



The 10th International Scientific Conference

Under the Title

“Geophysical, Social, Human and Natural Challenges in a Changing Environment”

المؤتمر العلمي الدولي العاشر

تحت عنوان "التحديات الجيوفيزيائية والاجتماعية والانسانية والطبيعية في بيئة متغيرة"

25 - 26 يوليو - تموز 2019 - اسطنبول - تركيا

<http://kmshare.net/isac2019/>

---

**The Role of Information Systems in Supporting the knowledge  
Management at king Abdul-Aziz University: case study**

**Rouaa Nabil Najdi**

Faculty of Arts and Humanities \_ King Abdul Aziz University - Jeddah - Saudi Arabia

**Abstract:**

The purpose of this study is to explore the role of information systems in the implementation of knowledge management, at King Abdul-Aziz University (KAU) in Jeddah, by highlighting the importance of information systems and their implementation of the knowledge processes. The researcher used the case-study method to explore the importance of information systems in supporting the implementation of knowledge management at the university. Moreover, the study has used the questionnaire as a tool for collecting information and obtaining the feedbacks from the administrators at the university, and the random sample was chosen to identify the study community. The study resulted that there is a statistical indication of the importance and degree of the use of electronic systems in the university by the administrators. The study sample members believe that the university is keen to provide information systems, where systems analyzes data and convert them into knowledge information that benefits the senior management at the university. Members of the study sample emphasize the importance of electronic



information systems at the university, which in turn saves time and effort in extracting information, reports, statistics and providing them easily to senior management. The study also concluded with a number of recommendations, such as emphasizing the importance of knowledge management as one of its top priorities, spreading the knowledge culture, instilling a vision of knowledge among individuals, and emphasizing the importance of information systems.

## "دور أنظمة المعلومات في تطبيق ادارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز: دراسة حالة"

رؤى نبيل نجدي

كلية الآداب \_ جامعة الملك عبد العزيز - جدة- المملكة العربية السعودية

الملخص :

تهدف هذه الورقة للكشف عن دور أنظمة المعلومات في تطبيق ادارة المعرفة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة من خلال تسليط الضوء على أهمية أنظمة المعلومات ومدى تطبيقها لعمليات المعرفة واستخدمت الباحثة منهج - دراسة الحالة، للكشف عن أهمية أنظمة المعلومات في دعم تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة، ولقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات للحصول على وجهة نظر الإداريين و الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز وتم اختيار عينة عشوائية طبقية ممثلة لمجتمع الدراسة. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود دلالة احصائية توضح أهمية ودرجة استخدام الأنظمة الالكترونية بالجامعة من قبل الإداريين والإداريات وأن أفراد عينة الدراسة يرون أن الجامعة تحرص على توفير أنظمة للمعلومات تساعد في تقييم العمليات والوظائف الادارية وتساعد على تطوير العاملين حيث تقوم الأنظمة بتحليل البيانات وتحويلها الى معلومات معرفية تستفيد منها الادارة العليا بالجامعة كما يؤكد أفراد عينة الدراسة أهمية نظم المعلومات الالكترونية بالجامعة و التي بدورها توفر الوقت والجهد في استخراج المعلومات والتقارير والاحصائيات وتوفيرها للإدارة العليا بكل يسر وسهولة. كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها أن تؤكد الجامعة على أهمية إدارة المعرفة ، بحيث تكون من أهم أولوياتها و نشر ثقافة المعرفة وغرس الرؤيا المعرفية لدى الأفراد والتأكيد على أهمية أنظمة المعلومات .

الكلمات المفتاحية:



نظام المعلومات، المعرفة، إدارة المعرفة، جامعة الملك عبد العزيز

## 1- مقدمة:

تميز هذا القرن عن غيره بالتطورات السريعة والكثيرة في مختلف ميادين الحياة. وتطورت أساليب العمل في مختلف القطاعات، وكان آخر التطورات ما يعرف بثورة المعلومات التي نتج عنها زيادة الاهتمام بالمعلومات باعتبارها أحد الموارد الهامة في مختلف المنظمات، وبالتالي تطورت أنظمة المعلومات.

والتي لها دورا محوريا في تنافس المنظمات، إذ من خلالها يمكن للمنظمات تحقيق ميزة تنافسية عالية، خصوصا عندما ينظر إلى المعلومات بوصفها موردا أساسيا من موارد المنظمة. هذا وقد بين الترت (Alter, 1999, 2005) أن نظم المعلومات تؤثر على أنظمة العمل في الجامعات لأنها تقوم بتزويدها بالمعلومات اللازمة لتنفيذ الأعمال المطلوبة وإنجازها وتنميط هذه الأعمال وأتمتها، ويضيف بأن أنظمة المعلومات تؤثر على أنظمة العمل مجتمعة، لأنها تدعم المشاركة في المعلومات بين أنظمة عمل عدة، إضافة إلى تنسيق العمل فيما بينها، وتحقيق التكامل في العمل في هذه الأنظمة. وأنه كلما زاد الاعتماد على أنظمة المعلومات في تنفيذ العمل، كلما زادت أتمته العمل، وبالتالي أصبح الاعتماد على نظم المعلومات أكبر إلى أن يصبح نظام المعلومات هو نفسه نظام العمل، وبالتالي يصبح العمل معتمدا اعتمادا تاما على نظام المعلومات.

لذا تأتي هذه الدراسة للكشف عن أهمية أنظمة المعلومات في جامعة الملك عبد العزيز ودورها في تطبيق عمليات إدارة المعرفة لخلق المهارات والخبرات والكفاءات المعرفية التي تستطيع أن تحول مخرجات هذه الأنظمة إلى معرفة والاستفادة منها في عملية اتخاذ القرارات ومن هنا ظهرت أيضاً العلاقة التكاملية والترابطية بين أنظمة المعلومات ودورها في تطبيق إدارة المعرفة.

ولقد شهد موضوع إدارة المعرفة زخماً كبيراً في السنوات الماضية من قبل عدد كبير من الباحثين كالورمنز (Loermans, 2002). وركزت أغلب الدراسات على أنشطة إدارة المعرفة مثل مشاركة، وتخزين، وتوزيع، واستخدام المعرفة داخل المؤسسات (Gold et al., 2001)، ومع التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفرها بأسعار مقبولة؛ بدأت كثير من مؤسسات الأعمال في استخدام أنظمة المعلومات ودمجها في أنشطتها كوسيلة لتسهيل تدفق المعرفة بكفاءة بين أقسامها المختلفة (Ke & Wei, 2006). ويشير كل من كيو



ويعي (Kuo & Ye 2010) إلى أن وجود نظام فعال لإدارة المعرفة يعني أن العاملين داخل المؤسسة قادرين على الوصول إلى المعرفة وتطبيقها لتحسين أداء عملياتهم. وعلى أية حال يؤكد كل من (Lin & Tseng 2005) أنه وبالرغم من الاستثمار الهائل في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي تهدف إلى تحسين الاستفادة من المعرفة، إلا أن بعض الدراسات أظهرت أن كثير من المؤسسات لم تحقق النتائج المرجوة بالشكل المأمول. ومن أجل استمرار النهوض بالمستوى المعرفي في الجامعة، وتهيئتها لاستقبال متطلبات الألفية الثالثة، ولتحقيق بيئة نوعية قادرة على مواجهة التحدي المعرفي، وذلك من خلال إنتاج المعرفة واستهلاكها، واستيعابها، والانتفاع بها. ومن هنا تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تتمحور حول تطبيق تلك الدراسة على أهم وأعلى مؤسسة علمية تربوية، وهي جامعة الملك عبد العزيز بجدة. و تتركز أهمية تلك الدراسة في العديد من النقاط التي نوجزها في الآتي:-

- ندرة الدراسات التي تبحث في أنظمة المعلومات وأهميتها بالنسبة للمنظمات في تطبيق إدارة المعرفة وعملياتها وتحديدًا في البيئات الجامعية
- كونها من الدراسات التي تهتم بجانب أهمية استخدام أنظمة المعلومات في المؤسسات التعليمية، وبالأخص في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
- دعم الدراسات التطبيقية في مجال إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية وذلك نظراً لقلّة الدراسات العربية والمحلية حسب علم الباحثة بهذا المجال.
- تناولت الدراسة بالبحث والتحليل واقع استخدام أنظمة المعلومات، ودورها في دعم تطبيق لإدارة المعرفة لتنمية المنظمة وتصميم قاعدة قوية يتم على أساسها اتخاذ القرار وتحقيق النجاح وبناء الميزة التنافسية، الأمر الذي تسعى إلى تحقيقه كل المنظمات المتطورة اليوم.

وللإجابة عن التساؤل الرئيسي للدراسة : ما هو دور أنظمة المعلومات في دعم تطبيق المعرفة في الجامعة

ولتحقيق أهداف هذه الرسالة يتفرع من هذا التساؤل هذه التساؤلات :

- ما هي درجة استخدام أنظمة المعلومات من قبل الإداريين والاداريات بجامعة الملك عبد العزيز؟



• ما هي درجة أهمية أنظمة المعلومات الحالية وملائمتها في تفعيل ادارة المعرفة من وجهة نظر الإداريين والاداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة؟

• ما درجة تطبيق أنظمة المعلومات المستخدمة لعمليات ادارة المعرفة بجامعة الملك عبد العزيز؟

• ماهي درجة التحديات التي تواجه تطبيق ادارة المعرفة بالجامعة؟

ولقد تكونت هذه الورقة من استعراض للكلمات المفتاحية ثم بعد ذلك مقدمة اشتملت على تعريف بالموضوع و أهميته والتساؤلات المطروحة للإجابة عنها. يلي ذلك استعراض لأهم الدراسات ذات الصلة، ثم توضيح لمشكلة الدراسة واختيار المنهج المتبع في الدراسة ومجتمع الدراسة واختيار العينة المناسبة. ويأتي بعد ذلك تحليل لأسئلة الدراسة وتوضيح أهم النتائج والتوصيات

## 2- الدراسات السابقة:

وتستعرض الباحثة في هذا الجزء بعض الدراسات التي أشارت الى أهمية أنظمة المعلومات وأهمية إدارة المعرفة في المؤسسات والجامعات وامكانيات تطبيقها يأتي منها:

في دراسة(باطويل،2015) بعنوان تشارك المعرفة الادارية والمالية والتقنية بين العاملين في جامعة الملك عبد العزيز لكل من قطاعات الشؤون الادارية، والشؤون المالية، وعمادة تقنية المعلومات تم دراسة مدى انعكاس مشاركة المعرفة على أداء الاعمال في قطاعات الجامعة، وقد اثبتت الدراسة الاستكشافية وجود مشاركة للمعرفة في القطاعات الثلاثة . وخرجت الدراسة ببعض التوصيات أبرزها تطوير الجامعة لاستراتيجية مكتوبة لإدارة المعرفة، تدعم مشاركة المعرفة بين المنسوبين وانشاء شبكة تواصل اجتماعي داخل الادارات بالجامعة لتبادل المعارف، وكذلك اوصت ببناء قواعد بيانات وأنظمة خبيرة تحتوي على المعارف والخبرات التراكمية، واثبتتها لجميع الموظفين.

واشارت دراسة عباس وعلي (2013) ، والتي هدفت الى التعرف على واقع تطبيق نظم إدارة المعرفة بجامعة الطائف وعلى أهم المتطلبات التنظيمية والبشرية والتقنية والتي تسهم في تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة، وكان من أهم نتائج الدراسة، ضرورة إنشاء قاعدة بيانات او مجلة الكترونية في كل كلية لعرض أهم الأبحاث لأعضاء هيئة التدريس، وضرورة استثمار وتخفيف الكفاءات التدريسية بالجامعة في تفعيل نظم إدارة المعرفة وتحويلها الى واقعا ملموسا.



أما دراسة دراسة ابوعلى والذبيات (2012) ، فقد هدفت الدراسة الى بيان دور أنظمة المعلومات في نقل المعرفة، ودور النظم المساندة للمعرفة في تمكين الأفراد في المنظمة من الوصول إلى معرفة هذه المنظمة والتي تتمثل بالحقائق ومصادر المعلومات والحلول اللازمة للمشكلات، وقد توصلت الدراسة من خلال الأدب النظري الوارد حول الموضوع إلى أن الأنظمة بكل أبعادها وقدراتها مهمة ومفتاحية في نقل المعرفة والمشاركة فيها.

وفي دراسة النقيب (2007)، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على درجة استخدام نظم إدارة المعرفة في الجامعات التابعة للمدينة التعليمية بقطر، كما تناولت الدراسة دور الأنظمة الآلية في إدارة المعرفة المؤسسية وتطبيقاتها، وصعوبات أمام استفادة المؤسسات من هذه الأنظمة حيث قدمت الدراسة أسباب هذه الصعوبات ومقترحات لحلها. ولقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج كان من أهمها أن نظم إدارة المعرفة تساعد على التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة في تبادل المعلومات من أجل تحقيق الأهداف المشتركة، كما أن هذه النظم تلبي جميع احتياجات الموظفين من المعلومات الدقيقة والصحيحة داخل المؤسسة.

### 3- مشكلة الدراسة :

نظرا لما تؤديه أنظمة المعلومات من دوراً مهماً في إدارة المعرفة، سواء في إنتاج المعرفة واكتسابها ونشرها وتخزينها والاحتفاظ بها لاستخدامها وقت الحاجة. وما تؤديه من دوراً كبيراً بالتنسيق مع الكوادر البشرية في الكثير من التطبيقات كمعالجة الوثائق، وأنظمة دعم القرارات، والأنظمة الخبيرة (ابوعشة ومنصور، 2012).

ونظراً لتوجه الواضح في وقتنا الحاضر نحو تفهم دور أنظمة المعلومات في نجاح الأعمال وتطور كافة المنظمات وخصوصاً الجامعات، ونحو كيفية استثمار المعلومات في تحقيق التقدم المعرفي، أصبح هنالك شعوراً متنامياً بأهمية أنظمة المعلومات في تحقيق الاستفادة القصوى من استخدامها داخل الجامعة وبناء مجتمع قائم على المعرفة. وبناء عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي: ما هو دور أنظمة المعلومات المستخدمة في جامعة الملك عبد العزيز بجدة في دعم تطبيق ادارة المعرفة ؟

### 4- مناهج الدراسة :



اتبعت الدراسة أسلوب المنهج البحثي الوصفي بهدف وصف الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصف دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كينافياً أو كميافاً. ولقد اختارت الباحثة هذا المنهج (المنهج الوصفي) لكونه أكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة، كما يعد أكثر المناهج تناسباً مع أهدافها وأكثرها انسجاماً مع طبيعة المشكلة التي تتم دراستها. وسوف تستخدم هذا المنهج للتعرف على انظمة المعلومات المستخدمة في جامعة الملك عبد العزيز بجدة. كما استخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة من أجل الكشف عن دور انظمة المعلومات في تطبيق ادارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر العاملين بها، من حيث قياس اهمية الأنظمة ومدى تطبيقها، والذي يتم بواسطته استجواب عينة من أفراد مجتمع الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها حتى يمكن الوصول إلى النتيجة النهائية للدراسة. وعليه فإن المجتمع الكلي للدراسة يتكون من إداريين واداريات بعمادات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. وسيتم اختيار عينة عشوائية طبقية ممثلة لمجتمع الدراسة. ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة والذي يتكون من إداريين واداريات بجامعة الملك عبد العزيز - والذي بلغ عددهم (1468) فقد قامت الباحثة باختيار عينة للدراسة مقدارها (203) والتي تشكل (0.14) % من المجتمع الكلي من العاملين بالوظائف الإدارية. وتتميز العينات العشوائية الطبقية بأنها :- هي العينة التي يتم فيها تقسيم المجتمع الى فئات او طبقات تمثل خصائص المجتمع ثم يتم الاختيار العشوائي ضمن كل فئة او طبقة . (عباس وآخرون ، 2007 ، ص 225 )

وللتعريف بأنظمة المعلومات المشار إليها في الدراسة تستعرض الباحثة في هذا الجزء:

#### جدول رقم (1) تعريف بأنظمة المعلومات المستخدمة في جامعة الملك عبد العزيز بجدة

اسم النظام	تعريف بالنظام	العمليات التي تتم باستخدام النظام (تحديد، تخزين، توزيع، تطبيق) للمعرفة
مارز	هو نظام لإدارة المحتوى أنشأته جامعة الملك عبد العزيز وفق احتياجاتها وامكاناتها العلمية وهو نظام إدارة محتوى خاص بها على شبكة الانترنت متخصص في المجالات العلمية ويعمل بعدة لغات يضم نظام مارز مجموعة كبيرة من الأنظمة	تحديد المعرفة . حفظ المعرفة . مشاركة المعرفة



تطبيق معرفة	يساعد على متابعة سير عمل مشروعات ومهام الخطة الاستراتيجية التي تبنتها جامعة الملك عبد العزيز آليا بحيث يدير هذا البرنامج كل المشاريع التي تدعمها الجامعة و يقيس المدة الزمنية الفعلية لها ويقارنها بالمدة الزمنية المتوقعة، ويرصد نسبة الإنجاز أولا بأول كي يتسنى المتابعة والإشراف الجيد من قبل مسؤولي الخطة.	نظام إدارة الخطط الاستراتيجية
حفظ المعرفة. مشاركة المعرفة تطبيق المعرفة	مشروع "أنجز بلس" هو مشروع تطبيق نظام SAP في الجامعة و برنامج SAP هو اختصار لكلمة System, Application & Products وهو نظام كامل يقوم بتزويد الجامعة بحلول عملية جاهزة وشاملة لكي تستطيع من خلالها ان تربط كل اقسام الجامعة في نظام واحد يغني عن استخدام الورق والنظم التقليدية الاخرى حيث يكون بالإمكان أن تقوم بأي عمليه مالية او إدارية وانت جالس أمام جهازك بدون بذل أي جهد	انجز
حفظ المعرفة	نظام إلكتروني لإدارة معاملات الطالب بين مراكز الخدمة بقطاعات الجامعة المختلفة بطريقة مرنة وديناميكية، ويوفر النظام الوقت والجهد للطالب والموظف.	نظام المعاملات الالكترونية
خزن المعرفة، مشاركة المعرفة	هو عبارة عن منظومة من صفحات الإنترنت التي يمكن المستخدمين من استخدام مجموعة من الخدمات المتعلقة بالشؤون الأكاديمية من خلال بيئة سهلة الاستخدام.	Odes plus
مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة	نظام إدارة الأداء: يتيح هذا النظام امكانية استخراج التقارير المالية والإدارية والأكاديمية الخاصة بالجامعة ، لمساعدة القطاعات المختلفة	ادارة الاداء





	والإدارة العليا في اتخاذ القرار. والدخول للنظام وفق صلاحيات محددة للإدارات العليا	
حفظ المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة	يوفر صورة كلية لعجلة سير العملية التعليمية من النواحي الأكاديمية والمالية والإدارية والفنية وذلك من خلال توفير البيئة المناسبة والأرض الصلبة لاتخاذ القرار السليم من خال إبراز جوانب القوة وأوجه الضعف للنظام لبذل مزيد من الجهد لرفع مستوى الجودة في جميع النواحي بالمناطق ذات الخدمات الضعيفة ومعرفة مدى التطور والتحسين القائم وتشمل الفئة المستخدمة للنظام/القيادات والجهات المعنية في اتخاذ القرار و الأشخاص المصرح لهم	مؤشر

جدول رقم ( 2 ) استخدام أنظمة المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز

النسبة المئوية	التكرار	مستخدم للنظام	اسم النظام
%86	175	لا	مارز
%13.8	28	نعم	
%84.2	171	لا	odus plus
%15.8	32	نعم	
%98	199	لا	نظام إدارة الخطط
%2	4	نعم	الاستراتيجية (مارز استراتيجي)
%93.6	190	لا	نظام إدارة الاداء
%6.4	13	نعم	
%21.2	43	لا	نظام أنجز
%78.8	160	نعم	



%94.6	192	لا	نظام مؤشر
%5.4	11	نعم	
%58.6	119	لا	نظام المعاملات
%41.4	84	نعم	الالكترونية
%92.1	187	لا	نظام الدراسات العليا
%7.9	16	نعم	
%66	134	لا	النماذج الالكترونية
%34	69	نعم	
%73.9	150	لا	نظام التعاميم
%26.1	53	نعم	والقرارات

يتضح من جدول 2 أن أكثر أفراد العينة اختارت نظام انجز كأكثر النظم استخداما بتكرارات بلغت 160 وبنسبة 78.8% يليها نظام المعاملات الالكترونية بعدد تكرارات بلغ 84 وبنسبة 41.4% ويأتي في المرتبة الأخيرة نظام إدارة الخطط الاستراتيجية حيث أنه نظام يستخدم بصورة أكبر من جهات إدارية أعلى

#### 5- النتائج والتحليلات:

سيتم استعراض اسئلة واهداف الدراسة وتحليلها وفقا للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتم ترتيب اجابات العبارات وفقا للأعلى قيمة في المتوسط الحسابية وصولا إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها

السؤال الاول من أسئلة الدراسة:

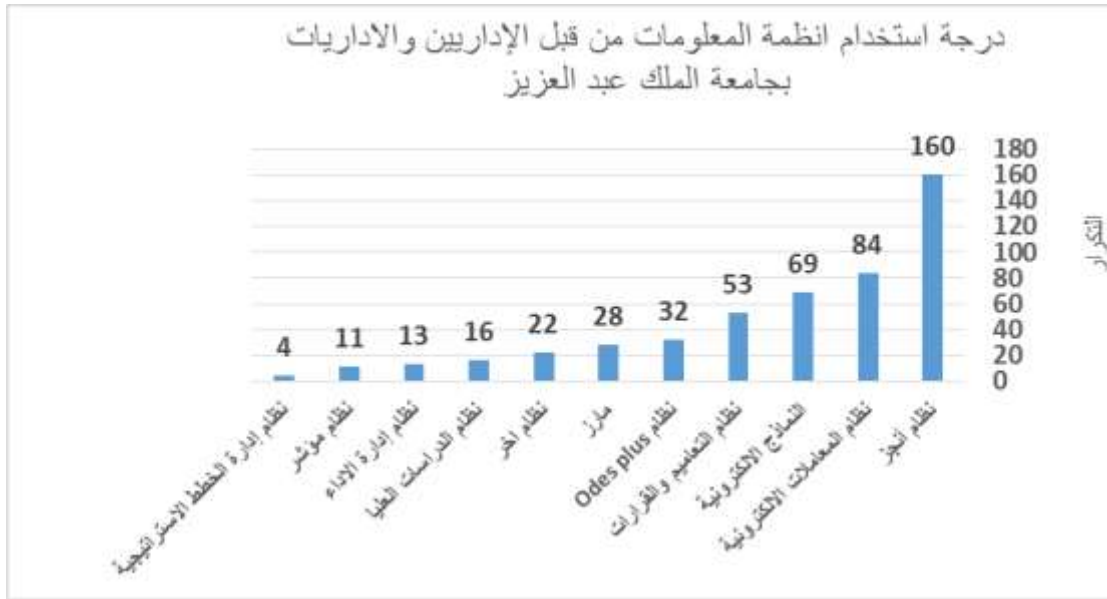
- ما درجة استخدام أنظمة المعلومات من قبل الإداريين والاداريات بجامعة الملك عبد العزيز

يتضح من الرسم البياني أن نظام انجز يمثل أعلى نسبة في الاستخدام وفقا لإجابات المستخدمين للنظم الالكترونية بالجامعة حيث بلغ عدد المستخدمين له 160 مستخدم بنسبة 79% من حجم العينة وهذا النظام يقدم خدمات الكترونية عديدة للموظف تغطي أنظمة الموارد البشرية والمالية والخدمات الالكترونية للموظف ويليه مباشرة في درجة



الاستخدام نظام المعاملات الالكترونية حيث بلغ عدد المستخدمين 84 مستخدم من حجم العينة البالغ عددها 203 أي بنسبة 41 % من اجمالي عدد المستخدمين

كما نلاحظ أن اقل درجة استخدام للنظم الالكترونية بالجامعة هو نظام الخطط الاستراتيجية حيث بلغ عدد المستخدمين فقط 4 مستخدمين وهذا لطبيعة عمل النظام لفئة محددة من الإداريين وخدمة الخطة الاستراتيجية للجامعة فقط وبلغ متوسط درجة استخدام أنظمة المعلومات من قبل الإداريين والاداريات بجامعة الملك عبد العزيز 45 مستخدم وانحراف معياري مقداره 46 وهذه بالجامعة. الدلالة الاحصائية توضح أهمية ودرجة الاستخدام للأنظمة الالكترونية بالجامعة من قبل الاداريين والاداريات



السؤال الثاني من أسئلة الدراسة:

- ما درجة أهمية أنظمة المعلومات الحالية وملائمتها في تفعيل ادارة المعرفة من وجهة نظر الإداريين والاداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة

بالنظر الى جدول المتوسطات للمحور الثاني من أسئلة الدراسة ان العبارات ذات الارقام 7 و13 و16 و15 و11 تمثل أعلى المتوسطات ما بين 1.60 و 1.53 بانحرافات معيارية ما بين 67. و 73. وهذه العبارات تعكس أهمية



انظمة المعلومات الالكترونية في تقييم العمليات والوظائف وتساعد على تطوير العاملين بتوفير الاجهزة والنظم المعلوماتية التي تقوم بتحليل البيانات وتحويلها الى معلومات معرفية تستفيد منها الادارة العليا بالجامعة

كما تمثل العبارات 6 و1 و4 و9 أهمية نظم المعلومات الالكترونية بالجامعة الى توفير الوقت والجهد في استخراج المعلومات والتقارير والاحصائيات وتوفيرها للإدارة العليا بكل يسر وسهولة وهذه العبارات جاءت في الترتيب الاخير بحسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجيبين حيث تراوحت متوسط الاجابات من 1.13 الى 1.22 مما يؤكد وجود دلالة احصائية على ملائمة النظم المعلوماتية في تفعيل عمليات ادارة المعرفة.

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية لعبارات الاستبانة لحوار أهمية أنظمة المعلومات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الترتيب حسب الاستبانة	الترتيب حسب الاجابة
0.70	1.60	يمكن النظام المستخدم من الكشف المبكر عن الثغرات والانحرافات في العمليات والوظائف وتقييمها عن طريق التزود بالمعلومات الدقيقة حول كيفية أدائها.	7	1
0.73	1.59	تتوفر في الإدارة أنظمة حاسوبية تقوم بتحليل ودراسة بيانات المؤسسة دورياً لتقدم تقارير يومية، أو شهرية، أو سنوية عن بيانات الجامعة ويستفيد منها الإداريون.	13	2
0.67	1.58	يساعد نظام المعلومات على إبداعات العاملين المتجددة في العمل	16	3



0.72	1.58	يستفاد من أنظمة المعلومات المطبقة في الجامعة في تدريب وتطوير العاملين	15	4
0.71	1.53	تستخدم الادارة نظام يهدف إلى زيادة إنتاجية المكاتب عن طريق جمع وتوزيع ومعالجة وتخزين الرسائل الالكترونية والمستندات والصّور الأخرى من الاتصالات بين الأفراد والجامعات.	14	5
0.66	1.47	يقوم النظام المستخدم بتحويل البيانات الخاصّة بالجامعة إلى تقارير ملخصّة؛ ليستفيد منها مدراء الأقسام التنفيذيّة	11	6
0.67	1.46	تتوفر أنظمة حاسوبية تقوم بتحليل وعرض البيانات بحيث تسمح للمستخدمين اتّخاذ القرارات بشكل أسرع وأسهل.	12	7
0.59	1.37	يمكن النظام المستخدم منح المهام الاستراتيجية وقتاً أكبر من خلال تقليل الوقت اللازم للاهتمام بالأعمال الروتينية.	10	8
0.59	1.36	يتم استغلال مصادر المعلومات ومواردها داخل المؤسسة وإحكام السيطرة على المعلومات الواردة جميعها.	2	9
0.59	1.32	باستخدام نظام المعلومات يتم إمداد المستويات الإدارية بالتقارير بمختلف أشكالها في الوقت المناسب.	8	10
0.53	1.29	يساعد النظام المستعمل على اتّخاذ القرارات الصائبة داخل المنظمة، وربط جميع أطراف المنظمة الموردة للمعلومات والمنتجة لها مع بعضها البعض.	3	11



0.51	1.24	باستخدام نظام المعلومات يمكن تسهيل عملية مشاركة المعلومات وتبادلها بين المستويات الإدارية عبر الشبكات داخل المنظمة.	5	12
0.45	1.23	يمكن نظام المعلومات المستويات الإدارية على تخزين المعلومات وحفظها وإدخالها ضمن نطاق عمليات معالجة واسترجاعها في الوقت المناسب	6	13
0.46	1.22	يقوم النظام بتوفير المعلومات للإدارة وتثبيتها في الوقت المناسب؛ لمساعدتها وتحفيزها على اتخاذ القرار الفعال والصحيح.	1	14
0.44	1.21	باستخدام نظام المعلومات يمكن إرسال المعلومات التي تحتاجها المستويات الإدارية وتزويدها بما عند ما تحتاج لها، وذلك بهدف ممارسة وظائف العملية الإدارية.	4	15
0.38	1.13	باستخدام نظام المعلومات يمكن المساهمة في توفير الوقت والجهد.	9	16
0.59	1.39	المتوسط والانحراف المعياري الكلي		

السؤال الثالث من أسئلة الدراسة:

• ما درجة تطبيق أنظمة المعلومات المستخدمة لعمليات إدارة المعرفة بجامعة الملك عبد العزيز

الجدول رقم (4) يمثل نتائج متوسطات عبارات المقيمين للاستبانة حسب الترتيب الأعلى للمتوسطات ويتضح ان العبارة رقم 12 والخاصة بدور عملية مشاركة المعرفة باستخدام أنظمة المعلومات كانت بحسب المتوسط الحسابي أعلى نتيجة في اجابات المستفيدين وتلتها عبارة رقم 11 في الاستبانة عملية خزن المعرفة التراكمية في وسائط أنظمة المعلومات كما



تشير العبارة 10 و18 و8 والتي تلي العبارات السابقة في أعلى ترتيب للمتوسطات عملية المعرفة الخاصة بتوثيق وترميز المعرفة وحفظها في قواعد بيانات والاستفادة من قصص النجاح السابقة في نظم المعلومات بالجامعة وبقية العبارات في هذا المحور تمثل درجة أقل في تطبيق أنظمة المعلومات لعمليات المعرفة وهذا يدل من خلال اجابات المستخدمين للنظم على دور عمليات المعرفة في دعم كفاءة أنظمة المعلومات بالجامعة.

جدول رقم (4) المتوسطات الحاسوبية لمحور درجة تطبيق أنظمة المعلومات لعمليات ادارة المعرفة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الترتيب حسب الاجابة	الترتيب حسب الاستبانة
0.83	2.05	تخصص الجامعة العلاوات وحوافز أخرى لتشجيع العاملين بالمشاركة في المعارف وحفظها في قواعد بيانات والاستفادة من الدروس السابقة وقصص النجاح في استخدام أنظمة المعلومات	1	12
0.76	1.88	تستخدم الاقراص الممغنطة لتخزين المعرفة التراكمية	2	11
0.71	1.73	تتوفر في الجامعة دراسة الحالات المشابهة وتقارير التقدم في العمل وروايات النجاح السابقة على مستوى الجامعة	3	10
0.74	1.71	تعتمد الجامعة في نشاطاتها على فرق تفاعلية تتمتع بالاستقلالية وحرية التصرف	4	18
0.77	1.70	يتم تدوين خبرات وتجارب الافراد وحفظها في قواعد للمعرفة (ترميز المعرفة وتوثيقها)	5	8
0.73	1.70	يتوفر دليل للمقاييس والمعايير والطرائق ذات الصلة بتكوين المعرفة وبنائها باستخدام نظام المعلومات	6	9



0.65	1.62	تتوفر انظمة لدعم القرار تقوم بتحليل قواعد البيانات، وتستطيع اكتشاف معارف جديدة	7	6
0.72	1.62	توفر الجامعة انظمة للأرشفة والتصنيف والذكاء الاصطناعي تستنبط وتدمج الخبرات ويمكنها ايجاد نماذج وعلاقات في كميات كبيرة من البيانات .	8	5
0.66	1.61	التعاون مع الباحثين والاستشاريين لنشر وتطبيق المعرفة في الجامعة يتم من خلال استخدام نظام المعلومات	9	22
0.65	1.59	تتوفر معايير واضحة للرقابة على المعرفة وتقويمها	10	21
0.73	1.56	تشجع الجامعة ماديا ومعنويا على استخدام أنظمة المعلومات المتاحة	11	3
0.70	1.56	باستخدام أنظمة المعلومات يتمكن زملاء العمل عموماً بتبادل معرفتهم وتجاربهم عن العمل سعياً لخدمة الجامعة	12	13
0.70	1.55	يتقبل الافراد الاعتماد على أنظمة المعلومات المتوفرة من التشارك في المعرفة ولا يحتكرونها كمصدر قوة لهم	13	15
0.65	1.55	تدعم الجامعة تقاسم المعرفة باستخدام أنظمة المعلومات و تحفيز العاملين أن ينشروا معرفتهم في الجامعة	14	16
0.65	1.52	تعتمد الجامعة على أنظمة المعلومات لرفع المعرفة المجهزة بصورة منتظمة	15	19
0.66	1.52	تدعم الجامعة مشاركة الأعضاء في المؤتمرات والندوات العلمية باستخدام أنظمة المعلومات المتاحة	16	4
0.60	1.47	توفر الجامعة انظمة ملائمة تدعم القيم المعرفية لدى الأعضاء	17	2





0.61	1.45	نظام العمل مرن ويتطور بالاستناد الى كيفية حصول المستخدمين على المعرفة واستخدامها	18	17
0.62	1.43	تحرص الجامعة لتوفير أنظمة لتقديم أفضل الحلول لإدارة المعرفة في الجامعة	19	23
0.57	1.40	ثقافة وأنظمة الجامعة تدعم التعليم والمشاركة في المعلومات والافكار	20	14
0.62	1.39	تساهم المعرفة المتبادلة والمتاحة على نظام المعلومات في اتخاذ القرار	21	20
0.59	1.36	يتوفر نظام لتخزين المعلومات والمعارف في الجامعة	22	7
0.51	1.31	تعمل أنظمة المعلومات الى الوصول الى مصادر المعلومات والمعرفة الداخلية والخارجية	23	1
1.70	1.58	المتوسط والانحراف المعياري الكلي		

السؤال الرابع من أسئلة الدراسة

• ماهي درجة التحديات التي تواجه تطبيق ادارة المعرفة بالجامعة

يوضح الجدول رقم (5) درجة التحديات التي تواجه تطبيق ادارة المعرفة بالجامعة وذلك من خلال العبارات رقم 4 و5 والتي تنص على نقص المهارات المرتبطة باستخدام تقنيات المعرفة وعدم القدرة على قياس الفائدة المالية المتحققة نتيجة لتطبيق ادارة المعرفة بينما حققت العبارة رقم 1 عدم وجود تحدي بالنسبة لتوفر الامكانيات والوقت لتطبيق ادارة المعرفة.



جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية لدرجة المحور التحديات التي تواجه تطبيق ادارة المعرفة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الترتيب حسب الاجابة	الترتيب حسب الاستبانة
0.74	1.67	يملك الموظفون الوقت والامكانيات اللازمة لتطبيق ادارة المعرفة	1	1
0.64	1.63	عدم القدرة على قياس الفائدة المالية المتحققة نتيجة لتطبيق ادارة المعرفة	2	4
0.71	1.62	نقص المهارات المرتبطة باستخدام تقنيات المعرفة	3	5
0.71	1.59	يتوفر الوعي اللازم للفائدة المتحققة من تطبيق ادارة المعرفة	4	3
0.69	1.48	الثقافة الجامعية تشجع مشاركة وتبادل المعرفة	5	2
0.07	1.60	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي		



مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بادراك العاملين في جامعة الملك عبد العزيز لأهمية أنظمة المعلومات ودورها في تطبيق إدارة المعرفة:

تعرض الباحثة التعليق على نتائج الدراسة وفق محاور الاستبانة المتغيرات الأولية لأفراد عينة الدراسة ثم (اهمية نظم المعلومات الادارية وملائمتها في تفعيل ادارة المعرفة - دور أنظمة المعلومات في عمليات ادارة المعرفة ، التحديات التي تواجه تطبيق ادارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز ، وذلك على النحو التالي :

أثبتت نتائج الدراسة :

1- أن درجة استخدام أنظمة المعلومات من قبل الإداريين والاداريات بجامعة الملك عبد العزيز 45 مستخدم وانحراف معياري مقداره 46 وهذه النتيجة تؤكد وجود دلالة احصائية توضح أهمية ودرجة استخدام للأنظمة الالكترونية بالجامعة من قبل الاداريين والاداريات

2- أن أفراد عينة الدراسة يرون أن الجامعة تحرص على توفير أنظمة للمعلومات تساعد في تقييم العمليات والوظائف الادارية وتساعد على تطوير العاملين و التي تقوم بتحليل البيانات وتحويلها الى معلومات معرفية تستفيد منها الادارة العليا بالجامعة

3- يؤكد أفراد عينة الدراسة أهمية نظم المعلومات الالكترونية بالجامعة و التي بدورها توفر الوقت والجهد في استخراج المعلومات والتقارير والاحصائيات وتوفيرها للإدارة العليا بكل يسر وسهولة



4-وجود دلالة إحصائية على ملائمة النظم المعلوماتية في تفعيل عمليات إدارة المعرفة (اكتشاف، تخزين، توزيع أو مشاركة، تطبيق)

5-تمثل نتائج متوسطات عبارات المجيبين للاستبانة حسب الترتيب الاعلى للمتوسطات والخاصة بدور عملية مشاركة المعرفة باستخدام أنظمة المعلومات كانت بحسب المتوسط الحسابي أعلى نتيجة في اجابات المستفيدين تليها عملية خزن المعرفة التراكمية وترميز المعرفة وحفظها في قواعد بيانات والاستفادة من قصص النجاح السابقة في نظم المعلومات بالجامعة وهذا يدل من خلال اجابات المستخدمين للنظم المعلومات في تحقيق دور عمليات المعرفة في دعم كفاءة أنظمة المعلومات بالجامعة.

6- أن الجامعة والعاملين يسعون لتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة باستخدام أنظمة المعلومات ويؤيدون نشر المعرفة والتشارك فيها، وهذا مؤشر ايجابي يدفع نحو الاتجاه إلى إدارة المعرفة، ويدعم التحول من إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة.

7-وبعد إجراء اختبار مربع كاي لجميع عبارات الاستبانة عند مستوى معنوية (0.05) مع المتغيرات الديموغرافية و باستخدام برنامج SPSS اتضح أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية في العبارات التالية: ( السن ، المركز الوظيفي ، عدد الدورات )حيث وجدت علاقة ذات دلالة احصائية بين تلك العوامل واستخدام أنظمة المعلومات .

## 6- الاستنتاج:

1-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للجنس في جميع المحاور وهذه النتيجة تؤكد عناية الإسلام بالمرأة ، وحرص المجتمع السعودي وقياداته على تفعيل دورها في بناء المجتمع.



2- بالنظر الى نتائج من المنسويين مستخدمي أنظمة المعلومات هم من الفئة (فئة الشباب ) وهذا مؤشر احصائي يدل على ان النظم المعلوماتية بالجامعة ذات استخدام فعال من الفئة الاكثر فاعلية وتوافقا مع النظم الالكترونية . والتي ترى أن أنظمة المعاملات الالكترونية أفضل من النظام الورقي فهو يمتاز في انهاء المعاملات في فترة وجيزة وبالذقة المطلوبة ويوثق الإجراءات بصورة كاملة، كما يمكن ارشفة المعاملات والرجوع إليها في أي وقت. كما أنها تساهم في تحسين وسرعة الأداء

3- وبحساب المتوسطات لإجابة أفراد العينة للاستبانة وحسب الترتيب الاعلى للمتوسطات ويتضح أهمية ودور أنظمة المعلومات في عملية مشاركة المعرفة كانت بحسب المتوسط الحسابي أعلى نتيجة في اجابات المستفيدين وتلتها عملية خزن المعرفة التراكمية في وسائط أنظمة المعلومات والعملية المعرفية الخاصة بتوثيق وترميز المعرفة وحفظها في قواعد بيانات.

4- ومن الصعوبات التي تواجه تطبيق ادارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز والتي تنص على نقص المهارات المرتبطة باستخدام تقنيات المعرفة بالرغم من عدم وجود تحدي بالنسبة لتوفر الامكانيات والوقت لتطبيق ادارة المعرفة، ويرجع ذلك الى الحاجة لزيادة عامل التدريب وزيادة نشر الثقافة المعرفية.

#### 7- توصيات الدراسة:

وفي ضوء ما سبق ، تتقدم الباحثة بعدد من التوصيات وآليات تفعيلها في الواقع الفعلي، وذلك على النحو التالي :

أولاً: أن تؤكد الجامعة على أهمية إدارة المعرفة ، بحيث تكون من أهم أولوياتها .

ولتحقيق هذه التوصية يمكن اتباع الآليات التالية :

• تأكيد وتبني الإدارة بطريقة أفقية تتبع سياسة الباب المفتوح وتمكن من تدفق المعرفة .



- تعزيز الطرق المناسبة لاكتساب المعرفة بشرائها أو استئجارها وتوفير الدعم المالي لذلك .
  - استخدام التناظر الوظيفي من أجل شرح وتفسير المفاهيم الضمنية التي يمتلكها المديرون والمستشارون .
  - إضافة مواد دراسية تتعلق بإدارة المعرفة، وأساليب تطويرها والاستفادة منها .
- ثانيا : وضع خطة استراتيجية لتطبيق إدارة المعرفة بالجامعة ودعم مشاريعها

ولتحقيق هذه التوصية يمكن اتباع الآليات التالية :

- تحديد قوائم الخبراء وخرائط المعرفة .
- تحديد فجوة المعرفة داخل الجامعة بوضوح .
- تخصيص الميزانيات المناسبة لدعم التحول نحو إدارة المعرفة .
- تكوين فريق عمل متخصص لوضع برامج التدريب والتطوير المناسبة.

ثالثا : نشر ثقافة المعرفة وغرس الرؤيا المعرفية لدى الأفراد .

ولتحقيق هذه التوصية يمكن اتباع الآليات التالية :

- عقد الندوات والمؤتمرات وتسهيل مهمة مشاركة المنظمات الأخرى فيها .
- حث الأفراد على التجريب والتعلم والملاحظة وتشجيع مثل هذه الأنشطة .
- إدارة اجتماعات غير رسمية لتخفيف حدة التوتر الذي يسود العلاقات الرسمية بين إدارة الجامعة والأفراد .
- تكوين فريق عمل تطوعي من أساتذة الجامعة يتكفل بجميع الاستشارات المتعلقة بإدارة المعرفة وتفعيل عملياتها .
- تدريب منسوبي الجامعة على استخدام أنظمة وتقنية المعلومات .



- 1- Alter, S. (2005) , “The Work System Method”, Available at:  
[www.stevenalter.com](http://www.stevenalter.com)
- 2- ابو عيشة، مبارك، منصور، ليليا (2012). إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة. المؤتمر العلمي الدولي: عولمة الإدارة في عصر المعرفة. طرابلس: جامعة الجنان، ص: 17 (PDF File).
- 3- Jozef Loermans, (2002) "Synergizing the learning organization and knowledge management", Journal of Knowledge Management, Vol. 6 Issue: 3, pp.285-294, <https://doi.org/10.1108/13673270210434386>
- 4- Andrew H. Gold, Arvind Malhotra & Albert H. Segars (2001). Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective. Journal of Management Information Systems Vol. 18 , Iss. 1
- 5- Ke, W. and Wei, K. (2006). Organizational learning process: its antecedents and consequences in enterprise system implementation. Journal of Global Information Management 14(1), 1-22. January-March 2006
- 6- Kuo, Y.; Ye, K.,(2010), “How Employees’ Perception of Information Technology Application and their Knowledge Management Capacity Influence Organisational Performance”, Behaviour & Information Technology, Vol. 29, No. 3, May– June, P.P. 287–303. Issue 3 Available at :<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01449290701852166?scroll=top&needAccess=true>
- 7- Chinho Lin, Shu-Mei Tseng, (2005) "The implementation gaps for the knowledge management system", Industrial Management & Data Systems, Vol. 105 Issue: 2, pp.208-222, <https://doi.org/10.1108/02635570510583334>
- 8- عباس، محمد شكري ، علي، مديحة حامد (2013) . نظم إدارة المعرفة والالتزام التنظيمي كمعايير لإعداد أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 153، الجزء 2، ص: 295
- 9- باطويل، عبد الله عبد الرحمن(2015) تشارك المعرفة الادارية والمالية والتقنية بين العاملين في جامعة الملك عبد العزيز ، دراسة استكشافية ، رسالة دكتوراه، جامعة الملك عبد العزيز، جدة. ص: (د)



- 10- عباس، محمد شكري، علي، مديحة حامد (2013). نظم إدارة المعرفة والالتزام التنظيمي كمعايير لإعداد أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 153، الجزء 2، ص: 295
- 11- ابوعلی، عامر، الذبيات، مفلح (2012). دور أنظمة المعلومات في نقل المعرفة. المؤتمر العلمي الدولي حول عولمة الإدارة في عصر المعرفة. جامعة الجنان. طرابلس.
- 12- النقيب، متولي محمود (2007). درجة استخدام النظم الآلية لإدارة المعرفة في المدينة التعليمية في قطر: دراسة وصفية تحليلية. مجلة أعلم، العدد-1، أكتوبر 2007.