

درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة

خالد ناجي اليامي، خليف الطراونة *

ملخص

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم بالوزارة، وللإجابة عن أسئلة الدراسة ولتحقيق أهدافها تم تحديد فقرات الأداة إذ تكونت من ستة مجالات تضمنت (٦٠) فقرة، اعتمدت الدراسة المنهج المسحي الوصفي، وطبقت أداة الدراسة بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها على جميع مديري العموم بالوزارة والبالغ عددهم (٧٤) مديراً ومديرة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: - أن المتوسطات الحسابية لدرجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم بالوزارة بشكل عام كانت بدرجة متوسطة. - ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم بالوزارة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس والمؤهل العلمي).

الكلمات الدالة: إدارة المعرفة، العمليات الإدارية، إدارة التعليم، السعودية.

المقدمة

يشهد عالم اليوم العديد من المتغيرات والمستجدات وعلى كافة الصعد التربوية، والاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والثقافية، والإدارية حيث أثرت هذه المتغيرات على العديد من الثوابت التي كانت مستقرة في الأذهان لسنوات طوال. ونجم عن ذلك العديد من المشكلات والتي يمكن رصد أبرزها بعدم القدرة على ملاحقة التطورات وفهم دوافعها الحقيقية وتفسيرها، فضلاً عن التكيف معها. وحيث أنه من غير الممكن مواجهة تحديات هذا العصر بالطرق التقليدية التي كانت سائدة لفترة طويلة من الزمن، فإنه يتوجب على المؤسسات الحديثة أن تنتظر للمشكلات بطريقة مختلفة تستند فيها إلى هندسة معينة تعتمد على إدارة المعرفة وصولاً إلى مستوى من الفهم المعظم لتلك المشكلات وتقديم الحلول المناسبة لها (الصباغ، ٢٠٠٢).

وفي القرن الحادي والعشرين، لا يمكن للمنظمات التقليدية التي تعتمد في أنشطتها وأعمالها وتحقيق أهدافها على قوة رأس مالها ومواردها المالية، وعلى إدارتها التقليدية ومتغيراتها وأدواتها غير الفاعلة، أن ترتقي إلى مستوى الحدث ومواجهة تحديات هذا العصر. حيث أضحت الأمر يتطلب منها تبني المفاهيم الإدارية الحديثة وتفعيله في مجمل ممارساتها الإدارية (همشري، ٢٠١٣). وقد أدى هذا التوجه إلى ظهور مبدأ إدارة المعرفة في بداية التسعينيات، عندما قامت إحدى الشركات الاستشارية الأمريكية باستثمار مصادرها المادية والتكنولوجية بهدف الاستفادة الشاملة من خبرات ومعارف ومهارات العاملين في المؤسسة، وخبرات ومعارف ومهارات المؤسسة ذاتها، من خلال استخدام تطبيقات الحاسب الآلي لتكون متوفرة للجميع في كل وقت ومكان. وعند نجاح هذه الشركة في تطبيق هذا النظام انتشر مبدأ إدارة المعرفة بصورة سريعة في منظمات الأعمال، وأصبحت معارف العاملين والمنظمة وخبراتهم ومهاراتهم من الأصول الجديدة والثروة الكبيرة التي يجب استثمارها، لتطوير العاملين، ومن ثم أداء المنظمات وتحسين وضعها التنافسي، كما أصبحت من العوامل الرئيسة التي يقاس عليها نجاح الإدارة (الملاك والأثري، 2002).

وقد تحولت الكثير من المنظمات إلى منظمات المعرفة التي تعتمد على المعرفة في تخطيط وتنفيذ مجمل أنشطتها الإدارية وشكلت المعرفة جزءاً جوهرياً من منتجاتها وخدماتها، وقد برزت نتيجة لذلك التحول الحاجة إلى إدارة تلك المنظمات من خلال مفاهيم إدارية حديثة تعمل على تحسين الأداء المنظمي وتجويده، وزيادة الكفاءة والفاعلية الإنتاجية من خلال توظيف إدارة المعرفة والمقدرات المعرفية الجوهرية التي تمتلكها المنظمة في جميع ممارساتها وعملياتها الإدارية. ويعرف ويجز (Wiigs, 2002, 26) إدارة المعرفة

* كلية العلوم التربوية، الجامعة الأردنية. تاريخ استلام البحث ٢٠١٦/٣/٢٠، وتاريخ قبوله ٢٠١٦/٣/٣١.

Knowledge Management بأنها "تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة وكافة الأمور المتعلقة برأس المال الفكري، والعمليات الإدارية والمقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية لتحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في الميزة التنافسية التي تسعى إليها المنظمة بالإضافة إلى العمل على إدامة المعرفة وتوظيفها ونشرها واستثمارها وتوفير التسهيلات اللازمة لها مثل أفراد المعرفة والحاسبات والشبكات". وإذا كان التحول إلى إدارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية والصناعية أصبح ضرورة في عصر المعرفة، فإن الضرورة تصبح أكثر إلحاحاً في المؤسسات التعليمية والتربوية التي يمثل الإنسان فيها المحور المعرفي الأول بالنسبة لمجتمعه، وأحد الركائز الأساسية في تطويره ونمائه (حسن والكيلاني، ٢٠١١).

وإن الإدارة التربوية مدعوة اليوم للاستفادة بشكل كبير من هذه العمليات المتبعة في مجال إدارة الأعمال حتى يمكنها أن تواجه معطيات القرن الحادي والعشرين. مما يتطلب من القائمين عليها تطوير جذري في فلسفة الإدارة ومناهجها وأساليبها، والعمل على إعادة هندسة عملياتها الإدارية في ضوء مبادئ إدارة المعرفة. وتسعى أية مؤسسة إلى تحقيق الأهداف التي قامت من أجلها بأعلى درجة من الكفاءة وبشكل يضمن نجاحها واستمرارها، وتقع هذه المسؤولية على عاتق الإدارة فيها. ولقد أصبحت الإدارة علماً، وأصبحت تشكل كل شيء في الحياة اليومية سواء على الصعيد الشخصي أو العملي أو الوظيفي، ومع تقجر المعرفة في العصر الحاضر بصورة لم يسبق لها مثيل، دعت الحاجة إلى التطور في الإدارة بشكل عام، والإدارة التربوية بشكل خاص، حتى تتلاءم وهذا الخضم من التغيرات المختلفة (حجاجه، ٢٠٠٤).

وقد بادرت المملكة العربية السعودية إلى تبني مفهوم إدارة المعرفة والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها للتحول نحو المجتمع المعرفي والاقتصاد المبني على المعرفة، حيث صدر الأمر الملكي رقم ٥٤٦ وتاريخ ١٤٣٣/٢/١ هـ الموافق ٢٠١١/١٢/٢٦م بتكليف لجنة برئاسة وزير الاقتصاد والتخطيط وعضوية كل من: وزير التربية، ووزير التعليم العالي، وخمسة من مديري الجامعات في المملكة، للخروج باستراتيجية وطنية عملية شاملة، للتحول إلى مجتمع المعرفة مدعومة ببرامج تنفيذية وزمنية محددة التكلفة. وتنفيذاً للأمر السامي قامت اللجنة المشكلة بالإرادة الملكية بإشراف من وزارة الاقتصاد والتخطيط ومدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية بوضع خطة تنفيذية للاستراتيجية بالتعاون مع جميع الوزارات والجهات ذات العلاقة (وزارة الاقتصاد والتخطيط، ٢٠١٣). ومن الطبيعي أن تمثل وزارة التعليم الأساس الذي تقوم عليه هذه الاستراتيجية وتتطلق منه كل محاورها وبرامجها ومبادراتها. وقبل ذلك أقر مجلس الوزراء في جلسته التي عقدها في ٢٤ محرم ١٤٢٨ هـ الموافق ٤ ديسمبر ٢٠٠٧ مشروع الملك عبدالله بن عبدالعزيز لتطوير التعليم (تطوير Tatweer)، وتضمن المشروع -الذي رُصد له ٨٠ مليار ريال على مدى ١٠ سنوات تطوير أربعة محاور رئيسية هي: المعلم، والطالب، والتنظيم والإدارة التعليمية، والمباني المدرسية. وقد تعددت الدواعي والمبررات التي دفعت وزارة التعليم لإطلاق هذا المشروع في هذه المرحلة التاريخية التي تشهد متغيرات وتحولات كبيرة من أهمها الحاجة الملحة لتطوير الإدارة التعليمية. وجاء مشروع (تطوير) تأكيداً للخطوات الحثيثة التي تبذلها المملكة العربية السعودية والرامية إلى التحول نحو المجتمع المعرفي، وتسخير كافة الإمكانيات لتحقيق متطلبات ذلك التحول، وتحديد مكونات الرؤية المستقبلية والسياسات والأهداف الاستراتيجية المرتبطة بنظام التعليم القادرة على تحقيق التغير والتحول المنشود لمواجهة الاحتياجات المتسارعة لاقتصاد المعرفة، وإن هذا المشروع يدعم تطوير وتطبيق السياسات والاستراتيجيات الهادفة لإعادة توجيه الإدارة التعليمية وتمكينها من تلبية احتياجات المتعلم كفرد واحتياجات المجتمع بشكل أعم (مجلة المعرفة، ٢٠١٤).

ومن مبررات توظيف إدارة المعرفة واستخدام الوسائل والأساليب المتقدمة التي يتضمنها هذا المفهوم في العمليات الإدارية، ما أشار إليه خلف (٢٠٠٧) في أن المعرفة العلمية تؤدي إلى تحسين الأداء، ورفع الإنتاجية وتخفيض كلفة الإنتاج، وهذا ما أكد عليه الرجب (٢٠٠٨) من أن توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية يعتبر عاملاً أساسياً في اتخاذ القرار السليم، إذ تُعد المعرفة العنصر الأساسي في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة سواء كان تخطيطاً، أو تنظيمياً، أو توظيفاً، أو توجيهاً، أو رقابة، أو تقييم، وهي أيضاً ذات أهمية وحيوية في عملية الاتصال وعملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات. وما من شك في أن المعلومات هي العامل الأساسي لتحديد كفاءة الإدارة، حيث أنها تعتبر القاسم المشترك في أداء الوظائف والأدوار الأساسية للإدارة، لهذا لا بد من توافر المعلومات التي تتفق وحاجات المديرين في الوقت المناسب وبالكمية المطلوبة وبجودة عالية حتى تؤدي إلى رفع كفاءة أداء العملية الإدارية.

وعطفاً على ما تواجهه وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية من تحديات ومتغيرات عصر الثورة المعرفية والتطور التكنولوجي السريع في الاتصالات والحاسبات والمعلومات التي أصبح لها دوراً حاسماً في العمليات الإدارية المختلفة، فإن مسؤولية إدارات العموم في الوزارة تتحدد في مواجهة هذه التحديات والمتغيرات من خلال الوظائف والمهام الرئيسية المناطة بها من تخطيط،

وتنظيم، وتوظيف، وتوجيه، ورقابة، وتقييم، واتخاذ قرار. ولكي تستطيع هذه الإدارات القيام بوظائفها ومهامها وتتخذ القرار الإداري الملائم في الوقت المناسب إزاء هذه التحديات والمتغيرات المتسارعة، سواء كان ذلك في المدخلات أو العمليات أو المخرجات، والتي تحكمها ظروف البيئة المحيطة داخلياً وخارجياً، فإنه ينبغي على مديريها أن يعملوا على توظيف إدارة المعرفة بفاعلية للحصول على المعلومات الدقيقة، وتحقيق التواصل الناجح بأقل وقت وجهد، وأن يعيدوا هندسة عملياتهم الإدارية، وتطويرها بما يتناسب مع متطلبات عصر المعرفة، وكذلك تنمية القوى البشرية لتصبح ذات معرفة علمية، وخبرة تتوافق مع المتغيرات المستقبلية (اليحيوي، ٢٠١١).

وبما أن إدارة المعرفة تمثل أحد أهم المناهج الحديثة في الإدارة، لذلك يرى الباحث أن توظيف هذا المدخل في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، سيؤدي إلى تحقيق تحسينات جوهرية في العمليات والأنشطة الإدارية وزيادة الفاعلية والكفاءة والتي بدورها ستؤدي إلى رفع مستوى الأداء وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة ومخرجات ذات كفاءة عالية، وهذا ما سوغ للباحث للقيام بهذه الدراسة للتعرف على درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة

في هذا العصر أصبحت الإدارة التقليدية، ومتغيراتها وأدواتها غير فاعلة، وأصبح من الضروري الانتقال الجوهري من الإدارة المبنية على أساس الدور إلى الإدارة ذات الأهداف الموجهة نحو التحسين والتجويد والتميز، وقد تبنت المملكة العربية السعودية من خلال السنوات القليلة الماضية هذا المبدأ للارتقاء بمعدلات التنمية، ورفع مستوى الجودة والأداء في جميع مؤسسات الدولة، وقد حققت المملكة تقدماً ملحوظاً في اتجاه تحقيق هذا الهدف كما هو واضح من المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية. وتشهد المملكة العربية السعودية حالياً حراكاً مجتمعياً واسعاً، نحو التحول إلى مجتمع المعرفة ودخول الاقتصاد المبني على المعرفة، بعيداً عن الاقتصاد المعتمد على الموارد الطبيعية. ورغم ذلك، لا زال هناك العديد من التحديات الكبيرة، التي ينبغي عليها تجاوزها، لضمان المضي قدماً نحو تحقيق رؤيتها المستقبلية بعيدة المدى. فعلى الرغم مما تمتلكه المملكة العربية السعودية من أصول معرفية، وموارد استراتيجية، ومقومات حقيقية لإدارة المعرفة، من بنية تكنولوجية قوية، ورأس مال بشري مؤهل ومدرب، وميزانية كبيرة. إلا أنه لا يزال يُنظر لها كبلد مستهلك للمعرفة وليس منتجا لها، ولا تزال المخرجات لا تتناسب مع متطلبات عصر المعرفة ومجالات اقتصاد المعرفة، ومرد ذلك كله كما أشارت دراسة طاشكندي (٢٠٠٨) والغامدي (٢٠٠٩) و اليحيوي (٢٠١١) والفوزان (٢٠١٣) والسبيعي (٢٠٠٩/١٤٣٠) ضعف توظيف إدارة المعرفة في العمليات و النواحي الإدارية بالشكل المطلوب، والمركزية الخانقة في اتخاذ القرارات الوزارية، وشكلية التحسينات المطبقة في الجوانب الإدارية في الوزارة، وعشوائية التخطيط في بعض الأحيان وعدم الارتكاز على رؤية وأهداف واضحة والانطلاق من معلومات صحيحة وموثوقة. ويضيف المنيع (٢٠٠٧/١٤٢٨) إلى هذه المشكلات التي تواجهها الإدارة التعليمية في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية، غموض واجبات الأفراد ومسؤولياتهم المنوطة بهم، وعدم دقة التوصيف الوظيفي للوظائف والعاملين، وعدم تحديد الكفايات الأساسية المطلوبة لكل عمل. إضافة إلى ضعف دافعية العاملين نحو رفع مستواهم المعرفي والمهاري، وكذلك ضعف التواصل بين العاملين في إدارات الوزارة وأقسامها. وعطفاً على نتائج الدراسات السابقة التي طبقت على بعض مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية فإن الإدارة العليا في تلك المؤسسات التعليمية ليست مؤهلة بالشكل المطلوب بسبب ما تعانيه من ضعف معرفي وقصور إداري، وتحتاج إلى تغيير يتناسب مع متطلبات عصر المعرفة والثورة المعلوماتية، وعليه فإن قضية توظيف إدارة المعرفة في جميع عملياتها الإدارية أصبحت قضية حاسمة جداً ومطلوبة.

ويظهر أن وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية تواجه العديد من المشكلات الإدارية التي تحد من إمكانية تحقيق الجودة المنشودة سواء في مخرجاتها أم في عملياتها أم حتى في مدخلاتها، مما يؤكد حاجة وزارة التعليم إلى نهضة إدارية توجد قيادات إدارية قادرة على تطوير أداء الوزارة وإعطائه حيوية ومرونة تساعد على التكيف مع الظروف والتغيرات ومواكبة متطلبات العصر الحديث. وقد دأبت الوزارة على إدخال تحسينات إدارية متواصلة لمواجهة تلك التحديات، غير إنه ولئن نجحت هذه المبادرات في السابق، فإن مناخ العمل الداخلي لوزارة التعليم يشير إلى وجود دلائل لمشكلات إدارية وتنظيمية تستوجب حلاً أكثر جذرية. ونتيجة لذلك، فإن التحسينات الجزئية لا تكفي للتخفيف من حجم التحديات التي تواجهها وزارة التعليم، ويتمثل أحد الحلول لمواجهة تلك التحديات في تطبيق مبادئ إدارة المعرفة.

وفي ضوء ذلك صدر الأمر السامي رقم ٥٤٦ وتاريخ ١٤٣٣/١/٢ هـ الموافق ٢٠١١/١١/٢٧م بتكليف لجنة برئاسة وزير الاقتصاد والتخطيط بالمملكة العربية السعودية " للخروج باستراتيجية وطنية شاملة وعملية، للتحول إلى مجتمع المعرفة مدعومة ببرامج تنفيذية وزمنية محددة التكلفة" (وزارة الاقتصاد والتخطيط، ٢٠١٤/١٤٣٥).

وكون وزارة التعليم تعتبر من أهم مؤسسات الدولة التي يعول عليها الشيء الكثير لإعداد الأجيال الحالية والقادمة، لعصر المعرفة، وتهيئتهم للعمل مستقبلاً في مجالات اقتصاد المعرفة، فإن ذلك يتطلب منها تبني مفاهيم إدارة المعرفة وتوظيفها في مجمل عملياتها الإدارية؛ وكون الباحث مشرفاً تربوياً في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، فقد سوغ له ذلك البحث في هذا الموضوع، وتحديدًا تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيس التالي:

ما درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة؟

أسئلة الدراسة

١. ما درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة؟

٢. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات الأفراد لمستوى توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة تعزى إلى متغيرات (الجنس والمؤهل العلمي)؟

هدف الدراسة

هدفت الدراسة لمعرفة درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة

يؤمل أن تقيد نتائج الدراسة مديري العموم في الوزارة ومديري إدارات التعليم في الميدان ومديري المدارس والمشرفين التربويين والباحثين والدارسين والمهتمين بهذا المجال، في الأمور التالية:

١. تكوين إطار مفاهيمي حول إدارة المعرفة.
٢. تعرف واقع العمليات الإدارية في الإدارات التي يعملون بها.
٣. تعرف درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية التي يمارسونها.

مصطلحات الدراسة

تبنت الدراسة المصطلحات التالية:

العمليات الإدارية Administrative Operations: يعرفها هامر وشامبي بأنها "مجموعة من الأنشطة التي تستوعب - واحداً أو أكثر من المدخلات لتقديم منتج ذي قيمة للمستفيدين". (Hammer and Champy, 1999, 21-22).

أما إجرائياً فيقصد بها: العمليات الإدارية الرئيسية التي يمارسها مديرو العموم للإدارات في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية والتي يؤدي تنفيذها إلى حسن سير العمل بكفاءة وبما يحقق الأهداف المرجوة، وتشمل: التخطيط، والتنظيم، والتوظيف، والتوجيه، والرقابة، والتقييم.

إدارة المعرفة Knowledge Management: يعرفها العلي بأنها "العملية التي تساعد المنظمة على توليد المعرفة، والحصول عليها واختيارها، وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبرها ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة، كحل المشكلات واتخاذ القرارات، والتعلم، والتخطيط..." (العلي، 2012، 104).

أما إجرائياً فيقصد بها: مجمل عمليات وأنشطة المعرفة التي تغذي وتندعم مجمل الأنشطة الإدارية المختلفة في الوزارة.

حدود الدراسة ومحدداتها

اقتصرت الدراسة على مديري العموم في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية وذلك خلال الفصل الأول من العام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦م. وتتمثل محددات الدراسة في الخصائص السايكومترية لأداة الدراسة.

الدراسات السابقة

اهتم الباحثون بدراسة إدارة المعرفة والتعرف على العديد من المتغيرات التي قد تؤثر وتتأثر بها المؤسسة التعليمية، وقد تم تقسيم الدراسات إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية ومن الأقدم إلى الأحدث كالآتي:

أولاً: الدراسات العربية

من الدراسات العربية السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث التي تم الإطلاع عليها:

دراسة طاشكندى (٢٠٠٧) بعنوان "إدارة المعرفة وأهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات التربويات بإدارة التعليم بمكة المكرمة ومحافظة جدة". هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم إدارة المعرفة وبيان أهمية توظيف إدارة المعرفة في إدارة التعليم، وتوضيح أهم عمليات إدارة المعرفة والممارسات التي تؤدي إلى تفعيلها، ودراسة وتحليل الواقع الحالي لإدارة المعرفة في إدارة التعليم. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توفير ميزانية مناسبة لدعم مشاريع المعرفة في إدارة التعليم، وأهمية إدارة المعرفة وأهمية توظيف إدارة المعرفة في إدارة التعليم، ولا تعطي إدارة التعليم الأولوية لإدارة المعرفة، وإن عملية اكتساب المعرفة وتطويرها من أهم عمليات إدارة المعرفة. دراسة الغامدي (٢٠٠٨) بعنوان "إدارة المعرفة كمدخل لتطوير الإدارة التعليمية للبنات بجدة". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى أهمية إدارة المعرفة، ودراسة العوامل المؤثرة في تطبيق إدارة المعرفة، ومدى تطبيق إدارة المعرفة، والمهام المندرجة لتطبيقها. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: درجة أهمية إدارة عمليات المعرفة لتطوير أساليب الإدارة التعليمية قد حظيت بدرجة اهتمام ضعيف، ودرجة توفر عمليات إدارة المعرفة تعتبر ضعيفة.

دراسة البغدادي وآخرون (٢٠٠٨) بعنوان " أثر إدارة المعرفة في إعادة هندسة عمليات منظمة الأعمال دراسة تطبيقية في معمل إطرار بابل". هدفت الدراسة إلى تحديد أسباب انخفاض كفاءة الأداء حيث تم تطبيق الدراسة على (معمل إطرار بابل) ثم محاولة إعادة هندسة عملياته من خلال استخدام مدخل جديد في الإدارة ألا وهو (إدارة المعرفة). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن هناك علاقة معنوية بين المعرفة الظاهرة والضمنية وبين إعادة هندسة عمليات منظمة الأعمال.

دراسة القاسمي (٢٠٠٩)، بعنوان " تصور مقترح للتطوير الإداري بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان في ضوء إدارة المعرفة". هدفت الدراسة إلى الكشف عن الواقع الراهن للتطوير الإداري بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان في ضوء الأسس الفكرية لنمط إدارة المعرفة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والتعرف على دور إدارة المعرفة في التطوير الإداري، ومساهمتها في عملية التطوير والتحديث التنظيمي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود مستوى متوسط لواقع التطوير الإداري في ضوء إدارة المعرفة، كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى للمؤهل العلمي ولصالح حملة المؤهلات العلمية العليا، وتعزى لسنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة المتوسطة والطويلة.

دراسة البربري (٢٠١١)، بعنوان "دور إدارة المعرفة في إعادة هندسة العمليات بالوحدات الإدارية بجامعة الزقازيق". هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الاستراتيجي لإدارة المعرفة في الوحدات الإدارية بجامعة الزقازيق لتحقيق التقدم التنافسي لها، مع توجيه انتباه مخططي السياسات الجامعية وإداريها إلى أنماط إدارية جديدة تم تجربتها تعمل بفاعلية في إطار ما هو مرتقب، أكثر مما تعمل في إطار ما هو سائد أو امتداد له، عبر الاستفادة من الأفكار والمعارف لدى الأفراد العاملين بالوحدات الإدارية بجامعة الزقازيق والتي يمكن لنتائجها المساهمة في تحقيق منافع إدارية وخدمية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: عدم وجود تباين جوهري بين آراء العاملين بالوحدات الإدارية بجامعة الزقازيق حول مراحل إدارة المعرفة الخمسة في كل من الوحدات الإدارية المركزية والوحدات الإدارية اللامركزية المنتشرة بكليات الجامعة ومعاهدها، بالإضافة إلى عدم وجود تباين جوهري بين آراء العاملين بالوحدات الإدارية بجامعة الزقازيق لعمليات إعادة الهندسة وذلك نتيجة للتقارب في ثقافات رؤساء الوحدات الإدارية، ووجود علاقات ارتباط موجبة بين إدارة المعرفة وعمليات الهندسة، من حيث جودة الأداء المتمثل في تخفيض زمن القيام بالأعمال وسرعة تقديم الخدمات وتطور هيكل الاتصالات وتحديث البنية التقنية لهذه الوحدات.

دراسة اليحيوي (٢٠١١) بعنوان " إدارة المعرفة الإدارية ودورها في فاعلية العمل الإداري في الجامعات بالمملكة العربية السعودية". هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر العمليات التنظيمية لإدارة المعرفة الإدارية: نظم اكتشاف المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة، والطرق المنهجية التي تدعم كل من العمليات، وتحليل العوامل البيئية الداخلية والخارجية التي تؤثر في تطبيق إدارة المعرفة، ودور إدارة المعرفة الإدارية في فاعلية العمل الإداري في الجامعات بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر القيادات الإدارية (العمداء ، الوكلاء ، رؤساء الأقسام) ، والكشف عن العلاقة بين العمليات التنظيمية لإدارة المعرفة الإدارية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: ترى القيادات الإدارية أن العمليات التنظيمية لإدارة المعرفة الإدارية تطبق في الجامعات السعودية بدرجة ضعيفة، كما أن العوامل البيئية الخارجية والداخلية للجامعات السعودية المرتبطة بإدارة المعرفة الإدارية تبين أن هناك ضعفا في التوجه نحو مجتمع المعرفة، واقتصاد المعرفة، والثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، وكفايات القيادات الإدارية، والحوافز والمكافآت، كما رأت القيادات الإدارية أن عملية نظم اكتشاف المعرفة تطبق بدرجة متوسطة وعملية تخزين المعرفة، ونشر المعرفة، وتطبيق المعرفة تطبق في الجامعات السعودية بدرجة ضعيفة، وترى القيادات الإدارية أن أكثر أساليب نظم اكتشاف المعرفة توافرا تعيين أعضاء هيئة التدريس المتميزين لتولي المناصب القيادية للإفادة منهم كوكلاء تغيير في العمل الإداري وأقلها توافرا استخدام القيادات الإدارية للعصف الذهني لإنتاج المعرفة.

دراسة الحبسي (٢٠١٢) بعنوان " دور إدارة المعرفة في تنمية المهارات الإدارية لدى العاملين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان". هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تنمية المهارات الإدارية لدى العاملين بمديريات التربية والتعليم بسلطنة عمان، ومعرفة مواصفات القائمين على إدارة المعرفة ، والوقوف على أهم الصعوبات التي تواجه إدارة المعرفة في تنمية المهارات الإدارية، إضافة إلى الكشف عن أثر متغيرات النوع، والمؤهل العلمي، والخبرة الوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ودور إدارة المعرفة في تنمية المهارات الإدارية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها: أن دور المعرفة في تنمية المهارات الإدارية لدى العاملين بمديريات التربية والتعليم جاء بدرجة كبيرة جدا في جميع محاور الدراسة، كما جاءت مواصفات القائمين على إدارة المعرفة بدرجة كبيرة، والصعوبات التي تواجه إدارة المعرفة في تنمية المهارات الإدارية بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد العينة، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور إدارة المعرفة في تنمية المهارات الإدارية لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير النوع، والمؤهل، والخبرة الوظيفية.

دراسة الفوزان (٢٠١٣) " واقع إعادة هندسة العمليات الإدارية في مكاتب التربية والتعليم بمدينة الرياض". هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إعادة هندسة العمليات الإدارية في مكاتب التربية والتعليم بمدينة الرياض، والمعوقات التي تحد من تطبيقها، وتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة، تبعا لمتغيرات الدراسة (الوظيفية ، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن واقع إعادة هندسة العمليات الإدارية في مجالات (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) متحققة بدرجة متوسطة، وأظهرت النتائج إن المعوقات التي تحد من إعادة هندسة العمليات الإدارية متحققة بدرجة عالية، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة في واقع إعادة هندسة العمليات الإدارية والمعوقات التي تحد من تطبيقها تعود لاختلاف المؤهل العلمي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة في واقع إعادة هندسة العمليات الإدارية والمعوقات التي تحد من تطبيقها تعود لاختلاف الوظيفة وسنوات الخبرة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

من الدراسات الأجنبية السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث التي تم الإطلاع عليها:

دراسة Politis (٢٠٠١) بعنوان "العلاقة بين إدارة المعرفة وأنماط القيادة المتعددة". هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة داخل المنظمات وبين أنماط القيادة السائدة لدى مديري المنظمات، وتحديد العلاقة بين إدارة المعرفة وبين نمط القيادة التحولية ونمط القيادة التوافقية، والإجابة عن عدد من الأسئلة، منها: أي من أنماط القيادة يدعم بشكل أفضل إدارة المعرفة ؟ وأي من أنماط القيادة يسهل إدارة المعرفة ؟ واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن نمط الإدارة التشاركية والقيادة الذاتية هم النمطان اللذان يعملان على تشجيع وتسهيل إدارة المعرفة. إن الإدارة الوسطى ينظر إليها على أنها حارس بوابة المعرفة والمعلومات. إن على الإدارة العليا أن تقوم بعملية التغيير الثقافي الجذري بهدف توليد المعرفة، وأن على هذه الإدارة أن تشرك المستخدمين كافة في هذه العملية لتكون عملية تغيير ثقافي ناجح.

دراسة Matzkin (٢٠٠٨) بعنوان "دور إدارة المعرفة في قطاع المنظمات غير الربحية في البيرو". هدفت الدراسة إلى توضيح أثر تطبيق إدارة المعرفة على زيادة كفاءة التنظيمات غير الربحية في دول العالم الثالث، ودورها في معالجة ضعف إمكانياتها المادية والبشرية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن المنظمات الحكومية والتنظيمات الاجتماعية غير الربحية تطبق إدارة المعرفة بمستوى منخفض، كما أنها تعاني من انخفاض الموازنات المخصصة لمشاريع إدارة المعرفة وبرامج التدريب.

دراسة Gao & Clarke (٢٠٠٨)، بعنوان "المعرفة، الإدارة، إدارة المعرفة في عمليات العمل". هدفت الدراسة إلى البحث في مساعدة مديري المنظمات على اكتساب المعرفة من إدارة المعرفة، والحصول على الفهم العميق والكامل لطبيعة ومجالات ولمنهجيات إدارة المعرفة. واعتمدت الدراسة في المنهجية التي اتبعتها على استعراض العديد من التصورات عن المعرفة وعن إدارة المعرفة، واكتشاف الأهمية الجوهرية لإدارة المعرفة في منظمات الأعمال. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: ضرورة وجود قسم لإدارة المعرفة في منظمات الأعمال المهمة وإدارة نشاطات عمال المعرفة وتكامل ونقل المعرفة التنظيمية. وأن إدارة المعرفة ليست فقط استخدام المعرفة، بل أيضا البحث في المعرفة الضمنية الموجودة لدى عمال المعرفة في منظمات الأعمال وتحويلها إلى معرفة صريحة، وإنتاج معرفة تنافسية وتحويلها إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة مضافة.

دراسة Mustafa (٢٠١٢) بعنوان "نموذج مقترح للتكامل بين إدارة المعرفة وإدارة الأعمال للمؤسسات والمشاريع الصناعية الصغيرة والمتوسطة الحجم" هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى امتلاك المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم للمعرفة، ولمعرفة كيفية توظيف المعرفة في إدارة عمليات الأعمال، بالإضافة إلى تقييم أثر إدارة المعرفة على التطبيق العملي والأداء المستقبلي لمنظمات الأعمال. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي المقابلة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: حصل استخدام العديد من المصادر للحصول على المعلومات من أجل زيادة المعرفة في المشروع على أهمية كبيرة، وأن الاعتماد على المصادر الرئيسية غير كافٍ وأنه يجب الاستعانة بمصادر معلومات ثانوية أخرى، وأن لزيادة المعرفة في المنظمة أثر واضح على المنظمات التي تستخدم إدارة المعرفة، والحاجة لتوفير التكنولوجيا المطلوبة لإدارة المعرفة وتعظيم الفوائد الناتجة عن توظيفها.

دراسة Hegazy & Ghorab (٢٠١٤) بعنوان "تأثير إدارة المعرفة على العمليات الإدارية والتنظيمية والأفراد". هدفت الدراسة إلى تقييم أثر إدارة المعرفة على العمليات الإدارية والتنظيمية والموظفين، وأثر استقطاب المعرفة، والمشاركة في المعرفة، وتطبيق المعرفة، على فعاليتها وكفاءة وابتكار عمليات الأعمال، وتعلم الموظفين، وتكيفهم، والرضا الوظيفي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: يمكن تحقيق العديد من الفوائد التنظيمية بتوظيف نظم إدارة المعرفة في عمليات الأعمال، وقامت الدراسة بمقاييس لتقييم مثل هذه الفوائد، وأظهرت أنه بالإمكان استخدام نظم إدارة المعرفة كاداء لاكتشاف اكتساب والمشاركة في تطبيق المعرفة التنظيمية.

دراسة Manuel (٢٠١٤) بعنوان "إدارة العمليات وإدارة المعرفة". هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الأعمال وإدارة المعرفة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة كبيرة بين إدارة عمليات الأعمال وإدارة المعرفة، والحاجة لوجود أنشطة ونظم جديدة في الشركات مثل التجارة الالكترونية، والمسؤولية الاجتماعية، وكل ما هو مطلوب لموائمة الشركة مع متطلبات واحتياجات الزبائن.

ملخص الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها:

يتضح من الدراسات السابقة التي تم عرضها أن هناك اهتماماً متزايداً بإدارة المعرفة. واتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة على دور إدارة المعرفة في فاعلية العمل الإداري، وما ينتج عنه من تطوير العمليات الإدارية وتحسين الأداء وتخفيض التكاليف، وتحقيق جودة ومرونة عالية.

وبعد استعراض الدراسات السابقة، توصل الباحث إلى عدد من الاستنتاجات تم تصنيفها ضمن المحاور التالية:

- أجمعت الدراسات السابقة على فاعلية مدخل إدارة المعرفة، ورسمت بعض الدراسات السابقة تصوراً مقترحاً لتطوير الأداء الإداري في ضوء إدارة المعرفة، مثل دراسة: Politis (2001)، الغامدي (٢٠٠٨)، Matzkin (2008)، Clarke (2008)، القاسمي (٢٠٠٩)، اليحيوي (٢٠١١)، الحبسي (٢٠١٢)، Hegazy (2008)، Manuel (2014).
- أجمعت عدد من الدراسات السابقة على دور إدارة المعرفة في إعادة هندسة العمليات الإدارية، مثل دراسة: البغدادي (٢٠٠٨)، البريري (٢٠١١).
- تحدثت بعض الدراسات السابقة عن واقع تطبيق إدارة المعرفة في إدارات التعليم والمؤسسات التعليمية في المملكة العربية

السعودية وأنها متحققة بدرجة متوسطة إلى منخفضة ، مثل دراسة: طاشكندي(٢٠٠٧)، الغامدي(٢٠٠٨)، البحيوي(٢٠١١). وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في: جمع الإطار النظري وعرضه، وفي المراجع المستخدمة، وبناء أداة الدراسة الحالية (الإستبانة)، وتحديد المتغيرات، واختيار منهج الدراسة وإجراءاتها، وتحديد الأساليب الإحصائية، وربط نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

وتميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، بتناولها بالبحث والدراسة درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، إذ لم يتوفر في حدود علم الباحث أي دراسة تناولت موضوع البحث.

الطريقة والإجراءات

تم استخدام الأسلوب الوصفي المسحي في هذه الدراسة والتي هدفت إلى التعرف إلى درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة، وعليه فإن إجراءات التوصل إلى نتائج الدراسة، تمت من خلال المراحل التالية:

المرحلة الأولى: تم استعراض المصادر والمراجع والإفادة من تقنية الانترنت، لجمع الأدب النظري المتعلق بمتغيرات الدراسة الحالية.

المرحلة الثانية: تم استنباط المتغيرات الأساسية وتعريفها وتوضيح علاقتها مع بعضها البعض.

المرحلة الثالثة: تم جمع المعلومات المتعلقة بدرجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من مجتمع الدراسة.

منهجية الدراسة

استخدم الباحث منهج البحث الوصفي المسحي، والذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع الدراسة أوعينة منه، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مديري العموم للإدارات في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم (٧٤) مديراً ومديرة بناءً على إحصائيات وزارة التعليم وذلك في الفصل الدراسي الأول لعام (٢٠١٥/٢٠١٦)، وتم تطبيق الاستبانة على جميع أفراد المجتمع وزعت خصائصهم كما يوضح الجدول التالي:

جدول (١)

توزيع أفراد المجتمع حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	٤٧	٦٣,٥%
	انثى	٢٧	٣٦,٥%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	٢٠	٢٧%
	دراسات عليا	٥٤	٧٣%
المجموع		٧٤	١٠٠%

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة ومعرفة درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة، قام الباحث بتطوير أداة لهذه الدراسة (استبانة)، من خلال الإطلاع على الأدب النظري وبعض الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع ، مثل دراسة أبا الخيل (٢٠١٢) ودراسة الفوزان (٢٠١٣) وذلك حسب الخطوات الآتية :

- تم تحديد العمليات الإدارية الرئيسية التي يمارسها مديرو العموم في الوزارة، وقد حصرها الباحث في ستة مجالات هي : التخطيط، والتنظيم والتوظيف، والتوجيه، والرقابة، والتقييم.

- تم تحديد قائمة أولية بمبادئ إدارة المعرفة التي ينبغي على مديري المدارس ممارستها في عملهم الإداري.
 - قام الباحث بمراجعة المبادئ التي تم رصدها، وصياغتها على شكل فقرات تناسب أداة الدراسة، ومن ثم توزيعها على مجالات الدراسة الستة.
 - الأخذ بآراء المحكمين والمختصين التربويين والأكاديميين في كليات التربية بالجامعة الأردنية وجامعة الملك سعود. وقد تم استخدام سلم ليكرت خماسي التدرج كمقياس للإجابة عن فقرات أداة الدراسة، وأعطيت الدرجات القيمة: (٥) كبيرة جداً، (٤) كبيرة، (٣) متوسطة، (٢) قليلة، (١) قليلة جداً. واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة تم التعامل معها وفقاً للمعادلة التالية:
- القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:
- $$(1-5)/3 = 34/3 = 11.33$$
- وبذلك يكون المستوى المنخفض: من ١,٠٠ + ١,٣٣ = ٢,٣٣
- ويكون المستوى المتوسط: من ٢,٣٤ + ١,٣٣ = ٣,٦٧
- ويكون المستوى المرتفع: من ٣,٦٨ - ٥

صدق الأداة:

للتأكد من الصدق الظاهري وصدق المحتوى لأداء الدراسة قام الباحث بعرض الاستبانة في صورتها الأولية، والمكونة من (٩٠) فقرة موزعة على ستة مجالات تقيس درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية، على مجموعة من المحكمين المختصين من ذوي الخبرة والكفاءة من أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية في الجامعة الأردنية وجامعة الملك سعود، وذلك لإبداء آرائهم في الأداة، وفي ضوء اقتراحات المحكمين وملاحظاتهم تم اعتماد الفقرات التي حظيت بإجماع المحكمين، وكذلك تم تعديل الصياغة اللغوية لبعض الفقرات، ودمج الفقرات المتشابهة، وإضافة بعض الفقرات بناءً على توجيهاتهم، لتخرج الاستبانة بصورتها النهائية والتي اشتملت على (٦٠) فقرة موزعة على ستة مجالات (مجال التخطيط، ومجال التنظيم ومجال التوظيف، ومجال التوجيه، ومجال الرقابة، ومجال التقييم).

ثبات الأداة:

تم إيجاد معامل ثبات الأداة باستخدام معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا، إذ كان معامل الثبات للأداة (0.99)، وهي نسبة ممتازة كونها أعلى من النسبة المقبولة (٠,٦٠)، وهي كافية لأغراض الدراسة.

المعالجات الإحصائية

بعد تفريغ البيانات تم تحليلها، ثم أجريت المعالجة الإحصائية المتمثلة في استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة للإجابة على أسئلة الدراسة، وقد أعطي لكل فقرة درجة واحدة من درجات المقياس من درجة عالية جداً (خمس درجات) إلى درجة منخفضة جداً (درجة واحدة).

وتمت عملية التحليل الإحصائي لجميع أسئلة الدراسة على النحو التالي:

السؤال الأول: استخدم فيه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

السؤال الثاني: استخدم فيه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الثنائي (MANOVA).

نتائج الدراسة ومناقشتها

مناقشة النتائج وفقاً لأسئلة الدراسة، على النحو التالي:

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول الذي ينص على: "ما درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة؟"

تالياً عرض لنتائج السؤال الأول:

أولاً: درجة توظيف إدارة المعرفة في مجالات الدراسة

يظهر الجدول (٢) نتائج تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توظيف إدارة المعرفة في مجالات الدراسة على النحو التالي:

جدول (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توظيف إدارة المعرفة في مجالات الدراسة من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة مرتبة تنازلياً

الرتبة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
١	درجة توظيف إدارة المعرفة في مجال التخطيط	3.19	0.82	متوسطة
٢	درجة توظيف إدارة المعرفة في مجال التنظيم	2.97	0.83	متوسطة
٣	درجة توظيف إدارة المعرفة في مجال التوجيه	2.87	0.88	متوسطة
٤	درجة توظيف إدارة المعرفة في مجال التقويم	2.68	0.84	متوسطة
٥	درجة توظيف إدارة المعرفة في مجال التوظيف	2.47	0.80	متوسطة
٦	درجة توظيف إدارة المعرفة في مجال الرقابة	2.46	0.98	متوسطة
الأداة ككل		2.77	0.77	متوسطة

يبين الجدول (٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (2.77) وانحراف معياري (0.77) ودرجة توظيف متوسطة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة بين (٢,٤٦-٢,٦٨)، والذي يعكس درجة توظيف متوسطة لإدارة المعرفة في العمليات الإدارية في الوزارة، وهذا مؤشر خطير يتطلب ضرورة إعادة هندسة العمليات الإدارية في وزارة التعليم في ضوء إدارة المعرفة، من أجل رفع كفاءة مديري العموم وتحسين أداءهم وتطوير مهارات توظيف إدارة المعرفة في ممارساتهم الإدارية، بالشكل الذي يتناسب مع المستجدات الراهنة والمستقبلية. ومن الملفت للنظر أن هذه النتائج قد جاءت بصورة مغايرة لما هو مأمول، ولا تتوافق مع توجه المملكة العربية السعودية للتحويل نحو الاقتصاد المبني على المعرفة، ولا تتماشى مع أهداف وزارة التعليم في بناء مجتمع المعرفة في عصر المعرفة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة وطاشكندي (٢٠٠٧)، والغامدي (٢٠٠٨)، والحيوي (٢٠١١)، وأبا الخيل (٢٠١٢).

وقد جاء مجال التخطيط في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.19) وانحراف معياري (0.82) ودرجة توظيف متوسطة، وهو أمر طبيعي أن يحتل مجال التخطيط مرتبة متقدمة على مجالات الدراسة، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن التخطيط هو الركيزة الأساسية التي يقوم عليها أي عمل. بينما جاء في المرتبة السادسة والأخيرة مجال الرقابة بمتوسط حسابي بلغ (2.46) وانحراف معياري (0.98) ودرجة توظيف متوسطة. وهذه النتيجة تدل على أن توظيف مديرو العموم لإدارة المعرفة كان أقل ما يمكن في هذا المجال، ويعود ذلك إلى عدم قدرة مديري العموم على تصميم نظم معلومات لمقارنة الإنجاز الفعلي بالمعايير المحددة مسبقاً، لمعرفة الانحرافات في العمل ونقاط الضعف ومعالجتها.

ثانياً: درجة توظيف إدارة المعرفة في فترات مجالات الدراسة:

المجال الأول: التخطيط

يظهر الجدول (٣) نتائج تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توظيف إدارة المعرفة في مجال التخطيط:

جدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التخطيط مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
١	١	التخطيط في ضوء المستجدات المعرفية العالمية.	3.43	1.07	متوسطة
٢	١٠	وجود خطط بديلة للتعامل مع المتغيرات الطارئة.	٣,٣٥	١,١٣	متوسطة
٣	٨	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التخطيط.	٣,٣٢	٠,٩١	متوسطة
٤	٢	مواكبة التخطيط للتطورات التكنولوجية والمعلوماتية.	٣,٣٠	١,٠٧	متوسطة
٥	٥	تحديد الوسائل الملائمة لتوفير المعرفة المطلوبة لعملية التخطيط.	٣,٢٠	٠,٨٦	متوسطة
٦	٤	تحديد مصادر المعرفة المطلوبة لعملية التخطيط.	٣,١٦	٠,٧٦	متوسطة
٧	٦	الاعتماد على معلومات دقيقة في عملية التخطيط.	٣,١٢	٠,٨٤	متوسطة
٨	٣	تحديد المعرفة المطلوبة لعملية التخطيط.	٣,٠٩	١,١٦	متوسطة
٩	٩	التحول إلى عملية التخطيط الرقمي وفق مؤشرات الأداء.	٣,٠٤	١,٢٣	متوسطة
١٠	٧	توفر قاعدة معلومات متجددة.	٢,٨٦	١,٠٣	متوسطة
المجال ككل			3.19	٠.82	متوسطة

يبين الجدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التخطيط حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمجال (٣,١٩) والانحراف المعياري (٠,٨٢)، والذي يعكس درجة توظيف متوسطة لإدارة المعرفة في مجال التخطيط. ويتضح أن هناك تفاوتاً في درجة التوظيف، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات المجال بين (٢,٨٦) و (٣,٤٣)، كما يتضح موافقة أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات بدرجة متوسطة.

ويبين الجدول كذلك أن الفقرة رقم (١) التي تنص على " التخطيط في ضوء المستجدات المعرفية العالمية" كانت أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٣) وانحراف معياري (١,٠٧)، بما يعكس ارتفاع مستوى إدراك مديري العموم في الوزارة لأهمية الدور الذي يلعبه التخطيط في ضوء المستجدات المعرفية العالمية. كما يبين الجدول أن الفقرة رقم (٧) التي تنص على "توفر قاعدة معلومات متجددة" كانت أقل الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٦) وانحراف معياري (٠,٨٤)، وذلك يتطلب تحديث قاعدة البيانات التي يستند إليها مديرو العموم في الوزارة عند القيام بعملية التخطيط، لأنه كي يمارس المديرون التخطيط بطريقة سليمة، يجب أن يتم تقييم صحيح للماضي وتقديم تصور صحيح للمستقبل مبني على معلومات دقيقة ومنظمة وعلى معرفة حقيقية.

المجال الثاني: التنظيم

يظهر الجدول (٤) نتائج تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توظيف إدارة المعرفة في مجال التنظيم:

جدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التنظيم مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
١	١٦	سهولة وصول العاملين إلى مصادر المعرفة.	3.51	٠.90	متوسطة
٢	١٧	سهولة تبادل المعرفة بين (الإدارات والأقسام والعاملين).	3.34	٠.90	متوسطة
٣	١٨	إعادة صياغة (التشريعات والقوانين واللوائح والأنظمة) بما يتناسب مع المستجدات المعرفية.	3.30	1.33	متوسطة
٤	١١	وجود هيكل تنظيمي قابل لاستيعاب المستجدات المعرفية.	2.91	٠.88	متوسطة
٤	١٢	وجود توصيف دقيق للاحتياجات المعرفية للوظائف.	2.91	1.13	متوسطة
٥	١٤	وجود خريطة معرفية لكافة أنشطة العمل.	2.86	٠.87	متوسطة
٦	١٥	إمكانية استعراض مخرجات العمل إلكترونياً.	2.82	٠.83	متوسطة
٧	١٩	تحقيق التوافق بين مهام العاملين وقدراتهم المعرفية.	2.71	1.10	متوسطة
٨	٢٠	توسيع مشاركة العاملين المالكين للمعرفة في اتخاذ القرارات.	2.68	1.34	متوسطة
٩	١٣	وجود تحديد دقيق للقدرات المعرفية المطلوبة لكل عامل.	2.66	1.01	متوسطة
المجال ككل			2.97	٠.83	متوسطة

يبين الجدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التنظيم حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمجال (٢,٦٦) والانحراف المعياري (٠.٨٣) وتراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات المجال بين (٢,٨٦-٣,٥١)، الذي يعكس درجة توظيف متوسطة لإدارة المعرفة في مجال التنظيم.

ويبين الجدول أن الفقرة رقم (١٦) التي تنص على "سهولة وصول العاملين إلى مصادر المعرفة" هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥١) وانحراف معياري (٠,٩٠) ودرجة توظيف متوسطة، وهذا يعكس مستوى إدراك مديري العموم لأهمية سرعة الوصول إلى مصادر المعرفة لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب. بينما جاءت الفقرة رقم (١٣) والتي نصها "وجود تحديد دقيق للقدرات المعرفية المطلوبة لكل عامل" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٦) وانحراف معياري (١,٠١) ودرجة توظيف متوسطة، وهذه النتيجة مؤشر مهم على أنه قد يكون هناك بعض العاملين في الوزارة الغير مؤهلين معرفياً للقيام بالعمل لأنهم لا يملكون القدرات المعرفية المطلوبة لذلك العمل.

المجال الثالث: التوظيف

يظهر الجدول (٥) نتائج تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توظيف إدارة المعرفة في مجال التوظيف:

جدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التوظيف مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
١	٢١	الاهتمام برفع كفاءة العاملين معرفياً.	3.33	0.79	متوسطة
٢	٢٩	تمكين العاملين من استخدام قواعد المعرفة بكفاءة.	2.99	1.25	متوسطة
٣	٢٣	تزويد العاملين بأحدث المستجدات المعرفية في مجال عملهم.	2.78	1.13	متوسطة
٤	٢٨	تنمية سلوكيات العمل التي تقدر امتلاك المعرفة.	2.71	0.96	متوسطة
٥	٢٧	الاستفادة من قدرات العاملين المعرفية في حل مشكلات العمل.	2.47	0.96	متوسطة

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
٦	٢٢	تحليل قدرات العاملين المعرفية بشكل مستمر .	2.42	0.58	متوسطة
٧	٢٤	تصميم برامج العمل وفق إمكانيات العاملين المعرفية.	2.40	0.91	متوسطة
٨	٣٠	تعديل مراكز العاملين حسب قدراتهم المعرفية.	2.18	1.08	ضعيفة
٩	٢٥	مكافأة العاملين ذوي القدرات المعرفية المتميزة.	1.83	1.02	ضعيفة
١٠	٢٦	ربط نظام الترقيات بالكفاءة المعرفية.	1.58	0.99	ضعيفة
المجال ككل					
			2.47	0.80	متوسطة

يبين الجدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التوظيف حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمجال (١,٨٣) والانحراف المعياري (٠.٨٠) وتراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات المجال بين (٢,٨٦-٣,٣٣)، الذي يعكس درجة توظيف متوسطة لإدارة المعرفة في مجال التوظيف.

ويبين الجدول أن الفقرة رقم (٢١) التي تنص على "الاهتمام برفع كفاءة العاملين معرفياً" هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٣) وانحراف معياري (٠,٧٩) ودرجة توظيف متوسطة، وهذا أمر منطقي كون المعرفة العلمية أساساً تميز وإبداع رأس المال البشري في أي منظمة، وحصلت جميع فقرات المجال على درجة توظيف متوسطة ما عدا الفقرات (٣٠) و (٢٥) و (٢٦) التي تنص على "تعديل مراكز العاملين حسب قدراتهم المعرفية" و "مكافأة العاملين ذوي القدرات المعرفية المتميزة" و "ربط نظام الترقيات بالكفاءة المعرفية" التي حصلت على درجة توظيف ضعيفة وبمتوسطات حسابية بلغت على التوالي (٢,١٨) و (١,٨٣) و (١,٥٨)، وهذه النتيجة لها مؤشر خطير جداً لا يتناسب مع مبادئ إدارة المعرفة التي تعطي اهتماماً كبيراً برأس المال البشري وتعمل على زيادة التنافس بين العاملين في ضوء ما يمتلكونه من مهارات فنية وكفايات معرفية، وذلك لنشر ثقافة التميز والإبداع والجودة والإتقان، وهذه النتيجة تتطلب من الوزارة وضع أسس موضوعية لمنح الترقيات والحوافز والمكافآت والمناصب القيادية بناء على معايير معرفية محددة.

المجال الرابع: التوجيه

يظهر الجدول (٦) نتائج تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توظيف إدارة المعرفة في مجال التوجيه:

جدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التوجيه مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
١	٣٦	توجيه العاملين إلى الأساليب المناسبة للحصول على المعرفة من مصادرها الرئيسية.	3.13	1.08	متوسطة
٢	٣١	امتلاك قدرات معرفية كافية لتوجيه العاملين.	3.08	1.00	متوسطة
٣	٣٥	إرشاد العاملين إلى المصادر الصحيحة للمعرفة.	3.00	1.15	متوسطة
٤	٣٧	تمرير التوجيهات بواسطة وسائل اتصال عالية الجودة.	2.93	1.02	متوسطة
٤	٣٩	الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات في التغلب على الحواجز (المكانية والزمنية) في توجيه العاملين.	2.93	1.07	متوسطة
٥	٣٤	إرشاد العاملين إلى المستجدات المعرفية المناسبة للمهام الموكلة إليهم .	2.89	1.02	متوسطة
٦	٣٨	توظيف تكنولوجيا المعلومات في توجيه العاملين.	2.79	1.16	متوسطة

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
٧	٣٢	توجيه العاملين بما يتناسب مع قدراتهم المعرفية.	2.72	0.90	متوسطة
٨	٣٣	توجيه العاملين إلى المعرفة المطلوبة لتحقيق أهداف العمل.	2.71	0.88	متوسطة
٩	٤٠	استخدام تكنولوجيا المعلومات للحصول على التغذية الراجعة.	2.54	1.14	متوسطة
المجال ككل					
			2.88	0.88	متوسطة

يبين الجدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التوجيه حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمجال (٢,٨٧) والانحراف المعياري (٠,٨٨)، وتراوح المتوسطات الحسابية لفقرات المجال بين (٢,٥٤-٣,١٣)، الذي يعكس درجة توظيف متوسطة لإدارة المعرفة في مجال التوجيه.

وبين الجدول أن الفقرة رقم (٣٦) التي تنص على " توجيه العاملين إلى الأساليب المناسبة للحصول على المعرفة من مصادرها الرئيسية" هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ (٣,١٣) وانحراف معياري (١,٠٨) ودرجة توظيف متوسطة، وذلك يؤكد حرص مديري العموم على توجيه العاملين على استقاء المعلومات السليمة والصحيحة من مصادرها الأصلية من أجل القيام بالعمل على الوجه المطلوب.

وبين الجدول كذلك أن الفقرة رقم (٤٠) التي تنص على "استخدام تكنولوجيا المعلومات للحصول على التغذية الراجعة" تحتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٤) وانحراف معياري (١,١٤) ودرجة توظيف متوسطة، وهذا لا يتناسب مع ما تمتلكه الوزارة من الإمكانيات التقنية وشبكات الاتصال وتقنية المعلومات الحديثة.

المجال الخامس: الرقابة

يظهر الجدول (٧) نتائج تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توظيف إدارة المعرفة في مجال الرقابة:

جدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الرقابة مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
١	٤٧	تصحيح الانحرافات المعرفية مباشرة عند اكتشافها.	2.82	1.38	متوسطة
٢	٤٣	وجود قنوات اتصال ذات جودة عالية على المستوى الأفقي والرأسي.	2.61	1.33	متوسطة
٣	٤١	توفر المعلومات اللازمة لتنفيذ عملية الرقابة .	2.55	1.01	متوسطة
٣	٤٦	وجود مهارة كافية للتعامل مع المعلومات المستقاة من عملية الرقابة .	2.55	1.04	متوسطة
٤	٥٠	استخدام نتائج عملية الرقابة كتغذية راجعة لتحسين قدرات العاملين المعرفية.	2.48	1.18	متوسطة
٥	٤٥	تعرف العاملين على المعايير المعرفية للمهام الموكلة إليهم.	2.42	1.01	متوسطة
٦	٤٩	استخدام عملية الرقابة لتحديد العوامل المؤثرة سلباً أو إيجاباً على القدرات المعرفية للعاملين.	2.41	1.31	متوسطة
٧	٤٨	الاستفادة من عملية الرقابة في الكشف عن القدرات المعرفية التي يتمتع بها العاملين.	2.34	1.07	متوسطة
٨	٤٢	الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاكتشاف الانحرافات في العمل.	2.26	1.01	ضعيفة
٩	٤٤	تحديد الانحرافات في العمل بناء على معايير معرفية محددة.	2.18	1.18	ضعيفة
المجال ككل					
			2.46	0.98	متوسطة

يبين الجدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الرقابة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمجال (٢,١٨) والانحراف المعياري (٠,٩٨)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات المجال بين (٢,٥٤-٢,٨٢) الذي يعكس درجة توظيف متوسطة لإدارة المعرفة في مجال الرقابة.

ويبين الجدول أن الفقرة رقم (٤٧) التي تنص على "تصحيح الانحرافات المعرفية مباشرة عند اكتشافها" هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٢) وانحراف معياري (١,٣٨) ودرجة توظيف متوسطة، وذلك أمراً طبيعياً كون مديرو العموم مسائلين أمام الجميع عن أي انحرافات في العمل نتيجة قصور معرفي قانونياً كان أو تنظيمياً. وحصلت باقي فقرات مجال الرقابة على درجة توظيف متوسطة ما عدا الفقرتين رقم (٤٢) ورقم (٤٤) اللتان تتخصصان على "الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاكتشاف الانحرافات في العمل" و "تحديد الانحرافات في العمل بناء على معايير معرفية محددة" اللتان حصلتا على درجات توظيف ضعيفة بمتوسطات حسابية بلغت على التوالي (٢,٢٦) و (٢,١٨)، وهذا يدل على عدم استفادة مديري العموم من تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات في كشف الانحرافات في العمل، وممارستهم للرقابة التقليدية في الوقت الذي تتوفر لهم البدائل الحديثة، وكذلك عدم وجود معايير معرفية دقيقة تساعدهم على تحديد انحرافات العمل ومستوى خطورتها، بعيداً عن الاجتهادات والتخمينات الإدارية.

المجال السادس: التقويم

يظهر الجدول (٨) نتائج تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توظيف إدارة المعرفة في مجال التقويم:

جدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التقويم مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
١	٥١	توفر المعلومات اللازمة للقيام بعملية التقويم.	3.13	0.96	متوسطة
٢	٥٦	تنظيم نتائج التقويم ضمن قواعد معرفية (سجلات وملفات إلكترونية) يسهل الرجوع إليها عند الحاجة.	2.85	0.92	متوسطة
٣	٥٣	امتلاك قدرات معرفية كافية لتنفيذ عملية التقويم.	2.77	1.15	متوسطة
٤	٥٤	استخدام أساليب تقويم ارتقائية تتلاءم والمستجدات المعرفية.	2.73	1.18	متوسطة
٥	٥٢	توظيف تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ عملية التقويم.	2.71	1.89	متوسطة
٦	٥٧	استخدام نتائج التقويم كتنغذية راجعة لمعالجة القصور في القدرات المعرفية للعاملين.	2.63	0.99	متوسطة
٧	٥٩	الاستفادة من عملية التقويم لبناء مخزون معرفي يستفاد منه في تطوير أداء العاملين.	2.62	1.01	متوسطة
٨	٥٨	الاستفادة من عملية التقويم للارتقاء بقدرات العاملين المعرفية.	2.55	0.91	متوسطة
٩	٥٥	مقارنة الأداء بالقدرات المعرفية الفعلية للعاملين.	2.49	1.18	متوسطة
١٠	٦٠	الاستفادة من نتائج التقويم في تحديد الفجوة المعرفية لدى العاملين.	2.31	1.13	ضعيفة
المجال ككل			2.68	0.84	متوسطة

يبين الجدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التقويم حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمجال (2.68) والانحراف المعياري (٠,٨٤)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات المجال بين (٢,٣١-٣,١٣)، الذي يعكس درجة توظيف متوسطة لإدارة المعرفة في مجال التقويم. ويبين الجدول أن الفقرة رقم (٥١) والتي تنص على "توفر المعلومات اللازمة للقيام بعملية التقويم" هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ (٣,١٣) وانحراف معياري (٠,٩٦)،

وذلك يتناسب مع كون عملية التقييم تعنى في الأساس بالحصول على المعلومات وإصدار أحكام تفيد في اتخاذ القرارات السليمة، وهي مبنية على أساسيين مهمين هما: جمع البيانات والمعلومات عن طريق القياس ثم إصدار أحكام في ضوء ذلك. وجاءت جميع فقرات المجال بدرجة توظيف متوسطة ما عدا الفقرة رقم (٦٠) التي تنص على "الاستفادة من نتائج التقييم في تحديد الفجوة المعرفية لدى العاملين" التي حصلت على درجة توظيف ضعيفة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٣١) وانحراف معياري (١,١٣)، وهذه النتيجة تدل على أن مديري العموم لا يهتمون كثيرا بالتغذية الراجعة في تحديد احتياجات العاملين تحت إدارتهم وبالتالي لا يستطيعون تحديد البرامج التدريبية المناسبة لتطوير قدرات العاملين في إداراتهم.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني الذي ينص على: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α) (0.05) ≤ بين متوسطات إجابات الأفراد لمستوى توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة تعزى لمتغيري الجنس والمؤهل العلمي؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم للإدارات في الوزارة، حسب متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي والجدول أدناه يوضح ذلك:

جدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة حسب متغيري الجنس والمؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التخطيط	التنظيم	التوظيف	التوجيه	الرقابة	التقويم	الأداة ككل
الجنس	ذكر	3.2702	3.0511	2.4617	2.9007	2.4591	2.6719	2.8031
		الانحراف المعياري	0.81372	0.82036	0.81121	0.87768	0.99998	0.76804
	أنثى	3.0481	2.8287	2.4840	2.8180	2.4500	2.6840	2.7207
		الانحراف المعياري	0.83775	0.83754	0.80087	0.89080	0.94802	0.77837
	المجموع	3.1892	2.9699	2.4694	2.8720	2.4559	2.6761	2.7730
		الانحراف المعياري	0.82388	0.82797	0.80205	0.87686	0.97555	0.76752
الخبرة	أقل من ١٠ سنوات	3.9000	3.9500	3.0500	3.4000	2.5000	3.1500	3.3250
		الانحراف المعياري	1.28284	0.07071	0.63640	1.27279	1.83848	0.71889
	10 سنوات فأكثر	3.1694	2.9427	2.4529	2.8569	2.4547	2.6625	2.7577
		الانحراف المعياري	0.82592	0.82278	0.80375	0.87142	0.96448	0.76784
	المجموع	3.1892	2.9699	2.4694	2.8720	2.4559	2.6761	2.7730
		الانحراف المعياري	0.82388	0.82797	0.80205	0.87686	0.97555	0.76752
المؤهل العلمي	بكالوريوس	3.2250	2.8450	2.3333	2.9111	2.3944	2.6167	2.7233
		الانحراف المعياري	0.67502	0.69697	0.71538	0.66853	0.88016	0.56199
	دراسات عليا	3.1759	3.0162	2.5148	2.8590	2.4764	2.6959	2.7914
		الانحراف المعياري	0.87802	0.87293	0.83019	0.94126	1.01228	0.83480
	المجموع	3.1892	2.9699	2.4694	2.8720	2.4559	2.6761	2.7730
		الانحراف المعياري	0.82388	0.82797	0.80205	0.87686	0.97555	0.76752

يبين الجدول (٩) تباينا ظاهرا في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم للإدارات في الوزارة، بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس (ذكر، أنثى)، والمؤهل العلمي (بكالوريوس، دراسات عليا)، في المجالات والأداة ككل.

ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثنائي (MANOVA) على المجالات والأداة ككل كما يبين الجدول التالي:

جدول (١٠- أ)

تحليل التباين الثنائي لأثر متغيري الجنس والمؤهل العلمي على درجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الاحصائية
الجنس	التخطيط	1.531	1	1.531	2.197	.143
	التنظيم	1.994	1	1.994	2.901	.093
	التوظيف	.112	1	.112	.170	.681
	التوجيه	.470	1	.470	.593	.444
	الرقابة	.271	1	.271	.276	.601
	التقويم	.296	1	.296	.415	.521
	الدرجة الكلية	.616	1	.616	1.000	.321
المؤهل العلمي	التخطيط	.026	1	.026	.037	.849
	التنظيم	1.024	1	1.024	1.491	.226
	التوظيف	.756	1	.756	1.148	.288
	التوجيه	.024	1	.024	.030	.862
	الرقابة	.385	1	.385	.392	.533
	التقويم	.454	1	.454	.638	.427
	الدرجة الكلية	.346	1	.346	.562	.456
الجنس * المؤهل العلمي	التخطيط	1.094	1	1.094	1.571	.214
	التنظيم	1.811	1	1.811	2.635	.109
	التوظيف	.429	1	.429	.651	.423
	التوجيه	.574	1	.574	.725	.398
	الرقابة	.715	1	.715	.728	.397
	التقويم	1.036	1	1.036	1.455	.232
	الدرجة الكلية	.900	1	.900	1.460	.231
الخطأ	التخطيط	47.376	68	.697		
	التنظيم	46.725	68	.687		
	التوظيف	44.798	68	.659		
	التوجيه	53.878	68	.792		
	الرقابة	66.760	68	.982		
	التقويم	48.418	68	.712		
	الدرجة الكلية	41.900	68	.616		
الكلية	التخطيط	786.500	72			
	التنظيم	691.241	72			
	التوظيف	484.740	72			
	التوجيه	648.470	72			
	الرقابة	501.849	72			
	التقويم	565.161	72			
	الدرجة الكلية	598.511	72			

جدول (١٠ - ب)

Multivariate Tests

الأثر	القيمة	Fقيمة	درجة الحرية	خطا درجة الحرية	الدلالة
التفسير	Pillai's Trace	.913	93.219a	7.000	62.000
	Wilks' Lambda	.087	93.219a	7.000	62.000
	Hotelling's Trace	10.525	93.219a	7.000	62.000
	Roy's Largest Root	10.525	93.219a	7.000	62.000
الجنس	Pillai's Trace	.133	1.354a	7.000	62.000
	Wilks' Lambda	.867	1.354a	7.000	62.000
	Hotelling's Trace	.153	1.354a	7.000	62.000
	Roy's Largest Root	.153	1.354a	7.000	62.000
المؤهل العلمي	Pillai's Trace	.091	.892a	7.000	62.000
	Wilks' Lambda	.909	.892a	7.000	62.000
	Hotelling's Trace	.101	.892a	7.000	62.000
	Roy's Largest Root	.101	.892a	7.000	62.000
الجنس * المؤهل العلمي	Pillai's Trace	.096	.945a	7.000	62.000
	Wilks' Lambda	.904	.945a	7.000	62.000
	Hotelling's Trace	.107	.945a	7.000	62.000
	Roy's Largest Root	.107	.945a	7.000	62.000

يتبين من الجدولين (١٠ - أ) و (١٠ - ب) الآتي:

- أن قيمة اختبار Hotelling's Trace بالنسبة لمتغيري الجنس و المؤهل العلمي و التفاعل بينهما ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq .05$) تعزى لأثر الجنس في جميع مجالات الأداة ككل، كون قيمة ف المحسوبة ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq .05$) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع مجالات الأداة ككل، كون قيمة ف المحسوبة ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq .05$) تعزى لأثر التفاعل بين الجنس و المؤهل العلمي في جميع مجالات الأداة ككل، كون قيمة ف المحسوبة ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥.
- ومن مجمل النتائج السابقة يمكن الحكم على أن مديري العموم في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية يتمتعون بدرجة متوسطة من توظيف إدارة المعرفة في ممارساتهم الإدارية.

التوصيات

بناءً على ما أظهرته الدراسة من نتائج فيما يأتي عدد من التوصيات:

- جاءت نتائج الدراسة المتعلقة بدرجة توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري العموم في الوزارة بدرجة متوسطة وعليه يوصى بتعميم نتائج الدراسة على جميع مديري العموم للإدارات في وزارة التعليم والجهات التابعة لها (إدارات التعليم في الميدان ومكاتب التربية ومراكز الإشراف التربوي وإدارات المدارس) لتكوين فكرة واضحة عن ضعف توظيف إدارة المعرفة في العمليات الإدارية، وتقديم مقترحات لتحسين واقع إدارة المنظمات التعليمية.

- أشارت نتائج الدراسة المتعلقة بوجود وعدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، والمؤهل العلمي) وذلك لمركزية النظام وتوحيد الإجراءات في جميع إدارات وزارة التعليم والجهات التابعة لها.

المقترحات

- القيام بدراسات أخرى للتعرف إلى درجة توظيف إدارة المعرفة في عمليات الإدارة الأخرى كاتخاذ القرار وحل المشكلات وغيرها من وظائف الإدارة الحديثة.
- تطوير استراتيجية لإعادة هندسة العمليات في وزارة التعليم في ضوء إدارة المعرفة.

المراجع

- البربري، م. (٢٠١١). دور إدارة المعرفة في إعادة هندسة العمليات بالوحدات الإدارية بجامعة الزقازيق ، مجلة كلية التربية بالمنصورة، جامعة المنصورة، ٧٥ (٣)، ٤٠٩-٤٨٠.
- البغدادى، ع ، ا ، ه ، ا ، ع . (٢٠٠٨). أثر إدارة المعرفة في إعادة هندسة عمليات منظمة الأعمال - دراسة تطبيقية في معمل إطرارات بابل، مجلة العوم الاقتصادية، ٢١ (٥)، ١١٣-١٤٨.
- الحبسي، ر (٢٠١٢). دور إدارة المعرفة في تنمية المهارات الإدارية لدى العاملين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان، شمعة، جامعة نزوى، كلية العلوم والآداب، عمان أ- ط، ١٨٨، ص: Search.Shamaa.Org.
- حجاجه، ع (٢٠٠٤). اتخاذ القرارات الإدارية، ط١، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حسن، م ، ا ، أ . (٢٠١١). استراتيجية إدارية تربوية مقترحة لزيادة القيمة المضافة باستخدام إدارة المعرفة في المدارس الخاصة في مدينة عمان، دراسات، العلوم التربوية، المجلد ٣٨ (٤)، ١٢٤٠-١٢٥٩.
- خلف، ف (٢٠٠٧). اقتصاد المعرفة، ط١، إربد، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- الرجب، غ (٢٠٠٨). درجة تبني مديري المدارس لاقتصاد المعرفة في العمليات الإدارية من وجهة نظر المشرفين والمعلمين في محافظة إربد، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- السبيعي، ع (١٤٣٠). الأدوار القيادية لمديري التربية والتعليم في ضوء متطلبات إدارة التغيير، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- الصباغ، عماد (٢٠٠٢). إدارة المعرفة ودورها في إرساء أسس مجتمع المعلومات العربي. المجلة العربية للمعلومات، ٢٣ (٢)، ٣٧-٥٥.
- طاشكندي، ز (٢٠٠٨). إدارة المعرفة أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات بإدارة التربية والتعليم لمدينتي مكة وجده، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- العلي، ع ، ق ، ع ، ا ، غ (٢٠٠٦). المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة ، عمان، الأردن.
- الغامدي، ن. (٢٠٠٨). إدارة المعرفة كمدخل لتطوير الإدارة التعليمية للبنات في محافظة جدة : دراسة على واقع استخدام إدارة المعرفة بمحافظة جدة قسم البنات، شمعة، جامعة نزوى، كلية العلوم والآداب، عمان، أ- م، ١٨٨، ص: Search.Shamaa.Org.
- الفوزان، إ. (٢٠١٣). واقع وإعادة هندسة العمليات الإدارية في مكاتب التربية والتعليم بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام، الرياض.
- القاسمي، ع. (٢٠٠٩). تصور مقترح للتطوير الإداري بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان في ضوء إدارة المعرفة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.
- الملاك ، س ، ا ، أ. (2002). إدارة المعرفة ودورها في دعم المهارات التنموية للمنظمات، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد 26 (٢)، ١٤٣-١٥٧.
- المنيع، ح. (1428 هـ). التطوير التنظيمي لإدارات التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الملك سعود ، الرياض.
- همشري، ع . (٢٠١٣). إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- اليحيوي، ص. (٢٠١١). إدارة المعرفة الإدارية ودورها في فاعلية العمل الإداري في الجامعات بالمملكة العربية السعودية، المجلة التربوية، ٩٩ (٢٥)، ٧٧-١٩٣.

Fei Gao, Meng Li, Steve Clarke, (2008). Knowledge, management, and knowledge management in business operations, Journal of Knowledge Management, 12(2):3 – 1.

Hammer,M. & Champy,J. (1999). Reengineering the Corporation – A Manifests for Business Revolution , New York: Harper Collins' Books.

Hegazy, Fadia, etal, (2014). The influence of Knowledge Management on Organizational Business

- Processes and Employees Benefits, International Journal of Business and Social Science, 5(1):148-172.
- Matzkin, D. (2008). Knowledge Management in the Peruvian Non-Profit Sector, Journal of Knowledge Management, 12(4): 147-159.
- Mustafa, M., (2012). A model of Integration between Knowledge Management and Business processes of Industrial Small and Medium-Sized enterprises, International Journal of Database Management System, 4(4):13-28.
- Politis, John D. (2001) The relationship of Various Leadership Styles to Knowledge Management, Leadership & Organization Development Journal, 22 (8): 354 – 364.
- Wiigs, K. (2002) Knowledge Management, Foundation: Thinking About Thinking, Arlington: schema press.

المواقع الالكترونية

وزارة الاقتصاد والتخطيط، المملكة العربية السعودية، www.mep.gov.sa/themes تاريخ الرجوع 2015 / 11 / 5 .
مجلة المعرفة، المملكة العربية السعودية

http://almarefh.net/show_content_sub.php?CUV=425&Model

تاريخ الرجوع 2015 / 12 / 1 .

Manuel, Eduardo, Business Process Management and Knowledge Management, Research Paper, SSRN: Social Science Research. http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1577828

تاريخ الرجوع 2015 / 12 / 24

Involvement Degree of Knowledge Management in the Administrative Operations at the Ministry of Education in the Kingdom of Saudi Arabia as Perceived by General Managers in the Ministry

*Khalid Naji Al-Yami, Ekhleif Al-Tarawneh**

ABSTRACT

The current study aimed at examining the involvement degree of knowledge management in the administrative operations of the Ministry of Education in the kingdom of Saudi Arabia as perceived by general principals in the ministry. For the purpose of attaining its aims, the researchers identify the study items which consisted of six divisions including (60) assumptions. The tool was applied after examining its validity on all the study sample which consisted of (74) male and female principals. The results of the study were: -The involvement degree of knowledge management in the administrative operations in the Ministry of Education in the Kingdom of Saudi Arabia in general was moderate (2.64-2.68). -There are no significant differences at ($\alpha \leq 0.05$) of the involvement degree of knowledge management in the administrative operations in the Ministry of Education in the Kingdom of Saudi Arabia as perceived by general principals in the ministry due to (gender and qualification). According to the results, the study recommended to circulate its results to all general principals in the Ministry of Education in K.S.A.

Keywords: Knowledge Management, Administrative Operations, Educational Management, Saudi Arabia).

* Faculty of Educational Sciences, The University of Jordan. Received on 20/3/2016 and Accepted for Publication on 31/3/2016.