جمعية المكتبات المتخصصة في البحرين من ٣-٥ ابريل ٢٠٠٧م إلى مراجعة الإنتاج الفكري في مجال التعليم الجامعي في ظل إدارة المعرفة الذي أظهر بأن ذلك المفهوم من شأنه إعداد العنصر البشري الذي يتمكن من التعامل مع المعلومات والتكنولوجيا والإدارة في نفس الوقت مع تعظيم العوائد الاقتصادية بالتركيز على إدارة نظم المعلومات ونظم دعم القرار. وتحليل بعض الدراسات في المجال وجد عباس أن تدريس إدارة المعرفة في دول مثل أستراليا وكندا وسنغافورة وكندا وسنغافورة وأمريكا وبريطانيا يكون في مرحلة الدراسات العليا، وأن دراسة كل من فريزل وآخرين عام ٢٠٠١م Frizzel and Others قد وضعت أساساً لبرنامج تعليم إدارة المعرفة يشتمل على: نماذج إنتاج المعرفة، تاريخ نظرية المعرفة ومفاهيمها، ونماذج إدارة العمليات المعرفية في المنظمات، والقضايا الإستراتيجية في إدارة المعرفة، ونموذج تكنولوجيا وبرامج إدارة المعرفة، ونماذج

تصنيف وتبويب إدارة المعرفة، ونماذج تقويم إدارة المعرفة، والقضايا الدولية في إدارة المعرفة، بينما أشار عباس أيضا إلى دراسة مورز Morris عام ٢٠٠١م الذي اقترح برنامجا للماجستير في إدارة المعرفة يشتمل على: تصميم مواقع الإنترنت، واسترجاع المعلومات، وإدارة نظم المعلومات، ومبادئ إدارة المعرفة، وتصميم قواعد البيانات، والقضايا القانونية والمهنية لإدارة المعلومات، وإدارة الإبداع، والمهارات الفنية والإنسانية للمدير (عباس، ٢٠٠٧، ص ص ٤-٦).

وفي دراسة لكل من سجاد الرحمن والشويدري Sajjad Ur Rehman and Chaudhry عام ٢٠٠٥م في المؤتمر ٧١ للإفلا تناولت موضوع إدارة المعرفة في ١٢مدرسة من مدارس علم المعلومات من أمريكا الشمالية وأوروبا ودول الباسيفيكي، بحيث تكون قدمت الموضوع في برنامجها أو أنها مهتمة بتقديمه في المستقبل وقد جمعت المعلومات من طبيعة المواد التي يقومون بتقديمها والمناصب الإدارية التي يرغب الخريجون في شغلها، والتداخلات بين التخصصات المختلفة، والمشاركة الاستراتيجية في الصناعة، والصعوبات التي تواجه تقديم وتدريس المواد مثل: توفر أعضاء هيئة التدريس المدربين على إدارة المعرفة مع وجود الطلبة المسجلين في البرنامج، بالإضافة إلى توفر المصادر، وكذلك التعاون بين الأقسام ذات التخصصات المتداخلة وأيضا دور ورؤية الجمعيات المهنية، وأخيرا التداخل مع سوق العمل والقطاع الخاص للأعمال، ووضحت الدراسة اهتمام هذه الجامعات بتقديم مواد إدارة المعرفة، وحصد التعاون مع مدارس الإدارة والحاسبات MIS وIT وتطوير إستراتيجيات مشاركة مع الصناعة للحصول على مجالات التدريب الميدانية والبحثية لديهم (Sajjad Ur Rehman and Chaudhry، ٢٠٠٥، ص ١).

- مراجعة للدراسات المرتبطة بالدراسة الحالية:

بالنسبة للدراسات الخاصة بالدراسة الحالية فقد تم مراجعة بعض الدراسات العربية أولا ثم الأجنبية وهي كالتالي:

في عام (٢٠٠٤م) قدم رفاعي ورقة عمل بعنوان «إدارة المعرفة: طريق المنظمات المتعلمة إلى التميز» وضح خلالها أنه مع تزايد أهمية المعرفة، ازدادت الحاجة إلى

النظر إلى المعرفة وإدارتها على أنها حقل مستقل يجب أن يعالج بمنهجية علمية واضحة، وغدت النظرة إلى المعرفة على أنها ذات قيمة كبيرة وتعتبر من الأصول الإستراتيجية. وضاعف من ذلك الاهتمام بالمعرفة كونها عاملاً استراتيجياً ذا قيمة تساهم في زيادة الميزة التنافسية للمنظمات. وصاحب حركة العولمة بقواها التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية وسرعة التغيرات في تلك القوى، وكذلك تناقص أعداد العاملين في الشركات وازدياد عدد المنظمات والاتساع الجغرافي المصاحب لعولمة الأسواق إلى ظهور الانفجار المعرفي، وكذلك ظهور هياكل تنظيمية جديدة بظهور شبكات من المنظمات وظهور السلع والخدمات ذات الكثافة المعرفية نتيجة الثورة المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات وثورة الاتصالات. وضحت ورقة العمل ماهية المعرفة وإدارة المعرفة، وكذلك تم استعراض نماذج لدورة حياة إدارة المعرفة وتوزيع مراحل إدارة المعرفة في جداول توضيحية، كما شملت على نموذج يوضح العلاقة بين البيانات، المعلومات، المعرفة والتكنولوجيا. أيضاً تم توضيح العناصر الثلاثة لعملية خلق المعرفة، كما تم مناقشة الأنواع الأربعة للبيئة المعرفية (رفاعي، ٢٠٠٤، ص ٢٣ - ٣٠).

وفي العام (٢٠٠٤م) أيضاً وضح Gupta وآخرون في مقالة بعنوان: «لمحة عامة عن إدارة المعرفة» أن واحدة من العوامل الرئيسية التي تميز المؤسسة التجارية الذكية في القرن الواحد والعشرين هو التركيز على المعرفة والمعلومات والسرعة، وتوفر التكنولوجيا الفائقة، على عكس الشركات في الماضي. إن التركيز العالمي للشركات اليوم يتطلب القدرة على التقاط وإدارة واستخدام المعرفة والمعلومات من أجل تحسين الكفاءة، وتقديم خدمات أفضل للعملاء، وإدارة المنافسة، ومواكبة التغييرات بشكل مستمر. تعتبر إدارة المعرفة وسيلة هامة للمنظمات حيث تمكنها من إدارة المعلومات بشكل أفضل. أيضاً إدارة المعرفة ليست دائماً سهلة لتحديد لأنها تشمل مجموعة من المفاهيم والمهام الإدارية والتكنولوجية، والعديد من الممارسات التي تقوم تحت مظلة إدارة المعرفة. تتوسع هذه المقالة في موضوع إدارة المعرفة، وتهدف إلى تقديم نظرة شاملة لإدارة المعرفة والتقنيات والعمليات والمفاهيم ذات

الصلة بها، وتتطرق إلى التحديات والمستقبل لهذا المجال الهام. (Gupta وآخرون، ٢٠٠٤، ص ٢٨-١).

أجرى (طاشكندي، ٢٠٠٥، ص ٦) دراسة بعنوان: «إدارة المعرفة: أهميتها ومدى تطبيقه عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات الإداريات بمكة المكرمة وجدة»، التي هدفت إلى توضيح أهمية توظيف إدارة المعرفة في إدارة التربية والتعليم، وبيان أثره في التطور التربوي، كما أوضحت أهم عمليات إدارة المعرفة والممارسات التي أدت إلى تفعيلها. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، وصممت استبانة كأداة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (١٣٠). وكان أهم معايير الدراسة: وجود توليد المعرفة يقيس البعد المعرفي التي تشمل على: معرفة معلومات اللازمة لفهم طبيعة التقنية وخصائصها ومبادئها وعلاقته بالعلم والمجتمع ومعرفة المعلومات الأساسية حول تطبيقات التقنية وطرق التعامل معها وصور استخدامها وتصويب الأفكار والمفاهيم البديلة (الخاطئة) لدى الأفراد حول التقنيات تطبيقاتها. وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية: إدراك أفراد مجتمع الدراسة أهمية إدارة المعرفة، وأهمية توظيفها في إدارة التربية والتعليم. وأن أفراد مجتمع الدراسة يرون بأن إدارة التربية والتعليم لا تعطي الأولوية لإدارة المعرفة وأن عملية اكتساب المعرفة وتطويرها من أهم تلك العمليات وأكثرها ممارسة يليه عملية نقل المعرفة واستخدامها ثم عملية تنظيم المعرفة وتقييمها.

دراسة (سميرة ، ٢٠١٢، ص ٣) التي هدفت إلى إبراز دور توليد المعرفة في تحسين الأداء البشري في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة، وكشف طبيعة العلاقة بين توليد المعرفة والأداء البشري في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وقد تم جمع المعلومات من خلال توزيع استبيان على عينة قصدية من الباحثين الدائمين خلال الفصل الدراسي الثاني من سنة ٢٠١٣م. كان من أبرز معايير الدراسة وجود عملية توليد المعرفة وأهميتها في تحسين القدرة على العمليات التالية:

- تحسين المعرفة (خلق القيمة وتحقيق الإبداع في المؤسسة، تسهيل توليد المعرفة جديدة داخل المؤسسة، وجود فريق متخصص في التقاط المعرفة ومشاركة العاملين وتفاعلهم يؤدي إلى تحقيق أبداع وزيادة معرفة الأفراد لدى أي المؤسسة)،
 - تحسين المهارة (تفيد المعارف الفردية والجماعية وترجمة المعرفة أو المعلومات في أداء عمليه مهارة استخدام المعرفة وتدريب وتعليم الأفراد الجدد على كيفية أداء أعمالهم وتعليم العاملين القدامى على التقنيات الحديثة وإثراء المخزون المعرفي لدى الفرد الذي يعمل على تحسين مهاراته ومشاركته للمعرفة بين الأفراد داخل المؤسسة).
 - تحسين الإدراك (مدى وضوح الدور للرصيد المعرفي يختلف بسبب اختلاف الإدراك عند الأفراد ومساهماتهم في المعارف الضمنية والصريحة والثراء المعرفي، مع وجود عملية توليد المعرفة وأهميتها في تحسين الدافعية للمشاركة).
 - تحسين الاتجاهات (معتقدات الفرد ومداركة ومعالجة اتجاهات الأفراد والمشاركة في الحوارات وتبادل الآراء والاتجاهات الجماعية).
 - تحسين الحاجات (حاجة ناشئة عن حرمان وحاجة معرفية).
 - تحسين المواقف (تشارك المعرفة بين الأفراد وتبادل المقترحات والآراء والتشاور والتفاعل الاجتماعي وتقليد الآخرين في اتخاذ القرارات الصائبة)،
- إن وجود عملية توليد المعرفة ومعرفة أهميتها في تحسين بيئة العمل تشتمل على العامل البيئي وتأثير المناخ الجماعي والتفاعل الاجتماعي بين فريق العمل. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين توليد المعرفة وتحسين الأداء البشري من ناحية تجميعها وإدخالها، بالإضافة إلى أن مركز البحث يعمل على تشارك المعرفة ولا يعمل على تخريج المعرفة. باحثو المركز بشكل عام راضون عن أدائهم بنسبة ٢٧، ٢٨% بالرغم من أنهم أجابوا بالحياد فيما يتعلق عن رضاهم عن معدل تقييمهم ودافعيتهم للعمل وتأثير معتقداتهم على أدائهم.
- دراسة (ياون فوواخرون، ٢٠٠٦، ص ٥٠-٦٢) بعنوان «إدارة وتحديد المعرفة في تصميم المنتج»، هدفت الدراسة إلى توضيح كيفية تحديد المعرفة وإدارتها في تصميم

المنتج وذلك بدراسة معرفة وخبرات المصممين وسلوكهم. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث إنها قامت بمحاولة وصف إدارة المعرفة من تحليل النشاطات الإنسانية. وتكمن أهمية الدراسة بأنها قامت بتصنيف المعرفة التي يتم استخدامها في تصميم المنتجات بالإضافة إلى تزويدها بمواصفات نظام مساعدة اتخاذ القرارات التعاونية المتعلقة بتصميم المنتج. ومن أهم استنتاجات الدراسة أن إدارة المعرفة هي إجراء أساسي في تصميم المنتج، حيث تم تقسيم المعرفة في مجال تصميم المنتج إلى أربعة تصنيفات وهي معرفة السوق، والمعرفة البشرية، والمعرفة التقنية، والمعرفة الإجرائية. وأظهرت الدراسة أن معظم المنظمات والمصممين لا يستوعبون كيف يجب أن تكون المعرفة وكيف يمكن إدارتها، وأنه لا يوجد سوى دراسات قليلة تناولت موضوع أنشطة المعرفة وعلاقتها بالعوامل النفسية. ومن معايير تشخيص المعرفة التي تم استنتاجها من الدراسة: وجود منهجية واضحة لتصنيف المعرفة الحالية والمطلوبة، ووجود تقارير مهيكلة بالمشاكل غير المحلولة، بالإضافة إلى وجود آلية للتخلص من المعلومات المسهبة غير الضرورية. ومن أدوات التشخيص التي تم استنتاجها: وجود نظام يدعم تنظيم المعرفة والوصول إليها.

ذكر Koh & Maguire عام (٢٠٠٩م) في فصل إدارة المعرفة من كتابهما «إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئات العمل المضطربة»، أنه من المستحيل مراقبة بعض الأدوار المتداخلة المرتبطة بالمعارف، وتصرف المعلومات من خلالها لتصبح المعرفة، حيث إن هذه الأدوار يمكن تصنيفها بحسب درجة الاستخدام، التكيف والتوزيع والجيل إن تعريف إدارة المعرفة باعتبارها القضية الحرجة التنظيمية (التكيف والبقاء والكفاءة ضد التغير البيئي المتقطع). على أنها تجسد العمليات التنظيمية التي تسعى لعمل مزيج متناغم من البيانات والمعلومات التي لها القدرة على تجهيز تكنولوجيا المعلومات، والقدرة الإبداعية والمبتكرة من البشر. هذا التعريف الذي اقترحه الدكتور Yogesh يلخص قضية أساسية لإستراتيجيات التعلم الإلكتروني والطريقة التي سوف تؤثر على سياسات تنظيم الشركات والتدريب المهني وتطرق الفصل إلى تصنيف إدارة المعرفة أظهرت بأن ليس كل

المعلومات ذات قيمة ولكن يرجع تحديد أهمية المعلومات إلى الشركة والمؤسسة التي تملك تلك المعلومات وتصنف، إلى معرفة ضمنية وصریحة، أيضا تم توضیح فوائد إدارة المعرفة للشركة كالتالي:

- الابتكار من خلال تشجيع التدفق الحر للأفكار.
 - تحسين خدمة العملاء عن طريق تقليل زمن الاستجابة.
 - تعزيز العائدات عن طريق وصول المنتجات والخدمات إلى السوق بشكل أسرع.
 - تعزيز معدلات استبقاء الموظفين من خلال التعرف على قيمة الموظفين المعرفية ومكافأتهم على ذلك.
 - تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق القضاء على العمليات الزائدة عن الحاجة أو غير الضرورية.
- وتم توضیح بعض النماذج لإدارة المعرفة ومناقشة التحديات التي تواجهها. (Koh & Maguire، ٢٠٠٩، ص ٢٨٥-٢٩٤).

في عام (٢٠١٠م) قدمت هيئة التحرير بمجلة التربية مقالة بعنوان: «مجتمع المعرفة واقتصاد المعرفة» ذكرت فيها أنه كثر الحديث مؤخرًا عن اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة، وذلك بحكم تزايد أهمية المعرفة كمصدر رئيس من مصادر الثروة بالنسبة للمجتمعات الحديثة، ومن هنا بدأ الحديث عن تطوير نظم التعليم بشكل رئيسي لتواكب هذا التحول الاقتصادي والاجتماعي لتحول آلي لمجتمع المعرفة.

و«اقتصاد المعرفة»، يقوم على فهم جديد أكثر عمقا لدور المعرفة ورأس المال البشري في تطور الاقتصاد وتقدم المجتمع، فالمجتمع المبني على امتلاك ناصية المعرفة وعلى المساهمة في خلقها وتعميقها وتطوير فروعها المختلفة، مؤهل أكثر من غيره للسیر في ركب التقدم ودخول عالم العولمة من أوسع أبوابها. على كافة الصعد الاقتصادية والعلمية والثقافية والاجتماعية والسياسية.. إلخ.

إن «اقتصاد المعرفة» يقوم على أساس إنتاج هذه المعرفة واستخدام ثمارها وإنجازاتها أو بالأحرى استهلاكها «بالمعنى الاقتصادي لمفهوم الاستهلاك» وبذلك تشكل المعرفة بمفهومها الحديث جزءاً أساسياً من ثروة المجتمع المتطور ومن رفاهيته

الاجتماعية. وتشير المقالة أنه قد حدث تغير جوهري في بنية المجتمعات الصناعية وفي التقسيم الدولي للعمل، حيث تخصص بعضها في إنتاج المعلومات وتوزيعها، وحل رأس المال المالي مكان رأس المال الصناعي في قيادة النشاط الاقتصادي، وتكون الميدان المالي الدولي المستقل، غير المرتبط مباشرة بخدمة حركة السلع وعوامل الإنتاج، وبكلام آخر، ظهر الاقتصاد المالي العالمي، وأظهرت السمة المميزة لهذا الاقتصاد هيمنة الأسواق المالية على أسواق السلع والموارد. فحجم التبادل النقدي الدولي يزيد اليوم بعشرات المرات على الناتج الإجمالي للاقتصاد الحقيقي. (هيئة التحرير بمجلة التربية، ٢٠١٠، ص ٧١).

في عام ٢٠١٢ قدمت ليلي أبو العلا، دراسة بعنوان: «درجة ممارسة عمليات إدارة المعرفة في كلية التربية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس»، هدفت الدراسة إلى معرفة درجة ممارسة عمليات إدارة المعرفة (التنظيم، التوليد، التشارك، التطبيق) في كلية التربية بجامعة الطائف، حيث تكون مجتمع الدراسة وعينتها من جميع أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الطائف، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن العمليات الأربعة تتضمن ممارسات إيجابية وأخرى سلبية، وأن الترتيب التنازلي للأهمية النسبية لعمليات إدارة المعرفة كما يلي: التنظيم (٦٧، ٠)، التوليد (٦٧، ٠)، التشارك (٦٣، ٠)، التطبيق (٥٦، ٠)، وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: توفير الدعم المالي اللازم لدعم وتفعيل عمليات المعرفة، وربط الكلية مع مراكز البحوث العلمية المحلية والدولية للتشارك في المعرفة، وإجراء المزيد من الدراسات. (أبو العلا، ٢٠١٢، ص ١٠٦-١٠٧)

وفي عام ٢٠١٢م أيضاً نشرت مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، بحث ل عاطف محمود بعنوان: «دور إدارة المعرفة وتقانتها في تحقيق التطوير التنظيمي»، وهدف البحث إلى تعرف موضوع إدارة المعرفة وتقانتها والفوائد التي تحصل عليها المنظمة من تطبيقها، وكذلك التطوير التنظيمي وسبل تحقيقه، فضلاً عن تحديد دور إدارة المعرفة وتقانتها في تحقيق التطوير التنظيمي، واتب

الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لتحديد العلاقة بين المتغيرات. وخلص إلى وجود علاقة ارتباط بين إدارة المعرفة وتقانتها والتطوير التنظيمي. كما أن هناك أثراً إيجابياً لإدارة المعرفة وتقانتها في تحقيق التطوير التنظيمي. ومن أهم نتائج الدراسة أنه ما يزال مفهوم إدارة المعرفة وتقانتها ولاسيما الكتابات العصرية محصوراً في إطاره التقليدي، ولم يأخذ بعده الإستراتيجي التطبيقي على النحو المناسب، وما يزال مفهوم التطوير التنظيمي يعاني من نواحي الترادف في استخدامه مع مفاهيم التغير والتغيير التنظيميين من جهة، ومع ما يسمى بالتطوير الإداري من جهة أخرى، كما أثبت الباحث وجود علاقة أثر معنوية بين إدارة المعرفة وتقانتها والتطوير التنظيمي. وأوصت الدراسة إلى توجه الباحثين من خلال دراساتهم المستقبلية نحو تأكيد أهمية إدارة المعرفة وتقانتها ودورها في تحقيق التطوير التنظيمي. (محمود، ٢٠١٢، ص ٣٩٨-٤٢٦).

دراسة (هي تو، ٢٠١٢، ص ١-١٠) بعنوان: «كيف تعرف المنظمات ماذا تعرف: دراسة مسحية لتشخيص المعرفة في المنظمات الأسترالية» وهدفت إلى تحديد مناهج تشخيص المعرفة المستخدمة في المنظمات الأسترالية، حيث تم إرسال استبيان إلى ٩٧٣ منظمة أسترالية لاكتشاف ممارسات تشخيص المعرفة لديهم، وتكمن أهمية الدراسة في أنها ساهمت في تقليص الفجوة الموجودة في الإنتاج الفكري المتعلق بعملية تشخيص المعرفة، حيث إن الدراسات التي تناولت هذه العملية مازالت قليلة. وأظهرت النتائج أنه على الرغم من أن المنظمات تعتبر أن تشخيص المعرفة عملية مهمة إلا أن ممارسات تشخيص المعرفة لم تصل للمستوى المطلوب بعد، والسبب في ذلك هو النقص في الأدوات والمناهج الفعالة للتشخيص. وأظهرت النتائج أسلوبين متعارضين لتشخيص المعرفة تتبعه المؤسسات وهما التشخيص التفاعلي والتشخيص الاستباقي، حيث إن التشخيص التفاعلي يحدث عند الحاجة أي عند البحث عمّا هو مطلوب الآن، أما التشخيص الاستباقي هو التشخيص الذي يتم بشكل مستمر ومنهجي في المنظمة، والمعرفة التي تم تشخيصها تحفظ للاستخدام لاحقاً. ومن معايير الشخيص الذي تم استنتاجها من الدراسة: استخدام نظم

مشاركة المعرفة حيث إن استخدام هذه النظم يساهم في تحديد المعرفة الداخلية التي تمتلكها المنظمة من خلال إعطاء مساحة للموظفين لمشاركة المعارف التي لديهم، واستخدام خرائط المعرفة حيث إنها توضح تدفق المعرفة في المنظمة، وتعتبر كمؤشر لمصدر المعرفة أو من يمتلكها. ومن المعايير أيضا استخدام نظم البحث الخبيرة وهي فئة جديدة من محركات البحث تحدد من يعرف ماذا. والمعيار الأخير هو وجود شبكة تنظيمية: وترتكز فكرتها أن ممتلكات الموظفين ليست فقط المهارات والخبرات، بل أيضا العلاقات مع الموظفين الآخرين. ومن أدوات الشخيص التي تم استنتاجها من الدراسة: نظم مشاركة المعرفة: مثل المدونات والويكي والإنترنت. ونظم البحث الخبيرة أو نظم تحديد المواقع الخبيرة حيث ان هذه النظم تطبق تقنيات مختلفة لتحليل المحتوى الذي يشمل عدداً كبيراً من المصادر التي تم انشاؤها من قبل الموظفين أنفسهم مثل البريد الإلكتروني والرسائل الفورية. وتحليل الشبكة التنظيمية حيث إن تحليل الشبكات التنظيمية يرسم العلاقات بين الموظفين وهو ما يفيد المؤسسات التي تفضل العمل الجماعي على الفردي. وخرائط المعرفة و هي عرض بصري للمعلومات التي تم التقاطها والعلاقات بينها، باستخدام عرض رسومي للنصوص والأرقام والنماذج.

دراسة (Joseph L. Gabbard & Park a) عام ٢٠١٧م عن العوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة بين العلماء في مجتمعات البحوث الصحية، التي وجدت أن هناك تزايدا في عدد منصات الربط الشبكي للمعرفة في العقد الماضي بشكل سريع لدعم البحوث المكثفة والبيانات متعددة التخصصات في مجالات النمو مثل الصحة وعلوم الحياة. ولتعزيز المشاركة في المعارف، كان لابد من معرفة أهمية لماذا يتردد العلماء في المشاركة في المعارف مع المجتمعات البحثية الأخرى. لذا تناولت هذه الدراسة خمسة عوامل حاسمة (مبادلة الفوائد، والعلاقة المتوقعة، والسمعة، والإيثار، والخوف من المشاركة) وذلك فيما يتعلق بنية مشاركة المعرفة الصريحة والضمنية وبناء نموذج البحوث التنبؤية المقترح ، ثم تم تقييم النموذج باستخدام طريقة المربعات الجزئية (PLSs) مقابل ١٤١ استبانة صالحة. وتتلور أهمية الدراسة على

الوعي بفوائد الشبكات المعرفية بشكل سريع تنمو فيه مجتمعات البحوث الصحية وعلوم الحياة .

أولاً: شبكات المعرفة تُمكن العلماء تأكيد نتائج البحوث مع الحد الأدنى من العمليات كما يمكن للعلماء معرفة المزيد من بعضهم من خلال الجمع بين معارفهم المتخصصة مع النتائج الجديدة ووجهات نظر متبادلة من الخبراء المختصين الآخرين في المجال.

ثانياً: الربط الشبكي للمعرفة للتشجيع والاكتشاف العلمي التعاوني والإبداع في المجتمعات البحثية. ومن الواضح أن شبكات المعرفة تساعد على الحد من الأعباء المعرفية للعلماء المرتبطة بعدم اليقين وتعقيد البيانات حيث حدثت زيادة هائلة في معرفة منصات الشبكات لدعم البحوث الصحية وعلوم الحياة.

وأظهرت النتائج أن الفائدة المتبادلة والخوف من الانقسام كانت كبيرة في التأثير على سلوك تبادل المعرفة الضمني والصريح في مجتمعات البحوث الصحية وعلوم الحياة. وكان للسمعة تأثير رئيسي على نية العلماء لتبادل المعرفة الواضحة والعلاقة المتوقعة كان له تأثير على نية العلماء لتبادل المعرفة الضمنية. ومع ذلك، لم تظهر للإيثار الآثار الرئيسية على تقاسم المعرفة. من خلال مناقشة الإستراتيجيات، المستمدة من تحليل بيانات المسح تم تصميم وتعزيز الشبكات المعرفية الداعمة في المجالات العلمية المعقدة.

وفي عام ٢٠١٥م نشرت دراسة لـ قرين ربيع بعنوان: «منهجيات قياس إدارة المعرفة في الوطن العربي»، أوضحت الدراسة ربط المؤرخين تطور المجتمع البشري بثلاث مراحل أساسية، تطورت من المجتمع الزراعي ما قبل سنة ١٨٠٠م نحو المجتمع الصناعي من سنة ١٨٠٠م إلى سنة ١٩٥٧م، ثم إلى مجتمع المعلومات والمعرفة من سنة ١٩٥٧م إلى يومنا هذا؛ حيث تعد المعرفة المحدد الرئيسي الجديد لتوازنات القوى في النظام العالمي خلال القرن الحادي والعشرين والعامل الحاسم فيه، ما يعني أن القوة والسلطة أصبحتا مرتبطتين بإنتاج المعرفة، والقدرة على استخدامها استخداماً مبتكراً، وأصبح رأس المال البشري ذا قيمة ربحية ومعياراً

رئيسياً للنجاح والتقدم في جميع الميادين، وتذكر الدراسة أنه قامت عدة محاولات وطنية لاستحداث مؤشر لتنمية المعرفة، ولاسيما في ماليزيا، أو دولية مثل مؤشر المعرفة في قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، إلا أن اعتماد مؤشر متين وموثوق ليس أمراً سهلاً؛ لتعقد مضامين المعرفة. أوصت الدراسة بعدة توصيات منها: رفع درجة التنسيق للأنشطة الوطنية للبحث العلمي والتطوير التقني والابتكار في القطاعين العام والخاص، والارتقاء بنوعية البحوث العلمية والتطوير التقني وتوظيف مخرجاتها في خدمة القطاعات الإنتاجية والخدمية، وأوصت كذلك بربط المؤسسات البحثية بالمؤسسات الإنتاجية والخدمية ودعم الابتكار فيها. (ربيع، ٢٠١٥، ص ٧، ٢٧).

دراسة (المنيراوي، ٢٠١٥) هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، وكذلك التعرف على مدى إدراك العاملين من جميع المستويات في الجامعات لاستخدام المعرفة الضمنية وتطبيقها في مؤسساتهم، ووضع تصور مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية، باستخدام مدخل المعرفة الضمنية في مؤسسات التعليم العالي، وتبسيط الضوء على مفهوم المعرفة الضمنية وانعكاسات أبعادها المختلفة على الجامعات الفلسطينية، وقد تكونت عينة الدراسة من مائة وستة وتسعين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات بقطاع غزة، وكان من نتائجها إيجاد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المعرفة الضمنية (الخبرة - المهارة - التفكير) وبين أبعاد جودة خدمة التعليم العالي (الجوانب المادية، التعاطف، الاعتمادية - الاستجابة = الثقة والأمان) وأوصت الدراسة بضرورة تبني المعرفة الضمنية كمدخل لتطوير وتحسين جودة خدمة التعليم والعمل على خلق ثقافة محفزة ومشجعة وداعمة لإنتاج المعرفة ومشاركتها، وتأسيس بيئة تقوم على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية وتعزيز ما يتمتع به أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية من خبرات ومهارات وذلك من خلال عقد ورش العمل وتطويرهم (المنيراوي، ٢٠١٥، رسالة ماجستير).

وفي عام ٢٠١٥م أيضاً قدم دهام الجبلي، أطروحة الدكتوراه بعنوان: «إدارة المعرفة ودورها في تعزيز الإبداع»، هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيقات إدارة المعرفة في منظمتي الدفاع المدني وشركة أرامكو محل الدراسة، والتعرف على مستوى الإبداع فيهما، والكشف عن مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الإبداع في المنظمتين محل الدراسة، وعلى الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين آراء العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني وشركة أرامكو السعودية بشأن متغيرات الدراسة، والتعرف على السبل والمقترحات التي تزيد من دور إدارة المعرفة في تعزيز الإبداع في المنظمتين محل الدراسة، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء الباحثين حول محاور الدراسة تُعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية، وقد تكون مجتمع الدراسة من فئتين: الضباط العاملون بالمديرية العامة للدفاع المدني بالرياض من رتبة رائد حتى رتبة عقيد، والموظفون بإدارة الوقاية من الحريق بشركة أرامكو السعودية الحاصلون على برنامج نقل المعرفة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي (دراسة مقارنة)، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، كما اختار العينة الملائمة من مجتمعي الدراسة، وكان من أهم نتائج الدراسة أن أفراد الدراسة في المنظمتين موافقون بدرجة متوسطة على تطبيقات إدارة المعرفة، وأهم التوصيات: أن تستفيد المديرية العامة للدفاع المدني من خبرات وتجارب شركة أرامكو السعودية في تطبيق برنامج نقل المعرفة، وإنشاء وحدة إدارية تُعنى بإدارة المعرفة والإبداع في المديرية العامة للدفاع المدني، وحث القيادات في المديرية العامة للدفاع المدني بالاهتمام بإدارة المعرفة وتبني الأفكار الإبداعية، ودعم شركة أرامكو السعودية برنامج نقل المعرفة على جميع إدارات وأقسام الشركة، وتعديل الهيكل التنظيمي ليكون مرناً في نقل المعرفة بين العاملين في المديرية العامة للدفاع المدني وشركة أرامكو السعودية. (الجبلي، ٢٠١٥، ص ١).

نشرت محجوب عام (٢٠١٥م) مقالة بعنوان: «عمال المعرفة، مديرو المعرفة، مهندسو المعرفة: دراسة مصطلحية» حيث وضحت من خلالها من هم عمال المعرفة؟ وهل هم مديرو المعرفة أو مهندسو المعرفة؟ أسئلة تقفز إلى الذهن عندما

نقوم بترجمة المصطلح الذي بدأ في الظهور في الإنتاج الفكري الأجنبي Knowledge workers، وهل الإنتاج الفكري العربي يستطيع أن يفرق بين كل من عمال المعرفة ومديري المعرفة ومهندسي المعرفة؟ لقد اختلف الإنتاج الفكري في توصيف عمال المعرفة، فبعضهم يرى أن المقصود بهذه التسمية هم أخصائيو المكتبات والمعلومات على أساس أن وظيفتهم تركز في تجميع وتخزين وتنظيم واسترجاع المعلومات التي هي المساهم الأكبر في التكوين المعرفي للمستفيدين من المعلومات وبعضهم الآخر يرى أن عمال المعرفة هم منتجو المعلومات والذين يستخدمون عقولهم في تحويل أفكارهم إلى منتجات وخدمات معرفية، فهم يملكون المعلومات ويرغبون في بثها ونشرها من خلال الوسائل التكنولوجية كالشبكات وبرمجيات التواصل فهم الذين يعملوا في المعرفة ويقومون بتنميتها بمؤلفاتهم التي تبت فتثري الواقع المعلوماتي وبالتالي الواقع المعرفي وحتى في حالة عدم بيعها كمنتجات معلوماتية فهي تبقى ملكهم في الواقع المعرفي والبعض الثالث يرى أن عمال المعرفة هم مهندسو الشبكات والبرمجيات والتي تساهم بالفعل في تسهيل التعامل مع المعلومات وسهولة التواصل بين المعلوماتيين وبالتالي فهي تؤثر تأثيرا كبيرا في تبادل المعرفة، فهم العمال الذين يعول عليهم في إنتاج وسائل تكنولوجية حديثة تسهل عمليات تبادل المعارف بين المستفيدين أما بعضهم الآخر فيرى أن عمال المعرفة هم المستفيدون من المعلومات التي يبثها منتج المعلومات ويجمعها وينظمها ويسترجمها أخصائيو المعلومات ويوصلها مهندس الشبكات والبرمجيات، فالمستفيد هو عامل المعرفة الذي يعمل على الاستفادة منها وتغيير حالته المعرفية وهو أيضا عامل المعرفة الذي يتم تدريبه لمواكبة ثورة المعلومات وللتعامل مع مجتمع المعلومات ومجتمعات المعرفة ولكل هذه الاختلافات، تحاول هذه الدراسة أن تدلي بدلها لتحديد توصيف لهذه المصطلحات وغيرها من المصطلحات المشابهة من خلال دراسة مصطلحية متأنية لكل مصطلح على حدة. (محجوب، ٢٠١٥، ص ٨٣ - ٩٤).

أما الدراسات الأجنبية فهناك دراسة لدوبي ونجلوبي (Dude & Ngulube) عام ٢٠١٢م والتي ركزت على موضوع المشاركة بالمعرفة في بيئة المنظمات المتعددة

الثقافات والتي تتأثر بمختلف الاتجاهات التي تجلب القوة للإنسانية، والتي تنتج من سلوكيات متلهفة للمعرفة تقود إلى نتائج مختلفة. وتهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تدفق المعرفة في قسم علم المعلومات في جامعة جنوب أفريقيا، وبالأخص تهدف لتقصي النظرة العامة لكيفية المشاركة بالمعرفة بين الأجيال الثقافية والمستويات المختلفة في القسم، وقد تم استخدام أسلوب الدراسات النوعية من أجل ملاحظة الأنشطة التي يمارسونها لمعرفة اتجاهاتهم وسلوكياتهم وآرائهم لكل واحد على حدة، وقد تم تجميع البيانات عن طريق المقابلات الشخصية وتحليل المحتوى لما جاء فيها، ونتج عن الدراسة أن هناك عدة عوامل تؤثر على مشاركة المعرفة مثل محدوديته بناء على عدد من الأسباب الثقافية مثل: غياب سياسة المشاركة بالمعرفة، وقلة الثقة التي نتجت عن نقص القوانين الخاصة بالتعاون بين المستويات المختلفة في القسم، وأيضا لقلة استخدام تقنية الاتصالات بين الافراد. (Dude & Ngulube، ٢٠١٢، ص ٦٨-٧٧).

وفي عام ٢٠١٢م تم نشر دراسة لنيثا Anitha وآخرين بعنوان: «النموذج الموحد لسلوكيات مشاركة المعرفة: التطور النظري والاختبار التجريبي»، وأفادت الدراسة أن البحوث والممارسات في مجال إدارة المعرفة knowledge management (KM) أظهرت أن تكنولوجيا المعلومات وحدها لا يمكن أن تضمن تبادل المعرفة بين الموظفين، في حين أن دراسات أخرى سابقة ربطت العوامل المحفزة لمشاركة المعرفة (KS) knowledge sharing، واتخذ الباحثون خطوة أخرى لإجراء هذه الدراسة الشاملة نظريا وتجريبيا، حيث قام الباحثون بتطوير نموذج موحد وشامل، يعتمد على أساس نظرية تحليل السلوك المخطط له مسبقاً مع ثلاث مجموعات هامة وهي: المجموعة النفسية والتنظيمية والتكنولوجية، مع افتراض تأثيرها على سلوكيات مشاركة المعرفة، وكانت نتائج المسح الميداني للعاملين في مجال المعرفة دعم الغالبية لفرضية العلاقات، وأوضح ٤١,٣٪ من العاملين التباين في سلوكيات مشاركة المعرفة الفعلية و٦٠,٨٪ من التباين في العزم على مشاركة المعرفة، وقد تجاوزت هذه النتائج القدرة على التنبؤ من خلال الدراسات السابقة التي تحققت،

ومن بين النتائج الهامة أيضاً أن سلوكيات مشاركة المعرفة كان لها تأثير إيجابي قوي في مساعدة الآخرين ، ولها تأثير سلبي قوي في فقدان التصور لقوة المعرفة، واستناداً إلى النتائج تم مناقشة آثار هذه الدراسة للبحوث والممارسات (Anitha ، ٢٠١٢، ص ص ١٠٩٧-١٠٩٨).

في عام ٢٠١٢م قدم اكسي زانج Zhang Xi وآخرون مقالة بعنوان: «آثار تكنولوجيا المعلومات، وخصائص الإدارة والأدوار الفردية على تحسين إبراز مشاركة المعرفة: دراسة حالة نوعية»، وأشارت المقالة الى أن إبراز مشاركة المعرفة (Knowledge sharing visibility (KSV) هو العامل البيئي الحرج الذي يمكن أن يقلل من التخبط الاجتماعي في مشاركة المعرفة (KS) وهذا ينطبق بشكل خاص في مشاركة المعرفة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات التعليمية، لذلك من الضروري أن نفهم بشكل أفضل كيفية التصميم التكنولوجي لنظم إدارة المعرفة (KMS knowledge management systems) لتمكين مستوى عالٍ من الدعم لعملية إبراز مشاركة المعرفة (KSV)، وقد تناولت هذه المقالة تأثير وظائف تكنولوجيا إدارة المعرفة (على سبيل المثال، تتبع وتخزين المعرفة) على إبراز مشاركة المعرفة (KSV) من خلال التحليل النوعي لـ ١٦ مقابلة شبه منظمة مع المشاركين من إحدى الشركات الصينية، بحيث يتم فحص تأثير وتداعيات استخدام نظم إدارة المعرفة الحالية، وتناولت هذه المقالة أيضاً آثار خصائص الإدارة (أي حجم المجموعة وخصائص المهام) والأدوار الفردية (أي المناصب المتاحة للموظفين) على علاقة تقنية المعلومات وإبراز مشاركة المعرفة IT-KSV. وكانت النتائج تشجع تطبيق الإحصائية، والتتبع، ونشر المعرفة ووظائف تخزينها لمراقبة عملية مشاركة المعرفة (KS)، وتم اقتراح دمج خرائط المعرفة المصورة مع أدوات الاتصال لدعم مشاركة المعرفة الضمنية، وتشير النتائج أيضاً أن تقنيات إدارة المعرفة أكثر قدرة على تحسين إبراز مشاركة المعرفة (KSV) في مساحة كبيرة من المهام الروتينية، وأن الموظفين ذوي المستوى المنخفض قد يصبحون أكثر إيجابية على قبول وسائل الاتصال لتبادل ومشاركة المعرفة، الذي سيمتد إلى

استخدام تقنيات الويب ٢,٠ (مثل المدونات) في نظم إدارة المعرفة (KMS) والذي يعتبر استكشافاً أيضاً (Zhang Xi, ٢٠١٢, ١١١٧ ص - ١١١٨).

وفي دراسة لبيلو واوكيونيل عام ٢٠١٤ (Bello & Oyekunle) في دراسة عن المشاركة بالمعرفة والتي تم تقصيصها كعامل مهم للنشاط في البيئة البنوية على المعرفة مثل الجامعات كمؤسسات تنتج المعرفة وتقوم بتوزيعها ونشرها، ونتيجة حتمية لزيادة الرغبة من قبل الأكاديميين للتشارك في المعرفة، وقد هدفت الدراسة لاختبار الاتجاهات والأفكار والدوافع في سلوكيات المشاركة بالمعرفة بين الأكاديميين في جامعة كوارا بنيجيريا، والمقارنة بين الحكومية منها والخاصة، كذلك التعرف على العوامل المؤثرة على المشاركة بالمعرفة، وقد تم استخدام المنهج المسحي والاستبانة لجمع البيانات، ونتج عن الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الاتجاهات والدوافع وبين المشاركة بالمعرفة (Bello & Oyekunle, ٢٠١٤, ص ص ١٢٣-١٢٤).

في عام (٢٠١٦ م) قدم كل من Wang و McIver مقالة بعنوان: «قياس المعرفة في المنظمات: نهج ممارسات المعرفة» تهدف المقالة إلى وضع مقياس موثوق وصحيح لقياس المعرفة الضمنية في العمل. وللقيام بذلك، فإنه يبني على إطار ممارسات المعرفة (KIP) الذي يشير إلى أنواع مختلفة من أساليب العمل ومختلف الخصائص للمعرفة الضمنية. وهذا يسمح لنا الإجابة عن سؤالين مهمين: ما الخصائص الأساسية لممارسات المعرفة التي تعتبر مهمة لإدارة الموارد المعرفية للشركة بشكل فعال؟ وكيف يمكننا قياس هذه الخصائص؟ الإجابات تساعد على بناء الفهم النظري والتجريبي المعتمد على ممارسات المعرفة (KIP). تستخدم الدراسة المنهج المسحي من خلال تصميم استبيان الدراسة الاستقصائية، تليها منهجيات مختلفة الأساليب للتحقق من صحة المقياس المستخدم. من النتائج التي توصلت لها المقالة أنه تم تطوير مقياس جديد لقياس المعرفة الضمنية والقدرة على تعلم مفهوم المشاركة في العمل، بحيث تسمح لوحدات العمل التي يتم تقييمها على أساس المعرفة الضمنية المشاركة في أنواع مختلفة من العمل. ويمكن استخدام مقياس ممارسات المعرفة KIP لقياس نوع من خصائص المعرفة في المنظمات. ويمكن للأكاديميين

استخدام هذه الدراسة كنموذج أساسي لاستكشاف المعرفة عبر سياقات مختلفة والتركيز على الخصائص المختلفة داخل العمل. وتقدم الدراسة فهماً أكثر وضوحاً وأكثر تفصيلاً للمعرفة في المنظمات التي يمكن استخدامها كدليل يشير لقياس وتقييم متطلبات المعرفة، كما دفعت الأشخاص إلى فهم العمل من منظور المعرفة والتعاون (Wan and McIver، ٢٠١٦، ص ٦٣٧-٦٣٨).

وفي العام نفسه (٢٠١٦م) قدم Tangaraja وآخرون مقالة بعنوان: «مشاركة المعرفة هو نقل المعرفة: مفهوم خاطئ في الأدبيات» تهدف المقالة للتمييز بوضوح بين مشاركة المعرفة KS ونقل المعرفة KT والترابط بينهما للحد من الالتباسات والخلط الموجود في أدبيات إدارة المعرفة KM. تم استخدام طريقة مراجعة الدراسات بشكل واسع لتحليل الأدبيات ذات الصلة لكل من مشاركة المعرفة ونقل المعرفة لتحديد الفروق والترابط بينها بشكل واضح. واستنتجت الدراسة أن مشاركة المعرفة مجموعة فرعية من نقل المعرفة باستخدام إستراتيجية التخصيص، في حين أن نقل المعرفة ككل هو مفهوم أوسع، إذا ما قورنت مع مشاركة المعرفة. ومع ذلك، فإن مشاركة المعرفة ليست واحدة من العمليات المباشرة المضمنة في نقل المعرفة. إن العمليات التي ينطوي عليها مشاركة ونقل المعرفة تختلف وفقاً لاستراتيجية محددة. واستندت نتائج هذه الدراسة على مراجعة المواد ذات الصلة المحددة فقط. بالمقارنة مع المحاولات السابقة، فقد أظهرت هذه المقالة الترابط بين مشاركة المعرفة KS ونقل المعرفة KT، فضلاً عن الخلافات استناداً إلى اثنين من وجهات وهذه الجهود تعتبر جديدة في أدبيات إدارة المعرفة. (Tangaraja، ٢٠١٦، ص ٦٥٣-٦٥٥).

في عام ٢٠١٦م أيضاً قدم كلا من Liang و Chen مقالة بعنوان: «تنوع المعرفة وأداء الشركات: وجهة نظر بيئية» واعتبرت أن المعرفة تنظيم أساسي وحاسم للحصول على مزايا تنافسية. وأنه من المهم للشركة المحافظة على إنتاج تكوين المعرفة. وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق مبدأ تنوع وثبات إدارة المعرفة في بيئة العمل. وقد تم استخدام الاستبيان كأداة لتقييم البحث، وأظهرت النتائج أن أعلى قدرات لتكنولوجيا المعلومات تكون قدرات ذات مستويات أعلى من

قوة المعرفة وتنوعها، حيث إن قوة وتنوع المعرفة في الشركة يمكن أن يحسن معدل أداء الشركة ويقلل اختلافات الأداء وتباينها. وتقدم هذه الدراسة منظورا جديدا يمكن أن يُطبَّق المفهوم البيئي للاختلاف في دراسة قيمة المعرفة في المنظمات، ما يعمل على توسيع الفهم لدور تكنولوجيا المعلومات والمعرفة في الأداء التنظيمي. (Liang and Chen، ٢٠١٦، ص ٦٧١-٦٧٣).

في عام ٢٠١٦م كذلك قدم كل من Serenko وBontis دراسة بعنوان: «التفاوض، التبادل، أو التعاون؟ تأثير وسائل الصرف على تبادل المعرفة بين الموظفين» الغرض منها هو دراسة تأثير وسائل الصرف القابلة للتفاوض المتبادلة على تبادل المعرفة بين الموظفين، بحيث تستند إلى نظرية تؤثر على التبادل الاجتماعي، وقد تم تطوير نموذج نظري واختبار تجريبي باستخدام المنهج المسحي لـ ٦٩١ موظفا من ١٥ الاتحاد الائتماني في أمريكا الشمالية. وكان من نتائج الدراسة وضع تفاوض لتبادل المعرفة بين الموظفين والمساهمين في تلك المصارف. بحيث يعتبر تقاسم المعرفة واحداً من قضايا إدارة البحوث الأكثر أهمية ويدل على ذلك أن الموضوع الأكثر تحميلا في الغالب هو موضوع تقاسم المعرفة ومشاركتها وفقاً لما نشرته مجلة (إدارة المعرفة). وبالإضافة إلى ذلك الاهتمام المتزايد داخل الأوساط الأكاديمية يعتبر تقاسم المعرفة أيضاً واحداً من أهم القضايا في كل من المؤسسات الخاصة والعامّة لأن له تأثيراً إيجابياً على القدرة التنافسية التنظيمية والابتكار والأداء الاقتصادي، ويعتبر الهدف الرئيسي من الباحثين هو فهم العوامل المعرفية، السياقية والتحفيزية لتسهيل تدفقات المعرفة التنظيمية البنينة ومما يثير القلق بشكل خاص هو تأثير العلاقات الاجتماعية على مختلف سلوكيات الموظف، بما في ذلك مشاركة المعرفة. وتظهر علاقات التبادل الاجتماعي عند الأفراد من خلال التفاعل مع بعضها البعض في إعدادات المجموعة. كما يتبادل الناس الموارد المختلفة، بما في ذلك السلع والخدمات والمعرفة، وتطوير تفضيلاتهم الشخصية التي تتم أثناء عملية التبادل. (Bontis وSerenko، ٢٠١٦، ص ٦٨٧-٦٨٨).

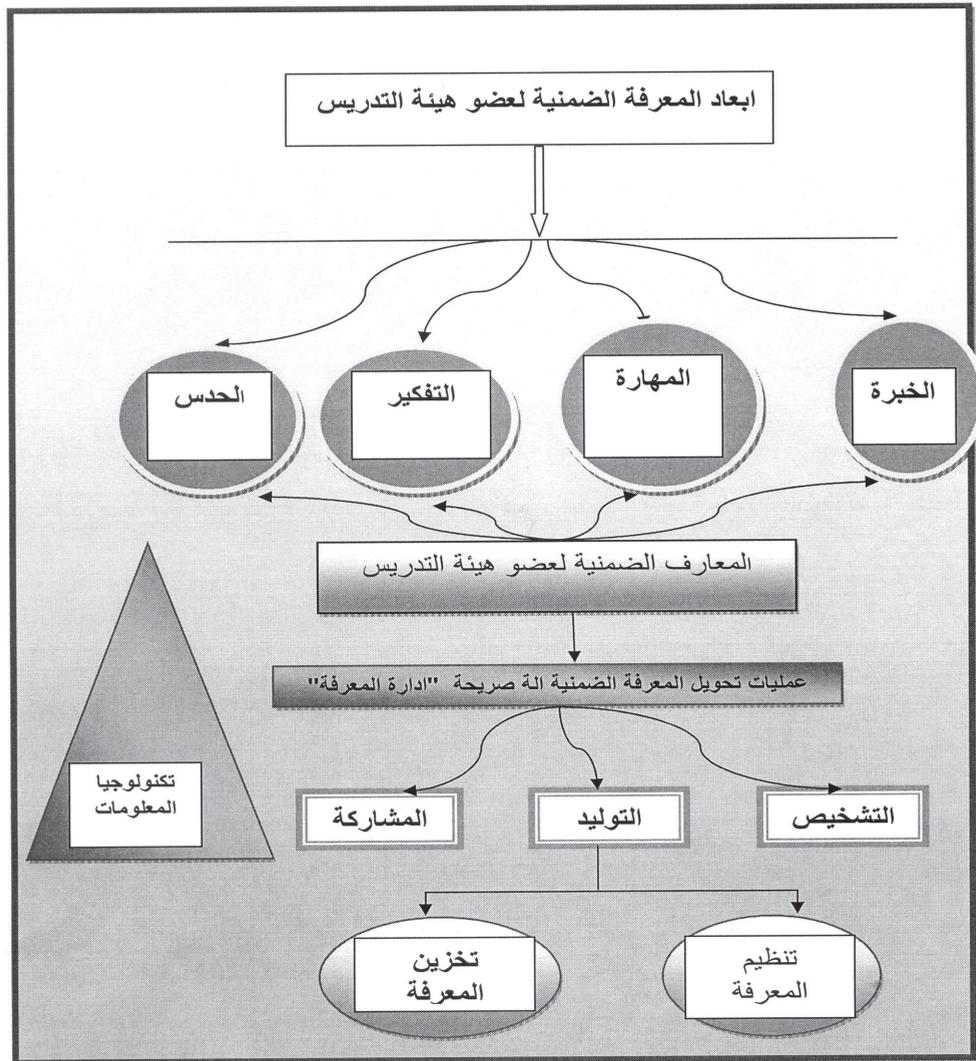
وفي نفس السنة أظهرت دراسة Schauer وآخرين والتي تناولت إنتاج إطار عملي لدراسة أثر المفاهيم الفردية للمشاركة بالمعرفة، وقد تضمن ذلك الإطار علاقات

المشاركين بالمعرفة في المؤسسات عن طريق دراسة المفاتيح المؤثرة على المفاهيم الفردية للمشاركة بالمعرفة من خلال منظومة المؤسسة، وهي دراسة حالة استخدمت فيها البيانات النوعية والتي قامت بجمع البيانات من ٢٤ شخصاً تمت مقابلتهم في أربعة أقسام مختلفة في كل من الصين وندلاند وبريطانيا وأمريكا عن الخدمات التكنولوجية المعلوماتية التي تقدمها المنظمة، توصلت الدراسة إلى أربعة مفاتيح مؤثرة تعمل على تشكيل المشاركة بالمعرفة من وجهة نظر فردية وهي: الاتجاهات، والسمات الخاصة بمشاركي المعرفة، والعلاقات بين المشاركين بالمعرفة، والمؤسسات التي تعمل كوحدة واحدة للمشاركة بالمعرفة، جميع تلك المفاتيح أدت إلى رسم الإطار العملي لها خاصة وأن كل واحدة تختلف عن الأخرى في طبيعتها، وكل واحدة يمكن تطبيقها في إطار العلاقات المتداخلة بينها واعتبارها عند مشاركة المعرفة في المنظمة عند تطوير أو إعادة فهم إستراتيجيتها. (Schauer و Vasconcel و Sen، ٢٠١٦، صص ٧٧٠، ٧٧١).

دراسة Tsai و Shih عام ٢٠١٦م التي هدفت لاستكشاف أثر إمكانيات إدارة المعرفة على فاعلية المدارس الوظائف والتعليم التقني في تايوان، تم استخدام المنهج المسحي لعينة من ٤٣٩ مفحوصاً، نتج عن الدراسة وجود مجالين مهمين، الأول عن الإمكانيات المساعدة والثاني عن الإمكانيات المعالجة، يشتمل القطاع الأول على البيئة والمجتمع وتقنية المعلومات، أما الثاني فيشتمل على التزويد والتخزين والمشاركة والتطبيقات. وفي حالة وجود علاقات داخل هذه القطاعات يوجد نموذج بنائي حيث تعمل الإمكانيات المساعدة على إدارة الإمكانيات المعالجة بكفاءة وفعالية، كما أن الإمكانيات المساعدة بإمكانها التنبؤ بفعالية عن احتياجات مؤسسات الدراسات العليا المطلوبة، مما يعمل على كفاءتها في الأعمال الإدارية والتدريسية ومخرجات الأبحاث. (Tsai و Shih عام ٢٠١٦م، صص ١٣٧٣، ١٣٧٤).

دراسة Bashir وآخرين عام ٢٠١٦م اهتمت بالمفحوصين وطريقة حصولهم على المنفعة، ومعرفة كيف أن التكلفة تؤثر على الكمية والنوعية للمفحوصين المتطوعين في شبكة المعرفة في الضبط الاقتصادي للمصادر، ترسم الدراسة نموذجاً مفاهيمياً

بعيداً عن كيف تصل المنفعة والتكلفة بمشاركة المعرفة؟ والذي تم تصميمه على أساس مراجعة الدراسات السابقة، الأثر الذي يعمل على إيصال المنفعة والتكلفة والتي تدعم كل المعايير الكمية والنوعية لمشاركة المعرفة ثم بناؤها على أساس نتائج دراسة مسحية لـ ٢٨٣ مفعوفاً في مؤسسات الأعمال. (Bashir وآخرون، ٢٠١٦، صص ١٢٤٧، ١٢٤٨).



شكل رقم (١) رسم نموذج لمعرفة أبعاد المعرفة الضمنية (الخبرة - المهارة - التفكير - الحدس) لأعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب.

١ - أبعاد المعرفة الضمنية لعضو هيئة التدريس:

من خلال الرسم السابق (شكل رقم ١) يتضح أن نموذج أبعاد المعرفة الضمنية يتكون من (الخبرة - المهارة - التفكير - الحدس) لأعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب، وجميع تلك الأبعاد التي تكون موجودة في عقول أعضاء هيئة التدريس لا بد أن تصبح قابلة للاستخدام عن طريق تحويلها إلى مصادر ملموسة ورسمية تثير عقول أشخاص آخرين أقل في الخبرة والاختصاص كطلبة الدراسات العليا والمعيدان والمحاضرين. وحيث إنه لا يمكن أن تتحول تلك الخبرات غير الملموسة إلى مصادر معلومات ملموسة إلا عن طريق ثلاث عمليات مهمة في إدارة المعرفة وهي: التشخيص والتوليد ومشاركة المعرفة والتي تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في كل منها من أجل إجراء عمليات تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة. ومن أجل الاحتفاظ بجميع تلك العمليات في سجلات رقمية كان لا بد من تنظيم المعرفة من خلال الفهرسة والتصنيف والأرشفة الآلية واستخدام طرق الكشف والاستخلاص، ومن ثم تخزين تلك السجلات بشكل رقمي على موقع القسم من أجل سهولة استرجاعها من قبل منسوبي القسم العلمي.

٢ - خبرة أعضاء هيئة التدريس:

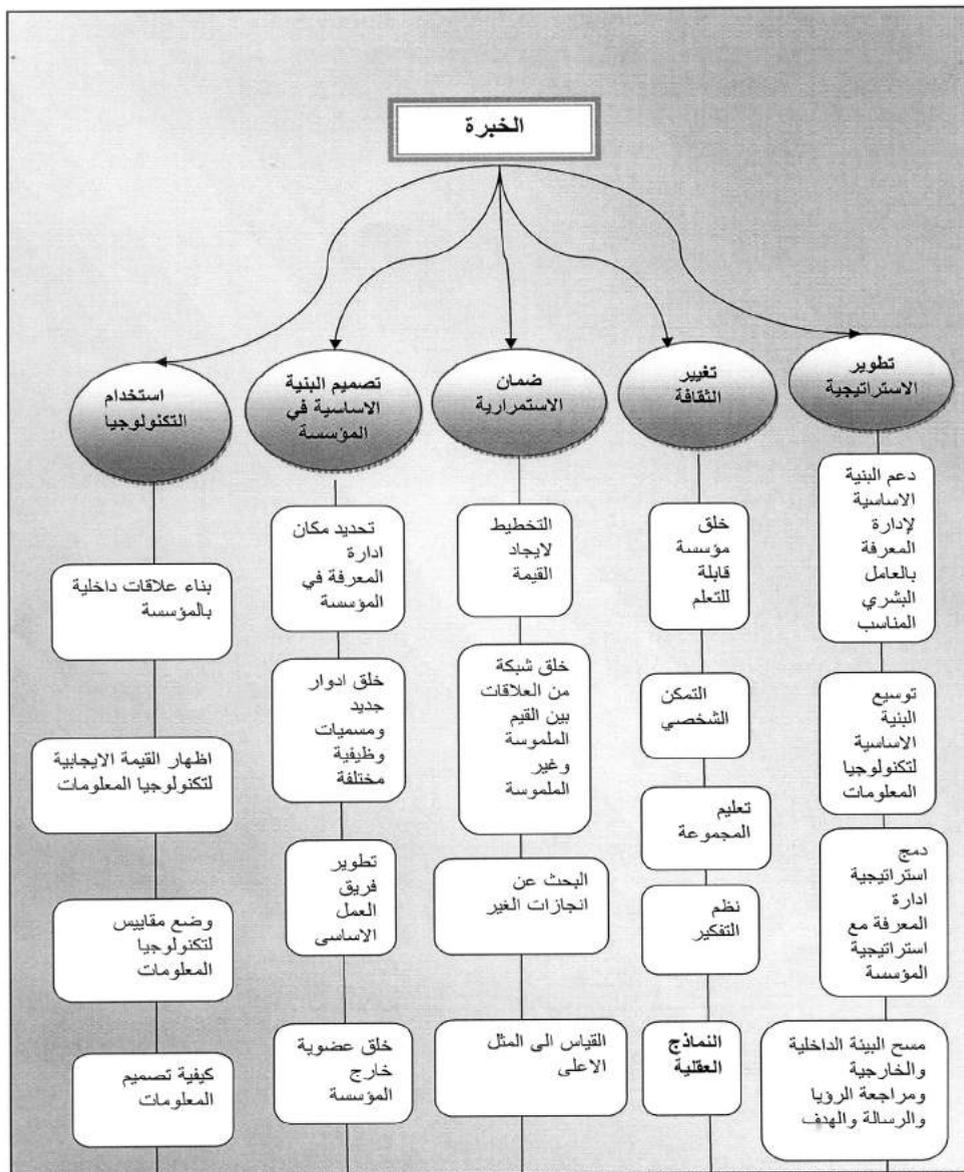
في الشكل رقم (٢) الذي يوضح خبرة أعضاء هيئة التدريس التي تتكون من خمسة محاور تتمثل في الآتي:

١ - الخبرة في تطوير الإستراتيجية عن طريق: دعم البنية الأساسية لإدارة المعرفة بالعامل البشري المناسب، توسيع البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، دمج إستراتيجية إدارة المعرفة مع إستراتيجية المؤسسة، ومسح البيئة الداخلية والخارجية ومراجعة الرؤيا والرسالة والهدف.

٢ - الخبرة في تغيير الثقافة عن طريق: خلق مؤسسة قابلة للتعلم وذلك يكون عن طريق، التمكين الشخصي وتعليم المجموعة ونظم التفكير والنماذج العقلية.

٣ - الخبرة في ضمان الاستمرارية عن طريق: التخطيط لإيجاد القيمة بخلق شبكة من العلاقات بين القيم الملموسة وغير الملموسة، والبحث عن إنجازات الغير، والقياس إلى المثل الأعلى.

٤ - الخبرة في تصميم البنية الأساسية في المؤسسة وذلك عن طريق: تحديد مكان إدارة المعرفة فيها، وخلق أدوار جديد ومسميات وظيفية مختلفة، وتطوير فريق العمل الأساسي، بالإضافة إلى خلق عضوية خارجها.



شكل رقم (٢) خبرة أعضاء هيئة التدريس

٥ - الخبرة في استخدام التكنولوجيا وذلك عن طريق: بناء علاقات داخلية بالمؤسسة، إظهار القيمة الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات، ووضع مقاييس لتكنولوجيا المعلومات، وكيفية تصميم المعلومات.

وهنا يجدر أن نوضح أن خلق مؤسسة قابلة للتعلم يعني أنها مرتبطة بالأفراد الذين يطورون إمكانياتهم بصفة مستمرة للوصول إلى النتائج التي يرغبون فيها، ويمكن الاستفادة من نماذج التفكير المتطورة بحيث تستطيع المجموعة التعلم الجماعي لتحقيق الأهداف المشتركة (سلسلة المميزون الإدارية، ٢٠٠٥، ص ٢٠).

أما بالنسبة للتخطيط لايجاد القيمة فإنها تنحصر في تبادل المعرفة والمنافع المعرفية وهي قيمٌ غير ملموسة تتلخص في مفهوم شبكة العلاقات بين المعارف الملموسة وغير الملموسة (سلسلة المميزون الإدارية، ٢٠٠٥، ص ٢٢). جميع ما سبق يؤكد أهمية الخبرة في تطوير الإستراتيجية الخاصة بإدارة المعرفة مع إستراتيجية المؤسسة عن طريق دراسة الاحتياجات ووضع الإستراتيجيات في إطار زمني ومعايير قياسية من أجل خلق تفاعل مبدع يخلق ميزه تنافسية .

٣ - مهارة أعضاء هيئة التدريس:

شكل (٣) يوضح مهارة أعضاء هيئة التدريس التي تتمثل في أربعة محاور وهي كالتالي:

١ - التكوين التصاعدي للمعرفة: يتمثل في الاندماج الاجتماعي، وتحويل المعلومات الضمنية لدى العملاء والخبراء إلى صيغ مفهومة، الحديث المباشر والتبادل المعرفي، استخدام تكنولوجيا المعلومات، الاندماج الخارجي والانتشار الداخلي.

٢ - استخدام الأدوات المعاونة: يتمثل في التحدث عن بعد باستخدام الأدوات الإلكترونية المعاونة، أنظمة عقد الاجتماعات الإلكترونية، العمل المشترك، المستندات المشتركة، قواعد البيانات المشتركة، السبورة الإلكترونية، الدمج بين جميع الأدوات المعاونة.

٣ - كيفية الوصول إلى المعلومات: ويتمثل ذلك في إدارة محتوى المعلومات من خلال التبويب ومحركات البحث، تطبيق التصنيف المكانز التكتشف الاستخلاص، إبراز أهمية مداخل المعلومات.

٤ - قياس رأس المال الفكري: يتمثل في نظام مراقبة الأصول غير الملموسة، فهرسة محتويات رأس المال الفكري، تغيير النماذج الفكرية.

ويمكن التنويه هنا ان الاختلاف بين المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرة هو جوهر التدرج المعرفي والتفاعل بينهما هو ما ينتج من معرفة مطلوبة لأي مؤسسة ، وأن نقل المعلومات الضمنية من شخص لآخر يولد خبرة جديدة مع نظرة مشتركة من الطرفين إلى موضوع العمل. بينما يؤدي الانتشار الخارجي دورا مهما في اظهار المعلومات الضمنية إلى الظاهر وإلى صيغ مفهومة ويعتبر الحوار من أهم الأمثلة عليها، ويعمل التبادل المعرفي إلى نقل المعرفة الظاهرة بين الأفراد مستخدما تكنولوجيا المعلومات ومستندا على قواعد البيانات وشبكة الإنترنت، ومن ثم لا بد من العودة إلى الداخل ويعود باستخدام المعرفة الظاهرة بنفسه وتتحول بذلك إلى معرفة ضمنية عن طريق التجريب والمحاكاة (سلسلة المميزون الإدارية، ٢٠٠٥، صص ١٩-٢٠).

أما بالنسبة إلى استخدام الأدوات المعاونة فهي تتيح الحضور الاجتماعي بين الأشخاص المستهدفين فإذا كان البريد الإلكتروني لا يفي بالغرض فإن عقد الاجتماعات الإلكترونية تساعد على حل المشكلات وتطوير الافكار فيما بينهم (سلسلة المميزون الإدارية، ٢٠٠٥، ص ١٢٨). أما إدارة محتوى المعلومات على شبكة الإنترنت فيشمل كل من: قواعد المعلومات والعروض التقديمية والبريد الإلكتروني والمستندات وأرشيف المناقشات وجميع ذلك يتطلب ثلاث عمليات وهي: جمع المحتوى واستخدام المحتوى وإدارة المحتوى (سلسلة المميزون الإدارية، ٢٠٠٥، ص ١٤٠). أما بالنسبة لرأس المال الفكري فيعني النظر في تفصيل محتويات غير الملموسة لحساب قيمتها في المؤسسة وهي تحتوي على ثلاثة أشكال وهي: الأداء البشري (الخبرة والمهارة والتفكير)، الهيكل الخارجي (العلاقة مع الشركاء)، والهيكل الداخلي(قواعد البيانات والسجلات والنماذج والوثائق والتكنولوجيا) (المصدر السابق، ٢١٦-٢١٨).



شكل رقم (٣) مهارة أعضاء هيئة التدريس

يتضح من شكل رقم (٤) وجود عدة أسس لطرق التفكير لدى أعضاء هيئة التدريس تتمثل في التالي:

١ - تحسس المشكلة: ويتطلب تحليل المشكلة، القدرة على التقييم، استخدام معلومات المسح البيئي، استخدام المؤشرات الإحصائية، حل المشكلة، واتخاذ القرار المناسب.

٢ - دراسة التجارب الماضية للمنظمة: وتتطلب استقطاب الخبراء وعمل الشراكات، والتفكير بكتابة كتب مقررة وأبحاث مشتركة بين أعضاء هيئة التدريس.

٣ - الاهتمام بسلوك المنظمة: ويتطلب مقارنة مستويات الأداء مع أهداف المنظمة، الثقافة التنظيمية، خلق ميزة تنافسية، الاهتمام بمعلومات التحكم والتأثير والمعلومات الجزئية، الاهتمام بدراسة دورة حياة المعلومات، الاهتمام بالخصائص والمعايير، الاهتمام بالتغييرات السياسية والاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية، الاهتمام بمعلومات التغذية المرتدة.

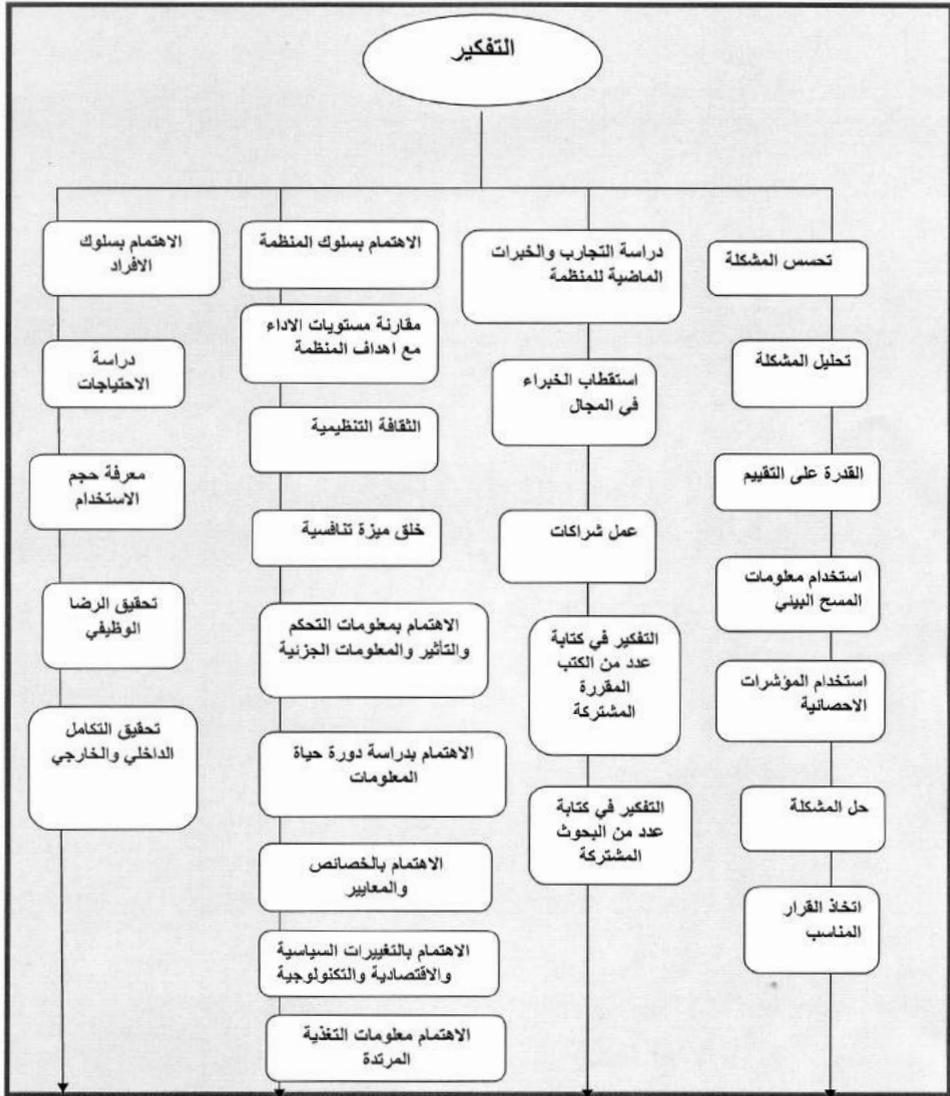
٤ - الاهتمام بسلوك الأفراد: يتطلب دراسة الاحتياجات، معرفة حجم الاستخدام، تحقيق الرضا الوظيفي، تحقيق التكامل الداخلي والخارجي للمنظمة.

إن جميع ما سبق يتضح من الفهم الدقيق لثقافة المؤسسة والذي يتطلب التعرف على الأشخاص المختلفين والتخصصات المختلفة والمواقف المختلفة التي تعرضت لها من نجاح أو فشل من خلال القوى العاملة بها لمعرفة مدى صلاحية تلك الخبرات من عدمها. لذلك فإن عملية دمج إستراتيجية ادارة المعرفة مع إستراتيجية المؤسسة تعتبر عملية هامة لدمج الثقافتين وقد يكون الاندماج أو الدخول في مشاريع مشتركة من أهم الطرق لتحقيق ذلك التفكير المتميز لدى المنظمة (سلسلة المميزون الإدارية، ٢٠٠٥ ص ١٥٣ ص ٤٩-٥٠).

مما سبق اتضح عن طريق استخدام الأسلوب الرسومي وضع ثلاثة نماذج اشتملت على تلخيص عناصر الخبرة والمهارة والتفكير التي تلزم من أجل تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة وذلك يحقق الهدف الأول من الدراسة.

ومن أجل استخدام أساليب ووظائف إدارة المعرفة لتحويل تلك المعرفة غير الملموسة (الضمنية) كان لابد من التعرف على العناصر اللازمة في كل من: عملية تشخيص المعرفة وتوليد المعرفة ومشاركة المعرفة.

٤ - التفكير لدى أعضاء هيئة التدريس:



شكل رقم (٤) التفكير لدى أعضاء هيئة التدريس

يتبين من الشكل رقم (٥) طرق تشخيص المعرفة عن طريق تحديد المعرفة المتوفرة ومعرفة المعرفة المطلوبة من أجل تحقيق القدرة على الإبداع الذي ينطلق من إدارة الابتكار النظري عن طريق إقامة ورش العمل، والمؤتمرات والندوات، ومجالس الأقسام، والحوارات والعصف الذهني، ومن أجل توثيق ذلك التشخيص للمعرفة المطلوبة كان لا بد من إنشاء جميع أنواع السجلات التشغيلية والتاريخية وسجلات المشاريع المعرفية، إيدانا بالانتقال إلى المرحلة الثانية وهي توليد المعرفة. ويمكن تحديد خطوات التشخيص كالتالي:

١ - تحديد أنواع المعرفة المتوفرة وتنقسم إلى: معرفة إجرائية، معرفة سببية، معرفة إدراكية، معرفة بشرية، معرفة تقنية، وحيث إنه من الضروري معرفة أي منها توفّر وأي منها لم يتوفّر بعد.

٢ - مقارنة المعرفة المتوفرة بالمعرفة غير المتوفرة من أجل: سد الفجوات المعرفية، وزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين، خلق الابتكار، ومن ثم خلق القيمة المضافة، كما أن جميع تلك المعلومات تؤدي إلى دراسة الاحتياجات المعرفية لدى العاملين في المنظمة.

٣ - إدارة الابتكار النظري عن طريق: ورش العمل، والندوات والمؤتمرات، ومجالس الأقسام، والحوارات والعصف الذهني، وتحليل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة من أجل الحصول على المعلومات الإستراتيجية فيها.

٤ - إنشاء سجلات المعرفة والتي تتكون من: سجلات تشغيلية، سجلات تاريخية، سجلات المشاريع المعرفية، سجلات خاصة بأعضاء هيئة التدريس، سجلات خاصة بطلبة الدراسات العليا، منصات معرفية للمشاريع الحالية والمستقبلية. وبعد القيام بمرحلة التشخيص للتعرف على أين توجد المعرفة المطلوبة؟ يمكن الانتقال إلى المرحلة التالية وهي مرحلة توليد المعرفة والتي تعني: ماذا سوف نضيف على المعرفة التي وجدناها سابقاً؟

من شكل رقم (٦) تتضح عناصر توليد المعرفة التي تتمثل في ضرورة وجود قواعد المعلومات على شبكة الإنترنت وإقامة الشراكات داخل الوطن وخارجه، واستقطاب

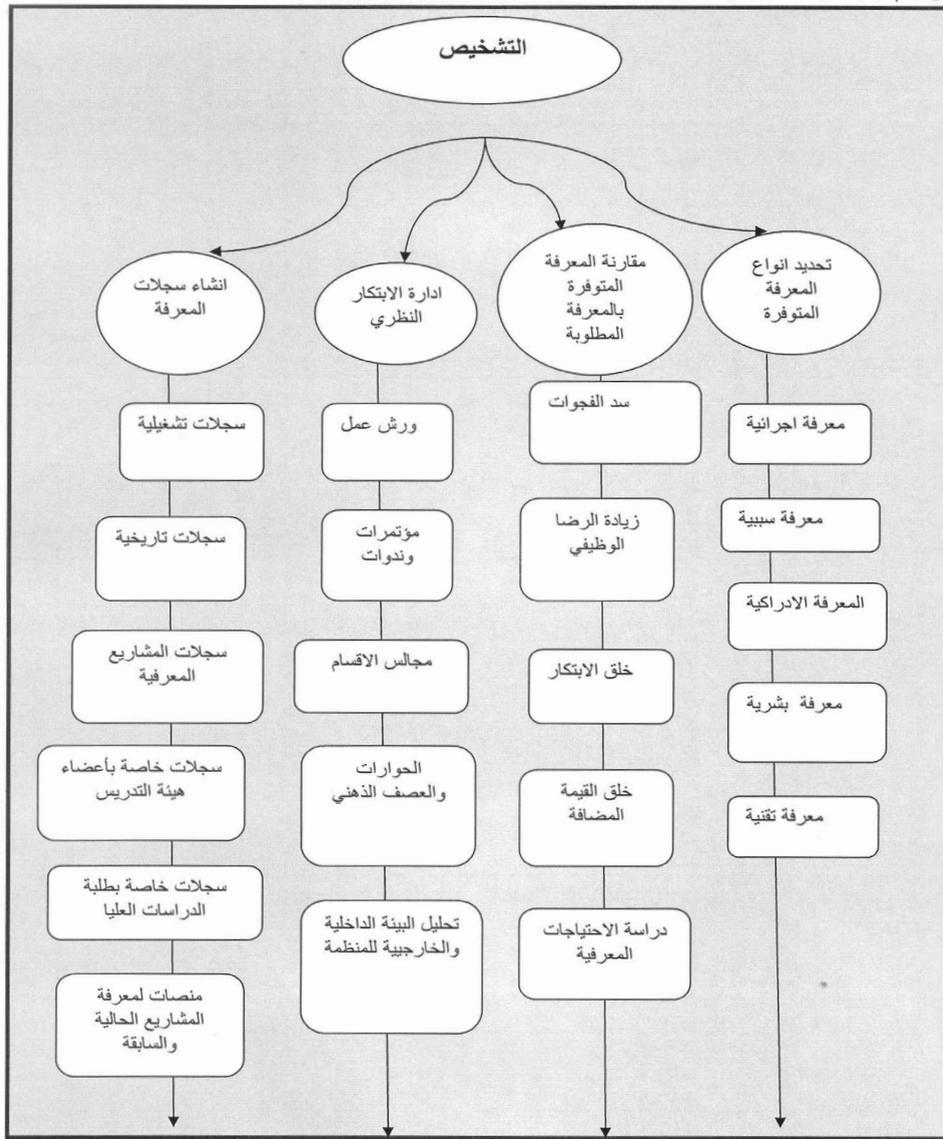
المهارات من داخل وخارج الوطن، عمل محاضرات العروض PowerPoint عن أهم التقارير، واستخدام الإنترنت والشبكات ونظم المعلومات الإدارية، وكذلك استخدام أسلوب المؤتمرات عن بعد: Skype, teleconferencing, groupware، واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي. بالإضافة إلى تنمية أسلوب الابتكار الإداري عن طريق تشكيل اللجان وتشكيل المجموعات البحثية، إدراج عناوين مجالات موضوعية متعددة ومتنوعة، ونشر الثقافة التنظيمية. بالإضافة إلى تنظيم سجلات المعرفة على موقع القسم، وتقسيمها إلى سجلات خاصة بأبحاث أعضاء هيئة التدريس، وسجلات أبحاث طلبة الدراسات العليا، وإدراج منصات المعرفة، وإدراج برامج مشاركة المعرفة. جميع ذلك يؤدي في النهاية إلى إنتاج وتوليد كتب مقررّة مشتركة وأبحاث مشتركة يثري بها القسم العلمي حصيلته المعرفية ومكانته العلمية بين أقسام الجامعات العالمية.

من الشكل رقم (٧) يمكن تحديد عناصر مشاركة المعرفة عن طريق وجود: وجود مستندات مشتركة، تبني فكرة العمل المشترك، استخدام قواعد البيانات المشتركة، وجود بنية الإنترنت والإكسترنات، عقد اجتماعات الفيديو، وإدارة الابتكار التكنولوجي. ان جميع ذلك يخلق التبادل المعرفي الذي يتم عن طريق: الحديث المباشر، الكتابة المشتركة، والمستندات المشتركة، والاجتماعات الإلكترونية، الدردشة الإلكترونية، البريد الإلكتروني، الجروب وير، الواتس آب، إنشاء روابط لجهات ذات علاقة بالقسم العلمي، إنشاء مربع حوار على موقع المؤسسة، استطلاعات الرأي والاستبيانات، وإنشاء سمارت روم.

وتعتبر عملية المشاركة بالمعرفة هي المرحلة الثالثة والأهم في تشكيل القرار الصائب والقيمة المضافة والإبداع والتميز بين تمازج المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة.

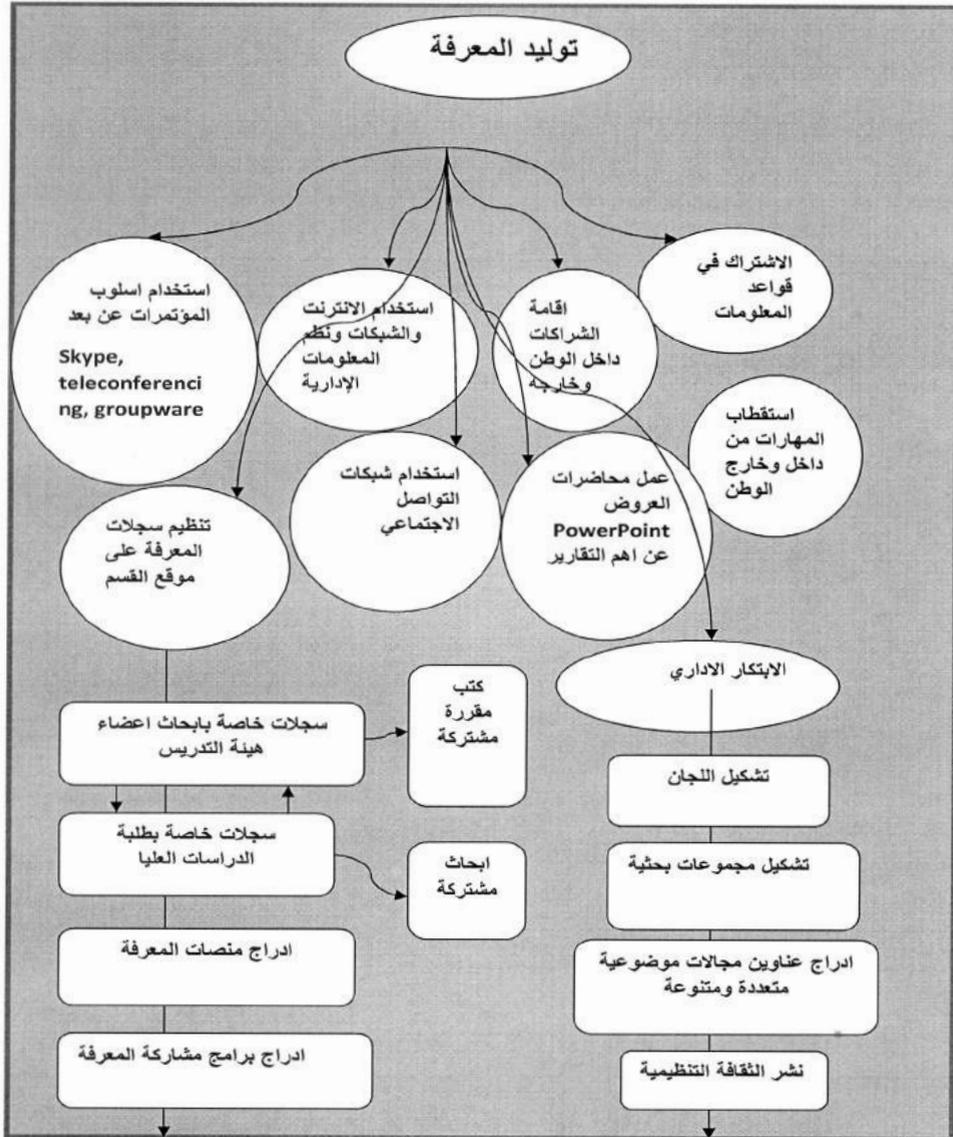
جميع ذلك حقق نتيجة إنشاء نماذج رسومية لتشخيص وتوليد ومشاركة المعرفة عملت على نقل المعارف الضمنية إلى معارف صريحة يستفاد منها ويجعلها قابلة للاستخدام، وتلك النتيجة حققت الهدف الثاني من الدراسة الحالية.

٥ - طرق تشخيص المعرفة:



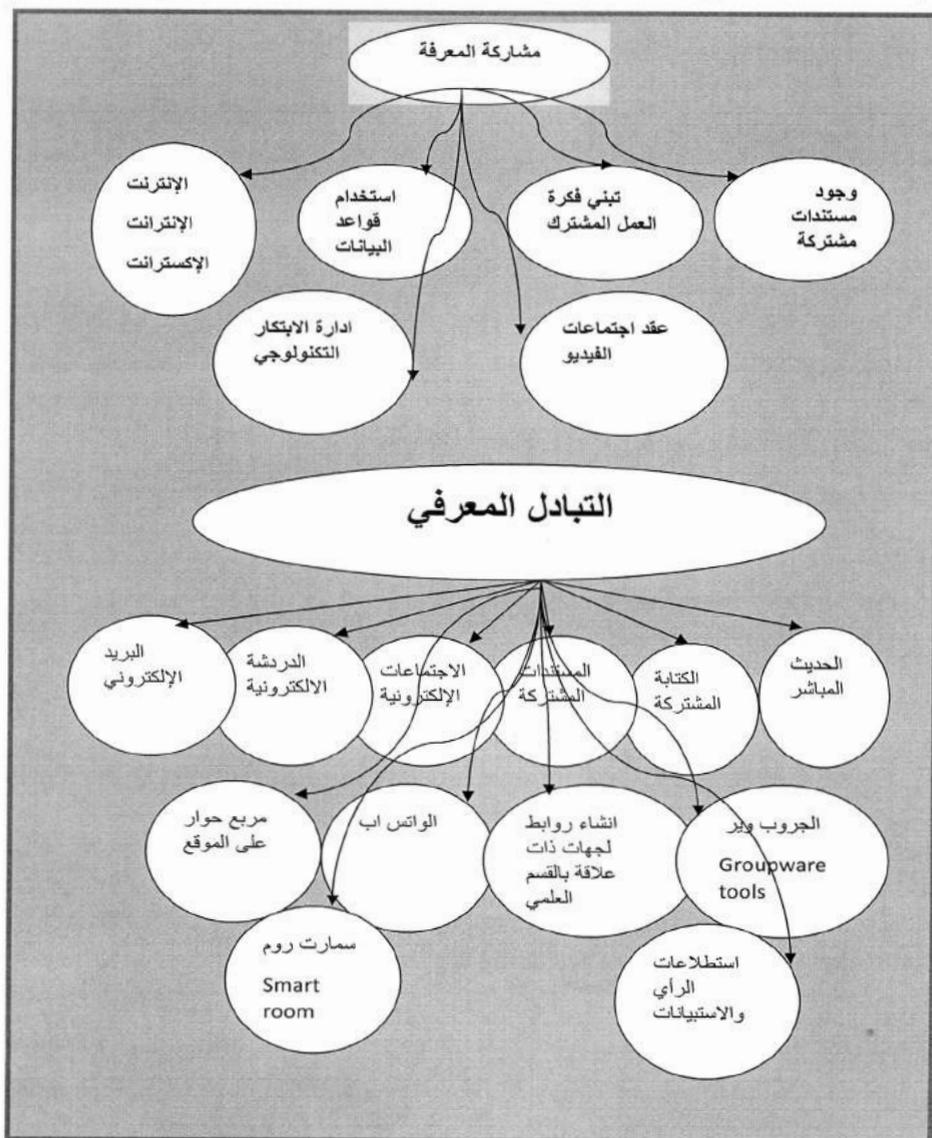
شكل رقم (٥) طرق تشخيص المعرفة

١ - أساليب توليد المعرفة:



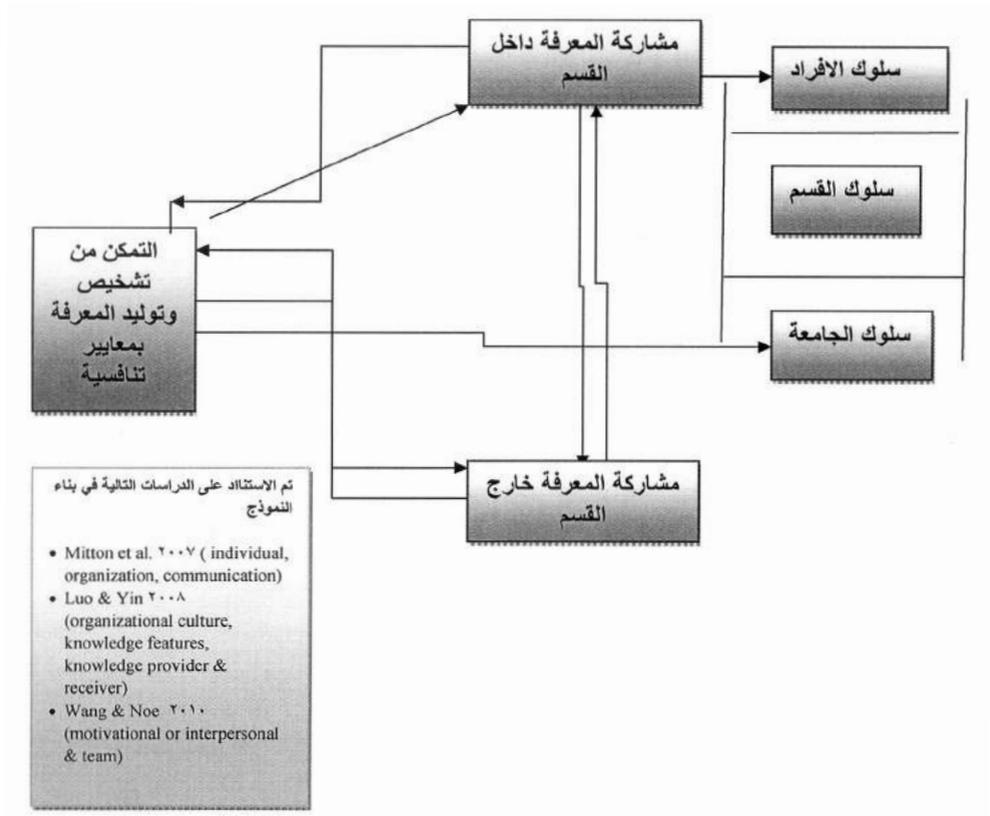
شكل رقم (٦) أساليب توليد المعرفة

٧ - أساليب مشاركة المعرفة:



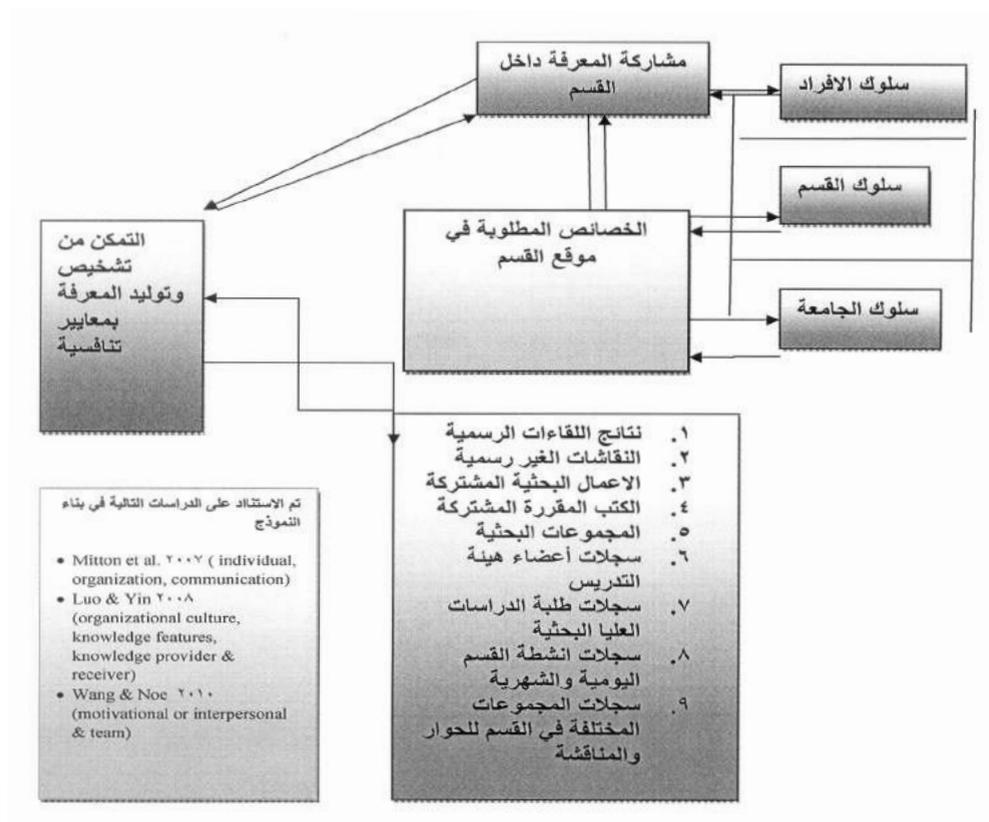
شكل رقم (٧) أساليب مشاركة المعرفة

٨ - نماذج مشاركة المعرفة:



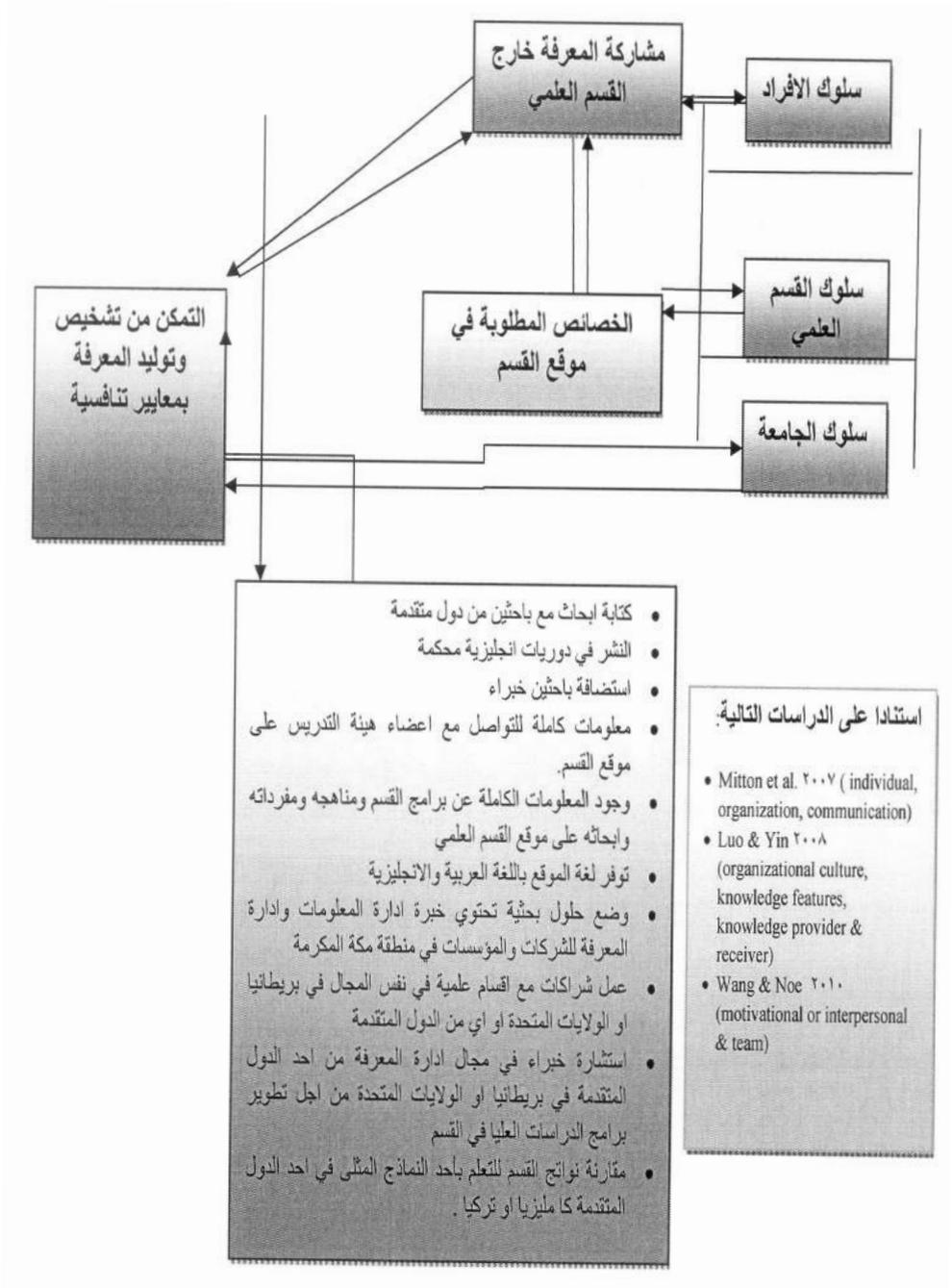
شكل رقم (٨) سلوك مشاركة المعرفة

تم بناء ثلاث نماذج لمشاركة المعرفة في داخل وخارج القسم كنوع من خلق الثقافة التنظيمية للأفراد داخل القسم العلمي من أجل التمكن من تشخيص وتوليد المعرفة بناء على معايير تنافسية تم تبنيها من قبل عدة دراسات سابقة مثل: individual. organization. communication) Luo & Mitton et al. ٢٠٠٧. (organizational culture. knowledge features. knowledge provider) Yin ٢٠٠٨. (motivational or interpersonal & team) Wang & Noe. receiver) and (motivational or interpersonal & team) ٢٠١٠. كما أوضحت تلك النماذج كيفية التفاعل بين سلوك الأفراد وسلوك القسم وسلوك الجامعة من أجل تطوير عملية مشاركة المعرفة داخل وخارج القسم.



شكل رقم (٩) نموذج مشاركة المعرفة داخل القسم العلمي

إن إمكانية تشخيص وتوليد المعرفة ضمن معايير تنافسية لابد أن تتضمن بعض المواصفات أو الخصائص داخل القسم العلمي مثل: الاجتماعات الرسمية والنقاشات غير الرسمية، الأبحاث المشتركة، الكتب المقررة المشتركة، المجموعات البحثية، سجلات أبحاث طلبية الدراسات العليا، سجلات أنشطة القسم، ومجموعة الحوار والمناقشة.



شكل رقم (١٠) نموذج مشاركة المعرفة خارج القسم العلمي

إن إمكانية تشخيص وتوليد المعرفة في خارج القسم العلمي بناءً على معايير تنافسية من المهم ان تحتوي على عدة خصائص لا بد أن تكون مشمولة في موقع القسم العلمي مثل: كتابة أبحاث مع باحثين من دول متقدمة، النشر في دوريات إنجليزية محكمة، استضافة باحثين خبراء، معلومات كاملة للتواصل مع أعضاء هيئة التدريس على موقع القسم، وجود المعلومات الكاملة عن برامج القسم ومناهجه ومفرداته وأبحاثه على موقع القسم العلمي، توفر لغة الموقع باللغة العربية والإنجليزية، وضع حلول بحثية تحتوي خبرة إدارة المعلومات وإدارة المعرفة للشركات والمؤسسات في منطقة مكة المكرمة، عمل شراكات مع أقسام علمية في نفس المجال في بريطانيا أو الولايات المتحدة أو أي من الدول المتقدمة، استشارة خبراء في مجال ادارة المعرفة من إحدى الدول المتقدمة في بريطانيا أو الولايات المتحدة من أجل تطوير برامج الدراسات العليا في القسم، مقارنة نواتج القسم للتعلم بأحد النماذج المثلى في أحد الدول المتقدمة ك: ماليزيا أو تركيا.

هذه النماذج تعتبر طريقة إرشادية لخلق الثقافة التنظيمية والتفاعل بين سلوك الأفراد داخل المؤسسة وخارجها مع كل من سلوك القسم العلمي نفسه وسلوك الجامعة التي ينتمي لها القسم العلمي، ومن هذا المنطلق يمكن خلق طريقة لتشخيص وتوليد ومشاركة المعرفة في داخل وخارج القسم العلمي مما يزيد من إنتاجية القسم العلمي من الكتب المقررة والأبحاث العلمية المشتركة بين أعضاء هيئة التدريس تارة وبينهم وبين طلبة الدراسات العليا تارة أخرى، وذلك الشأن سوف يعمل بالتأكيد على رفع مكانة الأقسام العلمية مع مثيلاتها في جامعات عالمية، وهذه النتيجة تحقق الهدف الأخير من الدراسة الحالية.

توصية الدراسة:

- إجراء المزيد من الدراسات لاختبار عوامل أخرى تؤثر على السلوك المعلوماتي لأعضاء هيئة التدريس بالأقسام العلمية في الجامعات مع الاهتمام بالعناصر الخاصة بتنظيم المعرفة وتخزين المعرفة التي لم تتطرق لها الدراسة الحالية.

- أيضا إجراء المزيد من البحوث الأخرى عن طريق تطبيق العناصر التي أوردتها الدراسة الحالية ولكن باستخدام مناهج بحثية أخرى كالمناهج المسحية ودراسة الحالة.

المراجع العربية:

- أبو العلا، ليلي محمد حسني . درجة ممارسة عمليات إدارة المعرفة في كلية التربية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. المجلة التربوية الدولية المتخصصة. (٢٠١٢)، متاح على: http://www.iije.org/volume1_04_12.pdf ١٠٦-١٠٧
- الجبلي، دهام بن هجرس . إدارة المعرفة ودورها في تعزيز الإبداع. أطروحة دكتوراه -جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية، ٢٠١٥. متاح على: <http://repository.nauss.edu.sa/bitstream/handle/123456789/63427/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A9%20%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87%D8%A7%20%D9%81%D9%8A%20%D8%AA%D8%B9%D8%B2%D9%8A%D8%B2%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%A8%D8%AF%D8%A7%D8%B9.pdf?sequence=4&isAllowed=1>
- بامفلح، فاتن. إدارة المعرفة وتقنياتها.. الأسس و التطبيقات، الرياض، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، ١٤٢٧هـ، ٤٢٨ ص.
- ربيع. قرين. (٢٠١٥) منهجيات قياس إدارة المعرفة في الوطن العربي. مجلة المستقبل العربي. عدد تشرين الثاني/نوفمبر، ص ٢٧، ٧، متاح على: http://www.caus.org.lb/PDF/EmagazineArticles/mustaqbal__rabir__441.pdf
- رفاعي، م. ع. م. (٢٠٠٤) إدارة المعرفة: طريق المنظمات المتعلمة إلى التميز. إدارة الاعمال : مصر. ع ١٠٦، ٨ ص.
- عباس، هشام عبدالله (٢٠٠٧) التعليم الجامعي في ظل إدارة المعرفة. من ندوة إدارة المتخصصة، جمعية المكتبات المتخصصة، المؤتمر السنوي الثالث عشر:البحرين، من ٣- ٥ ابريل. ١١ ص.
- عبدالحميد، فاطمة. (٢٠٠٧) مفهوم إدارة المعرفة. بحث مقدم ضمن ندوة إدارة المعرفة . جمعية المكتبات المتخصصة، المؤتمر السنوي الثالث عشر:البحرين، من ٣- ٥ ابريل. ص ٧.
- عليان، ربيحي(٢٠٠٨) ادارة المعرفة، ط١، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.٤٧١ ص.
- قاسم ، حشمت. (٢٠٠٧) إدارة المعلومات:نحو منهج للنظر في المفاهيم والمصطلحات. بحث مقدم ضمن ندوة إدارة المعرفة المتخصصة، جمعية المكتبات المتخصصة، المؤتمر السنوي الثالث عشر:البحرين، من ٣- ٥ ابريل.ص ٤-٥

- قنديلجي، عامر إبراهيم. (٢٠٠٧) إدارة المعرفة وإستراتيجياتها. بحث مقدم ضمن ندوة إدارة المتخصصة، جمعية المكتبات المتخصصة، المؤتمر السنوي الثالث عشر: البحرين، من ٣-٥ ابريل. ص ٨-١٢.
- سميرة، صلوح (٢٠١٢). دور توليد المعرفة في تحسين الأداء البشري: دراسة حالة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة. عمر البرناوي . ببسكرة: الجزائر، ص ٣.
- طاشكندي، زكية ممدوح قاري (٢٠٠٥). إدارة المعرفة: أهميتها ومدى تطبيقه عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات الإداريات بمدينة مكة المكرمة ومحافظه جدة. مكة: جامعة ام القرى، ص ٦.
- ضليمي، سوسن طه. (٢٠٠٩) تعليم المعرفة للمتخصصين في برنامج الدراسات العليا لعلوم المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية: تصميم مقترح لمسار إدارة المعرفة. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. س ٢٩، ١٤/٢٤ (يناير / ابريل). ص ص ١٢١-١٦٤ / ١٠٣-١٤٢.
- محجوب، ح. م. (٢٠١٥) عمال المعرفة... مديرو المعرفة... مهندسو المعرفة: دراسة مصطلحية. أعمال المؤتمر السادس والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: اختصاصيو المكتبات والمعلومات كعمال للمعرفة، الأردن: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. ص ص ٨٢ - ٩٤.
- محمود عوض، عاطف (٢٠١٢) «دور إدارة المعرفة وتقانتها في تحقيق التطوير التنظيمي»، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، متاح على: <http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/law/images/stories/1-2012/a/397-429.pdf> ص ٣٢.
- مرغلاني، محمد أمين ؛ ضليمي، سوسن طه.(٢٠١٦) المدخل إلى السلوك المعلوماتي، جدة ،مكتبة الملك فهد الوطنية. ٢٢٨ ص.
- المنيراوي، هناء عبد الرؤوف. (٢٠١٥) دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة. رسالة ماجستير في ادارة الأعمال. ١٧٨ ص.
- هيئة التحرير.(٢٠١٠) مجتمع المعرفة واقتصاد المعرفة. التربية -البحرين . س ٨، ع ٢٠، ص ٧١.

المراجع الأجنبية:

- Anitha. Chennamaneni. Teng, James TC and Raja. M. K.(2012). A unified model of knowledge sharing behaviours: theoretical development and empirical test. Behaviour & Information Technology 31.11: 1097-1115.
- Bashir. Mohammad Sedighi & Splunter. Sander van & Cees. Frances Brazier & Lukosch. van Beers Stephan. (2016). "Exploration of multi-layered knowledge sharing participation: the roles of perceived benefits and costs". Journal of Knowledge Management. Vol. 20 Iss 6 pp. 1247 - 1267
- Bello. O.W. & Oykunle. Refiat A. (2014). Attitude perceptions and motiva-

- tion towards knowledge sharing: Views from universities in KWARA state. Nigrea. Afr.J.Lib. Arch. & Inf. sc. Vol.24. no. 2 (October) pp 123-134
- Case. D. O. (2012). Looking for information: A survey of research on information seeking, needs and behavior. Emerald Group Publishing
 - Chen. D. N.. &Liang. T. P. (2016). Knowledge diversity and firm performance: an ecological view. Journal of Knowledge Management. 20(4).pp.671-673.
 - Consultancy. John Fielden.(1993). Supporting Expansion: a report on Human Resource Management in Academic Libraries for the Joint Funding Councils. Libraries Review Group. Bristol: Higer Education Funding council for England.
 - Dube. Luyanda & Ngulube. Patrick.(2012). Knowledge Sharing in a multi-cultural environment : challenges and opportunities. SA Jnl Libs & info sci. vol 78 (no.1) pp 68-77
 - Gupta. J. N.. Sharma. S. K.. & Hsu. J. (2004). An overview of knowledge management. Creating knowledge based organizations. 1-28.
 - House. D. and Moon. c. (1994). The new university librarian. In: C.Harris (ed). The new university library. London: Taylor Graham.
 - James. Kirkelas. (1983). "Information seeking behavior: patterns and concepts". Drexel Library Quarterly. 19. 6.
 - Jongsoon Park a. ×. Joseph L. Gabbard. (2017). Factors that affect scientists' knowledge sharing behavior in health and life sciences research communities: Differences between explicit and implicit knowledge. Computers in Human Behavior. 78. 326-335
 - Koh. S. C. (Ed.). (2009). Information and communication technologies management in turbulent business environments. IGI Global.285-294.
 - McIver. D.. & Wang. X. (2016). Measuring knowledge in organizations: a knowledge-in-practice approach. Journal of Knowledge Management. 20(4) pp 637-638.
 - Qiu Yuan Fu. Yoon Ping Chui. Martin G. Helander. (2006) "Knowledge identification and management in product design". Journal of Knowledge Management. Vol. 10 Issue. 6. pp.50-63.
 - Schauer. Alexander &Cristina. Ana &Sen. Vasconcelos Barbara . (2015). "The ShaRInK framework: a holistic perspective on key categories of influences shaping individual perceptions of knowledge sharing". Journal of Knowledge Management. Vol. 19 Iss 4 pp. 770 – 790 Iss 4 pp. 770 – 790
 - Shih. Wen-Ling & Tsai . Chun-Yen . (2016). "The effects of knowledge management capabilities on perceived school effectiveness in career and technical education". Journal of Knowledge Management. Vol. 20 Iss 6 pp. 1373

- 1392

- Serenko, A., & Bontis, N. (2016). Negotiate, reciprocate, or cooperate? The impact of exchange modes on inter-employee knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 20 (4), pp.687-688.
- Tangaraja, G., Mohd Rasdi, R., Abu Samah, B., & Ismail, M. (2016). Knowledge sharing is knowledge transfer: a misconception in the literature. *Journal of Knowledge Management*, 20 (4), pp. 653-655.
- Tow, William Newk-Fon Hey; Venable, John R.; and Dell, Peter. (2012). How Organizations Know What They Know: A Survey of Knowledge Identification Methods among Australian Organizations. 23rd Australasian Conference on Information Systems. 3-5 Dec. Geelong.
- Tow, William Newk-Fon Hey; Venable, John R.; and Dell, Peter. (2015). Developing a Theory of Knowledge Identification Effectiveness in Knowledge Management. *PACIS Proceedings*, 85.
- U Rehman, Sajjad and Chaudhry, Abdus Sattar. (2005). KM Education in LIS programs in "World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council – Libraries – A Voyage of discovery- August 14th-18th, Oslo, Norway, June 13, 2005. p1
- Zhang, Xi, Douglas R. Vogel, and Zhongyun Zhou. (2012). Effects of information technologies, department characteristics and individual roles on improving knowledge sharing visibility: A qualitative case study. *Behaviour & Information Technology* 31.11: 1117-1131.

Design Knowledge sharing models for faculty members in the faculty of Arts and humanities text books productions at King Abdul Aziz University in Jeddah.