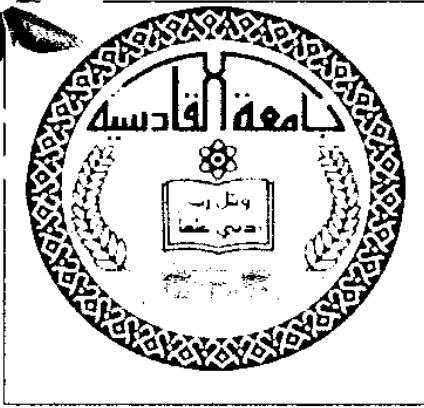


وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية – كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال



إدارة المعرفة وعلاقتها بتعزيز الأداء

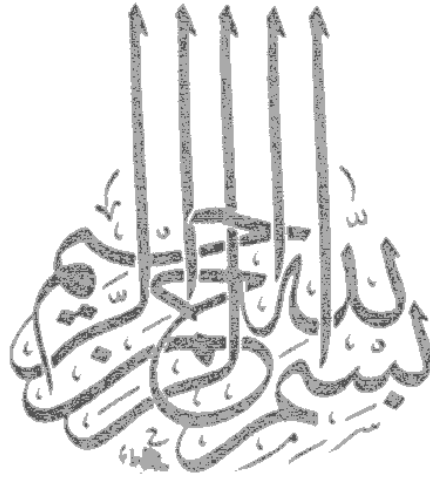
بحث مقدم الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / قسم ادارة
الاعمال وهو جزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس
في قسم إدارة الأعمال

اعداد

دعاء محمد وناس

إشراف

أ.د حامد كاظم متعب



﴿ قالوا سبحانك لا علم لنا الا ما علمتنا

إنك انت العليم الحكيم ﴾

صدق الله العظيم
الآية (32) سورة البقرة

الإهداء

* إلى نبينا ومعلمنا وملهمنا سيد الخلق محمد صلى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلم .

* إلى والدي الحنون العطوف ، مثلي الأعلى في الحياة .

* إلى والدتي الحبيبة الغالية ، نهر العطاء والتضحية .

* إلى أسرتي .

* إلى عراقنا الحبيب .

* إلى كل من يسعد بنجاحي .

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الاهداء
ج	قائمة المحتويات
١	المقدمة
	المبحث الاول : منهجية البحث
٢	١ - مشكل البحث
٣	٢ - اهمية البحث
٤	٣ - اهداف البحث
٤	٤ - فرضيات البحث
	المبحث الثاني : الاطار النظري
	اولا : عمليات ادارة المعرفة
٥	١ - مفهوم ادارة المعرفة
٨	٢ - اهمية ادارة المعرفة
٩	٣ - اهداف ادارة المعرفة
	ثانيا : الاداء المتميز
١٠	١ - مفهوم الاداء المتميز
١٠	٢ - اهمية الاداء المتميز
١١	٣ - اهداف الاداء المتميز
	المبحث الثالث : الجانب العملي
١٢	مجمع عينة البحث

المقدمة :

تواجه المنظمات المعاصرة على اختلاف انواعها موجة من التحولات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم في مقدمتها الثورة المعلوماتية والتقنية ، تلك الثورة التي تعتمد المعرفة العلمية المقدمة والاستخدام الامثل للمعلومات المتدفقة الناتجة عن التقدم الكبير في التقنيات الحاسب الالى والشبكة العالمية للاتصالات (الانترنت) ونتيجة لتلك التحولات اصبحت المعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الاكثر اهمية ، بل اصبحت العامل الاقوى والاكثر تاثيرا وسيطرة في نجاح المنظمة او فشلها وتعد المعرفة العصب الحقيقي لمنظمات اليوم ووسيلة ادارية هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات العصر ، اذ ان المعرفة هي المورد الاكثر اهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والابداع في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في اطارها العديد من المفاهيم الفكرية كالعولمة والخصخصة وثورة المعلومات واتساع رقعة المجتمعات الانسانية المختلفة .

لقد اصبحت ادارة المعرفة من اهم مدخلات التطور والتغيير في عصرنا الحالي حيث استطاعت احداث نقلة نوعية في مستوى اداء مختلف المؤسسات خاصة المؤسسات التربوية ، فهناك نوع من الترابط والانسجام ما بين ادارة المعرفة وانشطة وفعاليات المؤسسات التعليمية حيث يوجد قدر من التطابق بين المفاهيم العملياتي للمعرفة واليات وانشطة وفعاليات المؤسسة التعليمية بصفاتها منظمات معرفية .

اولا : مشكلة البحث :

تتمثل مشكلة البحث في ما دور ادارة المعرفة وعلاقتها بتميز الاداء في الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في مديرية بلدية الديوانية وعليه فان المشكلة التي تعالجها هذه الدراسة يمكن صياغتها من التساؤلات الاتية :

(١) هل توجد علاقة بين متطلبات ادارة المعرفة (الاحتياجات المعرفية الواعي المعرفي) وعمليات ادارة المعرفة .(تشخيص المعرفة ، توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة).

(٢) ما العلاقة بين ادارة المعرفة والاداء المؤسسي (رضا العاملين التعلم والنمو المؤسسي ،كفاءة العمليات الداخلية في المؤسسة).

(٣) ما العلاقة بين عمليات ادارة المعرفة والاداء المؤسسي (رضا العاملين التعلم ،النمو المؤسسي ،كفاءة العمليات الداخلية في المؤسسة).

(٤) هل هناك بين الخصائص التي يتميز بها اعضاء الهيئة التدريسية وتميز الاداء المؤسسي .

ثانيا : اهمية البحث :

(١) تنبع من ان اهمية هذه الدراسة تسعى لتحليل الواقع الفعلي لأدراك الهيئات الادارية في كلية الادارة والاقتصاد لمفهوم ادارة المعرفة وتحليل ممارساتهم لاهم عمليات ادارة المعرفة (تشخيص المعرفة ، توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) في ضوء معايير النموذج الامريكي للتميز ومدى تطبيقها .

(٢) يمكن الاستفادة من نتائج وتوصيات هذه الدراسة في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها الوزارة لتحقيق الميزة التنافسية .

ثالثا : اهداف البحث :

- (١) تحديد مدى ادراك العاملين لمفهوم ادارة المعرفة .
- (٢) التعرف على العلاقة ونوع التأثير بين متطلبات ادرة المعرفة وعملياتها ، وتمييز الاداء المؤسسي .

رابعا : فرضيات البحث :

توجد علاقة بين متطلبات ادارة المعرفة وعملياتها من ناحية ورضا العاملين في المؤسسة من ناحية اخرى . ولا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عمليات ادارة المعرفة وخصائص الادارة والفرضية الثانية فرضية التأثير المعنوي .

اولا : مفهوم ادارة المعرفة :

تعد ادارة المعرفة من الموضوعات القديمة والجديدة في الوقت نفسه حيث درج الباحثون والكتاب على تناول هذا الموضوع منذ فترة طويلة ، لكن الاهتمام الجاد بالمعرفة هو ما يعد جديدا نسبيا اذا تعد الاعوام القليلة الماضية وعلى وجه التحديد مطلع التسعينات من القرن الماضي والى الان هي فترة الاهتمام العلمي لمفهوم ادارة المعرفة.

لذلك ان مفهوم ادارة المعرفة يفهم من قبل بعض الباحثين على انه مفهوم يركز على الجهود المعقدة الخاصة بتنظيم المداخل الى مصادر معلومات متاحة عبر الشبكات ، والبعض الاخر يفهمه على انها اخر صرعات منتجو تقنية المعلومات والاستشاريون الاداريون لبيع حلولهم المبتكرة الى رجال الاعمال المتلهفين لأية اداة تمكنهم من تحقيق التقدم التنافسي الذي هم احوج ما يكونوا اليه في ظل العولمة الا انه يمكن اعطاء مفهوم لأدارة المعرفة على وفق كل اتجاه ومنظور وكما يأتي . (الصباغ : ١ : ٢٠٠٢).

(١) ان جزءا متعظما من الصناعات المنتجة للثروة هي صناعات معرفية فالصناعة الاعلامية وتقنيات الحاسوب والانترنت والخدمات المهنية كلها صناعات استطاعت ان تنمو بسرعة تزيد عدة اضعاف عن الصناعات الاخرى.

(٢) يقدر الان اكثر من (70%) من العمل هو مجالات تتعلق بالمعلومات او المعرفة ، وحتى الصناعات التقليدية اصبح عدد عمال المعرفة الذين يستخدمون عقولهم اكبر من العمال الذين يستخدمون مهاراتهم البدنية .

(٣) اصبح هنالك قيمة متزايدة للممتلكات غير الملموسة ، فقيمة العديد من المنظمات كما تظهر من اسعار اسهمها هي عادة اكبر بعشرة مرات من قيمة ممتلكاتها الدفترية ، والفرق يعود بالأساس الى الممتلكات غير الملموسة مثل الاسم التجاري وبراءات الاختراع وحقوق النشر .

ويؤكد (Mulin:2000:29) على اهمية ادارة المعرفة من خلال الاهتمام الواضح من قبل سوق (وول ستريت) للأوراق المالية بأدارة المعرفة حين اخذ يتعامل معها في الحالات التي تتحول فيها الى نماذج لخلق القيمة وبدء بمكافئتها ، ويشير (Stromquist & samoff:2000:326) الى هذه الاهمية من خلال تخصيص البنك الدولي نسبة (4%) من الميزانية الادارية السنوية لتطوير انظمة ادارة المعرفة ، ويشير (Saffady:2000:7) الى نتائج مجموعة جارتنر (Gartner Groupe:1997) حيث قامت منظمة (CAP Ventures) بدراسة مسحية شملت (200) منظمة في الولايات المتحدة الامريكية وقد خرجت بجملة نتائج اهمها :

(١) توقع النمو الكبير لسوق منتجات ادارة المعرفة الى حوالي خمسة بليون دولار بداية هذا القرن.

(٢) وان نسبة (80%) من منظمات عينة الدراسة كانت لها مبادرات لانتهاج هذه الادارة او ان لها برامج قيد التطور والنسبة الباقية من المنظمات كانت تفكر بجدية بتنفيذ برامج ادارة المعرفة .

ويرى (الصباغ ٢٠٠٢ : ٢-٣) الى ان الوقت الحاضر يشهد توجهها واضحا من الجميع نحو تفهم دور المعرفة في نجاح الاعمال وتطوير المجتمعات وكيفية استثمار المعرفة لتحقيق التقدم التنافسي على مستوى الافراد والمجموعات والمنظمات والمجتمعات ، ويضيف (Skyrme:1999:13) بان الكثير من المجتمعات اخذت تلمس اهمية المعرفة لخلق الثروة ، فقد اطلق البنك الدولي تسمية (المعرفة من اجل التطور) على تقريره السنوي لعام (1999-1998) ، واطلقت الحكومة البريطانية على اخر اوراقها البيضاء تسمية (بناء اقتصاد المعرفة) ، وهذا يظهر بوضوح ان هناك توجهها عالميا واضحا نحو تبني المعرفة .

اساليب ادارة المعرفة :

(١) تقاسم المعرفة المتاحة من خلال مشاركة افضل طرائق استخدام المعرفة وتطوير قواعد بيانات الخبرة بحيث تتمكن من ربط من يحتاج الى المعرفة بالخبراء الذين يمتلكونها ، وهو اول اسلوب شاع استخدامه في برنامج المعرفة بعد ان كان حقق نتائج باهرة .

(٢) ايجاد المعرفة الجديدة وتحولها الى منتجات ذات قيمة ، وهذا يركز على الابتكار الافضل والاسرع من خلال تبني منظور المعرفة والاستفادة منه في عملية الابتكار.

فمن خلال طرائق اعادة التفكير الخاصة بتطوير انسياب وتحويل المعرفة يمكن ادارة الافكار الجيدة بشكل افضل وتلبية احتياجات الزبائن بصورة مباشرة ، ويرى (الصباغ : ٢٠٠٢ : ١٣-١٤) ان الاسلوب الاول اسهل من الاسلوب الثاني لان الاول يحقق نتائج اداء جيدة اذ يمكن ان يحقق عشرة اضعاف ما يحققه الاسلوب الثاني ، ويرى (الصباغ : ٢٠٠٢ : ١٤) ان ازدياد التعامل مع ادارة المعرفة سيؤهل هذا الحقل لان يصبح تخصصا وفرعا علميا بحد ذاته ، وعلى الرغم من ان هناك من يعتقد بان ادارة المعرفة هي التطور المستقبلي لحقل علم المعلومات بحيث يصبح امتدادا طبيعيا لما بدا يوما ما تحت اسم علم المكتبات .

فيما يرى (الخيرو وصبحي : ٢٠٠٤ : ٢) الى ان ادارة المعرفة تسهم بشكل مباشر في رفع مستوى اداء منظمات الاعمال وتحقيق اهدافها المرغوبة ، اذ من خلالها تستطيع ادارات تلك المنظمات من التعرف على ماهية المعرفة المستخدمة في اعمالها وتطبيقاتها ومن ثم كيفية العمل على رفع وتطوير هذه المعرفة من اجل تحقيق اهدافها .

ثالثا : اهداف ادارة المعرفة :

(١) تحويل المنظمات الى الاقتصاد العالمي الجديد الذي يعرف الان باقتصاد المعرفة (Knowledge Economy) والذي يؤكد على راس المال الفكري والمعرفة وعلى التنافس من خلال القدرات البشرية اكثر من العناصر التقليدية .

(٢) تحويل المنظمات الى مجتمعات معرفية من خلال احداث تغيير جذري في المنظمة لتتكيف مع التغيير السريع في بيئتها (الكبيسي : ٢٠٠٢ : ٤٢) .

(٣) التركيز على اهمية استخدام الافراد لمعارفهم لضمان السلوك الملائم (الخفاجي : ١٩٩٦ : ٨) .

(٤) ترجمة المعلومات الى اداء لتحقيق مهمة محددة او ايجاد شيء محدد وهذه القدرة لا تكون الا عند البشر ذوي العقول والمهارات الفكرية (مصطفى : ١٩٩٨ : ٤) .

(٥) اكتساب المعرفة ومشاركة الخبرة الجماعية للمجتمعات في تحقيق وانجاز رسائل منظماتها (Burk : 1999 : 26) .

(٦) ايجاد الطريقة المناسبة للحصول على خبرة العاملين ومعرفتهم داخل المنظمة لأجل رفع تلك المعرفة الى اقصى حد ممكن والاحتفاظ بها (Verespej : 1999 : 20) .

ثانيا : الاداء المتميز :

اولا : مفهوم الاداء المتميز :

لان مفهوم الاداء المؤسسي لا يزال غامضا – بالرغم من الكتابات القليلة التي كتبت فيه – فمن الطبيعي ان يختلف الناس في فهمه ، وتحليل ابعاده ، باختلاف رؤاهم من جهة ، ومدى اطلاعهم على خفاياه ودقائقه من جهة اخرى، خصوصا اذا عرفنا ان ظاهرة الاداء المؤسسي متعددة الجوانب تتحرك خيوطها في مجالات عديدة والاداء المؤسسي هو المنظومة المتكاملة لنتاج اعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية .

ثانيا : اهمية الاداء المتميز:

- (١) الانحياز نحو العمل من خلال الخروج عن انماط الادارة البيروقراطية .
- (٢) الصلة الوثيقة بالمتعاملين والاستجابة لمقترحاتهم .
- (٣) السماح بالاستقلالية التنظيمية في العمل .
- (٤) الانتاجية من خلال العاملين بتوفير الثقة والمشاركة .
- (٥) الاهتمام بقيم المنظمة .
- (٦) الارتباط بالأعمال التي تجيدها المنظمة .
- (٧) البساطة والرشاقة في حجم المنظمة ومستويات هيكلها التنظيمي .
- (٨) رقابة ضمنية فاعلة ومرنة باتباع المركزية واللامركزية .

ثالثا : اهداف الاداء المتميز :

وبناء على ما سبق تتضح ملامح وخصائص الاداء المؤسسي الذي تنشده المنظمات على اختلافها وتنوعها ، بل وتتجلى اهميته في الوصول الى التميز الايجابي من خلال النقاط التالية : (العدلوني ، ٢٠٠٢ ، ص٢٢-٢٣) .

(١) المحافظة على ثبات العمل واستمراره من خلال الخبرات التراكمية والتجارب السابقة التي تثري المؤسسة ، وتورث هذه الخبرات من جيل الى جيل بحيث لا تتأثر المؤسسة بغياب او تغيير القيادات .

(٢) الاعتماد على جماعية الاداء والمشاركة في اتخاذ القرار من قبل المختصين والخبراء لأدارة المؤسسة ، ويضمن العمل المؤسسي عدم تفرد رئيس المؤسسة بالأدارة والقرار .

(٣) المحافظة على الاستقرار الاداري والمالي للمؤسسة وذلك من خلال اتباع السياسات والنظم والقوانين المعتمدة .

(٤) استثمار جهود كافة الافراد العاملين في المؤسسة نحو تطوير المؤسسة في اطار واضح من الواجبات والمسؤوليات ، ومشاركة جماعية في تحقيق الاهداف .

(٥) اختيار افضل الاساليب والنظريات الادارية التي تحقق تفوقا للمؤسسة على مستوى الخدمات التي تقدمها .

مجمع عينة البحث :

اعترافا بالأهمية التي تشكلها المنظمات الخدمية في عصرنا الحالي لكونها تعتمد على المعرفة ويشفيها الضمنية والصريحة والراقد المهم لأي دولة يرفد باقي المنضّمات العاملة في المجتمع مع اختلاف أنواعها وكوادرها العلمية المهمة والمؤهلة مع تقديم الاستثمارات لها لذا تم اختيار مديرية بلدية الديوانية مجتمعا للدراسة تمثل إحدى المنضّمات المعرفية ويمكن ان تحقق اهداف البحث لذلك تم اختيار (٨) موقعا وموظفة من مجتمع البحث الذي يمثل (١٥٠) موقعا وموظفة يمثلوا عينة البحث في المنطقة المبحوثة .

الأوساط الحسابية والوزن المنوي والاهمية النسبية للفقرات محور ضد تعليمي في عينة دراسة

إجابات افــــراد العينة

اتفق بشدة	اتفق	اتتفق الى حد ما	غير متأكد	لا اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الوسط الحسابي	انحراف معياري	نسبة منوية للاتفاق	ترتيب الأهمية التشبيه
1	16	25	16	10	5	3	4.408	1.378	55.3	4
2	24	20	15	6	8	1	4.645	1.411	60.5	2
2	21	26	16	2	7	2	4.684	1.368	64.5	1
8	14	13	16	7	13	5	4.224	1.793	46.1	5
6	12	25	17	4	11	1	4.500	1.483	56.6	3
							4.492	1.486	56.6	8

الوسط الحسابي للفقرات جميعها (4.492) وانحراف معياري (1.486) ذو وزن مئوي مقداره (56.6) متوسط حسابي الفرضي على مساحة الميزان الاختيار البالغ (4) المعول عليه الفحص افراد العينة المبحوثة إجابات الفقرات جميعها ضمن التقدير (اتفق الى حد ما) ما عدا فقرة (28) فقد جاءت وعلى هذا جاءت استجابات العينة نسب اتفاق متوسطة على اربع فقرات ونسب الاتفاق وكانت الأوساط الحسابية الفرضي على المساحة الميزان الاختيار المعول عليه الفحص التي تشير الى يمكن القول برضى عال بين طلبت الكلية على اعلى وسط حسابي مقداره (4.684) فيما جاءت فقرة (26) التي تظهر الأنشطة والاحداث التي اسهموا بها

في المرتبة الثالثة على ميزان الأهمية الوسط الحسابي (4.645) وحلت فقرة (29) والتي اشارت الى هنالك شكاوى من قبل تعليمية في المرتبة الثالثة ونسب مئوي مقداره (56.6) الوسط الحسابي (4.183) والفقرة (25) المرتبة الرابعة بوزن (55.3) مئوي وجاءت فقرة (28) في المرتبة الخامسة الأهمية النسبية بوزن مئوي قدره (46.1)

مستوى استجابات إقرار العينة على محاور عمليات إدارة المعرفة الجوهرية على الكليات المنفردة

اجمالي عمليات إدارة المعرفة		تطبيق المعرفة		توزيع المعرفة		خزن المعرفة		توليد المعرفة		أسماء الكليات
النسبة المئوية للاتفاق	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للاتفاق	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للاتفاق	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للاتفاق	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للاتفاق	الوسط الحسابي	
57.2	4.246	75.8	4.773	51.5	4.319	47.0	3.833	54.5	4.060	1-الطب
80.6	5.194	77.8	5.278	86.1	3.134	57.0	5.055	83.3	5.306	2-الهندسة
61.9	4.6045	72.9	4.979	68.7	4.833	54.2	4.271	50.0	4.333	3-الطب البيطري
97.19	5.972	97.2	6.167	100	5.917	100	5.972	94.4	5.833	4- العلوم
9.50	5.942	96.7	6.000	100	6.033	83.3	5.567	100	6.167	5-العلوم والحاسبات
91.0	5.7291	88.9	5.583	91.7	6.000	97.2	5.750	86.2	5.583	6-الزراعة
66.7	4.700	68.9	4.873	62.5	4.458	75.1	4.896	60.4	4.479	7-ادارة واقتصاد
96.9	6.458	100	6.542	100	6.625	87.5	6.280	100	6.542	8-قانون
66.2	4.768	71.4	4.952	59.95	4.571	83.3	5.167	50.5	4.452	9-اداب
69.0	4.903	74.1	5.056	63.0	4.833	70.4	4.889	68.5	4.833	10-تربية
95.1	6.257	97.2	6.472	91.7	6.083	100	6.444	91.7	6.028	11-تربية رياضية

ومن الاطلاع على النتائج الجدول كانت القيم والأوساط الحسابية والاوزان المئوية الإجمالي للعمليات ادارة المعرفة بين الكليات خضعت (2) منها أوساط عالية وجاءت كلية القانون بالمرتبة الأولى بالوسط الحسابي (58-6) وبنسبة مئوية (96.9) تليها كلية التربية الرياضية بالوسط الحسابي (6.257) ووزن مئوية (95.1) وجاءت كلية العلوم بالمرتبة الثالثة بوسط حسابي (5.672) ووزن مئوي (97.9) وحظيت كلية العلوم والحاسبات بالمرتبة الرابعة الوسط الحسابي (5.942) الوزن المئوي (9.50) تليها كلية الزراعة بالمرتبة الخامسة فكنت قد حققت وسط حسابي (5.729) الوزن المئوي (91.0) وبتعدد بقية الكليات في قسم اوساطها الحسابية واوزانها المئوية كلية الهندسة والتربية والآداب والطب البيطري (5. 9.8.7.6) بالوساط حسابية واوزن مئوية تراوحت بين الوسط الحسابي (4.604 , 4.768 , 4.903 , 5.194) الاوزان المئوية (61.9 , 66.2 , 69.0 , 80.6) فيما احتلت كلية إدارة واقتصاد والطب المرتبتين الأخيرتين (10.11) بوسط حسابي مقدارهما (4.246 , 4.700) النسب المئوي بلغت (57.3 , 66.7) على التوالي

مبحث الرابع

الاستنتاجات

- 1- على الرغم من وجود في وجهات نظر الكتاب والباحثين حول مفهوم المعرفة التنظيمية أنواعها ومداخل دراستها
- 2- ظهرت نتائج تحليل الاحصائي حرص الكليات المبحوثة بشكل عام على تبني عمليات إدارة المعرفة الجوهرية حيث تجاوزت قيم الأوساط الحسابية
- 3- احتلت عملية تطبيق المعرفة المرتبة الأولى من اهتمام كليات الجامعة من وجهة نظر افراد العينة المقارنة مع عمليات إدارة المعرفة الجوهرية
- 4- أظهرت النتائج فروقا جوهرية بين كليات الجامعة في تبني إدارة المعرفة الجوهرية على المستوى الفردي وهذا يؤكد صحة الفرضية
- 5- تمثل الفاعلية التنظيمية مقياس مرضٍ بنجاح المنظمات وبقائها واستمرارها الا ان تنوع الأنشطة التي تمارسها المنظمات

6- أظهرت النتائج الدراسية ان كليات جامعة القادسية كانت فاعلة وفقا لمقياس الدراسة المعتمد

7- تفوت قيم الأوساط الحسابية والاوزان المئوية الاجمالية مستقر فاعلية التنظيمية بين كليات موضوع الدراسة

8- احتل محور انفتاح النظام والتفاعل مع المجتمع المرتبة الأولى في ترتيب لأهمية النسبية لمحاور الفاعلية التنظيمية

9- سجلت عملية إدارة المعرفة الجوهرية المتجمعة في ارتباط موجية عالية وذات دلالة إحصائية مع الفاعلية التنظيمية

10- حققت عملية إدارة المعرفة المتجمعة ومنفردة تأثيرا كبيرا ودالاً معنوياً في الفاعلية التنظيمية وقد احتلت عملية تطبيق إدارة المعرفة تأثيراً في ذلك عمليات خزن المعرفة وتوزيعها وتوليدها على التوالي

التوصيات

- 1- تشجيع عملية التشارك العرفي من خلال أقامه علاقة شراكة استراتيجية بين كليات الجامعة والكليات نظره لها داخل وخارج بهدف تحقيق منفعة متبادلة
- 2- تعزيز دور إدارة المعرفة الجوهرية بين كليات الجامعة من خلال المشاركة الفاعلة للكليات المذكورة في الملتقيات والندوات
- 3- تعزيز دور الحلقات النقاشية بين العاملين والاستفادة من قصص النجاح والدروس المكملة وتعزيز العمل وتقديم الاسناد والدعم لها من قبل عمادات الكليات ورئاسة الجامعة
- 4- ان تركز الكليات في عملها الاكاديمي على أسلوب التفكير والابداع وتطوير حركة البحث العلمي من خلال الدعم والاسناد
- 5- استحداث مراكز دعم الطلبة ورعاية شؤونهم سواء من كان منهم مستمر بالدراسة حاليا او من تخرج منهم

6- تشجيع عملية تبادل الأفكار والمعارف والخبرات بين أعضاء الهيئات التدريسية في الكليات وبين غيرها من خلال المناقشات والمنافسات والحوارات

7- زيادة فرص التدريب المهني للطلبة لغرض الإفادة منها بعد التخرج

قائمة المراجع

أولاً : الكتب:

القرآن الكريم.

المعجم الوسيط، الرائد.

ابن منظور، جمال الدين. (١٩٩٦). لسان العرب. تحقيق: أمين، محمد عبدالوهاب، بيروت: دار أحياء التراث العربي.

أشتون، كريس. (2002). تقييم الأداء الاستراتيجي. (ترجمة صلاح، علا). مصر: مركز الخبرات المهنية للإدارة.

بيرزيكوب، بنيلوب. (٢٠٠٨). سيجما ستة للتميز في مجال الأعمال، (ترجمة يوسف، محمد). الرياض: مكتبة العبيكان.

بروست، جلرت؛ وآخرون (2001). إدارة المعرفة بناء لبنات النجاح. (ترجمة حازم حسن). مصر: المكتبة الأكاديمية.

البيلاوي، حسن ؛ وسلامة، حسين (٢٠٠٧): إدارة المعرفة في التعليم . مصر: دار الوفاء.

توفيق، عبدالرحمن. (2004). الإدارة بالمعرفة تغير ما لا يمكن تغييره. القاهرة :مركز الخبرات المهنية للإدارة.

جودة، محفوظ. (2004). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الجزولي، عبد الحافظ ؛ و الدخيل، محمد. (٢٠٠٠ م). طرق البحث في التربية والعلوم الاجتماعية ، السعودية: دار الخريجي للنشر والتوزيع.

حجازي، هيثم. (٢٠٠٥). إدارة المعرفة " مدخل نظري ". عمان: دار الأهلية.

حريم، حسين. (١٩٩٦). تصميم المنظمة/الهيكل التنظيمي وإجراء العمل. لبنان- بيروت.

الحكاك، حسن. (١٩٧٥). نظرية المنظمة. بيروت: دار النهضة العربية.

- حمود، خضير. (2010) . منظمة المعرفة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الخصري، محمد أحمد. (٢٠٠٣). إدارة التغير. دمشق: دار الرضا.
- دحلان، عبد الله. (1994) . القيادة الإدارية. المملكة العربية السعودية : مكتبة الملك فهد الوطنية.
- الدوري، زكريا. (٢٠٠٧). الإدارة الاستراتيجية مفاهيم وعمليات وحالات دراسيةالأردن :دار اليازوري العلمية للنشر.
- الرفاعي، ممدوح. (٢٠٠٩). إدارة المعرفة المفاهيم-المبادئ-التطبيقات. مصر: جامعة عين شمس.
- الزيادات، محمد. (٢٠٠٨). اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- زايد، عادل. (٢٠٠٣). الأداء التنظيمي المتميز. القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- زامل، صبيح. (٢٠٠٥). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية ابن الهيثم وابن رشد - جامعة بغداد. دراسة من كتاب "الجودة في التعليم - دراسات تطبيقية- سوسن مجيد ومحمد الزيادات (٢٠٠٨).
- الشعلوط، فريز. (2002). نظريات في الإدارة التربوية. الرياض: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع.
- الشيخ سالم، فؤاد؛ وآخرون. (١٩٩٥). المفاهيم الإدارية الحديثة. عمان: مركز الكتب الأردن.
- الصغير، أحمد. (2005) . التعليم الجامعي في الوطن العربي - تحديات الواقع ورؤى المستقبل. الطبعة الأولى. عالم الكتب : القاهرة.
- الصحن؛ وآخرون. (٢٠٠٣). التسويق. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- الصاوي، ياسر. (٢٠٠٧). إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.
- الصيرفي، زياد. (٢٠٠٧). إدارة المعرفة في المنظمات. سوريا: جامعة دمشق.
- طعيمة، رشدي أحمد. (٢٠٠٦). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير اعتماد الجودة . عمان : دار المسيرة.