



المحفل العلمي الدولي

ARID Journals

**ARID International Journal of Informetrics and
Scholarly Communication (AIJISC)**

ISSN: 2708-7352

Journal home page: <http://arid.my/j/aijisc>

ARID

International Journal of Informetrics and
Scholarly Communication
مجلة أريد الدولية لقياسات المعلومات والاتصال العلمي

VOL. 4, NO. 7, July 2023 ISSN: 2708-7352

ARID
INTERNATIONAL JOURNAL OF
INFORMETRICS AND
SCHOLARLY COMMUNICATION

مَجَلَّةُ أُرَيْدِ الدَّوْلِيَّةُ لِقِيَاسَاتِ المَعْلُومَاتِ وَ الإِتِّصَالِ العِلْمِيِّ

العدد 7 ، المجلد 4 ، يوليو 2023 م

The Readiness of Sultan Qaboos University Research Centers to Adopt Knowledge Management: A Case Study of the Omani Studies Centre

Bushra Saif Mohammed Al-Hadhrami^{1*}

Marwah Sulaiman Salim AL-Nabhani²

1- Omani Studies Center-Sultan Qaboos University-Muscat-Sultanate of Oman

2- Ministry of Education-Muscat-Sultanate of Oman

جاهزية المراكز البحثية بجامعة السلطان قابوس لتبني إدارة المعرفة: دراسة حالة لمركز الدراسات
العمانية

بشرى بنت سيف بن محمد الحضرمية^{1*}

مروة بنت سليمان بن سالم النبهاني²

1- مركز الدراسات العمانية - جامعة السلطان قابوس - مسقط - سلطنة عمان

2- وزارة التربية والتعليم - مسقط - سلطنة عمان

[*bushra88@squ.edu.om](mailto:bushra88@squ.edu.om)

arid.my/0008-6134

<https://doi.org/10.36772/arid.aijisc.2023.472>

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10/05/2023

Received in revised form 22/05/2023

Accepted 10/06/2023

Available online 15/07/2023

ABSTRACT

University research centers provide a suitable environment for the implementation of knowledge management as they are a source of knowledge that aims to promote research and studies in various fields. The purpose of this study was to determine the readiness of the Oman Studies Centre at Sultan Qaboos University to implement knowledge management and the factors influencing it, as well as to identify the barriers to its implementation. The study adopted a descriptive approach in the form of a case study, utilizing surveys and interviews as tools for data collection. The study results showed that the center applies knowledge management to a moderate extent, according to the sample's opinion. Factors related to individuals were found to be the most motivating factors in the center, followed by the organizational structure factor and then the organizational culture factor. The technology factor was the least motivating, although still at a moderate level. The results also revealed several barriers that hinder the implementation of knowledge management in the center, including the lack of a clear mechanism for providing incentives and rewards, the lack of center incentives for innovative and creative ideas, and the weakness of the technological infrastructure. Based on the results of the study, the research concluded with several recommendations, including the need to support and develop the knowledge of employees by focusing on knowledge acquisition, continuous education, and training. It is crucial to instill the concept of knowledge management in all employees, regardless of their level of experience or academic qualifications. The provision of appropriate technological systems and equipment for knowledge management should also be prioritized, along with investment in financial and intellectual resources for infrastructure and technology.

Keywords: Knowledge Management, Research Centers, Omani Studies Center.

الملخص

تعد بيئة المراكز البحثية بالجامعات مناسبة لتطبيق إدارة المعرفة؛ لأنها تمثل مصدرًا معرفيًا، وتهدف إلى نشر البحوث والدراسات في شتى المجالات. وهدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع جاهزية مركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس لتطبيق إدارة المعرفة والعوامل المؤثرة عليها، والكشف عن المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في صيغة دراسة الحالة، عن طريق الاستبانة والمقابلات كأدوات لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة أن المركز يطبق إدارة المعرفة بشكل متوسط حسب رأي العينة، وأن العوامل المتعلقة بالأفراد هي من أكثر العوامل المحفزة في المركز، ويأتي بعدها عامل الهيكل التنظيمي، ومن ثم عامل الثقافة التنظيمية، أما عامل التكنولوجيا فهو الأقل تحفيزًا إلا أنه جاء أيضًا بدرجة متوسطة. كما كشفت النتائج أن هناك عددًا من المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة في المركز، أبرزها: عدم وجود آلية واضحة لتقديم الحوافز والمكافآت، وعدم تقديم المركز مكافآت للأفكار التطويرية والإبداعية، وضعف البنية التكنولوجية. وفي ضوء نتائج الدراسة، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أبرزها: ضرورة مراعاة دعم وتنمية المعرفة لدى العاملين وذلك من خلال الاهتمام باكتساب المعرفة من حيث دعم التعليم والتدريب المستمر للعاملين، وترسيخ مفهوم إدارة المعرفة لدى جميع العاملين بغض النظر عن منحنى الخبرة أو الدرجة العلمية، وضرورة توفير أنظمة وأجهزة تكنولوجية ملائمة لإدارة المعرفة، مع الاهتمام بالبنية التحتية والتكنولوجية وتخصيص الموارد بشقيها المالي والفكري.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، المراكز البحثية، مركز الدراسات العمانية.

المقدمة

يشهد العصر الحالي ثورة كبيرة في مجال المعلومات والاتصالات، أسهمت في تزايد إنتاج المعرفة والمعلومات؛ إذ أصبح من الصعب الإحاطة بكل ما ينتج من العلوم والمعارف في مختلف التخصصات مع تزايد الحاجة إلى المعلومات والمعرفة في شتى مناحي الحياة؛ كما تعد المعرفة أداة قوة تؤثر في نجاح المنظمات وتعزز ميزتها التنافسية.

ونظرًا للأهمية التي تكتسبها المعرفة زاد اهتمام المنظمات بموضوع إدارة المعرفة؛ لما لها من دور فاعل في نجاح عملها. إن تبني إدارة المعرفة في المنظمات من شأنه أن يسهم في تطوير الأداء وتحسين الإنتاج من خلال ما توفره من المعلومات والمعارف اللازمة في كل عملية من عمليات المنظمة. كما أن تطبيق إدارة المعرفة يساعد في التطوير والتغيير المستمر للمنظمات لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية، بما يكفل زيادة العائد المادي للمنظمة، وتحقيق رضا العاملين وولائهم، بالإضافة إلى أنها تحسن من الموقف التنافسي من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة التي يصعب قياسها وتظهر نتائجها على المدى الطويل (الزطمة، 2011). وتساعد إدارة المعرفة على تحسين أداء المنظمة، من خلال اختيار وتنفيذ قرارات أكثر ملاءمة، مما يؤدي إلى زياد الكفاءة، وتمكن المؤسسة من التكيف بسرعة في فترات التغييرات المتكررة والديناميكية، فضلاً عن دورها في تحسين الخدمات والإنتاجية والكفاءة في المنظمة، وتحفيز الموظفين على توليد حلول مبتكرة للمشكلات (Hebibi et al., 2019; Mansouri et al., 2018).

والمؤسسات الأكاديمية ليست بمعزل عن المنظمات الأخرى التي تتأثر بالتقدم التكنولوجي والانفجار المعرفي، فهي منظمات قائمة على المعرفة، وإدارة المعرفة سوف تؤدي إلى تحقيق الجودة فيها؛ إذ تتمتع بإمكانات عالية لتطبيق ممارسات إدارة المعرفة، لتحسين قدرتها على البقاء وكفاءتها وتنافسيتها (Saeed et al., 2022). وأشار العيدروس (2012) على أهمية تفعيل إدارة المعرفة بالجامعة بهدف دعم أهدافها من أجل تحسين جودة خدماتها في كافة مجالاتها التدريسية والبحثية وخدمة المجتمع. وتعد بيئة المراكز البحثية بالجامعات مناسبة لتطبيق إدارة المعرفة؛ لأنها تمثل مصدرًا معرفيًا، وتهدف إلى نشر البحوث والدراسات في شتى المجالات، وقد أكد محمود (2013) بأن للمراكز البحثية دورًا مهمًا في تطوير الحياة الفكرية والمعرفية، فهي الطريقة الأمثل لإيصال المعرفة، كما تدعم عمليات صنع القرارات ورسم السياسات. وإدارة المعرفة في المراكز البحثية لها تأثير إيجابي على الابتكار، إذ يعتمد الابتكار على كفاءة إدارة رأس المال البشري (Samah, 2016). وإن تطبيق إدارة المعرفة يساهم في تطوير البحث العلمي، وتطوير أفكار جديدة ومبتكرة من قبل الباحثين في المراكز البحثية (Hanane & Maouchi, 2021).

وتعد جامعة السلطان قابوس إحدى مؤسسات التعليم العالي التي تسعى نحو التقدم وتفعيل احتياجات السلطنة في المجالات البحثية، وهي تولي اهتمامًا كبيرًا بالمراكز البحثية، ومن بين هذه المراكز مركز الدراسات العمانية، الذي يُعنى بالتراث العماني، ويهدف إلى نشر دراسات ذات صلة بالمجتمع العماني، كما يهدف إلى نشر المعرفة في مجال الدراسات العمانية. ولذا تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع جاهزية مركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس لتبني إدارة المعرفة.

مشكلة الدراسة

في ظل التحديات الكثيرة التي تواجهها المؤسسات في سبيل تحسين مستوى الإنتاج وتعزيز المزايا التنافسية تأتي أهمية إدارة المعرفة على اعتبارها الأداة المناسبة لتحقيق أهدافها. إذ إن نجاح المؤسسات مرهون بالاستثمار الأمثل لرأس مالها الفكري وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد ورفع كفاءة المؤسسة، لذا يعد تشارك المعرفة إحدى أهم أولويات المؤسسات لضمان تدفق المعرفة بكل يسر لتحقيق أهدافها، بالإضافة إلى توفير متطلبات إدارة المعرفة الأخرى (الملكوي، 2007). وللمراكز البحثية سمات وخصائص مختلفة تميزها عن بقية المؤسسات وبالتحديد في مشاركة المعرفة (Rohman et al., 2020)، لذا تبرز أهمية تطبيق إدارة المعرفة لتحقيق النجاح للمراكز البحثية من خلال توافر مجموعة من العوامل سواء كانت تلك المتعلقة بالأفراد أو المؤسسة أو التكنولوجيا (Rego et al., 2009 ; Rohman et al., 2020 ; Hanane & Maouchi, 2021) ونظرًا لغياب الدراسات التي تعنى بإدارة المعرفة في المراكز البحثية في سلطنة عمان فقد برزت مشكلة الدراسة في الحاجة الملحة لدراسة الواقع بصورة متكاملة بما يساعد على تحديد الوضع الراهن والعوامل المؤثرة فيه وكيفية معالجتها. ومن أجل ذلك ستركز الباحثان على مدى جاهزية مركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس لتبني إدارة المعرفة، ومعرفة العوامل المؤثرة عليها.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى التعرف على واقع جاهزية مركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس لتطبيق إدارة المعرفة والعوامل المؤثرة عليها.

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1- ما واقع جاهزية مركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس لتطبيق إدارة المعرفة؟
- 2- ما العوامل المحفزة على إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس؟
- 3- ما المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس؟

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين كالآتي:

الجانب النظري :

تعد هذه الدراسة الأولى- على حد علم الباحثين – التي تبحث في مدى جاهزية المراكز البحثية في جامعة السلطان قابوس ممثلة بمركز الدراسات العمانية لتبني إدارة المعرفة؛ وعليه يؤمل أن تسهم الدراسة في سد الفجوة في الإنتاج الفكري في هذا المجال.

الجانب العملي:

يؤمل أن تفيد الدراسة الأطراف الآتية:

إدارة الجامعة وإدارة مركز الدراسات العمانية: إذ يؤمل أن تساهم النتائج التي ستخرج بها الدراسة في وضع الاستراتيجيات والخطط اللازمة لتبني كافة الإجراءات للتشارك بالمعرفة وإدارتها بما يخدم أهدافها ويعزز من كفاءة أدائها.

الباحثون والمهتمون في المجال: يؤمل أن تفتح هذه الدراسة الآفاق أمام الباحثين والمهتمين لدراسة موضوع جاهزية المؤسسات لتبني إدارة المعرفة.

مصطلحات الدراسة

إدارة المعرفة: هي استخدام المعرفة والكفاءات والخبرات المجمعّة المتاحة داخليًا وخارجيًا أمام المنظمة كلما تطلب الأمر ذلك، فهي تتضمن توليد المعرفة وانتزاعها، ونقلها بشكل نظمي، بالإضافة إلى التعلم من أجل استخدام المعرفة وتحقيق الفائدة للمنظمة (peachey, 2006).

أما التعريف الإجرائي

فهي مجموعة من المتطلبات التي تساعد المراكز البحثية على ابتكار المعرفة المتعلقة بالبحوث، وامتلاكها، ونشرها، والمشاركة بها، وتطبيقها من خلال توفير التكنولوجيا، والقيادة، والثقافة التنظيمية، والحوافز والمكافآت.

المراكز البحثية: هي مؤسسات بحثية تهدف إلى توفير البحوث والدراسات في مختلف المجالات، فضلًا عن قيامها بالعديد من الأنشطة الأخرى كالمؤتمرات والندوات؛ من أجل المساهمة في التنمية، وتقديم الحلول للمشكلات (الحضرمي، 2019).

مركز الدراسات العمانية: هو أحد المراكز البحثية بجامعة السلطان قابوس، يهدف إلى نشر الثقافة والمعرفة من خلال توفير الدراسات والبحوث في مختلف المجالات، ولا سيما تلك التي تتعلق بالمجتمع العماني.

الإطار النظري للدراسة

نبذة تعريفية عن مركز الدراسات العمانية

تأسس مركز الدراسات العمانية في سنة 1998م تحت اسم وحدة البحوث والدراسات العمانية، وفي سنة 2002 صدر قرارٌ من رئاسة الجامعة رقم (2002/122) بإنشاء مركز يسمى "مركز الدراسات العمانية". ويعد المركز أحد الروافد البحثية في جامعة السلطان قابوس، ويعنى بدراسة المنجزات الحضارية لسلطنة عمان، والحفاظ على الموروث العلمي والثقافي الذي سطرته الأجيال عبر التاريخ، كما يهتم المركز بإجراء الدراسات البحثية في موضوعات مختلفة تتعلق بالشأن العماني بالتعاون مع القطاعين العام والخاص، والمؤسسات الأهلية، وذلك من أجل تعزيز الشراكة بين المركز والمجتمع والمساهمة في تحقيق التنمية. كما يحرص المركز على تعزيز ثقافة البحث العلمي في التاريخ العماني العريق، والقضايا المعاصرة من خلال تنظيم المؤتمرات والندوات، ونشر المؤلفات العلمية. ويهدف المركز إلى تأسيس ونشر دراسات إنسانية وعلمية ذات الصلة بالمجتمع العماني وما يعهد إليه من دراسات واستشارات واردة من الجهات الحكومية والخاصة، ورصد وتوثيق المعلومات والدراسات والتقارير والمسوحات والإحصائيات ذات الصلة بأهداف المركز، والتعاون العلمي الثنائي مع المؤسسات المناظرة ومراكز

الدراسات الأخرى والجامعات والمعاهد العربية والأجنبية ذات الأغراض والاهتمامات المماثلة، والعمل على تنظيم النشاطات البحثية والفكرية من مؤتمرات وندوات وملتقيات وحلقات دراسية، كما يساهم المركز في جمع المخطوطات العمانية وتحقيقتها وحفظها والعمل على استغلالها وإتاحتها للمستفيدين، وأيضاً يهدف إلى إشاعة المعرفة في مجال الدراسات العمانية والتراث العماني والوصول إلى أوسع دائرة ممكنة من الباحثين والمتقنين. ويضم المركز قسم البحوث والدراسات الذي يعنى بكافة الدراسات والأبحاث والوثائق والكتب التي تتعلق بالسلطنة في المجالات التاريخية والاجتماعية والثقافية؛ إذ يقوم القسم باقتراح الدراسات وتنفيذها بالتعاون مع كليات الجامعة وأقسامها المختلفة كما يقدم الاستشارات البحثية للمؤسسات الحكومية والخاصة. كما يضم المركز المكتبة وهي واحدة من أهم المكتبات المتخصصة في جامعة السلطان قابوس، بل لا نبالغ إذا قلنا إنها الأهم على مستوى السلطنة، إذ تعنى بالشأن العماني لما تحتويه من كتب ودراسات ومنشورات، وتسعى لتجميع الإنتاج الفكري العماني، والعمل على حفظه وإتاحتها للباحثين والدارسين والمهتمين من داخل السلطنة وخارجها (مركز الدراسات العمانية، 2023).

الدراسات السابقة

يكشف استعراض الأدب المنشور في تطبيق إدارة المعرفة في المراكز البحثية، عددًا من الدراسات ذات الصلة بالموضوع مع اختلاف العينة ومكان الدراسة. ولقد حظي موضوع إدارة المعرفة في المراكز البحثية بالاهتمام من قبل الباحثين في الدول الأجنبية والعربية، في الوقت الذي لا توجد فيه أي دراسة على المستوى المحلي تناولت هذا الموضوع، إذ لم يلق الاهتمام الكافي للتعرف على واقعها والعوامل المؤثرة في تطبيقها. ويهدف عرض الدراسات السابقة وتحليلها إلى التعرف على واقع إدارة المعرفة بالمراكز البحثية، ويستعرض هذا القسم الدراسات السابقة وفقاً لثلاثة محاور رئيسية بما يتفق مع أهداف الدراسة، وتتمثل في: واقع إدارة المعرفة في المراكز البحثية، والعوامل المحفزة في تطبيق إدارة المعرفة، وأبرز المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة.

واقع إدارة المعرفة في المراكز البحثية:

سعت العديد من المراكز البحثية لتطبيق إدارة المعرفة؛ نظرًا لدورها الفعال في تطوير ونجاح العمل وزيادة الإنتاجية. وقد كشفت الدراسات السابقة عن تفاوت واقع إدارة المعرفة في هذه المؤسسات تبعًا لعوامل كثيرة تؤثر فيها. وفيما يأتي استعراض لواقع إدارة المعرفة في دول مختلفة كما تناولته الدراسات السابقة.

على مستوى دول الخليج العربي، أعدت القتامي (2007) دراسة حول دور مراكز البحوث العلمية في الجامعات السعودية في إدارة المعرفة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ عدد المشاركين 82 مشاركًا من المديرين

وأعضاء المجالس والباحثين في مراكز البحوث العلمية بجامعة أم القرى والملك عبد العزيز. وتوصلت الدراسة إلى أن مراكز البحوث تمارس دورها في دعم عمليات إدارة المعرفة (التشخيص، التوليد، التنظيم، التطوير)، كما أن عدم توفر التكنولوجيا اللازمة يعتبر أحد المعوقات التي تحد من دور هذه المراكز في إدارة المعرفة. كما درست آل دايل (2009) تطبيق إدارة المعرفة على مراكز البحث العلمي في الجامعات السعودية، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة وتطبيق البرامج والنظم المتعلقة بها والتعرف على المعوقات التي تواجه تطبيقها. وتوصلت الدراسة إلى أن العاملين في هذه المراكز لديهم إدراك عالٍ لمفهوم إدارة المعرفة، كما يتم تطبيق عمليات إدارة المعرفة بدرجة عالية، وأيضًا يتم تطبيق البرامج والنظم التي تتمثل في الإنترنت، الحوار، خرائط المعرفة بدرجة عالية، كما كشفت الدراسة أن المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة هي قلة الاهتمام بدعم أعضاء المراكز البحثية ماديًا ومعنويًا، وقلة تدريبهم وتأهيلهم. وفي هذا الشأن أعد رسمي وعقيل (2007) دراسة للتعرف على دور مراكز أبحاث الحج في إدارة المعرفة، وتكونت عينة الدراسة من 63 عضوًا وباحثًا، وأشارت النتائج أن للمركز دورًا في إدارة المعرفة من خلال تشخيص المعرفة مثل إدراك احتياجات المجتمع الخارجي، وتوليد المعرفة مثل التشجيع على حضور المؤتمرات، وتنظيم المعرفة مثل توثيق الخبرات والأبحاث إما بأسلوب الحفظ أو نشرها في صورة أبحاث في مجلة المركز. كما توصلت دراسة النمله وكعكي (2022) التي هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في مراكز البحوث بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالمملكة العربية السعودية إلى أن تطبيق إدارة المعرفة جاء بدرجة متوسطة، مع وجود تحديات تعيق تطبيق إدارة المعرفة بدرجة كبيرة.

وعلى مستوى الدول العربية، أعدت محمد (2013) دراسة سعت إلى التعرف على دور عمليات إدارة المعرفة في بناء المقدرات الجوهرية لأساتذة المراكز البحثية في جامعة الكوفة، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة والأثر بين عمليات إدارة المعرفة ومتغيرات المقدرات الجوهرية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها وجود اختلافات حول تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المراكز البحثية، وكان ترتيبها حسب معدلاتها كالتالي: (اكتساب المعرفة وتطويرها، تنظيم المعرفة وتقييمها، ونقل المعرفة وتطبيقها). كما يوجد اختلاف حول مدى توفر المقدرات الجوهرية وهي التعلم المنظم، رأس المال البشري، المرونة الاستراتيجية، الإدارة التكنولوجية. وتوصلت الدراسة أيضًا إلى وجود علاقة وأثر بين عمليات إدارة المعرفة، وجميع متغيرات المقدرات الجوهرية. وأجرى قطيط (2014) دراسة لتطوير أداء مراكز البحث التربوي في مصر في ضوء مدخل إدارة المعرفة، واعتمد البحث في معالجته على المنهج الوصفي، مع الاستعانة بإجراء استطلاع رأي الباحثين، وتم تطبيقه على 100 من أعضاء مراكز البحث التربوي. وتشير نتائج الدراسة أن هناك العديد من الممارسات المحورية الداعمة لإدارة المعرفة بكفاءة، ولكن

تحتاج إلى مزيد من الدعم، كصياغة أهداف ورسالة واضحة تركز على تطوير المعرفة، وتعزيز تبادل المعارف من خلال المؤتمرات، وبناء تحالفات بحثية، وتعزيز الثقافة التنظيمية، والتحول نحو المحتوى الرقمي للمعرفة.

وعلى مستوى دول غرب آسيا أعد Akhavan et al. (2009) دراسة لتحديد عوامل نجاح إدارة المعرفة بمراكز البحوث الأكاديمية الإيرانية. هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في بعض المراكز البحثية الإيرانية لتحديد أهم العوامل التي تحقق نجاح وكفاءة تلك المراكز، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، مع الاستعانة بأداة الاستبانة واشتملت عينة الدراسة 302 من الباحثين، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن عوامل نجاح المراكز تتضمن إدارة الموارد البشرية، وبنية تنظيمية مرنة، وإنشاء بنية مؤسسية لإدارة المعرفة مع وجود مسؤول متخصص في هذا المجال. كما أجرى Ramezani et al. (2013) دراسة لاستكشاف عوامل نجاح إدارة المعرفة بالمؤسسات البحثية الإيرانية. هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف واقع إدارة المعرفة بأحد مراكز البحث الإيرانية لتحديد وتصنيف عوامل النجاح في إدارة المعرفة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، مع الاستعانة بأداة الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة قدرها 91 من العاملين بتلك المؤسسات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود 22 متغيرًا أو عاملاً مؤثرًا على نجاح تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسات البحثية يتضمن أهمها: الثقافة التنظيمية الإيجابية، والهيكل التنظيمي المرن، ونظم تقنية داعمة لتوثيق ونشر المعرفة ونظم تحفيز فعالة للباحثين.

وعلى مستوى دول أوروبا قدم Rego et al. (2009) دراسة حول المعوقات والتسهيلات لإدارة المعرفة في المراكز البحثية بإحدى الجامعات البرتغالية، واشتملت عينة الدراسة على 152 من الباحثين والعاملين في 17 مركزًا بحثيًا تابعًا للجامعة، وأشارت نتائج الدراسة أن عمليات إدارة المعرفة (الجمع، التوليد، النشر) تتأثر بالأفراد، والعمليات الاجتماعية والتنظيمية، والتكنولوجيا. وأن التكنولوجيا تسهل إدارة المعرفة في هذه المراكز البحثية.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة حول واقع إدارة المعرفة في المراكز البحثية يلاحظ وجود تفاوت حسب العوامل المؤثرة، كما تؤكد نتائج الدراسات إلى تزايد الاهتمام بتطبيق إدارة المعرفة لما لها من أهمية في نجاح المؤسسة.

العوامل المحفزة لإدارة المعرفة في المراكز البحثية:

لكي تحقق إدارة المعرفة الهدف الأساسي الذي وضع من أجلها في أي مؤسسة، لا بد من توافر مجموعة من العوامل التي تدعم تطبيق إدارة المعرفة بفاعلية في تلك المؤسسة، والأمر كذلك بالنسبة للمراكز البحثية؛ إذ إن تطبيق إدارة المعرفة فيها يستلزم تهيئة بيئة العمل للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة، بحيث تكون بيئة مشجعة على الإدارة الفاعلة للمعرفة، ومن ثم يمكن تشارك ونقل وتخزين وتطبيق المعرفة. وبصفة عامة فإن مثل هذه البيئة تتطلب توافر عوامل عدة: كالهياكل

التنظيمية الملائمة لإدارة المعرفة، وقيادة وثقافة تشجع على ذلك، وتوفر بنية تكنولوجية تسهل عملية نقل وتخزين وإدارة المعرفة (الضويحي، 2009؛ النجار، 2003؛ الجوهرى، 2012). كما أن العامل البشري الواعي بأهمية إدارة المعرفة والدور الذي تشكله في رفع كفاءة المؤسسة ومستوى كفاءة إنتاج الفرد له تأثير كبير على تطبيق إدارة المعرفة بفاعلية. ومن العوامل الأخرى المحفزة لإدارة المعرفة، هي تشارك المعرفة، فهي عامل أساسي في إدارة المعرفة، ولها دور في تحسين قدرة المؤسسة على الابتكار، وهناك عوامل مساندة لتشارك المعرفة تتمثل في العلاقات الاجتماعية والشبكات والثقة والانفتاح في التواصل، وعوامل لها علاقة بالمؤسسة مثل المكافآت (Rohman et al., 2020). وهذا ما أكدت عليه دراسة Akhavan et al. (2013) حول تطوير نموذج لتشارك المعرفة في مراكز البحوث الإيرانية، فقد أظهرت النتائج تأثير العوامل الجوهرية في تبادل وتشارك المعرفة بين الباحثين. ومن أهم هذه العوامل العلاقات الودية بين الموظفين، وجود الثقة والصدق، والمسؤولية والولاء والالتزام، والإدارة الذاتية والعدالة التنظيمية، والتعلم وتطوير الذات. كما أظهرت النتائج دور العوامل الخارجية أيضا في تشارك المعرفة كترقيات العمل، وكفاءة المديرين، بالإضافة إلى نظام المكافآت والدعم الإداري والمؤسسي، والتقدير من قبل المؤسسة. وأيضاً أشار Ramezani et al. (2013) في نتائج دراستهم حول استكشاف عوامل نجاح إدارة المعرفة بالمؤسسات البحثية الإيرانية وجود ثمانية عوامل تسهم بفاعلية في إدارة المعرفة وهي: وجود ثقافة تنظيمية ملائمة تشجع على إدارة المعرفة في المراكز البحثية، ووجود نظام خاص بتوثيق وتسجيل كل المعارف والمعلومات بالمراكز البحثية، وجود نظام تحفيزي للعاملين، وكذلك الإدارة المناسبة والتخطيط الجيد لإدارة المعرفة بفاعلية ونجاح، وتوفر البنية التحتية التكنولوجية من أجهزة ومعدات لتسهيل العملية، كما أن وجود فريق عمل من الخبراء والمتخصصين وأصحاب المهارات المختلفة كان له دور مهم، بالإضافة إلى ملاءمة الهيكل التنظيمي ونظام التقييم المستمر والذي ساعد على تحقيق الهدف المراد من تطبيق إدارة المعرفة، ووجود علاقة وثيقة بين المراكز البحثية والمستفيدين منها. ويشير Rego et al. (2009) إلى أن وجود التمويل الكافي هو أحد المحفزات المهمة لإدارة المعرفة في المراكز البحثية بجامعة البرتغال، كما أشاروا إلى دور التكنولوجيا وما توفره من تسهيلات لدعم إدارة المعرفة، فهم يرون أن التكنولوجيا في حد ذاتها ليست كفيلاً بإدارة المعرفة، ولكن الأفراد وتفاعلهم مع هذه التكنولوجيا هو الذي يولد المعرفة ويشجع على تشاركها.

المعيقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة بالمراكز البحثية:

تواجه المراكز البحثية مجموعة من المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة، سواء كانت متعلقة بالمؤسسة أو بالأفراد. فقد توصلت دراسة النملة وكعكي (2022) إلى مجموعة من التحديات التي تواجه تفعيل إدارة المعرفة في مراكز البحوث بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، تتمثل في تطبيق المركزية في الإدارة، وصعوبة بنود لوائح المكافآت التشجيعية للباحثين،

وضعف الثقافة التنظيمية، وعدم وجود خطة استراتيجية واضحة لتطبيق إدارة المعرفة. كما أظهرت دراسة القثامي (2007) أن أبرز المعوقات التي تواجه مراكز البحوث بالجامعات السعودية هي ضعف توافر التكنولوجيا في تسهيل إدارة المعرفة. وأشارت دراسة قطيبي (2014) إلى وجود قصور في الممارسات الإدارية والتنظيمية بمراكز البحث التربوي في مصر والتي تعيق تطبيق إدارة المعرفة وتحد من توافر مقوماتها الفاعلة، مثل: ضعف المواقع الإلكترونية وقصور محتواها التربوي، وعدم الاستفادة من التطور الكبير في تقنية المعلومات والاتصال، وقصور التقويم الذاتي للأداء، وضعف الدعم المقدم للباحثين كتوفير المنح البحثية. كما توصل رسمي وعقيل (2007) في دراستهم إلى عدد من المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة في مراكز أبحاث الحج كسوء عمليات تخزين المعرفة، وعدم توافر قاعدة بيانات أو الشبكة العنقودية بين المركز والهيئات. كما أشارت النتائج إلى انخفاض تمويل الأبحاث مع ما يرافقه من انخفاض مستوى إدراك القيادة تجاه أنشطة المركز، والغموض النسبي لإدارة المعرفة، وانخفاض مستوى عملية التشارك في المعلومات. وأظهرت نتائج دراسة آل دايل (2009) مجموعة من المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة في مراكز البحث العلمي بالجامعات السعودية، مثل ضعف قنوات التواصل بين مراكز البحوث والجهات المستفيدة منها، وضعف توظيف التكنولوجيا لدعم عمليات إدارة المعرفة، وقلة الدعم المادي والمعنوي لأعضاء مراكز البحث. وفي دراسة Rego et al. (2009) أظهرت النتائج أن ثقافة العمل الفردي في المراكز البحثية بجامعة البرتغال هي أحد أهم المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة في تلك المراكز البحثية، كما أن ضيق الوقت لدى الباحثين وانشغالهم المتواصل بإجراء البحوث، وتراكم المعلومات وتضخمها كان له أثر في الحد أيضاً من تطبيق إدارة المعرفة. كما أشارت نتائج الدراسة إلى شعور العديد من الباحثين بالإحباط بسبب غياب نظام المكافآت، وعدم وجود الدعم المادي والمؤسسي.

منهجية الدراسة

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي في صيغة دراسة الحالة، فهو المنهج الذي يعنى بالدراسة الكمية والتحليلية لبيانات المفردة الواحدة التي تتناولها الدراسة (مركز الدراسات العمانية)، مما يوفر صورة أكثر وضوحاً للمؤسسة محل الدراسة، بما يساعد على الخروج بنتائج وتوصيات تطبيقية.

مجتمع الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من جميع موظفي مركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس والبالغ عددهم 14 موظفاً، وتشمل العينة مجتمع الدراسة كاملاً؛ وذلك لصغر حجم المجتمع.

أدوات الدراسة

اعتمدت الباحثتان في دراستهما على الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، وفيما يأتي تفصيل لكل أداة:

الاستبانة

للإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها تم تصميم استبانة بالاستبانة بالاعتماد على مراجعة الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، واستعانت الباحثتان باستبانة طورها Peachey (2006)، واستخدمها في إعداد رسالة الدكتوراه بغرض الإجابة على الأسئلة المتعلقة بالثقافة التنظيمية، والهيكل، والتكنولوجيا، كما تم الاعتماد على استبانة الكندي (2008) والسعدون (2015) بغرض الإجابة عن السؤال المتعلق بالتكنولوجيا، والعوامل المتعلقة بالأفراد. وتكونت الاستبانة من جزئين رئيسيين:

الجزء الأول: يشمل البيانات الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة مثل: الجنس، العمر، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: يشمل الأسئلة المتعلقة بواقع جاهزية مركز الدراسات العمالية لتبني إدارة المعرفة وفقا للمحاور الآتية:

- العوامل التنظيمية للمؤسسة (الثقافة، الهيكل، البنية التكنولوجية)
 - الأفراد (توقعاتهم حول تأثير إدارة المعرفة، الجهود المتوقع أن يبذلوها لتطبيق إدارة المعرفة، المهارات التي يمتلكونها)
- وصيغت فقراتها على مقياس Likert الثلاثي الذي يصف مستوى الاستجابة المتوقعة بصدد كل فقرة من فقرات المقياس، إذ أعطيت ثلاث خيارات هي (موافق، محايد، غير موافق) على التوالي وكما هو موضح في الجدول (1):

جدول (1) المعيار المعتمد لتفسير نتائج الدراسة

مستوى الاتجاه	المقياس	المتوسطات الحسابية
مرتفعة	موافق	3,00 – 2,50
متوسطة	محايد	2,49 – 1,50
منخفضة	غير موافق	1,49 – 1,00

صدق الأداة

تم اختبار الصدق الظاهري للأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين؛ وذلك للنظر في مدى وضوح فقرات

الاستبانة، ودقة صياغتها اللغوية، ومدى ارتباط فقرات المحور الواحد.

ثبات الأداة

من أجل فحص ثبات أداة (Consistency) استخدم طريقة التجانس الداخلي للدراسة، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، وذلك باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (الفا) (0,830) وهذا يعتبر معامل ثبات مرتفع يدل على ثبات العبارات واتساقها مع بعضها البعض.

جدول (2) نتائج معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

معامل الثبات	
عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
44	830

المعالجة الإحصائية

من أجل الضبط الإحصائي لأداة الدراسة وتحليل النتائج استخدمت الباحثان برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Psychological of Social Sciences.

المقابلة

لتعزيز النتائج المتوصل إليها من خلال الاستبانة، قامت الباحثتان بإجراء مقابلة شفوية شبه مقننة (semi-structured)؛ وذلك لملاءمتها للحصول على معلومات دقيقة، مع مدير مركز الدراسات العمالية وموظف من قسم المكتبة وموظف من قسم الدراسات والبحوث، ممن تعدت خبرتهم 10 سنوات.

تصميم استمارة المقابلة

تم تصميم استمارة تتألف من ثلاثة أقسام، تعكس أهداف وأسئلة الدراسة، وتآلف كل قسم من مجموعة أسئلة تمثلت في

الآتي:

القسم الأول: ويشمل البيانات الشخصية للأفراد الذين جرت مقابلتهم مثل: سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، القسم.

القسم الثاني: تأثير العوامل (الثقافة التنظيمية، الهيكل، التكنولوجيا) في إدارة المعرفة بالمركز.

القسم الثالث: مقترحات لتطبيق إدارة المعرفة في المركز.

أسلوب تحليل البيانات

قامت الباحثتان بوضع البيانات النوعية التي تم الحصول عليها من المقابلة في تصانيف، ومن ثم وضعها وفق موضوعات رئيسية وموضوعات فرعية بناءً على أهداف وأسئلة الدراسة.

ولتحقيق سرية المعلومات وخصوصية المبحوثين؛ تم ترميز الأفراد المشاركين فيها، بطريقة علمية مبسطة كما يوضحها

الجدول (3):

جدول (3) الترميز

العنصر	مدير Director	الموظف الأول Staff	الموظف الثاني Staff
الرمز	D	S 1	S 2

عرض نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال الاستبانة والمقابلة، التي استهدفت التعرف على واقع جاهزية مركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس لتطبيق إدارة المعرفة والعوامل المؤثرة عليها.

أولاً: عرض نتائج أسئلة الاستبانة

يتناول هذا المحور عرضاً مفصلاً لنتائج أسئلة الدراسة وفقاً للمعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة.

البيانات الديموغرافية

جدول (4) توزيع أفراد الدراسة بناء على متغير الجنس، الفئة العمرية، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات
الجنس		
35.7	5	ذكر
64.3	9	أنثى
100	14	المجموع
الفئة العمرية		
21.4	3	20-30
57.2	8	31-40
21.4	3	41+
100	14	المجموع
الدرجة العلمية		
7.1	1	دبلوم
42.9	6	بكالوريوس
50.0	7	دراسات عليا
100.0	14	المجموع
سنوات الخبرة		
35.8	5	1-10
50.0	7	11-20
14.2	2	20+
100	95	المجموع

يلاحظ من الجدول رقم (4) توزيع أفراد الدراسة تبعاً لمتغيراتها، وهي كالآتي:

الجنس: غالبية أفراد الدراسة من الإناث بنسبة (64.3%)، و(35.7%) هم من الذكور.

الفئة العمرية: غالبية أفراد الدراسة هم من الفئة العمرية (31-40) بنسبة (57.2%)، وتتساوى الفئة (20-30) مع الفئة (+41) بنسبة (21.4%).

الدرجة العلمية: غالبية أفراد العينة هم من حملة الدراسات العليا بنسبة (50%)، و(42.9%) هم من حملة البكالوريوس.

سنوات الخبرة: إن غالبية أفراد العينة هم من يملكون خبرة من (11-20) سنة بنسبة (50%)، تليهم فئة من يملكون خبرة (1-10) سنوات بنسبة (35.8%)، وأخيراً من يملكون خبرة (+20) سنة بنسبة (14.2%).

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة توافر عوامل إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والبنية التكنولوجية، والعوامل المتعلقة بالأفراد) في مركز الدراسات العمانية؟

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة.

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من عوامل إدارة المعرفة

العوامل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
العوامل المتعلقة بالأفراد	2.87	0.197	مرتفعة
الهيكل التنظيمي	2.47	0.447	متوسطة
الثقافة التنظيمية	2.20	0.338	متوسطة
التكنولوجيا	2.00	0.271	متوسطة

يتبين من الجدول رقم (5) الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة بالنسبة لمحاور

الدراسة المتعلقة بعوامل إدارة المعرفة في مركز الدراسات العمانية أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (2.87) و(2.20)، وهذا يعني أن درجة توافر عوامل المعرفة تقع بين الدرجة المرتفعة والمتوسطة، كما يتضح من الجدول أن أكثر العوامل توافراً في مركز الدراسات العمانية هي العوامل المتعلقة بالأفراد، إذ حصل على متوسط حسابي (2.87)، ثم جاء بعده عامل الهيكل التنظيمي

الذي حصل على متوسط حسابي (2.47)، ثم عامل التكنولوجيا الذي حصل على متوسط مقداره (2.20)، أما أقل العوامل في درجة التوافر فهو عامل التكنولوجيا الذي حصل على متوسط مقداره (2.00).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما تأثير عامل الثقافة التنظيمية في إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية؟

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة.

جدول (6) الثقافة التنظيمية مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجموع	درجة الموافقة
1	الزملاء في المركز يعملون بروح الفريق الواحد	2.78	0.578	39.00	مرتفعة
2	الزملاء في المركز يتبادلون الخبرات والمعلومات فيما بينهم	2.78	0.578	39.00	مرتفعة
3	يشجع المركز التدريب على رأس العمل	2.64	0.633	37.00	مرتفعة
4	يشجع المركز على التعلم	2.64	0.633	37.00	مرتفعة
5	تسود الثقة المتبادلة بين إدارة المركز وباقي الموظفين	2.42	0.513	34.00	متوسطة
6	عملية تقييم الأداء الفردي عادلة في المركز	2.35	0.633	33.00	متوسطة
7	يشجع المركز الاقتراحات التطويرية والإبداعية	2.21	0.801	31.00	متوسطة
8	لدى مركز الدراسات العمانية قيم ومعتقدات خاصة بثقافة ونشر وتبادل المعرفة بين الموظفين	2.14	0.864	30.00	متوسطة
9	يشجع المركز على حضور المؤتمرات وورش العمل وعقد اللقاءات العلمية	2.14	0.633	37.00	متوسطة

10	المركز لا يتبع سياسة المحاسبة تجاه موظفين محددین	2.14	0.864	30.00	متوسطة
11	يشجع المركز على إيجاد طرق جديدة لتنفيذ العمل والمهام	2.00	0.960	28.00	متوسطة
12	يشجع المركز على نقل أثر التعلم في الورش والدورات التدريبية بعد حضورها إلى بقية الموظفين	1.78	0.801	25.00	متوسطة
13	يوجد لدى المركز آلية واضحة لتقديم الحوافز والمكافآت	1.42	0.646	20.00	منخفضة
14	يقدم المركز مكافآت للأفكار التطويرية والإبداعية	1.35	0.497	19.00	منخفضة

يظهر من الجدول السابق أن درجة موافقة عينة الدراسة بالنسبة لعبارات الثقافة التنظيمية تراوحت بين الدرجة المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة، إذ تراوح المتوسط الحسابي بين (2.78) و(1.35) فقد أخذت عبارة "الزملاء في المركز يعملون بروح الفريق الواحد" وعبارة "الزملاء في المركز يتبادلون الخبرات والمعلومات فيما بينهم" أعلى المتوسطات الحسابية وبدرجة مرتفعة. بينما أخذت عبارة "يوجد لدى المركز آلية واضحة لتقديم الحوافز والمكافآت"، وعبارة "يقدم المركز مكافآت للأفكار التطويرية والإبداعية" أدنى المتوسطات الحسابية وبدرجة منخفضة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما تأثير عامل الهيكل التنظيمي في إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية؟

يظهر الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لعامل الهيكل التنظيمي مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي.

جدول (7) الهيكل التنظيمي مرتب تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجموع الموافقة	درجة
1	الهيكل التنظيمي للمركز يشجع استعانة الموظفين ببعضهم البعض للحصول على المعرفة	2.85	0.363	40.00	مرتفعة
2	الهيكل التنظيمي للمركز يسمح بتبادل المعرفة بين الأقسام دون الحاجة إلى إجراءات رسمية معقدة	2.78	0.578	39.00	مرتفعة
3	الهيكل التنظيمي للمركز يسهل الوصول إلى إدارة المركز دون رسمية	2.71	0.611	38.00	مرتفعة
4	الهيكل التنظيمي للمركز يعزز العمل الجماعي بين الموظفين	2.57	0.755	36.00	مرتفعة
5	الهيكل التنظيمي للمركز يسمح للموظفين بالاستعانة بمن يرونه مناسباً من خارج المؤسسة للحصول على المعرفة	2.57	0.755	36.00	مرتفعة
6	الهيكل التنظيمي للمركز يشجع على التفاعل بين الموظفين والإدارة	2.42	0.755	34.00	متوسطة
7	الهيكل التنظيمي للمركز يسهل نقل وتبادل المعرفة على مستوى واسع	2.35	0.841	33.00	متوسطة
8	الهيكل التنظيمي للمركز يوفر المعرفة اللازمة للموظفين دون إجراءات رسمية	2.14	0.770	30.00	متوسطة
9	الهيكل التنظيمي للمركز يشجع على التفاعل بين الموظفين	1.85	0.864	26.00	متوسطة

يتضح من خلال الجدول السابق أن درجة موافقة العينة بالنسبة لعبارات عامل الهيكل التنظيمي تتأرجح بين الدرجة المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوح المتوسط الحسابي بين (2.85) و (1.85)، وأخذت عبارة "الهيكل التنظيمي للمركز يشجع استعانة الموظفين ببعضهم البعض للحصول على المعرفة" أعلى المتوسطات الحسابية وبدرجة موافقة مرتفعة بينما أخذت عبارة "الهيكل التنظيمي للمركز يشجع على التفاعل بين الموظفين" أدنى المتوسطات الحسابية وبدرجة موافقة متوسطة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

ما تأثير عامل التكنولوجيا في إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية؟

يوضح الجدول الآتي المتوسطات الحسابية لفقرات عامل التكنولوجيا مرتبة تنازليًا من أعلى متوسط حسابي إلى أقل متوسط حسابي.

جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعامل التكنولوجيا					
م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجموع	درجة الموافقة
1	يرتبط المركز بشبكة اتصال خارجي (Internet)	2.92	0.267	41.00	مرتفعة
2	تشكل التكنولوجيا في المركز للأفراد العاملين حلقة وصل بين البيئة الداخلية والخارجية للمركز	2.78	0.425	39.00	مرتفعة
3	لدى المركز موقع إلكتروني يزود المجتمع بآخر المستجدات والمعلومات	2.50	0.759	35.00	مرتفعة
4	تسهل التكنولوجيا المتوفرة بالمركز الربط بين إدارة المركز وبقية الأقسام	2.28	0.825	32.00	متوسطة
5	يتوفر الدعم الفني لحل المشكلات التقنية	2.00	0.877	28.00	متوسطة
6	توجد لدى الجامعة خرائط المعرفة تحتوي على إرشادات ومعلومات عن الموظفين والخبراء مما يسهل الوصول للمعرفة بأقل تكلفة ووقتٍ ممكنٍ	1.92	0.828	27.00	متوسطة
7	يملك المركز بشبكة اتصال داخلية (إنترانت Intranet) تربط بين أقسام المركز	1.92	0.730	27.00	متوسطة
8	يخصص المركز الموارد المالية للحصول على التكنولوجيا الحديثة	1.85	0.534	26.00	متوسطة
9	يستطيع المركز التخلي عن أغلب الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني	1.71	0.913	24.00	متوسطة

متوسطة	23.00	0.633	1.64	يوجد لدى المركز تسهيلات تكنولوجية خاصة بتشارك وتطوير المعرفة مثل منتديات المناقشة الإلكترونية وأنظمة الدعم الجماعي Groupware	10
متوسطة	23.00	0.633	1.64	يملك المركز أحدث الأجهزة والبرمجيات المتطورة	11
منخفضة	20.00	0.646	1.42	تشجع الإدارة على التسويق للمركز باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي	12
منخفضة	19.00	0.633	1.35	يملك المركز نظم معلومات تمتاز بالدقة والحدثة والسرعة في التنفيذ	13

يتضح من الجدول السابق أن درجة موافقة عينة الدراسة لعبارات عامل التكنولوجيا تتراوح بين المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة، إذ تراوح المتوسط الحسابي بين (2.92) و (1.35)، فقد أخذت عبارة "يرتبط المركز بشبكة اتصال خارجي إنترنت" أعلى متوسط حسابي وبدرجة مرتفعة، وبانحراف معياري بلغ (0.267). بينما أخذت عبارة "يملك المركز نظم معلومات تمتاز بالدقة والحدثة والسرعة في التنفيذ" أقل متوسط حسابي وبدرجة منخفضة، وبانحراف معياري بلغ (0.633).

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

ما تأثير العوامل المتعلقة بالأفراد في إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية؟

يوضح الجدول الآتي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل المتعلقة بالأفراد مرتبة تنازلياً من أعلى متوسط حسابي إلى أدنى متوسط حسابي.

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعوامل المتعلقة بالأفراد

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجموع	درجة الموافقة
1	أمتلك المرونة والقدرة على التكيف مع العمل	3.00	0.00	42.00	مرتفعة
2	لا أمانع بتبادل معارفي وخبراتي مع زملائي	3.00	0.00	42.00	مرتفعة
3	أعي أهمية المعرفة في تحسين الأداء	2.92	0.267	41.00	مرتفعة
4	أعتقد أن إدارة المعرفة تسهم في نشر المعلومات المفيدة بين الأفراد بكفاءة وفاعلية	2.92	0.267	41.00	مرتفعة
5	أتوقع أن إدارة المعرفة ستوفر الوقت والجهد اللازم لأداء مهامي	2.85	0.363	40.00	مرتفعة
6	أتجاوب مع ضغوط العمل بإيجابية	2.85	0.363	40.00	مرتفعة
7	أتوقع أن إدارة المعرفة ستحل مشكلة المركزية في الأعمال	2.78	0.578	39.00	مرتفعة
8	أمتلك مهارة إيصال المعرفة للآخرين	2.78	0.578	39.00	مرتفعة
9	أغتتم الفرصة للتعلم من خبرات الموظفين	2.78	0.425	39.00	مرتفعة
10	أمتلك مهارة المبادرة في توليد ومشاركة المعرفة	2.78	0.425	39.00	مرتفعة

يتضح من الجدول السابق أن درجة موافقة عينة الدراسة لعبارات العوامل المتعلقة بالأفراد جاءت جميعها مرتفعة، إذ تراوح المتوسط الحسابي بين (3.00) و (2.78)، فقد أخذت عبارتي "أمتلك المرونة والقدرة على التكيف مع العمل" وعبرة "لا أمانع بتبادل معارفي وخبراتي مع زملائي" على أعلى متوسط حسابي وموافقة تامة من قبل جميع عينة الدراسة، وبانحراف معياري بلغ (0.0) بينما أخذت عبارات "أمتلك مهارة إيصال المعرفة للآخرين" وعبرة "أغتتم الفرصة للتعلم من خبرات الموظفين" وعبرة "أمتلك مهارة المبادرة في توليد ومشاركة المعرفة" أقل متوسطاً حسابياً ولكن أيضاً بدرجة مرتفعة، إذ بلغ انحرافها المعياري (0.425).

ثانياً: عرض نتائج المقابلات

فيما يأتي عرض للبيانات التي تم جمعها من خلال المقابلات مع مدير مركز الدراسات العمانية، وموظف من قسم المكتبة وآخر من قسم الدراسات والبحوث، وسيتم عرض البيانات وفقاً لتسلسلها ضمن محاور المقابلة كالاتي:

تأثير عوامل إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، الهيكل، التكنولوجيا، والعوامل المتعلقة بالأفراد):

أشارت نتائج الدراسة الكمية إلى ارتفاع متوسط العوامل المتعلقة بالأفراد مقارنة بالعوامل الأخرى، وفي السياق ذاته أشار (D) أن المركز يسعى إلى بث روح العمل ضمن الفريق لضمان تبادل الخبرات والمعارف بين الموظفين، والسعي المستمر في إلحاق الموظفين بالدورات والورش التدريبية بما يتناسب مع احتياجاتهم، كما يشجع المركز نقل الأثر التدريبي بين الزملاء بما يعود بالنفع على باقي الموظفين. وأشار (S2) إلى أن تشجيع المركز على التعلم المستمر والتدريب كان له الأثر الكبير في امتلاكهم للعديد من المهارات، وتقديم الأفكار التطويرية في أداء مهام العمل. في المقابل أشار (S1) إن غياب السياسة الواضحة حول نظام المكافآت والحوافز المادية قد يحد من الرغبة في التشارك بالمعرفة من قبل بعض الموظفين. وأوضح (S2) إلى أنه ومع غياب الحوافز المادية إلا أن المركز يحرص على تقديم الدعم المعنوي من خلال المشاركة في الدورات التدريبية والندوات وورش العمل والمعارض المختلفة.

وفي الحديث عن الهيكل التنظيمي أشار (D) إلى أن عدم وجود رؤساء أقسام ومديرين لأقسام المركز المختلفة أدى إلى غياب المركزية في مركز الدراسات العمانية مما انعكس أثره إيجاباً على التفاعل الإيجابي بين الموظفين وسهل من عملية نقل وتبادل المعرفة بشكل واسع. وفي السياق ذاته أشار (S1) أن تبادل المعرفة بين الأقسام يتم دون إجراءات رسمية؛ مما أدى إلى تعزيز العمل الجماعي بين الموظفين وسهولة الاستعانة ببعضهم البعض في أداء المهام والأنشطة المختلفة.

ولتفسير نتائج البيانات الكمية التي أشارت إلى أن عامل التكنولوجيا يشكل أقل متوسط حسابي مقارنة بالعوامل الأخرى، أشار (S1) إلى أن غياب قسم خاص بالتقنية وعدم توافر الدعم الفني للكثير من المشكلات التقنية في المركز قد يكون السبب في الحد من إدارة المعرفة بين الموظفين، إذ يعتمد المركز في حل المشكلات الفنية على قسم تقنية المعلومات بالجامعة مما يؤدي إلى التأخر في تقديم الدعم الفني. وأوضح (D) أن لدى المركز موقعاً إلكترونياً يحتوي على معلومات متكاملة عن المركز ومختلف أنشطته وفعالياته، مما يسهل نشر المعرفة، إلا أنه لا تتوفر وسائل التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك، وتويتر، والانستجرام؛ إذ إن بعض الإدارات السابقة لم تكن تشجع على إنشائها. وبين (S1) أن النظام الموجود في المكتبة به العديد من المشاكل، فهو لا

يدعم اللغة العربية، وأوضح (D) أن السبب في عدم تغيير النظام هو عدم توافر الدعم المالي، إذ إن شراء النظام يكلف مبالغ طائلة.

مقترحات لتطبيق إدارة المعرفة في المركز:

اقترح (S1) إيجاد سياسة واضحة تتعلق بنظام المكافآت والحوافز المادية؛ لتشجيع التشارك بالمعرفة، وتفعيل الاقتراحات التطويرية بما يخدم أهداف المركز.

ولتفعيل عامل التكنولوجيا اقترح (S1) و (D) إنشاء قسم خاص بالتقنية أو نظم المعلومات، يكون من ضمن أقسام المركز، مهمته توفير الدعم الفني، وصيانة الأنظمة، والأجهزة، والقيام بالتحديث المستمر للمعلومات في موقع المركز الإلكتروني. واقترح (D) إنشاء صفحات للمركز في وسائل التواصل الاجتماعي؛ لما لها من أهمية في تفعيل التواصل مع المجتمع وإنشاء المعرفة ونشرها وتبادلها مع المجتمع.

ولتفعيل تطبيق إدارة المعرفة في المركز اقترح (S2) تطبيق سياسة التدوير التي تسعى إلى تبادل الأدوار بين الموظفين، إذ يمر كل موظف في المركز بجميع الأقسام؛ لتتكون لديه نتيجة ذلك حصيلة معرفية كبيرة وخبرة تساعده في أداء مهامه بفاعلية وبطرق مبتكرة، كما أشار إلى أن هذه السياسة قد تحل العديد من المشاكل التي قد تحدث في حال انقطاع أي موظف عن العمل لأي ظرف كان.

مناقشة نتائج الدراسة

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

السؤال "ما درجة توافر عوامل إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والبنية التكنولوجية، والعوامل المتعلقة بالأفراد) في مركز الدراسات العمانية؟"

من خلال دراسة الجدول رقم (5) يلاحظ أن درجة توافر عوامل إدارة المعرفة في مركز الدراسات العمانية تعد متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للعوامل بين (2.00) و (2.47)، باستثناء العامل الأول الذي حصل على درجة توافر مرتفعة بمتوسط حسابي (2.87) وانحراف معياري (0.197)، وربما يعزى ذلك إلى أن العاملين في المركز هم أفراد مؤهلون للعمل المعرفي، وهم على وعي بأهمية المعرفة ودورها في تنمية الأفراد. وقد أكدت دراسة Nadela و Du Toit (2001) بأن الأفراد من العوامل الرئيسية المساعدة على تطبيق إدارة المعرفة.

وتشير نتيجة بقية العوامل التي حصلت على درجة توافر متوسطة إلى أن عوامل إدارة المعرفة متوافرة في المركز، ولكنها تحتاج مزيداً من الدعم الإداري والفني الواعي لمفهوم إدارة المعرفة، فقد جاء عامل الهيكل التنظيمي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.47) أي بدرجة توافر متوسطة، ولعل هذه النتيجة تشير إلى أن الهيكل التنظيمي يساعد في تطبيق المعرفة بالمركز، ثم جاء عامل الثقافة التنظيمية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.20)، ويدل ذلك إلى الاهتمام بتوفير ثقافة تنظيمية تدعم المعرفة ولكن توجد نواحي من القصور مثل ضعف تقديم المكافآت والحوافز، وحصل عامل التكنولوجيا على أقل متوسط حسابي مقارنة ببقية العوامل بحصوله على متوسط حسابي قدره (2.00)، وتشير هذه النتيجة إلى وجود قصور في توافر البنية التكنولوجية من وجهة نظر أفراد العينة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما تأثير عامل الثقافة التنظيمية في إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية؟

أشارت نتائج الدراسة المتعلقة بعامل الثقافة التنظيمية في الجدول رقم (6) الذي يشتمل على (14) فقرة أن درجة موافقة عينة الدراسة بالنسبة لعبارة الثقافة التنظيمية تراوحت بين الدرجة المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة، إذ تراوح المتوسط الحسابي بين (2.78) و (1.35) فقد أخذت عبارة "الزملاء في المركز يعملون بروح الفريق الواحد" وعبارة "الزملاء في المركز يتبادلون الخبرات والمعلومات فيما بينهم" أعلى المتوسطات الحسابية وبدرجة مرتفعة. وجاءت هذه النتيجة متوافقة مع ما أشار إليه (D) حول سعي المركز إلى بث روح العمل ضمن الفريق الواحد؛ لضمان تبادل الخبرات والمعارف. وهذا ما أكدته الضويحي (2009) في دراسته إذ أشار إلى ضرورة أن تكون القيم الثقافية السائدة ملائمة ومتوافقة مع مبدأ الاستمرار في التعلم وإدارة المعرفة، وأن تكون الثقافة التنظيمية مشجعة لروح الفريق في العمل. في المقابل أخذت عبارة "يوجد لدى المركز آلية واضحة لتقديم الحوافز والمكافآت"، وعبارة "يقدم المركز مكافآت للأفكار التطويرية والإبداعية" أدنى المتوسطات الحسابية وبدرجة منخفضة. وفي هذا الإطار أوضح (S1) أن غياب السياسة الواضحة حول نظام المكافآت والحوافز المادية قد يحد من الرغبة في التشارك بالمعرفة من قبل بعض الموظفين، وجاءت نتيجة دراسة Rego et al (2009) متفقة مع هذه النتيجة إذ أشارت إلى شعور العديد من الباحثين بالإحباط بسبب غياب نظام المكافآت، وعدم وجود الدعم المادي والمؤسسي. في حين أن (S2) يرى أنه ومع غياب الحوافز المادية إلا أن المركز يحرص على تقديم الدعم المعنوي من خلال المشاركة في الدورات التدريبية والندوات وورش العمل والمعارض المختلفة، وهذا يتفق مع ما أشار إليه (Rajasegaran et al. (2006) إذ إن المكافآت لا يجب أن تقتصر على المكافآت المالية فقط، وأن من المناسب وضع سياسات تشجع المشاركة بالمعرفة. كما أن نتائج دراسة Rahimi و Mehralian

(2013) أكدت على أن نظام المكافآت والدعم الإداري والمؤسسي والتقدير من قبل المؤسسة كان لها دور فاعل في عملية إدارة المعرفة والتشارك بها.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما تأثير عامل الهيكل التنظيمي في إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية؟

أشارت نتائج الدراسة المتعلقة بعامل الهيكل التنظيمي في الجدول رقم (7) الذي يشتمل على (9) فقرات، أن درجة موافقة عينة الدراسة بالنسبة لعبارة عامل الهيكل التنظيمي تراوحت بين الدرجة المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوح المتوسط الحسابي بين (2.85) و (1.85) وأخذت عبارة "الهيكل التنظيمي للمركز يشجع استعانة الموظفين ببعض البعض للحصول على المعرفة" أعلى المتوسطات الحسابية وبدرجة موافقة مرتفعة بينما أخذت عبارة "الهيكل التنظيمي للمركز يشجع على التفاعل بين الموظفين" أدنى المتوسطات الحسابية وبدرجة موافقة متوسطة. كما أوضحت النتائج أن الإدارة المتبعة في المركز هي الإدارة اللامركزية؛ فقد جاءت درجة الموافقة مرتفعة على عبارة "الهيكل التنظيمي للمركز يسمح بتبادل المعرفة بين الأقسام دون الحاجة إلى إجراءات رسمية معقدة" وعبارة "الهيكل التنظيمي للمركز يسهل الوصول إلى إدارة المركز دون رسمية"، وهذا ما أكد عليه (D) إذ يرى أن عدم وجود رؤساء أقسام ومديرين لأقسام المركز المختلفة أدى إلى غياب المركزية في مركز الدراسات العمانية مما انعكس أثره إيجاباً على التفاعل الإيجابي بين الموظفين وسهل من عملية نقل وتبادل المعرفة بشكل واسع. وفي السياق ذاته أشار (S1) أن تبادل المعرفة بين الأقسام يتم دون إجراءات رسمية؛ مما أدى إلى تعزيز العمل الجماعي بين الموظفين وسهولة الاستعانة ببعضهم البعض في أداء المهام والأنشطة المختلفة، جاءت هذه النتائج متفقة مع ما أشارت إليه دراسة الضويحي (2009) التي أوضحت أن الهياكل التنظيمية الأكثر ملاءمة لإدارة المعرفة هي الهياكل التي تتسم بالمرونة والتكيف مع البيئة، كما أكد على ضرورة التحول من النظم المركزية التي تعمل على احتكار المعرفة وتركزها في مستوى تنظيمي واحد إلى النظم اللامركزية التي تستند إلى تدفق وانتشار المعرفة في المنظمة كلها. كما أكد Aliahmadi و Kiarazm (2015) على أن الهيكل التنظيمي الملائم لإدارة المعرفة يجب أن يشجع العمل ضمن الفريق، ويسمح بتبادل الأفكار والمعرفة دون إجراءات رسمية معقدة. كما أنه كلما قلت الهرمية في المؤسسة زاد تبادل المعرفة بين الموظفين (Peachey, 2006).

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

ما تأثير عامل التكنولوجيا في إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية؟

أشارت نتائج الدراسة المتعلقة بعامل التكنولوجيا في الجدول رقم (8) الذي يشتمل على (13) فقرة أن درجة موافقة عينة الدراسة لعبارة عامل التكنولوجيا تتراوح بين المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة، إذ تراوح المتوسط الحسابي بين (2.92) و (1.35)، فقد أخذت عبارة "يرتبط المركز بشبكة اتصال خارجي إنترنت" أعلى متوسط حسابي وبدرجة مرتفعة، وبانحراف معياري بلغ (0.267). بينما أخذت عبارة "يمتلك المركز نظم معلومات تمتاز بالدقة والحداثة والسرعة في التنفيذ" أقل متوسط حسابي وبدرجة منخفضة، وبانحراف معياري بلغ (0.633)، مما يدل على أن نظم المعلومات المستخدمة في المركز لا تتلاءم مع متطلبات إدارة المعرفة الفاعلة؛ فقد بين (S1) أن النظام الموجود في المكتبة به العديد من المشاكل، فهو لا يدعم اللغة العربية، وأوضح (D) أن السبب في عدم تغيير النظام هو عدم توافر الدعم المالي، إذ إن شراء النظام يكلف مبالغ طائلة، وجاءت هذه النتيجة متوافقة مع توصية النجار (2003) إذ أوصى بتطوير النظم الآلية المستخدمة في المكتبات والمراكز البحثية المصرية، وضرورة إدخال التقنيات الحديثة فيها لتسهيل إدارة المعرفة. كما أكدت نتائج دراسة Ramezan et al. (2013) أن توفر البنية التكنولوجية من أجهزة ومعدات سهل من تطبيق إدارة المعرفة. كما أشارت النتائج أن درجة الموافقة على عبارة "يوجد لدى المركز تسهيلات تكنولوجية خاصة بتشارك وتطوير المعرفة مثل منتديات المناقشة الإلكترونية وأنظمة الدعم الجماعي Groupware" وعبارة "يتوفر الدعم الفني لحل المشكلات التقنية" جاءت متوسطة. وقد أوضح (S1) أن غياب قسم خاص بالتقنية وعدم توافر الدعم الفني للكثير من المشكلات التقنية في المركز قد يكون السبب في الحد من إدارة المعرفة بين الموظفين، إذ يعتمد المركز في حل المشكلات الفنية على قسم تقنية المعلومات بالجامعة مما يؤدي إلى التأخر في تقديم الدعم الفني. كما أشار (D) أن لدى المركز موقعا إلكترونيا يحتوي على معلومات متكاملة عن المركز ومختلف أنشطته وفعالياته، مما يسهل نشر المعرفة، إلا أنه لا تتوفر وسائل التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك، وتويتر، والانستجرام؛ إذ إن بعض الإدارات السابقة لم تكن تشجع على إنشائها. تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة آل دايل (2009) التي أشارت إلى مجموعة من المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة في مراكز البحث العلمي بالجامعات السعودية، مثل ضعف قنوات التواصل بين مراكز البحوث والجهات المستفيدة منها، وضعف توظيف التكنولوجيا لدعم عمليات إدارة المعرفة. في حين يرى Kettles (2012) أن الشبكات الاجتماعية تنشأ لتسهيل تبادل المعرفة بين الأفراد وأظهرت نتائج دراسته أن وجود علاقات قوية أو سابقة بين الأفراد في مجموعات العمل تسهم بشكل كبير في تبادل المعرفة. وبشكل عام يجب الاهتمام بتوفير البنية التكنولوجية المناسبة باعتبارها أداة إدارة المعلومات والمعرفة، التي تسهل الوصول إلى المعلومات والمعرفة وتبادلها على نطاق أوسع (Parhizgar & Kiarazm, 2015).

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

ما تأثير العوامل المتعلقة بالأفراد في إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية؟

أكدت نتائج الدراسة المتعلقة بالأفراد في الجدول رقم (9) الذي يشتمل على (10) فقرات أهمية الأفراد في إدارة المعرفة واعتبارهم مكوناً رئيساً وجوهرياً في كافة عمليات إدارة المعرفة، فقد جاءت درجة موافقة عينة الدراسة لعبارة العوامل المتعلقة بالأفراد جميعها مرتفعة، وتراوح المتوسط الحسابي بين (3.00) و(2.78)، فقد أخذت عبارة "أمتلك المرونة والقدرة على التكيف مع العمل" وعبارة "لا أمانع بتبادل معارفي وخبراتي مع زملائي" على أعلى متوسط حسابي وموافقة تامة من قبل جميع عينة الدراسة، وبانحراف معياري بلغ (0.0) بينما أخذت عبارة "أمتلك مهارة إيصال المعرفة للآخرين" وعبارة "أغتتم الفرصة للتعلم من خبرات الموظفين" وعبارة "أمتلك مهارة المبادرة في توليد ومشاركة المعرفة" أقل متوسط حسابي ولكن أيضاً بدرجة مرتفعة، إذ بلغ انحرافها المعياري (0.425). ولتفسير هذه النتيجة أوضح (S2) أن تشجيع المركز على التعلم المستمر والتدريب كان له الأثر الكبير في امتلاكهم للعديد من المهارات، وتقديم الأفكار التطويرية في أداء مهام العمل. وهذا يدل على وعي موظفي مركز الدراسات العمانية بأهمية تطبيق إدارة المعرفة، وأكدت دراسة النجار (2003) على ضرورة وجود الرغبة داخل الأفراد لضمان نجاح تطبيق إدارة المعرفة بفاعلية. وجاءت نتائج دراسة Kiarazm و Parhizgar (2015) متفقة مع هذه النتيجة، فقد أكدت على فاعلية الأفراد في إدارة المعرفة، إذ لا يمكن إنجاز عملية إدارة المعرفة في المؤسسات دون وجود الوعي التام بأهمية إدارة المعرفة من قبل الأفراد ووجود الرغبة الداخلية بتبادل وتشارك المعرفة فيما بينهم.

الخاتمة والتوصيات

ملخص نتائج الدراسة

الهدف الأول: التعرف على واقع جاهزية مركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس لتطبيق إدارة المعرفة.

تبين من خلال العوامل أن المركز يطبق إدارة المعرفة بشكل متوسط حسب رأي العينة، إذ أظهرت النتائج أن الأفراد العاملين بالمركز يشكلون عاملاً محفزاً في تطبيق إدارة المعرفة؛ وذلك من خلال سعي المركز إلى إكسابهم مهارات معرفية، والقيام بتأهيلهم وتدريبهم، وتوفير هيكل تنظيمي مرن غير مركزي، وتوفير شبكة الإنترنت لتسهيل تبادل المعرفة.

الهدف الثاني: العوامل المحفزة على إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس.

أظهرت نتائج الدراسة أن العوامل المتعلقة بالأفراد هي من أكثر العوامل المحفزة في المركز، ويأتي بعدها عامل الهيكل التنظيمي، ومن ثم عامل الثقافة التنظيمية، أما عامل التكنولوجيا فهو الأقل تحفيزاً إلا أنه جاء أيضاً بدرجة متوسطة.

الهدف الثالث: المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة بمركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس.

أكدت عينة الدراسة أن المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة في المركز تتمثل بعدم وجود آلية واضحة لتقديم الحوافز والمكافآت، وعدم تقديم المركز مكافآت للأفكار التطويرية والإبداعية، كما أن ضعف البنية التكنولوجية، مثل عدم وجود نظم معلومات تمتاز بالدقة والحداثة والسرعة، وعدم تشجيع الإدارة على التسويق للمركز باستخدام التواصل الاجتماعي يحد من تطبيق إدارة المعرفة.

التوصيات

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج وما خرجت به من استنتاجات فإن الباحثين توصيان بالآتي:

- ضرورة مراعاة دعم وتنمية المعرفة لدى العاملين وذلك من خلال الاهتمام باكتساب المعرفة من حيث دعم التعليم والتدريب المستمر للعاملين، وتوافر نظام معلومات متاح للجميع، وضرورة وجود تكامل بين جميع الإدارات.
- ترسيخ مفهوم إدارة المعرفة لدى جميع العاملين بغض النظر عن منحنى الخبرة أو الدرجة العلمية.
- ضرورة توفير ثقافة تميل نحو الجماعية أكثر من الفردية.
- توفير محتوى معرفي كبير يشكل نواة لقواعد المعرفة اللازمة لإدارة المعرفة.
- ضرورة توفير أنظمة وأجهزة تكنولوجية ملائمة لإدارة المعرفة، مع الاهتمام بالبنية التحتية والتكنولوجية وتخصيص الموارد بشقيها المالي والفكري.
- إنشاء صفحات في وسائل التواصل الاجتماعي؛ لنشر المعرفة وتبادلها وتشاركها مع المجتمع.
- وضع سياسات واضحة فيما يتعلق بنظام الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية؛ لتعزيز وتشجيع الموظفين على إنتاج المعرفة والتشارك بها.
- إقامة حلقات للحوار والنقاش الجماعي؛ لتبادل الأفكار والخبرات والتشارك في المعرفة الضمنية بين الأفراد.

- تطبيق سياسة التدوير بين الموظفين (الانتقال بين الأقسام لكسب خبرات العمل والتعرف على طبيعة العمل في كل قسم) بشكل يسمح بتبادل الخبرات والمعرفة، ويتفادى المشاكل التي قد تحدث لتغيب الموظفين أو انقطاعهم عن العمل لأي سبب من الأسباب.

المراجع العربية:

- آل دابل، نورة عبد الله. (2009). تطبيق إدارة المعرفة على مراكز البحث العلمي في الجامعات السعودية: دراسة ميدانية [رسالة ماجستير، جامعة الملك خالد]. المنظومة. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/737171>
- الحضرمي، بشرى بنت سيف. (2019). واقع المراكز البحثية بسلطنة عمان ودورها في دعم القرارات التنموية [رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس]. المنظومة. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/1050347>
- الجوهري، أمجد. (2012، نوفمبر 18-20). تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية دراسة ميدانية للدول العربية [عرض ورقة علمية]. المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، قطر، دولة قطر. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/206894>
- رسمي، محمد، وعقيل، حمزة. (2007). دور مراكز أبحاث الحج في إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية. مجلة عالم التربية، (21)7، 217-285. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/619953>
- الزطمة، نضال. (2011). إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة [رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية]. المنظومة. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/694950>
- السعدون، شيماء. (2015). العوامل المؤثرة على سلوك الفرد في التشارك في المعرفة الضمنية بوزارة الأشغال العامة في دولة الكويت [رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس]. المنظومة. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/973633>
- الضويحي، فهد بن عبد الله. (2009). إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات: النظرية والتطبيق. Journal of Cybrarians، (20)، 115-137. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/507979>
- العيدروس، أغادير. (2012). إدارة المعرفة مدخل للجودة في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى. مجلة كلية التربية، (147)، 715-744. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/473930>
- القتامي، أمل بنت مسحل. (2007). دور مراكز البحوث العلمية في الجامعات السعودية في إدارة المعرفة: دراسة تحليلية ميدانية [رسالة ماجستير، جامعة أم القرى]. المنظومة. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/610379>
- قطيط، عدنان محمد. (2014). تطوير أداء مراكز البحث التربوي في مصر في ضوء مدخل إدارة المعرفة. مجلة الإدارة التربوية، (3)1، 145-223. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/713115>
- الكندي، نادية. (2008). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس: دراسة ميدانية [رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس]. المنظومة. استرجع من <https://shorturl.at/gjuFQ>

- محمد، صفاء تايه. (2013). دور عمليات إدارة المعرفة في بناء المقدرات الجوهرية: دراسة لأراء عينة من أساتذة المراكز العلمية البحثية والخدمية والمكاتب الاستشارية في جامعة الكوفة. مجلة آداب الكوفة، 6(15)، 458-423. استرجع من <https://shorturl.at/cjUW8>
- محمود، خالد وليد. (2013). دور مراكز الأبحاث في الوطن العربي: الواقع الراهن وشروط الانتقال إلى فاعلية أكبر. استرجع من <https://shorturl.at/lpxH9>
- الملكاوي، إبراهيم. (2007). إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم. الوراق للنشر والتوزيع.
- مركز الدراسات العمانية. (2023). عن المركز. استرجع من <https://shorturl.at/sJKZ0>
- النجار، رضا محمد. (2003). إدارة المعرفة في المكتبات. عالم المعلومات والمكتبات والنشر، 5(1)، 162-147. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/30090>
- النملة، نوف بنت إبراهيم، وكعكي، سهام بنت محمد. (2022). تحسين أداء مراكز البحوث بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ضوء إدارة المعرفة. مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية، 12(12)، 444-393. استرجع من https://jyse.journals.ekb.eg/article_245199_0767d8dedac2d03164d74939800f15b7.pdf

المراجع الاجنبية:

- Akhavan, P., Hosnavi, R., & Sanjaghi, M. (2009). Identification of knowledge management critical success factors in Iranian academic research centers. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*, 2(4), 276-288. <http://dx.doi.org/10.1108/17537980911001107>.
- Akhavan, P., Rahimi, A., & Mehralian, G. (2013). Developing a model for knowledge sharing in research centers. *The journal of information and knowledge management systems*, 43(3), 357-393. <http://dx.doi.org/10.1108/VINE-06-2012-0020>.
- Aliahmadi, A., & Kiarazm, A. (2015). Identification and ranking of factors affecting the implementation of knowledge management by using ISM model Alireza. *International Journal of Scientific Management and Development*, 3(9), 551-559.
- Hanane, D., & Maouchi, B. (2021). The role of knowledge management developing scientific research in Algeria: Case study of Cread. *Knowledge aggregates magazine*, 7, 172-189.
- Hebibi, L., Naser, R., & Milićević, R. (2019). Knowledge management and the importance of knowledge management for the organization's performance. *Ekonomika*, 65(1), 117-126. <https://doi.org/10.5937/ekonomika1901117H>.

- Kettles, D. (2012). *Knowledge sharing via social networking platforms in organizations* [Doctoral dissertation, Arizona state university]. ProQuest Dissertations Publishing. <https://shorturl.at/crwIT>.
- Mansouri, A. A., Singh, S. K, and Khan, M. (2018). Role of organisational culture, leadership and organisational citizenship behaviour on knowledge management. *International Journal of Knowledge Management Studies*, 9(2), 129–143. Retrieved from <https://doi.org/10.1504/IJKMS.2018.091249>
- Nadela, T., & Du Toit, S. (2001). Establishing a knowledge management program for competitive advantage in an enterprise. *International journal of information management*, 21, 151-165.
- Parhizgar, M., & Kiarazm, A. (2015). The effect of organizational factors on knowledge management process. *Dirasat Administrative Sciences*, 42(2), 667–680. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/670256>
- Peachey, T. (2006). *An examination of the effects of cultural, climatic, structural, and technological factors on knowledge management effectiveness* [Doctoral dissertation, Auburn University]. ProQuest Dissertations Publishing. Retrieved from <https://shorturl.at/bpqGN>
- Rajasegaran, Hitam, M., & Mahat, S. (2006, June 6-8). *Managing people for knowledge management in higher education* [Paper presentation]. knowledge Management International Conference & Exhibition: Organizational and Inter- Organizational Learning Creating, Returning, Transferring knowledge (KMICE), Malaysia.
- Ramezani, A., Fathain, M., & Tajdin, A. (2013). Investigating critical success factors of knowledge management in research organizations: A case study concerning one of the research organizations of Iran. *Education, Business and Society:Contemporary Middle Eastern Issues*, 6(2), 101-115. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1108/EBS-08-2012-0037>
- Rego, A., Pinho, I., Pedrosa, J., & Cunha, M. (2009). Barriers and facilitators to knowledge management in university research centers. *Management Research*, 7(1), 33-47. Retrieved from <http://doi.org/10.2753/JMR1536-5433070103>
- Rohman, A., Eliyana, A., & Purwana, D. (2020). Knowledge-Sharing enablers and barriers in research centers: A literature review. *KnE Social Sciences*, 4(14), 142–151. Retrieved from <https://doi.org/10.18502/kss.v4i14.7867>
- Saeed, S. A., Tofiq, A. M., Qadir, A. M, Faraj, S. M., & Aziz, K. G. (2022). The role of knowledge management in higher education institutions : Colleges and universities. *Al-*

Idarah: Jurnal Kependidikan Islam, 12(2). Retrieved from <https://doi.org/10.24042/alidarah.v12i2.14816>

- Samah, S. (2016). The impact of human capital management on the innovativeness of research center: The case of scientific research centers in Algeria. *Journal of Financial Economics, Banking, and Business Management*, (2),1-21.