



دور إدارة المعرفة في تطوير أداء الكليات الحكومية في قطاع غزة

دراسة حالة كلية فلسطين التقنية

The Role of Knowledge Management in Improving Government Colleges Performance in Gaza Strip.

أ. سالم علي ابو عمرة	د . عبدالفتاح نصرالله *
جامعة فلسطين	جامعة القدس المفتوحة
فلسطين قطاع غزة	فلسطين قطاع غزة
salemamra@outlook	nassabed@yahoo.com

تاريخ القبول: 2019-02-06

تاريخ الاستلام: 2018-10-04

ملخص: هدفت الدراسة لدراسة دور إدارة المعرفة في تطوير أداء الكليات الحكومية في قطاع غزة. ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على البيانات الثانوية والتي ساهمت في تكوين الاطار النظري للبحث، إضافة للبيانات الأولية التي توفرها من خلال تصميم استبانة مكونة من ستة أبعاد تؤثر على تطوير الأداء وهي: الثقافة المعرفية، القيادة التنظيمية، الوعي والالتزام المعرفي، رأس المال البشري، التكنولوجيا والبنية التحتية، وتطبيق المعرفة، وتم توزيعها على 59 موظف من العاملين في الكلية. وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى إدارة المعرفة في كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين، أي كلما ارتفع تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها الستة يرتفع مستوى تطوير الاداء في كلية فلسطين التقنية. إضافة إلى أن العاملين في الكلية لديهم وجهات نظر متقاربة حول ممارسة إدارة المعرفة ودورها في تطوير الاداء سواء من حيث الجنس أو طبيعة المؤهل العلمي أو طبيعة العمل وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتوليد المعرفة وتطوير أساليب تخزينها وتوسيع عملية التشارك من خلال توفير البيئة المناسبة للتمكين المعرفي، إضافة لبناء ثقافة تنظيمية تتبنى إدارة المعرفة كمنهج

كلمات مفتاحية: أبعاد جودة الخدمة، نموذج (SERVPERF)، قطاع الاتصالات، جودة الخدمات، الزبون.

Abstract:

The study aims to examine the role of knowledge management in improving the government colleges' performance in the Gaza Strip. so, in order to achieve this objective, it was designed question to examine the role of development of performance. it consist of six dimensions knowledge culture, organizational leadership, awareness and commitment of knowledge, human capital, technology and infrastructure, and application of knowledge. It was distributed to 59 employees who work in the Palestine Technical College. The study found that the level of knowledge management of Palestine Technical College employees is high level. As well as, the college's employees have a close view on the practice of knowledge management and its role in the development of performance, whether in terms of gender or scientific qualification or position. The study recommends that they should pay attention to the generation of knowledge and develop the techniques of storage and sharing through the provision of the appropriate environment for knowledge empowerment, and then build an organizational culture that use knowledge management as a methodology.

Keywords: the dimensions of service quality, (SERVPERF), the telecommunications sector, services quality, Customer.

أدى نمو المعرفة وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإحداث تغييرات في أنماط عمل المؤسسات، حيث أصبحت المؤسسات التعليمية مجبرة على محاكاة هذه التغيرات والاستفادة منها في تطوير الاداء والقدرة على المنافسة في خلق مخرجات تعليمية بمهارات عالية وتتوافق مع سوق العمل. ومن أجل مواجهة هذه التحديات في ظل التطور المعرفي تلجأ المؤسسات الأكاديمية لتطبيق إدارة المعرفة التي تُعد أحد السبل التي أصبحت المؤسسات تعززها من خلال توجيهها نحو مجتمع المعرفة ونشرها على كافة المستويات الادارية فيها والسعي لامتلاك معارف جديدة من خلال تعزيز البحث العلمي واقامة المؤتمرات العلمية والاشتراك في كافة المواقع البحثية والمعرفية . وقد أصبحت إدارة المعرفة مطبقة في العديد من الفعاليات المجتمعية، حيث أصبحت قوة مؤثرة تستفيد منها مختلف المؤسسات في تحقيق تقدمها على المؤسسات الأخرى أو على الأقل تصبح مساوية لها تكنولوجياً وعلمياً وثقافياً. والسؤال الذي يمكن طرحه في هذا السياق هو: ما الدور الذي يمكن لإدارة المعرفة أن تحققه في كلية فلسطين التقنية لتعزيز الاداء المعرفي والاكاديمي في الكلية.

وتُسهم نظم إدارة المعرفة في تحقيق اتصال أفضل للمؤسسات، من حيث السرعة والجودة والشفافية والمشاركة من قبل العاملين، كما تساعد في تحقيق كفاءة أعلى، من حيث تقليل وقت حل المشكلات وتطور أداء المؤسسات. وتتناول هذه الدراسة هذا الموضوع الحيوي واختيار كلية فلسطين التقنية كمجال للدراسة لتبنيها العديد من برامج التعليم التقني والمهني التي يحتاجها سوق العمل والمجتمع المحلي في ظل التطور المعرفي والتكنولوجي وانعدام فرص العمل في القطاع الرسمي.

مشكلة البحث:

إن التغيرات المؤسسية والتطورات التكنولوجية والمعرفية المتعاقبة تؤثر على البيئة الداخلية والخارجية التي تعمل فيها المؤسسات التعليمية، مما يتطلب من هذه المؤسسات التفكير في كيفية مواجهة التحديات الراهنة، لذلك تلجأ المؤسسات التعليمية لتطبيق إدارة المعرفة من أجل تطوير عملها وتحسين أداء العاملين والخدمات المقدمة. ولتحقيق أهداف البحث سيتم الاجابة على التساؤل الرئيس التالي: ما دور تطبيق إدارة المعرفة في تطوير الأداء

في كلية فلسطين التقنية؟



ويمكن الاجابة على التساؤل الرئيس من خلال الاجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بإدارة المعرفة وما هي متطلباتها؟
- ما مدى استخدام عمليات إدارة المعرفة في تطوير العمل الإداري والأكاديمي بالكلية؟
- كيف يمكن تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الأكاديمية؟
- دور كلية فلسطين التقنية في تطبيق إدارة المعرفة.

فرضيات البحث:

للإجابة على التساؤل الرئيس والتساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

- 1- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء في كلية فلسطين التقنية.
- 2- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) لإدارة المعرفة (المتغير المستقل) على تطوير الأداء (المتغير التابع) في كلية فلسطين التقنية.
- 3- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) لأبعاد إدارة المعرفة (المتغير المستقل) على تطوير الأداء (المتغير التابع) في كلية فلسطين التقنية.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) في درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير نوع الجنس.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) في درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) بين درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير طبيعة العمل.

أهمية الدراسة:

- طرح موضوع إدارة المعرفة باعتباره نهجاً إدارياً حديثاً .
- بيان سبل تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الأكاديمية.

- دور إدارة المعرفة في تطوير العمل الإداري والأكاديمي في المؤسسات الأكاديمية.
- التعرف على الاتجاهات الحديثة في إدارة المعرفة في الكليات الحكومية.
- الأساليب الحديثة لتطبيق نظام إدارة المعرفة من أجل تحسين أداء الكليات الحكومية.

أهداف الدراسة:

- في ظل التطور المعرفي والتكنولوجي أصبح لزاماً على المؤسسات الأكاديمية من تطوير أدائها تقديم مخرجات تعليمية تتوافق مع احتياجات سوق العمل، وللتعرف على أهداف هذه الدراسة:
- إبراز واقع إدارة المعرفة في كلية فلسطين التقنية ومدى فاعلية تطبيقها على تطور الكلية.
 - تقديم بعض التوصيات لتحقيق الفعالية في تطبيق إدارة المعرفة في كلية فلسطين التقنية.
 - توجيه أصحاب القرار بالتعليم العالي للاهتمام بإدارة المعرفة وتعزيزها في كافة المؤسسات الحكومية بمفهومها الحديث .

الإطار النظري:

تُشكّل المعرفة اتجاهاً حديثاً يُنظر إليها كمحرك أساسي للعمليات الإنتاجية، حيث تعتمد الثروة الحقيقية على المعرفة وليس على رأس المال التقليدي، أو المواد الخام، وأن مقدار المعرفة المتوفرة لدى المؤسسات والأفراد يعتمد على تنوعها وتطورها، وهي أساس التغيير والتطوير لتلك المؤسسات.

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة:

تمثل إدارة المعرفة العمليات التي تساعد المؤسسات على توليد المعرفة، واختيارها وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها، من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتنظيمية للمؤسسة بكفاءة وفاعلية.

ونشأت إدارة المعرفة منذ ظهور الإدارة العلمية على يد أشهر رجالاتها مثل فريدريك تايلور، وهنري فايول وزملائهم والذين وضعوا المراكز الأساسية للإدارة العلمية والتي أظهرت مبادئ تحتوي على مضامين معرفية وتتطلب العمل على إنشاء وحدات إدارية قائمة على المعرفة من أجل تحقيق الكفاءة الإنتاجية وتقسيم العمل والتخصص¹.



وتُسهّم إدارة المعرفة في استخراج واستثمار رأس المال الفكري الخاص بالمؤسسة، بهدف الوصول إلى قرارات تتصف بالكفاءة والفعالية والابتكارية من أجل إكساب المؤسسة ميزة تنافسية والحصول على ولاء والتزام العملاء .

وهي تعبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة، لاكتساب وتخزين وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول لأفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف³ .

فيما يرى ويح أن إدارة المعرفة هي مجموعة من الطرق والوسائل تستخدم في مواقف عملية لاكتشاف المعرفة وتحليل جوانبها وتطويرها من أجل الاستفادة من الموارد البشرية وأحداث التطوير في المنظمة بما يحقق أهدافها⁴ . ويعرف فيرنلي وهوردر إدارة المعرفة بأنها استخدام المعرفة والخبرات والكفايات الجمعية المتاحة داخليا وخارجيا أمام المنظمة متى وكلما تطلب الأمر ذلك⁵ . كذلك هي عملية تحصيل وتخزين واسترجاع ونشر وتطبيق رأس المال الفكري الظاهر والضمني لتحقيق منفعة أفضل للأفراد والسوق والمجتمع⁶ .

ويتطلب من إدارة المؤسسة تعزيز إدارة المعرفة لديها وأن تعمل وفق منهجية لتسهيل الوصول إلى المعلومات، وإعادة الاستفادة منها، باستخدام أساليب تقنية المعلومات التي تلعب دوراً محورياً في تعزيز إدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة. وتحتاج المؤسسات لوضع معايير لإدارة أعمالها لتمكينها من إدارة معارفها، ويتطلب ذلك⁷:

1. تعزيز أهمية إدارة المعرفة والوعي بكيفية تحقيقها داخل الأقسام.
2. خلق وعي بإطار ومفاهيم تطبيق إدارة المعرفة.
3. تطوير قاعدة مهارات الموظفين الذين لديهم مهارات بإدارة المعرفة لتمكينهم من تسهيل تطوير واستخدام الأصول المعرفية للمؤسسة.

ثانياً: أهمية إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية:

يعتمد نجاح أي مجتمع بدرجة كبيرة على كيفية استثمار موارده سواء كانت طبيعية أو بشرية، وتعتبر الإدارة التعليمية في أي نظام تعليمي هامة لتأثيرها على جميع جوانب النظام التعليمي، ويحدد مدخلها وفعاليتها الثقافة

التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية وجودة الحياة والنجاح التنظيمي والإداري. وتقوم إدارات المؤسسات التعليمية بدور فاعل لضمان جودة الحياة الأكاديمية سواء للطلبة أو العاملين أو للمجتمع من منظور المعرفة المجتمعية وتقنية المعلومات المبنية على أسس قوية من المعرفة. ومن هنا تأتي أهمية إدارة المعرفة في تقديمها آراء وأفكاراً جديدة وممارسات فعالة لضمان مميزات وجودة الإدارة التعليمية، كذلك يوجد مسؤولية جديدة تقع على عاتق إدارة المؤسسة من خلال تعزيز إدارة المعرفة⁸. إضافة لدورها الريادي في الاطلاع على أبرز التقدم المعرفي والتكنولوجي ومحاولة تعزيزها في المؤسسات من أجل تحسين أدائها.

وتتبنى المؤسسات التعليمية إدارة المعرفة لعدة أهداف:

- تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى، وتحقيق التميز في الأداء والخدمات المقدمة.
- تعزز قدرة المؤسسة للاحتفاظ بالأداء المؤسسي المعتمد على الخبرة والابتكار والمعرفة.
- لإحداث التغييرات الاستراتيجية الهادفة إلى تطوير الأداء والمنافسة ومواجهة التحديات.
- لتحقيق التعاون والترابط والتنسيق بين كليات وأقسام المؤسسات التعليمية الموزعة في مناطق جغرافية متباعدة، إضافة للتنسيق بين الجامعات على المستويين المحلي والعالمي.
- تتيح للمؤسسة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها.
- دعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة، بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.

إن تعزيز إدارة المعرفة يحقق للمؤسسات التعليمية العديد من المزايا، من أهمها: التشجيع والتحفيز لظهور مستوى عالٍ من الذكاء والابتكار، وزيادة فعالية تلك المؤسسات من خلال زيادة مستوى المعرفة المتعلقة بكيفية إدارة مؤسسات التعليم، والرفع من مستوى عمليات تقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية من خلال وجود نظام فعال لإدارة المعلومات. وبالتالي فإن تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي قد يكون له تأثير إيجابي على كافة



عناصر النظام التعليمي وهي: الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والهيئة الادارية والأنظمة واللوائح والسياسات والتجهيزات⁹.

- أبعاد إدارة المعرفة :

هناك عدة أبعاد رئيسية لإدارة المعرفة، من أبرزها¹⁰:

- 1- البعد التكنولوجي: يعتمد هذا البعد بشكل جوهري على التكنولوجيا الحديثة ومحركات البحث، وكافة قواعد البيانات الخاصة برأس المال الفكري، ونظراً لأهمية البعد التكنولوجي ترغب غالبية المؤسسات إلى توطين وامتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة .
- 2- البعد التنظيمي: يقصد به كيفية الحصول على المعرفة وإدارتها وتخزينها ونشرها وإعادة استخدامها بالشكل السليم الذي يعزز قدرات المؤسسة فيما بعد. ويتعلق هذا البعد بتحديث الطرائق والإجراءات والتسهيلات والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية للمؤسسة.
- 3- البعد الاجتماعي: يعتمد هذا البعد على الطرق التي يتم بها تقاسم المعرفة بين الأفراد، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناع المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة.

ثالثاً: عمليات إدارة المعرفة

ويقصد بها الحصول على المعرفة، وتطوير المعرفة، وتخزين المعرفة، ونشر المعرفة، وتطبيق المعرفة، وتعمل هذه العمليات بشكل تتابعي وتتكامل فيما بينها، وهي¹¹ :

- أ- **تشخيص المعرفة:** تُسهم عملية التشخيص في تحديد فجوة المعرفة أو جودة المعرفة الموجودة داخل المؤسسات التعليمية ومن خلالها تستطيع المؤسسات الوصول إلى حلول مناسبة لأي مشكلة يمكن أن تعترض العملية التعليمية، وعملية التشخيص مهمة في اكتشاف معرفة المؤسسة، وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم، وتُعد عملية التشخيص من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية، لأن النجاح في تطبيق إدارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص.

ب - **اكتساب المعرفة:** وهي الحصول على المعرفة والمهارات والعلاقات من المصادر الداخلية والخارجية المتنوعة، وتتمثل المصادر الداخلية بالمعرفة الضمنية ويتم الحصول عليها بالتعاون ومن خلال التعلم، أو من المعارف الخارجية للمؤسسة وكذلك من خلال استقطاب العاملين الجدد والتعاون مع المؤسسات الأخرى، والمشاركة في ورش العمل والمؤتمرات والندوات، إضافة لقواعد البيانات والمعلومات والمعرفة المخزنة. فيما تشمل المصادر الخارجية التغذية الراجعة من المستخدمين للخدمة والمؤسسات الشريكة، إضافة لاستقطاب المتميزين من المواقع الخارجية مثل الجامعات والمراكز الاستشارية ومؤسسات البحث والتطوير العلمي¹².

ت - **توليد المعرفة:** وهو يعني إبداع المعرفة من خلال مشاركة فرق العمل لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تُسهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول لها بصورة ابتكارية ومستمرة، كما تحقق للمؤسسة التفوق والإنجاز وتحقيق مكانة علمية عالية في مجالات مختلفة مثل: ممارسة الاستراتيجية والتسريع في حل المشكلات ونقل الممارسات الأفضل وتطوير مهارات العاملين لديها ومساعدة الإدارة في توظيف المواهب والاحتفاظ بها. وتحتاج عملية توليد المعرفة لدعم مالي وإداري للعناصر البشرية العاملة لتصل المؤسسات للمستوى العالمي¹³.

ث - **تخزين المعرفة:** تشير إلى أهمية الذاكرة التنظيمية وتعني تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ والبحث والوصول والاسترجاع ومكان التخزين، فالمؤسسات تواجه خطراً كبيراً نتيجة فقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها العاملين الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، لذلك يعتبر تخزين المعرفة والاحتفاظ بها أمراً مهماً وخاصة للمؤسسات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل¹⁴.

ج - **توزيع المعرفة:** ما لم تقم الجامعة بتوزيع المعرفة بشكل كفي فلن تولد عائداً مقابل التكلفة، وإذا كان توزيع المعرفة الواضحة من خلال استخدام الأدوات الالكترونية عملية سهلة، فإن توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وخبراتهم هو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة.



ح- تطبيق المعرفة: تهدف إدارة المعرفة لتطبيق المعرفة المتاحة للمؤسسة، لذا تُعد من أبرز عملياتها والتي تشير إلى مصطلحات الاستعمال وإعادة الاستعمال والاستفادة إضافة إلى التطبيق، ويعتبر تطبيق المعرفة هو غاية إدارة المعرفة وهي تعني استثمار المعرفة، فالحصول عليها وتخزينها والمشاركة فيها لا تعد كافية ما لم يتم تحويل هذه المعرفة إلى حيز التنفيذ، والمعرفة التي لا تنعكس في التنفيذ تعد مجرد تكلفة، وأنَّ نجاح أي مؤسسة في برنامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياساً بما هو متوفر لديها¹⁵.

أثر إدارة المعرفة على العاملين في المؤسسات¹⁶ :

- تُسهم إدارة المعرفة في تطوير العاملين من خلال التعلم والتدريب وتحسين عملية اكتسابهم للمعرفة الجديدة ضمن تخصصاتهم ومجالاتهم المهنية.
- يمكن للعاملين استخدام المعلومات والمعرفة التي حصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم وهذا سيساعدهم في الاستجابة لهذه التغييرات وقبولها.
- تعزيز المعرفة لدى العاملين وزيادة مهاراتهم أدائهم الوظيفي سيؤدي لزيادة قيمتهم السوقية أمام العاملين بالمنظمات الأخرى.
- تساعد إدارة المعرفة العاملين على تعزيز البحث العلمي والابتكار والتطور، حيث وجدت إدارة المعرفة لتحفيز نشاطات العصف الذهني ومساندة عملية الابتكار.
- تُسهم إدارة المعرفة في زيادة القيمة المضافة للعاملين، حيث أن العامل الذي ينتج قيمة مضافة عالية يشعر بالاستقرار الوظيفي الأكبر.

اتجاهات حديثة لمؤسسات التعليم العالي:

- لتنتمكن ادارات المؤسسات التعليمية من التأقلم للمرحلة المقبلة ، فإنها تحتاج لإدارة مبدعة تتميز بـ:
- أن تكون مبدعة : وتكون الإدارة التعليمية مبدعة اذا تكاملت ابداعاتها مع ابداعات العاملين، في ظل وجود هياكل تنظيمية مبدعة يرأسها فريق مبدع يستطيع استعمال التكنولوجيا والانترنت بذكاء والتي تعبر عن التميز والنجاح مستقبلاً¹⁷

- أن تكون تنافسية: لا يعتمد التمويل الحكومي للمؤسسات التعليمية في المستقبل على قيامها بمهامها، وإنما على أدائها البحثي والأكاديمي واعداد العلماء وتكوين ميزة تنافسية على المستوى الوطني والعالمي، وبالتالي سيتوقف دعم الحكومات على مقدار ما تقدمه هذه المؤسسات من مكاسب للأفراد والمجتمع.
- أن تكون شفافة، بحيث تكون المؤسسة التعليمية المبدعة ذات الميزة التنافسية على درجة عالية من الشفافية في تحديد نقاط القوة والضعف ومقدار الانفاق على كافة البرامج والخدمات وترتيبها مقارنة مع المؤسسات المماثلة.
- أن تتجه نحو الجودة، بحيث تشمل جميع مجالات المؤسسة التعليمية من حيث التشريعات والبرامج العلمية والتدريبية والبحثية والهياكل التنظيمية والامتحانات واساليب تقويم الأداء الفني والاداري والأكاديمي.
- أن تكون متنوعة وعالمية، أي تكون عالمية التوجه من حيث طبيعة البرامج العلمية المطروحة والمتنوعة التي تتلاءم مع السوق المحلي والخارجي.

وفي ظل اقتصاد المعرفة والثورة التقنية أصبح لزاماً أن تفكر المؤسسات التعليمية في تطوير أدائها وتحديث برامجها الادارية والاكاديمية لتتوافق مع المتطلبات المستقبلية، ويتطلب من إدارة المؤسسة التعليمية أن تكون متميزة قادرة على البحث عن الأفضل، ومواكبة التطورات في جميع المجالات، اضافة لتصحيح الأوضاع بالشراكة مع المؤسسات الإنتاجية والخدمية¹⁸.

رابعاً: دور كلية فلسطين التقنية في تعزيز المعرفة:

تُعد كلية فلسطين التقنية في قطاع غزة بفرعيها (دير البلح وغزة) والتي تم تأسيسها عام 1992 إحدى مؤسسات التعليم العالي الحكومية التي تسعى نحو التطور والنمو في برامجها المهنية والتقنية وسياساتها التنموية، وخلال سنوات معدودة أصبحت الكلية صرحاً علمياً رفيعاً وذات ارتباط في المجتمع المحلي والتطور المعرفي، وقد تحقق ذلك عبر التطور النوعي لبرامج الكلية المهنية.

وقد حرصت الكلية منذ أكثر من عشرين عاماً على إعداد الكفاءات المبدعة التي تتوافق مع متطلبات سوق العمل والاقتصاد الفلسطيني، ومن منطلق السعي نحو مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي قامت الكلية بافتتاح 8 برامج



متنوعة للبكالوريوس و16 تخصص للدبلوم، والسعي الجاد لفتح المزيد من التخصصات النوعية خلال الفترة القادمة. وتطويراً للسياسات التعليمية فإن الكلية عملت على رفع جودة العملية التعليمية والتحسين والتطوير المستمر في مختلف التخصصات التقنية فيها، وتم ادخال نظام التعليم الالكتروني كأحد الأنظمة المساندة للدراسة من أجل تطوير تكنولوجيا التعليم بالكلية.

ومن أجل دعم التطوير والبحث العلمي للطلبة والباحثين، يسعى قسم البحث العلمي لتحقيق التميز والريادة من خلال توفير مناخ بحثي محفز لتطوير أفضل الكفايات في مجالات البحث العلمي والمعرفة، وإعداد أبحاث متميزة تحقق المعرفة النظرية والتطبيقية في تخصصات الكلية وتلبى احتياجات قطاعات المجتمع المختلفة. فيما يسعى قسم المكتبات إلى إنشاء مكتبة إلكترونية لتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والمعرفة المختلفة باللغتين العربية والإنجليزية بصورة أكبر وأسرع، وكذلك بدأت باستخدام أفضل البرامج المتطورة في مجال المكتبات لتمكين الطلبة والباحثين من إيجاد الكتب والمراجع بسرعة أكبر والتزود بأحدث الكتب التي تخدم كافة المجالات بما فيها التعليم التقني.

خامساً: الدراسات السابقة:

1. دراسة المدلل (2012)¹⁹ بعنوان: تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء. وهدفت الدراسة للتعرف على واقع متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة والمتمثل بجميع العاملين في مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء والذين يشغلون وظائف تخصصية وإشرافية. وخلصت الدراسة إلى ضعف مستوى توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء. وأوصت بضرورة إعادة بناء الموظف الحكومي باعتباره رأس المال الفكري وأساس النجاح المؤسسي، وذلك باستثمار طاقاته وقدراته المعرفية وتنميتها، واعتماد استراتيجية إدارة المعرفة كمنهجية علمية وعملية لتحقيق التطبيق الأمثل للعمليات إدارة المعرفة في مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء.
2. دراسة الزطمة (2011)²⁰ بعنوان: إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة: واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكانت العينة

455 موظف من جميع أعضاء الهيئة التدريسية والادريين ورؤساء الأقسام. وتوصلت الدراسة إلى توفر الاحتياجات المعرفية ودرجة توفر الوعي المعرفي ودرجة توافر الوعي المعرفي في الكليات التقنية المتوسطة وأوصت الدراسة بضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي والفردى في الكليات وتطبيق إدارة المعرفة في كافة الأنشطة مع مواكبة التطور التكنولوجي وأهمية توليد المعرفة ومشاركتها وتخزينها ورسم الاستراتيجية المناسبة لإدارة المعرفة وتطوير نظام أداء فعال مبني على معايير واضحة، وتبني نظام حوافز يكافئ الجهود المعرفية.

3. دراسة أبو الخير والأغا (2012)²¹ بعنوان: واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، وهدفت الدراسة لمعرفة واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، واستخدم الباحث لهذا الغرض المنهج الوصفي التحليلي ووزعت استبانة على عينة 250 أكاديمي من الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالجامعة متوسط نسبياً، كما أن سعة الاطلاع والمستوى الثقافي وطبيعة العمل وعدد الأبحاث وورش العمل ومجال الاهتمام الذي يتمتع به أصحاب المؤهلات العلمية دون الدكتوراه ضعيفة في الجامعة ومرتفعة لدى حملة الدكتوراه. وأوصت الدراسة بضرورة وجود قيادة داعمة لاستراتيجية إدارة المعرفة، بحيث يكون لها رؤية واضحة لتشخيص المعرفة بأنواعها المختلفة، واختيار أفراد مؤهلين وخبراء يمتلكون المعرفة، واستحداث دائرة خاصة بإدارة المعرفة توضع ضمن الهيكل التنظيمي للجامعة.

4. دراسة عودة (2010)²² بعنوان: "واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها" هدفت الدراسة لبيان سبل تدعيم إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وتحديد عمليات إدارة المعرفة الواجب ممارستها لدى العاملين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين الإداريين في (الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى) وشملت عينة الدراسة 327 موظفاً، كما اعتمد الباحث على المقابلات الشخصية للإجابة على بعض تساؤلات الدراسة. وتوصلت الدراسة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ومتغير مكان



العمل، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخدمة والجنس، وقد تفوقت الجامعة الإسلامية في تعزيز إدارة المعرفة. وأوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجية للتعليم العالي على أسس علمية وتحويل مؤسسات التعليم العالي الى حاضنات لصناعة المعرفة، ودمج أنماط جديدة للتعليم تؤدي إلى تنوع مصادر المعرفة وبناء فريق لإدارة نظام إدارة المعرفة ..

5. دراسة قاسم (Kasim, 2010)²³ : توضح العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي في الدوائر الحكومية الماليزية. هدفت هذه الدراسة إلى بيان الدور الهام لتعزيز إدارة المعرفة في تحسين الأداء وكفاءة مؤسسات القطاع العام، وكيف يمكن أن يتحسن الأداء الوظيفي الحكومي من خلال تطبيق إدارة المعرفة، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة المعرفة وكفاءة الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام الماليزي

II - الطريقة :

سابعاً: النتائج والمناقشة:

فيما يلي عرض للنتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أدوات الدراسة والمعالجات الإحصائية:

- مدى توفر إدارة المعرفة ودورها في تطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين؟
- للتعرف على توفر إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى الكلية من وجهة نظر العاملين، تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مقياس وأبعاده من خلال الجدول (1) التالي:

جدول (1) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمستوى إدارة المعرفة وتطوير الأداء

لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين

#	البعد	عدد الفقرات	الدرجة الكلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	الثقافة المعرفية	5	25	19.9	3.0	79.6	6
2	القيادة التنظيمية	4	20	16.0	2.2	80.0	4
3	الوعي والالتزام المعرفي	5	25	20.0	2.9	79.8	5
4	رأس المال البشري	5	25	20.6	2.0	82.3	2
5	التكنولوجيا والبيئة التحتية	5	25	21.1	2.0	84.3	1
6	تطبيق المعرفة	5	25	20.6	1.8	82.3	3
	الدرجة الكلية لمقياس إدارة المعرفة	29	145	118.1	10.8	81.4	-
	الدرجة الكلية لمقياس تطوير الأداء	8	40	28.8	2.5	72.0	-

يتم حساب الوزن النسبي بقسمة الوسط الحسابي لكل بعد على الدرجة الكلية لكل بعد ثم ضرب الناتج في 100 يبين الجدول (1) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للمقياس إدارة المعرفة لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين بلغ (118.1) درجة، وانحراف معياري (10.8) درجة وبوزن نسبي (81.4%)، وهذا يدل على أن ممارسة إدارة المعرفة في كلية فلسطين التقنية بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العاملين، ومن حيث أبعاد المقياس الستة فقد جاء بالمرتبة الأولى التكنولوجيا والبيئة التحتية بوزن نسبي 84.3%، ثم رأس المال البشري بوزن نسبي 82.3%، ثم تطبيق المعرفة بوزن نسبي 82.3%، ثم القيادة التنظيمية بوزن نسبي 80%، ثم الوعي والالتزام المعرفي 79.8%، وفي المرتبة الأخيرة الثقافة المعرفية بوزن نسبي 79.6%. كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للمقياس تطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين بلغ (28.8) درجة، وانحراف معياري بلغ (2.5) درجة وبوزن نسبي 72%، وهذا يدل على أن مستوى تطوير الأداء لدى الكلية بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العاملين. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه الباحث الزطمة (2011) في دراسته حول إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، والتي أجريت على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة



في قطاع غزة، حيث توصلت إلى أن نسبة توافر رأس المال البشري كأحد الاحتياجات المعرفية في هذه الكليات ما نسبته 69.35%.

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء في كلية فلسطين التقنية .

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم إيجاد مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون للتعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء في الكلية من وجهة نظر العاملين، ويبين الجدول (2) ذلك:

جدول (2) يوضح مصفوفة معاملات الارتباط لبيرسون لدراسة العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء في كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين

البعد	التصنيف	الثقافة المعرفية	القيادة التنظيمية	الوعي والالتزام المعرفي	رأس المال البشري	التكنولوجيا والبيئة التحتية	تطبيق المعرفة	الدرجة الكلية لمقياس إدارة المعرفة
الدرجة الكلية لمقياس تطوير الأداء	معامل بيرسون	0.43	0.30	0.42	0.57	0.52	0.61	0.60
	مستوى الدلالة	**0.01	*0.021	**0.01	**0.01	**0.01	**0.01	**0.01

** دالة إحصائية عند 0.01 * دالة إحصائية عند 0.05 || غير دالة إحصائية

تبين النتائج بالجدول (2) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية ($\alpha < 0.05$) بين مقياس تطوير الأداء ومقياس إدارة المعرفة وأبعادها التالية (الثقافة المعرفية، القيادة التنظيمية، الوعي والالتزام المعرفي، رأس المال البشري، التكنولوجيا والبيئة التحتية، تطبيق المعرفة) في الكلية من وجهة نظر العاملين، أي كلما ارتفع تطبيق إدارة المعرفة وأبعادها الستة في كلية فلسطين التقنية ارتفع مستوى تطوير الأداء .

- الفرضية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) لإدارة المعرفة على

تطوير الأداء في كلية فلسطين التقنية

للتعرف على أثر تطبيق إدارة المعرفة على تطوير الأداء في الكلية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط بالطريقة Enter للتعرف على المتغيرات التي يمكنها التنبؤ بدلالة إحصائية لتطوير الاداء (المتغير التابع)، ومعرفة الأهمية النسبية للمتغير المستقل على تطوير الأداء، وجدول (3) يوضح ذلك:

جدول (3) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بالطريقة المباشرة لقياس أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في كلية فلسطين التقنية

المتغيرات	المعاملات الغير معيارية		المعاملات المعيارية	اختبار ت	مستوى الدلالة
	المعامل البائي B	الخطأ المعياري	بيتا		
الثابت	12.3	2.9		4.3	**0.001
إدارة المعرفة	0.1	0.0	0.6	5.8	**0.001
قيمة "F" (1, 59)	**33.19				
معامل التحديد	0.353				

** دالة إحصائياً عند 0.01 * دالة إحصائياً عند 0.05 || غير دالة إحصائياً

يتضح من جدول (3) وجود تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية لمقياس إدارة المعرفة في كلية فلسطين التقنية على تطوير الأداء، وقد فسر نسبة 35.3% من التباين الكلي في مستوى تطوير الأداء، أما 64.7% ترجع إلى عوامل أخرى، ويعتبر النموذج دال إحصائياً. كما تبين النتائج الموضحة أن معاملات نموذج الانحدار دالة إحصائية، ويمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي التي تعين على التنبؤ بدرجات (تطوير الأداء) بمعلومية إدارة المعرفة كالتالي: تطوير الأداء = $0.1 + 12.3$ (إدارة المعرفة)

وتبين هذه المعادلة أنه كلما توفرت إدارة المعرفة بدرجة واحدة أدى ذلك لارتفاع في تطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية ب 0.1 درجة.



• الفرضية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) لأبعاد إدارة

المعرفة (المتغير المستقل) على تطوير الأداء (المتغير التابع) في كلية فلسطين التقنية.

للتعرف على أثر تطبيق أبعاد إدارة المعرفة على تطوير الأداء في كلية فلسطين التقنية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد بالطريقة التراجعية step wise للتعرف على المتغيرات التي يمكنها التنبؤ بدلالة إحصائية تطوير الأداء، وقد تم ادخال المتغيرات (الثقافة المعرفية، القيادة التنظيمية، الوعي والالتزام المعرفي، رأس المال البشري، التكنولوجيا والبنية التحتية، تطبيق المعرفة) للنموذج، ثم وجدت المتغيرات التالية (تطبيق المعرفة، رأس المال البشري) بأنها دالة احصائيا ولها أثر على نموذج التنبؤ وهي مرتبة حسب قوة تأثيرها على تطوير الأداء، والنتائج موضحة بالجدول (4) التالي:

جدول (4) ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بالطريقة التراجعية لإدارة المعرفة (المتغير المستقل)

على تطوير الأداء (المتغير التابع) في كلية فلسطين التقنية

المتغيرات	المعاملات الغير معيارية		المعاملات المعيارية		مستوى الدلالة
	المعامل البائي B	الخطأ المعياري	بيتا	اختبار ت	
الثابت	8.9	3.0		2.99	**0.004
تطبيق المعرفة	0.6	0.2	0.4	3.47	**0.001
رأس المال البشري	0.4	0.2	0.3	2.59	*0.012
قيمة "F" (2, 59)	**22.63				
معامل التحديد	0.423				

** دالة إحصائياً عند 0.01 * دالة إحصائياً عند 0.05 || غير دالة إحصائياً

تبين نتائج الجدول (4) وجود تأثير جوهري ذات دلالة إحصائية لكل من تطبيق المعرفة، ورأس المال البشري على درجة تطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية، وقد فسر نسبة 42.3% من التباين الكلي في مستوى تطوير الأداء، أما 57.7% ترجع إلى عوامل أخرى، ويعتبر النموذج دال إحصائياً، كما تبين النتائج أن معاملات نموذج الانحدار دالة إحصائية، ويمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي التي تحقق التنبؤ بدرجات (تطوير الأداء)

بمعلومية درجات كل من (تطبيق المعرفة، رأس المال البشري) كالتالي : تطوير الأداء = $0.6 + 8.9$ (تطبيق المعرفة) $+ 0.4$ (رأس المال البشري)

وحسب المعادلة السابقة كلما توفر تطبيق المعرفة بدرجة واحدة أدى ذلك لارتفاع في تطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية ب 0.6 درجة، كذلك كلما وجدت رأس المال البشري بدرجة واحدة أدى ذلك لارتفاع في تطوير الأداء ب 0.4 درجة.

- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) في درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية في غزة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير نوع الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية تم إيجاد اختبار ت للعينات المستقلة t-test لدراسة الفروقات في درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير نوع الجنس (ذكر، أنثى)، ويوضح الجدول (5) ذلك:

جدول (5) نتائج اختبار ت لكشف الفروق في درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير نوع الجنس

المقياس	البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ت	مستوى الدلالة
إدارة المعرفة	الثقافة المعرفية	أنثى	37	20.3	2.4	1.10	//0.280
		ذكر	23	19.3	3.8		
	القيادة التنظيمية	أنثى	37	16.4	1.9	1.55	//0.126
		ذكر	23	15.4	2.7		
	الوعي والالتزام المعرفي	أنثى	37	20.3	3.0	1.08	//0.284
		ذكر	23	19.4	2.8		
	رأس المال البشري	أنثى	37	20.4	2.3	-0.73	//0.471
		ذكر	23	20.8	1.6		



//0.749	0.32	1.8	21.1	37	أنثى	التكنولوجيا والبيئة التحتية	
		2.3	21.0	23	ذكر		
//0.345	-0.95	2.0	20.4	37	أنثى	تطبيق المعرفة	
		1.5	20.9	23	ذكر		
//0.480	0.71	10.4	118.9	37	أنثى	الدرجة الكلية لمقياس إدارة المعرفة	
		11.4	116.8	23	ذكر		
//0.461	-0.74	2.7	28.6	37	أنثى	الدرجة الكلية لمقياس تطوير الأداء	
		2.0	29.1	23	ذكر		

** دالة إحصائية عند 0.01 * دالة إحصائية عند 0.05 || غير دالة إحصائية

يبين الجدول (5) عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية ($\alpha > 0.05$) في الدرجة الكلية لإدارة المعرفة وأبعادها التالية (الثقافة المعرفية، القيادة التنظيمية، الوعي والالتزام المعرفي، رأس المال البشري، التكنولوجيا والبنية التحتية، تطبيق المعرفة) لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير نوع الجنس (ذكور، إناث)، مما يدل على أن العاملين في الكلية من كلا الجنسين لديهم وجهات نظر متقاربة حول توفر إدارة المعرفة وأبعادها الستة فيها.

كذلك عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية ($\alpha > 0.05$) في الدرجة الكلية لتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير نوع الجنس (ذكور، إناث)، مما يدل على أن العاملين في الكلية من كلا الجنسين لديهم وجهات نظر متقاربة حول تطوير الأداء فيها.

• الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) في درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروقات في درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي (دبلوم فأدنى، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)، ويوضح الجدول (6) ذلك:

جدول (6) نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المقياس	الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
إدارة المعرفة	الثقافة المعرفية	بين المجموعات	32.3	3	10.8	1.21	//0.315
		داخل المجموعات	499.1	56	8.9		
		المجموع	531.4	59			
	القيادة التنظيمية	بين المجموعات	15.6	3	5.2	1.03	//0.387
		داخل المجموعات	282.4	56	5.0		
		المجموع	298.0	59			
	الوعي والالتزام المعرفي	بين المجموعات	30.0	3	10.0	1.19	//0.323
		داخل المجموعات	470.9	56	8.4		
		المجموع	500.9	59			
	رأس المال البشري	بين المجموعات	3.1	3	1.0	0.24	//0.868
		داخل المجموعات	241.5	56	4.3		
		المجموع	244.6	59			
	التكنولوجيا والبنية التحتية	بين المجموعات	8.0	3	2.7	0.68	//0.566
		داخل المجموعات	217.8	56	3.9		
		المجموع	225.7	59			
	تطبيق المعرفة	بين المجموعات	10.4	3	3.5	1.04	//0.384
		داخل المجموعات	188.1	56	3.4		
		المجموع	198.6	59			
	الدرجة الكلية لمقياس إدارة المعرفة	بين المجموعات	273.0	3	91.0	0.78	//0.512
		داخل المجموعات	6,557.6	56	117.1		
		المجموع	6,830.6	59			



تطوير	الدرجة الكلية لمقياس تطوير الأداء	بين المجموعات	12.4	3	4.1	0.66	//0.583
الأداء		داخل المجموعات	353.8	56	6.3		
		المجموع	366.2	59			

** دالة إحصائية عند 0.01 * دالة إحصائية عند 0.05 || غير دالة إحصائية

يبين الجدول (6) عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية ($\alpha > 0.05$) في الدرجة الكلية لإدارة المعرفة وأبعادها التالية (الثقافة المعرفية، القيادة التنظيمية، الوعي والالتزام المعرفي، رأس المال البشري، التكنولوجيا والبنية التحتية، تطبيق المعرفة) لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي (دبلوم فأدنى، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)، وهذا يؤكد أن العاملين في الكلية باختلاف مؤهلاتهم العلمية لديهم وجهات نظر متقاربة حول إدارة المعرفة وأبعادها .

كذلك لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية ($\alpha > 0.05$) في مقياس تطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي (دبلوم فأدنى، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)، وهذا يؤكد أن العاملين في الكلية باختلاف مؤهلاتهم العلمية لديهم وجهات نظر متقاربة حول تطوير الأداء .

• الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) في درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير طبيعة العمل.

للتحقق من صحة الفرضية تم إيجاد اختبارات للعينات المستقلة لدراسة الفروقات في درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء في الكلية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير طبيعة العمل (أكاديمي، إداري)، كما هو موضح بالجدول (7):

جدول (7) نتائج اختبارات لكشف الفروق في درجات كل من إدارة المعرفة وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين

التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير طبيعة العمل

المقياس	البعد	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبارات	مستوى الدلالة
إدارة المعرفة	الثقافة المعرفية	إداري	35	19.4	3.4	-	//0.107
		أكاديمي	25	20.6	2.1	1.64	
	القيادة التنظيمية	إداري	35	15.8	2.5	-	//0.419
		أكاديمي	25	16.3	1.8	0.81	
	الوعي والالتزام المعرفي	إداري	35	20.0	2.7	0.25	//0.807
		أكاديمي	25	19.8	3.2		
	رأس المال البشري	إداري	35	20.9	1.9	1.37	//0.176
		أكاديمي	25	20.2	2.2		
	التكنولوجيا والبيئة التحتية	إداري	35	21.1	1.6	0.35	//0.724
		أكاديمي	25	21.0	2.4		
	تطبيق المعرفة	إداري	35	20.7	1.7	0.65	//0.518
		أكاديمي	25	20.4	2.1		
تطوير الأداء	الدرجة الكلية لمقياس إدارة المعرفة	إداري	35	117.9	10.4	-	//0.906
		أكاديمي	25	118.3	11.4	0.12	
	الدرجة الكلية لمقياس تطوير الأداء	إداري	35	28.9	2.3	0.27	//0.789
		أكاديمي	25	28.7	2.8		

** دالة إحصائية عند 0.01 * دالة إحصائية عند 0.05 || غير دالة إحصائية

يبين الجدول (7) عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية ($\alpha > 0.05$) في الدرجة الكلية لإدارة المعرفة وأبعادها التالية (الثقافة المعرفية، القيادة التنظيمية، الوعي والالتزام المعرفي، رأس المال البشري، التكنولوجيا والبنية التحتية، تطبيق المعرفة) لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير طبيعة العمل



(أكاديمي، إداري)، مما يدل على أن العاملين في الكلية سواء الأكاديمي أو الإداري لديهم وجهات نظر متقاربة حول إدارة المعرفة في الكلية.

كذلك عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية ($\alpha > 0.05$) في تطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير طبيعة العمل (أكاديمي، إداري)، مما يدل على أن العاملين في الكلية سواء الأكاديمي أو الإداري لديهم وجهات نظر متقاربة تطوير الأداء في الكلية.

مناقشة النتائج:

- 1- بلغ المتوسط الحسابي لأبعاد إدارة المعرفة لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين 81.4%، وهذا يدل على أن مستوى إدارة المعرفة مرتفع من وجهة نظر العاملين، وقد جاء بالمرتبة الأولى بُعد التكنولوجيا والبيئة التحتية بمتوسط 84.3%، يليه رأس المال البشري بمتوسط 82.3%، ثم تطبيق المعرفة بمتوسط 82.3%، ثم القيادة التنظيمية بمتوسط 80%، ثم الوعي والالتزام المعرفي 79.8%، وأخيراً الثقافة المعرفية بمتوسط 79.6%.
- 2- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وأبعادها الستة (الثقافة المعرفية، القيادة التنظيمية، الوعي والالتزام المعرفي، رأس المال البشري، التكنولوجيا والبيئة التحتية، تطبيق المعرفة) وتطوير الأداء لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين، أي كلما ارتفع تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها الستة يرتفع مستوى تطوير الاداء في كلية فلسطين التقنية.
- 3- تبين أن لدى العاملين في كلية فلسطين التقنية من كلا الجنسين وجهات نظر متقاربة حول توافر إدارة المعرفة وأبعادها الستة، إضافة لدورها في تطوير الأداء في الكلية.
- 4- يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للدرجة الكلية لمقياس إدارة المعرفة لدى كلية فلسطين التقنية على درجة تطوير الأداء، وقد فسر نسبة 35.3% من التباين الكلي في مستوى تطوير الأداء، أما 64.7% ترجع إلى عوامل أخرى.

- 5- تعزيز الدرجة الكلية لمقياس إدارة المعرفة في كلية فلسطين التقنية بدرجة واحدة يؤدي لارتفاع تطوير الأداء بـ 0.1 درجة، كذلك فإن تطبيق المعرفة بدرجة واحدة يؤدي لارتفاع تطوير الأداء لدى الكلية بـ 0.6 درجة، وتعزيز الكلية برأس المال البشري بدرجة واحدة يؤدي لارتفاع في تطوير الأداء بـ 0.4 درجة.
- 6- عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية ($\alpha > 0.05$) في الدرجة الكلية لإدارة المعرفة وأبعادها الستة (الثقافة المعرفية، القيادة التنظيمية، الوعي والالتزام المعرفي، رأس المال البشري، التكنولوجيا والبنية التحتية، تطبيق المعرفة) لدى كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير طبيعة العمل (أكاديمي، إداري)، مما يدل على أن العاملين في الكلية سواء الأكاديمي أو الإداري لديهم وجهات نظر متقاربة حول إدارة المعرفة في الكلية .
- 7- أن العاملين في كلية فلسطين التقنية من كلا الجنسين لديهم وجهات نظر متقاربة حول دور إدارة المعرفة وأبعادها الستة على تطوير الأداء في الكلية.
- 8- أن العاملين في كلية فلسطين التقنية باختلاف مؤهلاتهم العلمية لديهم وجهات نظر متقاربة حول دور إدارة المعرفة وأبعادها الستة في تطوير الأداء في الكلية.

خاتمة

- في ضوء نتائج الدراسة، فإن الباحثين يوصيان بما يلي:
- ضرورة تبني المؤسسات التعليمية الحكومية وخاصة كلية فلسطين التقنية تعزيز إدارة المعرفة، بحيث تكون من أهم أولوياتها من خلال رسم الاستراتيجية المناسبة لإدارة المعرفة ونشر ثقافة المعرفة، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في نظم المعلومات.
 - الاهتمام بتوليد المعرفة وتطوير أساليب تخزينها وتوسيع عملية التشارك من خلال توفير البيئة المناسبة للتمكين المعرفي، إضافة لبناء ثقافة تنظيمية تتبنى إدارة المعرفة كمنهج.



- ضرورة توفير بيئة عمل مريحة للموظفين وصلاحيات كافية تمكنهم من تطبيق معارفهم، والاهتمام بتطوير قدرات العاملين وتدريبهم وفقاً لبرامج عملية مدروسة، وتبني نظام للحوافز المادية والمعنوية يكافئ الجهود المعرفية ويشجع العاملين نحو الإبداع وإنتاج المعرفة.
- تنظيم الفعاليات التي تساهم في خلق وتبادل المعرفة بين الموظفين، والاستفادة من المعارف التي يمتلكها الأفراد من داخل وخارج المؤسسة.
- وضع نظام فعال وعادل للحوافز والترقيات يضمن استثمار الطاقات البشرية، ويشجع العاملين على توليد أفكار جديدة تُسهم في رفع المستوى المعرفي ومستوى الأداء داخل الكلية.
- استحداث وسائل اتصال تكنولوجية فعالة لتخزين المعرفة وتنظيمها وتبويبها بطريقة تُسهل على المستفيدين الوصول إليها والاستفادة منها.

- الإحالات والمراجع :

- ¹ - عليان، ربحي مصطفى: (2008)، إدارة المعرفة، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- ² - Chou Yeh, Yaying Mary (2005): "The Implementation of Knowledge Management System In Taiwan's Higher Education", Journal of College Teaching & Learning, Vol.2, No9, pp.35-42.
- ³ - الكبيسي، صلاح الدين: (2005)، إدارة المعرفة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية.
- ⁴ - Wiig , Karl M. (1993) Knowledge Management Foundations : Thinking About Thinking / How People and Organizations Create, Represent and Use Knowledge , U.S.A. , Schema Press.
- ⁵ - Fearnley, P. and Horder, M. (1997) What is Knowledge Management? Knowledge Management in the Oil and Gas Industry, London Conference Proceedings Notes.
- ⁶ - قنديلجي، عامر والعمرى، غسان والعلوي، عبد الستار: (2012)، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان - الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- ⁷ - Mackintosh, A., Kingston, J. Filby, I. (1999): Knowledge Management Techniques: Teaching & Dissemination Concepts, International Journal on Human Computer Studies, Special Issue on Organizational Memory & Knowledge Management Journal on Human Computer Studies, vol. 51, no.3.
- ⁸ - البيلالوي، حسن وحسين، سلامة: (2007)، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، اربد - الاردن

⁹ أبو خضير، ايمان: (2009)، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي - أفكار وممارسات، بحث مقدم للمؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي المنعقد بمعهد الإدارة العامة خلال الفترة 1-4 نوفمبر 2009، معهد الإدارة العامة، السعودية.

-10 Grover, V., and Davenport, T.(2001): General Perspectives on Knowledge Management, Journal of Management Information System, vol. 18, no. 1, pp. 5-21.

¹¹ الكبيسي، صلاح الدين: (2005)، إدارة المعرفة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية.

¹² جبران، علي والمنصوري، أحمد: (2015)، درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عُمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، مجلة جامعة الخليل للبحوث، المجلد (10)، العدد (2)، ص 1-27.

¹³ حسن، حسين عجلان: (2008)، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، (ط 1، عمان، إثراء للنشر والتوزيع.

¹⁴ عيسى، نبوية وخلوط، عواطف: (2017)، توظيف إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير لجامعة تلمسان، مجلة العلوم الانسانية، المركز الجامعي تندوف- الجزائر، العدد 1، ص ص 96-120.

¹⁵ حسن، طاهر وعيسى، حسين: (2014)، دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي، دراسة على عينة من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (36)، العدد (6).

¹⁶ طيطي، خضر مصباح: (2010)، إدارة المعرفة- التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.

¹⁷ معاينة، عادل سالم: (2008)، إدارة المعرفة والمعلومات في مؤسسات التعليم العالي: تجارب عالمية، دراسات المعلومات، العدد الثالث، سبتمبر 2008، جامعة اليرموك- الاردن.

¹⁸ الضويحي، فهد بن عبدالله: (2009)، إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات : النظرية والتطبيق، العدد 20.

¹⁹ المدلل، عبدالله: (2012)، تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء : دراسة تطبيقية على مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء .

²⁰ الزطمة، نضال محمد: (2011)، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة

²¹ الأغا، ناصر وأبو الخير، أحمد: (2012)، واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد السادس عشر، العدد الأول، ص 30-62.

²² عودة، فراس: (2010) "واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

- 23 Kasim, R. (2010). The Relationship of Knowledge Management Practices. Competencies and the Organizational Performance of Government Departments in Malaysia. International Journal of Human and Social Sciences, Vol. 5, No. 4, p.p. 219-225.