

أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات: دراسة ميدانية في المكتبات الجامعية السعودية

إعداد

د. السيد السيد النشار

قسم المكتبات المعلومات

كلية الآداب- جامعة الاسكندرية

المقدمة

١. مشكلة البحث وتساؤلاته

يتناول هذا البحث أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية، وذلك انطلاقاً من فرضية نظرية، وردت في الإنتاج الفكري المتخصص، مؤداهاً: أن إحدى فوائد تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات (الإنتاجية والاقتصادية والخدمية، ومنها مؤسسات المعلومات)، مساعدتها على تحقيق أهدافها في زيادة الأرباح، أو توفير قيمة مضافة للخدمات والمنتجات، والمساهمة بفاعلية في تحقيق طلبات المستفيدين، والعمل على إرضائهم بأعلى درجة ممكنة. (النشار، ٢٠١٢، ص ٦٠؛ Maria,2007,p.28).

ولقد بدأ الإحساس بمشكلة البحث أثناء تردد الباحث على مكتبات بعض الجامعات السعودية (جامعة أم القرى، جامعة الطائف، جامعة الملك عبد العزيز)، مستفيداً من ناحية، واشترآكه في برامج رفع كفاءة العاملين بها، وتنميتها مهنيًا، من ناحية أخرى. ومن خلال المناقشة مع بعض الزملاء العاملين فيها، لاحظ الباحث أن هناك توجهًا لدى هذه المكتبات لممارسة عمليات إدارة المعرفة، وأن لديها برامج للجودة، تستهدف تحسين خدماتها، وتطوير أدائها. وهو أحد أهداف تطبيق إدارة المعرفة أيضاً- كما أسلفنا -، مما أثار تساؤلاً لدى الباحث، مؤداه: هل هناك ثمة علاقة بين إدارة المعرفة، وتطبيق الجودة، وبمراجعة الأدبيات العربية للموضوع، لم نعثر على أية دراسة تطبيقية خصصت لاختبار ودراسة العلاقة بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة وتحقيق ضمان الجودة في المكتبات، ومن هنا جاءت فكرة البحث الحالي، لدراسة أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية.

في ضوء ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

- ما مدى ممارسة عمليات إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية السعودية؟
- ما مدى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟
- ما طبيعة العلاقة واتجاهاتها بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة و تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟

٢. أهداف الدراسة

- ومن خلال محاولة الإجابة على هذه التساؤلات، يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:
- دراسة وتحليل الواقع الحالي لممارسة عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية السعودية.
 - التعرف إلى الوسائل التي تطبقها المكتبات الجامعية السعودية لتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات؟
 - اختبار ودراسة العلاقة بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟

- اقتراح طرق تطوير ممارسة إدارة المعرفة وزيادة فعاليتها لضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟

٣. أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من:

أهمية الموضوع ذاته :

- تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المكتبات، كوسيلة إدارية تسعى الكثير من المؤسسات الخدمية والإنتاجية والاقتصادية نحو تطبيقها، والإفادة منها في تحقيق أهدافها في زيادة الأرباح، أو توفير قيمة مضافة للخدمات والمنتجات وتساهم بفاعلية في تحقيق متطلبات المستفيدين، والعمل على إرضائه بأعلى درجة ممكنة، وإمداد العاملين بالنظم والإجراءات والتوجيهات، التي تضمن لهم حسن سير العمل بالكفاءة المطلوبة، وتحفيزهم على أداء العمل بطريقة أسهل وأكثر إنتاجية، وتحقيق التميز من خلال بناء عناصر الميزة التنافسية، أي السبق والتطور والتوقع المستمر للتغيير والتطور في رغبات المستفيدين، فضلاً عن ترشيد الإنفاق، بشكل يجعل عنصر التكاليف محورياً تدور حوله غالبية الأمور في المكتبة، ورفع كفاءة الأداء ومعدلاته بما ينعكس على تقليل التالف وتخفيض فترات التوقف، وتخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال، ونشر ثقافة الإبداع بين العاملين، بتشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية، والإفادة منها في تحقيق أهداف المكتبة، وتحسين صورة المكتبة، وتطوير علاقاتها بمثيلاتها، وتحسين علاقاتها مع المستفيدين. فضلاً عن إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق والمشاركة في الخبرات التراكمية المكتسبة من الممارسات اليومية، والإفادة منها. (حجازي، ٢٠١٣، ص ٦٨-٧٠ ؛

Davenport, 2010. p 45)

- أهمية تحقيق جودة خدمات المعلومات بوصفها الهدف المستهدف الذي تطوق إليه مؤسسات المعلومات - بمختلف أنواعها - بما يشبع الرغبات الكاملة للمستفيدين وتلبى طلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم.

• أهمية موقع التطبيق :

وهو المكتبات الجامعية السعودية، بما تملكه من موارد مادية وبشرية وتنظيمية وتكنولوجية، وما تقدمه من خدمات وأنشطة متنوعة، فإذا سلمنا بأهمية دور المكتبات ومرافق المعلومات في بناء مجتمع المعرفة بوصفها شريك في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، إذ هي معنية بضبط المعرفة وتجميع مصادرها وتنظيمها وحفظها وتوفير سبل الإفادة منها، ولن يتأتى لها ذلك بكفاءة، مالم تمارس إدارة المعرفة والاستفادة من عملياتها ونظمها في تحقيق جودة خدماتها وخلق ميزة تنافسية لها، فإن هذه المسألة تنطبق أكثر ما تنطبق على المكتبات الجامعية، إذ هي العمود الفقري للجامعة لما تقوم به من دور مهم ومحوري في منظومة العمل الجامعي، لذلك أصبحت أحد معايير الحكم على كفاءة الجامعة وجودة برامجها وشهاداتها، بل إن مستوى رقي الدولة وتقدمها، مرهون إلى حد كبير بمستوى التعليم العالي فيها، ومستوى مخرجات الجامعات، وأن نجاح الجامعات في ذلك مرتبط بصلاحيات المكتبات بها، ومدى كفاءتها وجودتها(الحداد، ٢٠٠٣، ص ٧٨-٧٩). لاسيما مع التغيرات التي تطرا على الجامعات وتعرضها لمنافسات شديدة، وتحديات تلزمها بالعمل على التحسين المستمر وتطوير مخرجاتها التعليمية، بما يؤهلهم للانخراط في سوق العمل والتنافس والتميز(القبان، ٢٠١٠، ص ٩٠)، مما يتطلب توفير بيئة تعليمية ومن ثم خدمات معلوماتية ذات جودة عالية، ولن يتحقق لها ذلك إلا بالاستخدام الأمثل لمواردها المعرفية وبتطبيق عمليات إدارة المعرفة.

• ندرة الدراسات التطبيقية التي تناولت العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة والجودة في المؤسسات العربية، إذ لا تتعد دراستين- على حد علم الباحث- خصصت لبحث أثر إدارة المعرفة في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات، في الوقت الذي لم يحظ مجال المكتبات بأي دراسة في هذا المجال.

ومما لا شك فيه أن تحقيق أهداف الدراسة سيفيد منه - بطريقة مباشرة وغير مباشرة - المسئولون عن المكتبات الجامعية - وبخاصة في السعودية - من الإداريين والمهنيين، وكذلك المعنيون بدراسات المكتبات والمعلومات وتطبيقات إدارة المعرفة وإدارة الجودة؛ فكرياً وبحثاً، والمهتمون بتخطيط وتطوير البنية الأساسية للمعلومات والمكتبات في العالم العربي، فضلاً عن المستفيدين الذين يستخدمون هذه المكتبات، إذ أن تطوير ممارسة إدارة المعرفة وإدارة الجودة بالمكتبات سوف يمكنهم من تحقيق أكثر استفادة ممكنة من مقنناتها وخدماتها.

٤. مجال الدراسة وحدودها

ولتحقيق الأهداف المشار إليهما فيما سبق، تتناول الدراسة العلاقة بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة وتحقيق ضمان الجودة في المكتبات الجامعية السعودية، وفقاً للحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على تناول مدى ممارستهم لعملياتها إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة واكتشافها، اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، تنظيم المعرفة واختزانها، نشر المعرفة والمشاركة فيها، تطبيق المعرفة واستخدامها، المتابعة والتقييم)، ومدى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، ثم بيان العلاقة بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية واتجاهاتها
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق هذه الدراسة في شهر أكتوبر/ نوفمبر ٢٠١٤ وهي الفترة التي تم توزيع أداة جمع البيانات فيها على مجتمع الدراسة.
- **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على المكتبات بالجامعات السعودية الحكومية وهي: جامعة أم القرى، الجامعة الإسلامية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، جامعة الملك سعود، جامعة الملك عبدالعزيز، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، جامعة الملك فيصل، جامعة الملك خالد، جامعة القصيم، جامعة طيبة، جامعة الطائف، جامعة حائل، جامعة جازان، جامعة الجوف، جامعة الباحة، جامعة تبوك، جامعة نجران، جامعة الحدود الشمالية، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، جامعة الملك سعود بن عبدالعزيز للعلوم الصحية، جامعة الدمام، جامعة الخرج، جامعة شقراء، جامعة المجمعة. أي أن مكتبات الجامعات والكليات الأهلية تخرج عن حدود هذه الدراسة.
- **الحدود البشرية:** شملت الدراسة العاملين في هذه المكتبات من مستوى الإدارة العليا والوسطى: عمداء شؤون المكتبات، الوكلاء، مديري المكتبات المركزية، ورؤساء الأقسام.

٥. مصطلحات الدراسة

يحسن بنا أن نتوقف عند المصطلحات التي تشكل المحاور الرئيسة للدراسة، لبيان دلالتها الإجرائية المعتمدة في هذا البحث، وذلك لمنع الالتباس من ناحية، ومن ناحية أخرى لتحقيق الاتساق في عرض ما تشتمل عليه الدراسة من معلومات، والمصطلحات هي: عمليات إدارة المعرفة، ضمان الجودة، خدمات المعلومات

٥,١. عمليات إدارة المعرفة Knowledge Management procedures

هى تلك العمليات التى تستهدف إنتاج الموارد المعرفية للمكتبة واكتسابها وتوليدها وضبطها ونشرها وتقاسمها والمحافظة عليها والإفادة منها في تحقيق أهدافها، وتوفير قيمة مضافة للخدمات، وتشمل: تشخيص المعرفة وتحديد أهدافها، تكوين المعرفة واقتنائها، تنظيم المعرفة واختزانها، توزيع المعرفة وبثها، تطبيق المعرفة واستخدامها، والمتابعة والتقويم. (النشار، ٢٠١٢، ص ٧١)

ويقصد بالموارد المعرفية فى هذا السياق، تلك المعرفة والخبرة التى تمتلكها المكتبة، أو التى تحتاج إلى امتلاكها، سواء كانت ضمنية، أم صريحة، والمتعلقة بمواردها المادية والبشرية والتنظيمية، والخدمات التى تتوفر على إتاحتها، ومجتمع المستفيدين منها، والتقنيات، والمؤسسات المنافسة. (النشار، ٢٠١٤، ص ٥٣)

٥,٢. ضمان الجودة Quality Assurance

عُرفت الجودة بانها مجموعة من السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التى تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة كمتطلبات المستفيدين وتوقعاتهم وتجاوزها (الراشد، ٢٠١١، ص ٤٠)

أما ضمان الجودة فقد عُرفت بأنها مجموعة الأنشطة التى تتبعها المؤسسة للتأكد من أن المنتج أو الخدمة سوف تفى بمتطلبات الجودة (عطية، ٢٠١٣، ص ٧٠)

وإجرائيا يقصد بضمان الجودة في هذا البحث مجموعة الأنشطة التى تتبعها المكتبات الجامعية لتحقيق جودة خدمات المعلومات بما تفى باحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، وتجاوزها .

٥,٣. خدمات المعلومات Information Service

خدمات المعلومات هي تلك الجهود التى تبذلها المكتبات للتعريف بمصادر المعرفة وتهيئة الإفادة منها، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة ونشاط المستفيدين، وأنماط احتياجاتهم للمعلومات، ومن أمثلتها: خدمات تداول مصادر المعرفة، والخدمة المرجعية، والإمداد بالوثائق، وخدمات استرجاع وبث المعلومات، وتدريب المستفيدين والتوعية المعلوماتية، والتكشيف والاستخلاص، والترجمة، والاستنساخ والطباعة، والإحاطة الجارية، وخدمات الإرشاد والتوجيه.

٦. منهج البحث وخطواته:

كان طبيعياً لدراسة هذه أهدافها، وتلك حدودها ومجالها، أن تتوسل بالمنهج المسحى الميدانى، وتتخذ منهجاً لها؛ حيث قام الباحث بجمع البيانات والحقائق عن الموضوع من الميدان، ووصفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها، مستعيناً فى ذلك بفنيات هذا المنهج، ممثلة فى أداة البحث الرئيسية، وهى الاستبانة، التى اعتمد عليها الباحث، بوصفها أداة لجمع البيانات الخاصة بممارسة عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية السعودية و الوسائل التى تطبقها لتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، كما تم الاعتماد على الأسلوب الإحصائي لإدراك العلاقة بين متغيرات الدراسة و محاور البحث .

وقد اجتازت الدراسة عدة خطوات يكمل بعضها البعض على النحو التالى:

٦,١. بحث الإنتاج الفكرى

وذلك بهدف بناء الإطار النظرى للبحث وتكوينه، من خلال قراءة أدبيات الموضوع واستيعابها، ومراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، للوقوف على ماهية إدارة المعرفة وأهدافها

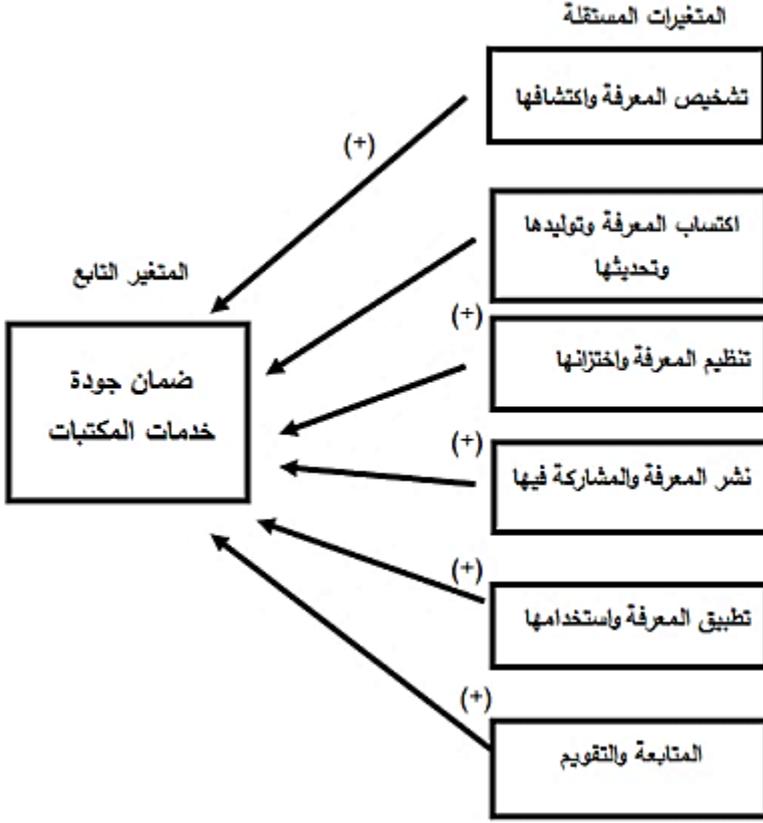
ودورها ودوافع تطبيقها، ومجالاته، ونظم إدارة المعرفة، ووسائل ومعايير تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، بحيث يتكون لدى الباحث الإطار العام لموضوع البحث بجوانبه المختلفة.

٦،٢. تحديد فروض الدراسة ومتغيراتها

وبمراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، لاحظنا عدم وجود أية دراسة تطبيقية خصصت لاختبار ودراسة العلاقة بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات عامة، والمكتبات الجامعية خاصة، إلا أن الباحث يتوقع وجود علاقة إيجابية بينهما، وذلك استناداً إلى ما ورد في الأدبيات النظرية للموضوع من أن تحقيق جودة الخدمات، وتحقيق رضا المستفيدين عنها، وزيادة إنتاجية المكتبة من الخدمات كماً ونوعاً، هي أولى أهداف تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات، أي كان أنواعها. لذلك ولضبط مسار البحث، وضع الفرض التالي :

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة بكافة عملياتها وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟
- وينبثق من هذا الفرض ستة فروض فرعية
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تشخيص المعرفة واكتشافها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تنظيم المعرفة واختزانها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نشر المعرفة والمشاركة فيها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة واستخدامها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتابعة والتقييم، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟
- وأما متغيرات الدراسة، فتشتمل على نوعين من المتغيرات :
- **المتغيرات المستقلة وهي:**
 - تشخيص المعرفة واكتشافها
 - اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها
 - تنظيم المعرفة واختزانها
 - نشر المعرفة والمشاركة فيها
 - تطبيق المعرفة واستخدامها
 - المتابعة والتقييم
- **المتغير التابع وهو:** ضمان جودة خدمات المعلومات

والشكل التالي يوضح نموذج البحث المقترح



شكل رقم (١) العلاقات الخاصة بنموذج البحث المقترح

٦,٣. إعداد الاستبانة

وهي أداة العمل الرئيسة لجمع المادة العلمية الميدانية عن الواقع، وقد تم الاعتماد على عدة مصادر في تصميم الاستبانة، يمكن تصنيفها في الفئات التالية:

- الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة وبخاصة تلك التي تناولت تطبيقات إدارة المعرفة وأهدافها ودورها ودوافع تطبيقها، ومجالاته ونظمها، ووسائل تحقيق الجودة في المكتبات وخدماتها.
- دراسة نماذج عديدة من الاستبانات، التي أعدها أصحابها لأغراض دراساتهم، ومن بينها دراسات ناصر الأغا وسلام الأغا (٢٠١٢)، وأمجد الجوهري (٢٠١٢)، و الحمزة منير (٢٠١١) وإبراهيم خليفة (٢٠١٠)، وياسر العتيبي (٥١٤٢٨)
- الكتابات العلمية المرتبطة بإعداد أدوات البحث وتحديد مفرداتها والتأكد من صلاحيتها ومن أهمها كتابات عبد الباسط حسن (١٩٧١)؛ وأحمد بدر، (١٩٨٨)؛ وشعبان خليفة (١٩٩٧)؛ وفتحى عبد الهادي (٢٠٠٣)؛ وغريب سيد أحمد (١٩٨٣)

- الإطار النظري للبحث، وخبرة الباحث التي اكتسبها من خلال قيامه بتدريس مقرر إدارة المعرفة لخمس سنوات متتالية بجامعة أم القرى، وإعداده لدراسة سابقة عن ممارسة عمليات إدارة المعرفة في مكتبة الإسكندرية.

• أما عن طريقة الاستبانة :

فبالإضافة إلى بيانات أفراد مجتمع الدراسة وسماتهم (المكتبة، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة)، تضمنت الاستبانة مقياسين، أحدهما عن ممارسة عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية السعودية، و الثاني عن الوسائل التي تطبقها المكتبات محل البحث لتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وقد صُمِّمًا بطريقة " ليكرت " Likert ذات السلم الخماسي، ويتكون من عبارات تمثل محاور البحث، ويطلب من المستجيب أن يعبر عن درجة موافقته عن كل عبارة من عبارات المقياس، باختيار الإجابة التي تعبر عن رأيه أحسن تعبير، حيث توجد أمام كل عبارة درجات من الموافقة أو الرفض على مقياس خماسي، إذ تعطى خمس درجات للموافقة بشدة، وأربع درجات للموافقة، وثلاث درجات للموقف المحايد، ودرجتان للمعارضة، ودرجة واحدة للمعارضة بشدة، وقد روعي في العبارات أن تكون مرتبطة بالمجال وممثلة بوضوح لكافة المحاور، وأن تحمل كل عبارة فكرة أو مهمة محددة واحدة فقط، حتى لا يحدث ازدواج في الإجابات، وأن تكون في صورة قاطعة ومباشرة بحيث لا تحتتمل أى تأويل (انظر الملحق رقم ١) .

والمقياس الأول الخاص بممارسة عمليات إدارة المعرفة يتكون من خمسين عبارة، تتضمنها ستة محاور (تشخيص المعرفة واكتشافها، اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، تنظيم المعرفة واختزانها، نشر المعرفة والمشاركة فيها، تطبيق المعرفة واستخدامها، المتابعة والتقييم)، وقد سبق تحكيمة وتطبيقه في دراسة سابقة للباحث (النشار، ٢٠١٤)، أما المقياس الثاني الخاص بتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، فقد تضمن (٤٩) عبارة، وقد أعد في ضوء ماورد في محور مصادر التعلم، وهو المعيار السادس من معايير التقييم الذاتي للجامعات، الصادر عن الهيئة الوطنية السعودية للتقييم والاعتماد الأكاديمي (الهيئة الوطنية، ٢٠١١)، مع بعض التعديلات ليتناسب مع أغراض الدراسة، ويتكون من أربع محاور (التخطيط والتقييم، والتنظيم، ودعم المستفيدين، والموارد والمرافق)

• صدق الاستبانة وثباتها: قام الباحث بتقنين فقرات الاستبانة وعباراتها، وذلك للتأكد من صدقها وثباتها على النحو التالي:

- صدق المحكمين؛ إذ عرضت الاستبانة في صورتها الأولى على مجموعة من الأساتذة والباحثين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات وتكنولوجيا التعليم والإدارة العامة (انظر الملحق رقم ٢)، حيث قاموا بإبداء ملاحظاتهم حول مناسبة عبارات الاستبانة، ومدى انتمائها إلى كل بعد من أبعادها، ومدى وضوح الصياغة اللغوية وصحتها، وفي ضوء تلك الملاحظات تم استبعاد بعض العبارات، وتعديل البعض الآخر، ليصبح عدد عبارات الاستبانة تسع وتسعين (٩٩) عبارة، موزعة على عشر محاور، يجمعها مقياسان، كما هو في الجدول رقم(١)

الجدول رقم (١) عدد عبارات الاستبانة حسب كل بعد من أبعادها

| عدد العبارات | الأبعاد | المقياس |
|--------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| ٥ | ١- تشخيص المعرفة واكتشافها | ممارسة عمليات إدارة المعرفة |
| ١٠ | ٢- اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها | |
| ٧ | ٣- تنظيم المعرفة واختزانها | |
| ١٣ | ٤- نشر المعرفة والمشاركة فيها | |
| ٧ | ٥- تطبيق المعرفة واستخدامها | |
| ٨ | ٦- المتابعة والتقييم | |
| ٥٠ | المجموع | |
| ١٢ | ١- التخطيط والتقييم | ضمان جودة خدمات المعلومات |
| ٨ | ٢- التنظيم | |
| ١٧ | ٣- دعم المستفيدين | |
| ١٢ | ٤- الموارد والمرافق | |
| ٤٩ | المجموع | |
| ٩٩ | مجموع كافة عبارات الاستبانة | |

- **صدق الاتساق الداخلي:** وقد جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، بتطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من ثلاثين فرداً من مجتمع البحث، وتم حساب معامل الارتباط (بيرسون) لكل مقياس على حدة، إذ تم حساب معامل الارتباط بين درجات كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية له، وكذلك تم حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية للمحور أو البعد الذي تنتمي إليه، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ، والجدول رقم ٢-٥ يبين ذلك، ومنها يتضح أن:

- جميع عبارات مقياس الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١)
- جميع أبعاد كل من المقياسين ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية لكل مقياس ارتباطاً ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١)

وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي

- **ثبات الاستبانة:** وللتأكد من ثبات الاستبانة استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس معامل الثبات، حيث حصل الباحث على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد كل مقياس من مقياسي الاستبانة، وكذلك قيمة معامل ألفا للمقياس ككل، والجدول رقم (٦) يوضح ذلك، ومنه يتبين أن: معامل الثبات لجميع أبعاد كل من المقياسين مرتفع إذ جاءت قيمته من ٠,٨٣٢ - ٠,٩٢١ ، وأن معامل الثبات لمقياس إدارة المعرفة بلغ ٠,٩٤١ ، ومعامل الثبات لمقياس ضمان الجودة ٠,٩١٨ ، وهذا يدل على تمتع الاستبانة بدرجة عالية من الثبات تظمن الباحث إلى تطبيقها على عينة البحث (Sekaran,2003).

جدول رقم (٢)
معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مقياس إدارة المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد

| البيان | معامل الارتباط | رقم العبارة | البيان | مستوى الدلالة | معامل الارتباط | رقم العبارة | البيان |
|---------------|----------------|-------------|--------------------------|---------------|----------------|-------------|----------------------------------|
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٤٢ | ٢٦ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٢٣ | ١ | تشخيص المعرفة واكتشافها |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٧ | ٢٧ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٥٨ | ٢ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٠٥ | ٢٨ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٩ | ٣ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٣٤ | ٢٩ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٠١ | ٤ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٩ | ٣٠ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٨٧ | ٥ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٠٨ | ٣١ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٧٥ | ٦ | اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٣١ | ٣٢ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٤ | ٧ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧١٨ | ٣٣ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٤١ | ٨ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٢١ | ٣٤ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٣٤ | ٩ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٤ | ٣٥ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨١٢ | ١٠ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٨٣ | ٣٦ | تطبيق المعرفة واستخدامها | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٤٣ | ١١ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٣٦ | ٣٧ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨١١ | ١٢ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧١١ | ٣٨ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٠٢ | ١٣ | |

| مستوى الدلالة | معامل الارتباط | رقم العبارة | البعد | مستوى الدلالة | معامل الارتباط | رقم العبارة | البعد |
|---------------|----------------|-------------|-------------------|---------------|----------------|-------------|-------------------------|
| | | | | ٠,٠١ | | | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٢٤ | ٣٩ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨١٤ | ١٤ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٥١ | ٤٠ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٩٨ | ١٥ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٤ | ٤١ | | دالة عند ٠,٠١ | ٨٦١ | ١٦ | تنظيم المعرفة واختزانها |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٦٨ | ٤٢ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٥٢ | ١٧ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٢٣ | ٤٣ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٤٥ | ١٨ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٤١ | ٤٤ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٥١ | ١٩ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٦٨ | ٤٥ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨١٢ | ٢٠ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٧٤ | ٤٦ | المتابعة والتقييم | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٠٧ | ٢١ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٣١ | ٤٧ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٢٣ | ٢٢ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٦٤ | ٤٨ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٦٩ | ٢٣ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٤ | ٤٩ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٤٥ | ٢٤ | |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٠١ | ٥٠ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٥١ | ٢٥ | |

• من الجدولية عند درجة الحرية (٢٨) وعند مستوى الدلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣
 • من الجدولية عند درجة الحرية (٢٨) وعند مستوى الدلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

جدول رقم (٣)

مصفوفة معامل ارتباط

كل بعد من أبعاد مقياس إدارة المعرفة والأبعاد الأخرى للمقياس وكذلك مع الدرجة الكلية

| المتابعة والتقييم | تطبيق المعرفة واستخدامها | نشر المعرفة والمشاركة فيها | تنظيم المعرفة واختزانها | اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها | تشخيص المعرفة واكتشافها | المجموع | الأبعاد |
|-------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------|---------|----------------------------------|
| | | | | | ١ | ٠,٨٦٥ | تشخيص المعرفة واكتشافها |
| | | | | ١ | ٠,٨٥٩ | ٠,٩١٢ | اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها |
| | | | ١ | ٠,٨٠١ | ٠,٨٦١ | ٠,٩٤٠ | تنظيم المعرفة واختزانها |
| | | ١ | ٠,٨٢١ | ٠,٧٨٩ | ٠,٧٩٢ | ٠,٨٨٦ | نشر المعرفة والمشاركة فيها |
| | ١ | ٠,٧٦٩ | ٠,٧٨٧ | ٠,٧٣٦ | ٠,٧٤٥ | ٠,٨٤١ | تطبيق المعرفة واستخدامها |
| ١ | ٠,٧٣٨ | ٠,٧١٢ | ٠,٧٥١ | ٠,٧٦٤ | ٠,٧٤٦ | ٠,٨٢٣ | المتابعة والتقييم |

• الجدولية عند درجة الحرية (٢٨) وعند مستوى الدلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣
 ر الجدولية عند درجة الحرية (٢٨) وعند مستوى الدلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

جدول رقم (٤)
معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مقياس ضمان جودة الخدمات مع الدرجة الكلية للبعد

| البيان | معامل الارتباط | رقم العبارة | البيان | معامل الارتباط | رقم العبارة | البيان |
|---------------|----------------|-------------|------------------|----------------|-------------|--------|
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٨٩ | ٢٧ | التخطيط والتقييم | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٤ | ١ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٢١ | ٢٨ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٥٤ | ٢ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٧ | ٢٩ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٨٨ | ٣ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٧٥ | ٣٠ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨١٢ | ٤ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٩ | ٣١ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٧ | ٥ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٣٣ | ٣٢ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٠٩ | ٦ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٥٨ | ٣٣ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨١٢ | ٧ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٦٩ | ٣٤ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٤٢ | ٨ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٥٥ | ٣٥ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٣٦ | ٩ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٥٣ | ٣٦ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨١٢ | ١٠ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧١٢ | ٣٧ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٧٨ | ١١ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٥ | ٣٨ | الموارد والمرافق | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٥٢ | ١٢ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧١٥ | ٣٩ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٥٧ | ١٣ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٣٨ | ٤٠ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٨٩ | ١٤ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٨ | ٤١ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٨٣ | ١٥ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٠٧ | ٤٢ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٢٤ | ١٦ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٣٤ | ٤٣ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٧٥٨ | ١٧ |
| دالة عند ٠,٠١ | ٠,٨٠٣ | ٤٤ | | دالة عند ٠,٠١ | ٠,٦٩٤ | ١٨ |
| | | | التنظيم | | | |

| البيد | رقم العبارة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | البيد | رقم العبارة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|----------------|-------------|----------------|---------------|-------|-------------|----------------|---------------|
| دعم المستفيدين | ١٩ | ٠,٧٤١ | دالة عند ٠,٠١ | ٤٥ | ٠,٧٥٣ | دالة عند ٠,٠١ | |
| | ٢٠ | ٠,٧٦٨ | دالة عند ٠,٠١ | ٤٦ | ٠,٧٦٤ | دالة عند ٠,٠١ | |
| | ٢١ | ٠,٨١٢ | دالة عند ٠,٠١ | ٤٧ | ٠,٨٢٣ | دالة عند ٠,٠١ | |
| | ٢٢ | ٠,٨١٣ | دالة عند ٠,٠١ | ٤٨ | ٠,٨٢٢ | دالة عند ٠,٠١ | |
| | ٢٣ | ٠,٨٠٢ | دالة عند ٠,٠١ | ٤٩ | ٠,٧٨٣ | دالة عند ٠,٠١ | |
| | ٢٤ | ٠,٧٦٣ | دالة عند ٠,٠١ | | | | |
| | ٢٥ | ٠,٧٩٨ | دالة عند ٠,٠١ | | | | |
| | ٢٦ | ٨٧٢ | دالة عند ٠,٠١ | | | | |

• الجدولية عند درجة الحرية (٢٨) وعند مستوى الدلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

• الجدولية عند درجة الحرية (٢٨) وعند مستوى الدلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

جدول رقم (٥)

مصفوفة معامل ارتباط كل بعد من أبعاد مقياس ضمان جودة الخدمات والأبعاد الأخرى للمقياس وكذلك مع الدرجة الكلية

| الأبعاد | المجموع | التخطيط والتقويم | التنظيم | دعم المستفيدين | الموارد والمرافق |
|------------------|---------|------------------|---------|----------------|------------------|
| التخطيط والتقويم | ٠,٨٧١ | ١ | | | |
| التنظيم | ٠,٩٠٢ | ٠,٨٦٢ | ١ | | |
| دعم المستفيدين | ٠,٩٣٤ | ٠,٨٧٩ | ٠,٨١٦ | ١ | |
| الموارد والمرافق | ٠,٨٩٧ | ٠,٧٨١ | ٠,٧٧٤ | ٠,٧٤٨ | ١ |

• الجدولية عند درجة الحرية (٢٨) وعند مستوى الدلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

• الجدولية عند درجة الحرية (٢٨) وعند مستوى الدلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

جدول رقم (٦)
معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد مقياسي الاستبانة، وللمقياسين ككل

| المقياس | البعد | عدد العبارات | معامل ألفا كرونباخ |
|-------------------|----------------------------------|--------------|--------------------|
| إدارة المعرفة | تشخيص المعرفة واكتشافها | ٥ | ٠,٨٥٧ |
| | اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها | ١٠ | ٠,٩٠٢ |
| | تنظيم المعرفة واختزانها | ٧ | ٠,٩١٢ |
| | نشر المعرفة والمشاركة فيها | ١٣ | ٠,٩٢١ |
| | تطبيق المعرفة واستخدامها | ٧ | ٠,٨٤٥ |
| | المتابعة والتقييم | ٨ | ٠,٨٣٢ |
| | المجموع | ٥٠ | ٠,٩٤١ |
| ضمان جودة الخدمات | التخطيط والتقييم | ١٢ | ٠,٨٨١ |
| | التنظيم | ٨ | ٠,٨٦٩ |
| | دعم المستفيدين | ١٧ | ٠,٩٠١ |
| | الموارد والمرافق | ١٢ | ٠,٨٧٨ |
| | المجموع | ٤٩ | ٠,٩١٨ |

٦,٤. أساليب المعالجة الإحصائية :

ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد استخدمت العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة، وهي: التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، واختبار مربع كاي، ومعامل الارتباط (بيرسون) ومعامل ألفا كرونباخ، معامل الانحدار والارتباط المتعدد .
ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود العليا والدنيا) المستخدمة في محاور الدراسة، تم حساب المدى (٥-١=٤)، ثم تم تقسيم الناتج على عدد الخلايا، وهي (٥) ، للحصول على طول الخلية الصحيح، على النحو التالي: (٠,٨=٥÷٤)، ثم بعد ذلك تم إضافة الناتج إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح(١) وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية الأولى، وهكذا إضافة ناتج القسمة السابقة(٠,٨) لقيمة كل خلية للحصول على قيمة الخلية الأعلى، ليصبح طول الخلايا في المقياس الخماسي كما يلي:

| طول الخلية | ٥ -٤,٢١ | ٤,٢٠-٣,٤١ | ٣,٤٠-٢,٦١ | ٢,٦٠-١,٨١ | ١,٨٠-١ |
|----------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| درجات الاختيار | أوافق بشدة | أوافق | لا رأى لى | أعارض | أعارض بشدة |
| المستوى | مرتفع جدا | مرتفع | متوسط | منخفض | منخفض بشدة |

٦,٥. تنفيذ البحث

تضمنت هذه المرحلة القيام بالتنفيذ الفعلي للبحث وقد مر هذا التنفيذ بعدة مراحل:
- تحديد مجتمع البحث إذ تم إعداد بيان يشتمل على عناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالعاملين في مكنتبات الجامعات السعودية من مستوى الإدارة العليا والوسطي(عمداء شؤون المكنتبات، الوكلاء،

- مديري المكتبات المركزية، ورؤساء الأقسام)، بعد تصفح مواقع عمادات شؤون المكتبات بالجامعات السعودية الحكومية على الإنترنت. وقد تم استبعاد المختصين بالشؤون المالية والحسابات وما في حكمهم، لعدم صلتهم المباشرة بالموضوع .
- توزيع مفردات الاستبانة على مجتمع البحث، وذلك عن إرسالها بالبريد الإلكتروني (في ٨-١٠/٥/٢٠١٤) ثم تبع ذلك مراسلات للمتابعة، ثم تم استقبال الإجابات والمشاركات خلال الفترة الزمنية من بداية الإرسال حتى ١٠/٦/٢٠١٤ .
- تفريغ الاستمارات في جداول وفقا لكل بند من بنودها ومعالجة البيانات إحصائيا
- تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وتفسيرها في ضوء تساؤلات البحث وأهدافه
- كتابة التقرير النهائي للبحث.

٦,٦. صياغة الاستشهادات وقائمة المصادر

تم إتباع أسلوب جمعية علم النفس الأمريكية American Psychology Association Manual في صياغة الاستشهادات داخل النص، وفي قائمة المصادر، وهو نمط الصياغة الأكثر استخداما في بحوث العلوم الاجتماعية. (النجار، ٢٠٠٩، ص ٧٧-١١٢)

٧- مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع المكتبات الجامعية السعودية الحكومية، وقد تم حصر عدد ٣٣٢ موظفا في من مستوى الإدارة العليا والوسطى (عمداء شؤون المكتبات، الوكلاء، مديري المكتبات المركزية، ورؤساء الأقسام)، وقد تم إرسال الاستبانة إليهم جميعا، بالبريد الإلكتروني، وبعد إجراء ثلاث متابعات، تم تلقي عدد ١٢١ استبانة بنسبة ٣٦,٤٤%، وقد تبين عدم اكتمال، أو عدم صلاحية ٧ استبانات للاستخدام، أي أن العدد النهائي للاستبانات الصحيحة بلغ ١١٤، بنسبة مئوية قدرها ٣٤,٣٣%، والجولين التاليين رقم (٧-٨) يوضحان أعدادهم وفق مكان العمل (عمادات المكتبات) والمستوى الإداري.

جدول رقم (٧) توزيع عينة البحث وفقا لمكان العمل

| م | مكان العمل (عمادة المكتبات) | العدد | % |
|----|--|-------|-------|
| ١ | <u>جامعة أم القرى</u> | ١٢ | ١٠,٥٣ |
| ٢ | <u>جامعة الملك سعود</u> | ٦ | ٥,٢٦ |
| ٣ | <u>الجامعة الإسلامية</u> | ٧ | ٦,١٤ |
| ٤ | <u>جامعة الملك فهد للبترول والمعادن</u> | ٢ | ١,٧٥ |
| ٥ | <u>جامعة الملك عبد العزيز</u> | ٦ | ٥,٢٦ |
| ٦ | <u>جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية</u> | ٥ | ٤,٣٩ |
| ٧ | <u>جامعة الملك فيصل</u> | ٦ | ٥,٢٦ |
| ٨ | <u>جامعة الملك خالد</u> | ٧ | ٦,١٤ |
| ٩ | <u>جامعة القصيم</u> | ٥ | ٤,٣٩ |
| ١٠ | <u>جامعة طيبة</u> | ٤ | ٣,٥١ |

| م | مكان العمل (عمادة المكتبات) | العدد | % |
|----|--|-------|------|
| ١١ | جامعة الطائف | ٤ | ٣,٥١ |
| ١٢ | جامعة الملك سعود بن عبد العزيز للعلوم الصحية | ٥ | ٤,٣٩ |
| ١٣ | جامعة الباحة | ٤ | ٣,٥١ |
| ١٤ | جامعة حائل | ٤ | ٣,٥١ |
| ١٥ | جامعة الجوف | ٢ | ١,٧٥ |
| ١٦ | جامعة جازان | ٣ | ٢,٦٣ |
| ١٧ | جامعة نجران | ٥ | ٤,٣٩ |
| ١٨ | جامعة تبوك | ٤ | ٣,٥١ |
| ١٩ | جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن | ٨ | ٧,٠٢ |
| ٢٠ | جامعة الحدود الشمالية | ٣ | ٢,٦٣ |
| ٢١ | جامعة الدمام | ٤ | ٣,٥١ |
| ٢٢ | جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز | ٢ | ١,٧٥ |
| ٢٣ | جامعة شقراء | ٣ | ٢,٦٣ |
| ٢٤ | جامعة المجمعة | ٣ | ٢,٦٣ |
| | المجموع | ١١٤ | ١٠٠ |

جدول رقم (٨)

توزيع عينة البحث وفقا للمستوى الإداري

| المستوى الإداري | العدد | % |
|----------------------------|-------|-------|
| عميد ووكيل (شؤون المكتبات) | ١٦ | ١٤,٠٤ |
| مدير مكتبة (مركزية) | ١٣ | ١١,٤ |
| رئيس قسم | ٨٥ | ٧٤,٥٦ |
| مجموع | ١١٤ | ١٠٠ |

٨- الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث

بمراجعة أدب الموضوع الصادر باللغتين العربية والإنجليزية، المطبوع منه والمتوافر في قواعد البيانات وبخاصة Edusearch، Emerald، ERIC، أو المنشور على شبكة الإنترنت، بالبحث في بعض المحركات، وفهارس المكتبات الجامعية، اتضح -كما سبق أن أشرنا- أن قياس العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات في المكتبات العربية بما في ذلك السعودية لم يحظ بالدراسة من قبل على مستوى التناول الأكاديمي والبحثي، أو حتى على المستوى العام، ومن ثم ليست لدينا دراسة سابقة واحدة عن موضوع بحثنا هذا، وفق ما حُدد له في أهداف الدراسة ومجالها، غير أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت أحد جوانب الدراسة، وهو قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية، وقد رصد الباحث تسع دراسات، سوف نعرض لها فيما بعد، أما الشق الأول للموضوع

وهو تطبيقات إدارة المعرفة، فلم نرصد أية دراسة سابقة عن تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية السعودية، غير أن هناك دراسة واحدة تناولت تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية: دراسة ميدانية للدول العربية، حيث استهدفت التعرف إلى آراء مدراء المكتبات الجامعية في الدول العربية حول مفهوم إدارة المعرفة وأهميته تطبيقه في المكتبات، وأبرز مجالات التطبيق ودوافعه ومعوقاته، كما استهدفت الدراسة تحديد الأساليب والآليات الواجب اتباعها لتفعيل مشاركة المعرفة داخل المكتبات، وقد أجريت الدراسة على عينة قدرها ١٣ مكتبة جامعية في ثمان دولة عربية، ولم يفصح الباحث عن ما إذا كانت عينة بحثه قد شملت مكتبات جامعية سعودية أم لا (الجوهري، ٢٠١٢).

أما الدراسات التسع التي تناولت جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية، فهي على النحو التالي:

أول هذه الدراسات؛ دراسة الحداد (٢٠٠٣) وقد استهدفت التعرف على التطبيقات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وبحث إمكانية الاستفادة منها في إدارة المكتبات الجامعية السعودية بما يحقق تطوير الخدمات التي توفرها للمستفيدين، والوقوف على آراء المستفيدين نحو استخدام أساليب الجودة الشاملة في تنظيم المكتبات وإدارتها، كما استهدفت الدراسة وضع تصور لنموذج لآلية تطبيق أسلوب إدارة الجودة بالمكتبات الجامعية لرفع مستوى الأداء وتحسين الخدمة، وقد استخدم الباحث في إعداد هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المقارن، حيث صمم استبياناً لجمع آراء واتجاهات مجتمع البحث، وقد طبق على عينة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا والعاملين المتخصصين بالمكتبات المركزية بثلاث جامعات سعودية : جامعة الملك سعود، جامعة الملك عبد العزيز، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وكان من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث عدم رضا عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا والعاملين عن الخدمات المقدمة في المكتبات محل البحث، وقدم مجموعة من المقترحات والتي يمكن أن يتمخض عن تطبيقها زيادة جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية، ومن ذلك ضرورة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأساليبها في المكتبات كنظام إداري يهدف إلى تكامل الخدمات وتحسين أدائها.

وأما الدراسة الثانية فكانت للحمالي (٢٠٠٣) وقد استهدفت التعرف على واقع تطبيق مبادئ وأساليب إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة الملك سعود وإدراك نقاط القوة ومواطن الضعف فيه، من خلال استطلاع رأي عينة من العاملين في المكتبات محل الدراسة وعددهم ١٠٣ موظفاً، وقد استخدم الباحث في إعداد هذه الدراسة المنهج الميداني، حيث صمم استبياناً استقص من خلاله آراء واتجاهات عينة البحث، و انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ، منها أن مبادئ إدارة الجودة مطبقة بالمكتبات محل البحث بدرجة كبيرة إلى متوسطة، مما يعنى تفهم العاملين لمبادئ الجودة، وضرورة تكريس تلك المبادئ، وقد دُلت الدراسة بمجموعة من التوصيات المتعلقة بذلك منها ضرورة إشراك المستفيدين في عملية التطوير والتحسين، من خلال التغذية المرتدة، وتنمى روح التعاون، وروح الفريق الواحد بين العاملين في المكتبات .

وتناولت الدراسة الثالثة (عباس، ٢٠٠٥) قياس لجودة خدمات المكتبات بجامعة الملك عبد العزيز، من خلال استقراء حاجات المستفيدين ورغباتهم، معتمداً في ذلك على مدخلين لقياس الجودة، هما مدخل الفجوة، ومدخل الإدراك، بهدف توفير قاعدة بيانات لإدارة المكتبات محل البحث، للوقوف من خلالها على نقاط القوة ومواطن الضعف في الخدمات، وبالتالي اكتشاف مدى مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها وتقديمها للحاجات الفعلية للمستفيدين ورغباتهم وتوقعاتهم، ومدى اختلاف المعايير التي تعتمدها المكتبات عن تلك التي يهتم بها المستفيدون، ولاغراض ذلك طيق الباحث في قياسه لجودة خدمات المكتبات بجامعة الملك عبد العزيز، مقياس SERVQUAL ذا المحاور الخمسة: الجوانب الملموسة، الاعتمادية،

الاستجابية، السلامة والامان، التعاطف، وقد اظهرت الدراسة أن تقييم المستخدمين للخدمات بالمكتبات جامعة الملك عبد العزيز كانت سلبية؛ لأنها لم ترق الى مستوى توقعاتهم، وعلى الجانب الاخر كشفت الدراسة أن حالة الرضا والارتياح لدى المستخدمين كانت جيدة إذ أكد ٧٩,٥% من المستخدمين على أنهم سوف ينصحون زملائه بالتردد على المكتبات محل البحث والافادة منها، وهو ما يعد مكسبا للمكتبات إذ يعد اعلانا مجانيا لخدماتها يقدمه المستفيدون.

والدراسة الرابع توفرت عليها الغامدى(٢٠٠٦) بهدف التعرف على مدى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة ومعرفة اتجاهات العاملين نحوها، والتعرف إلى مدى التزام الجهاز الإداري في جامعة الملك عبد العزيز بجدة بتطبيق سياسات وإجراءات إدارة المكتبة فيما يتعلق بمفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة، وعمّا إذا كانت إدارة المكتبة تستخدم برنامج الجودة عند تعاونها مع المكتبات الأخرى المحلية والعالمية ومع مراكز المعلومات المختلفة، وعن مدى التعاون معها من أجل تبادل الخبرات، ومدى ملائمة اللوائح والتشريعات المنظمة لأعمال المكتبات مع توجهات العاملين فيها لتطبيق الجودة الشاملة.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت في جمع البيانات على استبانتين الأولى موجهة للمستخدمين من المكتبات محل البحث، والثانية موجهة للعاملين بها، وبلغ حجم عينة الدراسة من العاملين والمستخدمين ٩٧٤ مستجيبا وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى تطبيق عمادة المكتبات بالجامعة محل الدراسة لمبادئ الجودة الشاملة بما يفى باحتياجات المستخدمين منها كان مرتفعا . وأن رضا المستخدمين عن خدمات المكتبات كان متوسطا

كما أظهرت النتائج أن درجة التزام الجهاز الإداري والعاملين في المكتبة بتطبيق سياسات وإجراءات إدارة المكتبة فيما يتعلق بمفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة كانت مرتفعة، ومستوى تطبيق سياسات وإجراءات الإدارة فيما يتعلق بمفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة من حيث الجوانب الفنية كان أعلى من مستوى تطبيق سياسات وإجراءات الإدارة فيما يتعلق بمفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة من حيث جانب الخدمات، في حين أن مستوى التعاون والتنسيق بين المكتبة الجامعية ومكتبات الجامعات الأخرى المحلية والعربية والعالمية كان متوسطا، وأن مستوى التنسيق والتعاون وتبادل الخبرات المعمول به في مكتبة الجامعة مع المكتبات الأخرى المحلية والعالمية بما يساعد في فهم وتبسيط إجراءات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان متوسطا.

وأن التعاون بين إدارة المكتبة وبين الأقسام فيها وكذلك مع المكتبات الفرعية كان مرتفعا، في حين كان التزام إدارة المكتبة بإيفاد وابتعاث الإداريين والعاملين فيها لتبادل الخبرات وتطوير المعارف حول الخدمات الجامعية كان متوسطا أيضا.

وأخيرا أظهرت نتائج هذه الدراسة أن مستوى ملائمة اللوائح والتشريعات المنظمة لأعمال المكتبات مع توجهات العاملين فيها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة كان مرتفعا ومستوى التزام إدارة المكتبة بوضع نظام اقتراحات للموظفين لتحسين العمل وحل المشكلات كان مرتفعا أيضا بينما كان مستوى إعطاء مجموعة الأنظمة والتعليمات الخاصة بإدارة المكتبة لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وأهدافها كان متوسطا.

وقد أوصت الباحثة بالعديد من التوصيات أهمها: ضرورة توفير الدعم المادي والمعنوي الكافي للمكتبات لتمكين من تنمية مجموعاتها وتوفير مصادر معلومات متطورة ومتنوعة فيها للنهوض بدورها الحيوي وتعميم الاستفادة من خدمات المكتبة لجميع أفراد المجتمع الجامعي.

وتناولت دراسة الخثعمي (٢٠٠٨) تقييم جودة خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود بالرياض، اعتماداً على آراء المستفيدين من الخدمة، وذلك فيما يتعلق باستخدام المكتبة ووصولهم إلى المعلومات ومدى مناسبة المبنى والتجهيزات لاحتياجات المستفيدين، ومدى رضاهم بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها المكتبة .

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، واعتمدت في جمع البيانات على استبانة، قامت الباحثة بتطويرها اعتماداً على مقياس جودة خدمة المكتبات العالمي LibQUAL ، تتضمن ٢٤ تساؤلاً تغطي محاور جودة الخدمات، وتألف مجتمع البحث من عينة من المستفيدين بلغت ٩٦ مفردة، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة موافقة عينة البحث على تحقيق جودة الخدمة بالمكتبة محل البحث بمتوسط حسابي قدره ٣,٧٨ وهو مؤشر جيد يدل على رضا المستفيدين عن أداء المكتبة ونمط الخدمة بها، كما توصلت الدراسة إلى أن غالبية أفراد العينة يستخدمون مواقع أخرى للحصول على المعلومات غير مكتبة الجامعة، وقد انصت الدراسة بضرورة تسويق خدمات المكتبة للتعريف بها، والاهتمام بتطوير موقع المكتبة حتى يحقق مستوى مرتفع من الجودة .

وخصت الحربى (٢٠٠٩) دراستها لبحث آراء اتجاهات أمينات المكتبات بكليات البنات بجدة نحو تطبيق مبادئ وقيم الجودة الشاملة، للوقوف على مدى تطبيقها العوامل المؤثرة في ذلك، وكيف يمكن تطوير العمل بالمكتبات محل البحث وتنمية قدرات المكتبيات به، وقد استخدم الباحث في إعداد هذه الدراسة المنهج الميداني حيث طورت استبانة لجمع آراء واتجاهات مجتمع البحث، والذي تكون من ٣٠ أمينة مكتبة بمكتبات كليات التربية والاقتصاد المنزلي واعداد المعلمات، وكلية عفت، ودار الحكمة، وكلية الطب، وكلية العلوم الصحية، وهم جميعهم بمدينة جدة. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة مطبقة بدرجة كبيرة في المكتبات محل البحث، مما يعنى فهم أفضل لقيم الجودة ومبادئها، وكشف الدراسة في الوقت نفسه عم قصور في تطبيق مبدأ التدريب المستمر للأمينات، وفي التغذية المرتدة للمستفيدات. وقد أوصت الدراسة بضرورة قد برامج تدريبية لأمينات المكتبات بشكل مستمر لتحسين أدائهن في أداء الخدمات، وأشراك المستفيدات في عملية التطوير والتحسين.

وتناولت السليمي (٢٠٠٩) قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض لتحديد عناصر القوة ومواطن الضعف فيها، ومن اقتراح سبل تطويرها وتحسين خدماتها، متوسلة في تحقيق ذلك بالمنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت مقياس جودة خدمة المكتبات العالمي LibQUAL كأداة لجمع البيانات وتحليلها، وقد تكون مجتمع البحث من عينة من العاملين والمستفيدين من مكتبات كلية الطب، ومستشفى الملك فيصل، وطب الأسنان، ومستشفى الملك عبد العزيز، والمكتبة العلمية الصحية بمدينة الملك عبد العزيز الطبية، ومكتبة العلوم الصحية بمدينة الملك فهد الطبية، وجميعاً في مدينة الرياض، وبلغت عينة المستفيدين ١٢٧ مفردة، وعينة العاملين ٢٣ مفردة، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: ضعف جودة الخدمات في المكتبات محل البحث وتدنيها، وعدم تطبيق معايير خاصة بقياس جودة الخدمات، أو خطط مرسومة أو واضحة لتطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات محل البحث، وأن أهم العقبات التي تعترض تحقيق الجودة هي الجهل بأساليب القياس المستخدمة في المجال، وعدم دعم الإدارة العليا وقلة الموارد المادية والبشرية فيها، وضعف تأهيل العاملين بها. وقد أوصت الدراسة بأهمية تدليل تلك العقبات والاهتمام بتدريب العاملين وتنميتهم مهنياً بشكل مستمر، وضرورة تكثيف الجهود لتوفير خدمة مكتبية ذات جودة عالية لتحقيق رغبات المستفيدين وتطلعاتهم .

وأما الدراسة الثامنة فكانت لمعتوق (٢٠١٠) وقد استهدفت التعريف بمحور مصادر التعلم وهو المعيار السادس من معايير التقييم الذاتي للجامعات الصادر عن الهيئة الوطنية السعودية للتقييم والاعتماد

الأكاديمي، كما استهدفت الدراسة تقييم جودة أداء مكتبتى جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز، فيما يتعلق بالتخطيط والتقييم والتنظيم والمستخدمين والمصادر، والتعرف على واقعها بسلبياتها وإيجابياتها، وبيان أوجه التشابه والاختلاف بين المكتبتين، وقد اعتمد الباحث في جمع البيانات الميدانية على تقارير المكتبات محل البحث، أعدتها كنتيجة للتقييم الذاتي للمحور السادس في إطار تقييم أداء الجامعات التي تتبعها، وكان من أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة، ضرورة الاهتمام بالاعتماد الأكاديمي والجودة لمؤسسات المعلومات السعودية، وتدريب القيادات الإدارية بالمكتبات على التخطيط والتقييم والاعتماد الأكاديمي .

وأما الدراسة التاسعة فتوفرت عليها قبلان(٢٠١٠) بهدف التعرف إلى برامج الجودة التي يتم تطبيقها في المكتبات الجامعية السعودية، والوقوف على مدى فناعة عمداء شؤون المكتبات في وجود برامج للجودة وتطوير العمل المهني وخدمات المعلومات، ومعوقات تطبيق هذه البرامج، وسبل تطويرها، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ولأغراض ذلك طورت استبانة لجمع البيانات وزعت على أعضاء لجنة عمداء شؤون المكتبات، وعددهم ثلاثة عشر عميدا، وقد كشفت الدراسة عن تطبيق برامج متعدد للجوة في المكتبات محل البحث منها برامج تحقيق جودة الخدمات، وتطوير العاملين، وجودة التنظيم، والمبنى، وان اهم دوافع تطبيق الجودة كانت التأكد من أن المكتبة تحقق أهدافها الخدمية، وتهيئة الفرصة للتحسين المستمر للخدمات ، والتأكد من تحقيق رضا المستفيدين من خدمات المعلومات في المكتبة، وإعادة بناء الثقة بين المكتبة والمجتمع الجامعي، وأما عن معوقات تطبيق هذه البرامج، فقد كشفت الدراسة عن وجود عدد من المشكلات لعل أهمها عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال الخدمات، وقدم اللوائح والنظم الإدارية المكتبية، وعدم تفهم الإدارة العليا لدور المكتبة خدماتها بالنسبة للعملية التعليمية والبحثية، وقلة العاملين وضعف خبرتهم، وقدمت الدراسة عدد من المقترحات لتطوير الأداء في المكتبات الجامعية السعودية، منها ضرورة وضع معايير محددة ورؤية واضحة لجودة الخدمات، وزيادة عدد العاملين في مجال الخدمات وتنميتهم مهنيًا، وتطوير لوائح العمل بالمكتبات محل البحث .

هذا عن الدراسات التسع التي تناولت جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية، وعلى الجانب الآخر حظي موضوع العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الأداء في المؤسسات الخدمية الأخرى وجودة مخرجاتها، بالعديد من الدراسات، مثل دراسة النقيب (٢٠١٤) عن دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم والتعلم من وجهة نظر هيئة التدريس بأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية، ودراسة عطية (٢٠١٢) عن مدى إسهام إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس بالكليات الأهلية السعودية، ودراسة الغنيم (٢٠١٣) عن علاقة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بتطوير مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي إمارة منطقة القصيم.

وعلى أية حال، فعلى الرغم من اختلاف بحثنا هذا عن الدراسات السابقة، في الموضوع والهدف والمجال وعينة البحث وطريقة المعالجة، وفي الشكل والمضمون، إلا أن الباحث قد استفاد منها ومن غيرها في نواح متعددة، منها بناء وتصميم أداة جمع البيانات، كما استفاد الباحث من الإطار النظري والمنهجي الوارد في بعضها، وما انتهت إليه من نتائج وتوصيات في التخطيط للبحث وبناء الخلفية النظرية له وتفسير نتائجه.

نتائج البحث ومناقشتها:

بعد الانتهاء من عرض الإطار المنهجي للبحث في الصفحات السابقة، يأتي هذا الجزء ليتناول تحليل البيانات الميدانية المجمع، واستخراج نتائجها، ومناقشتها وتفسيرها، وذلك في ضوء أهداف البحث وتساؤلاته.

١ - مدى ممارسة عمليات إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية السعودية

يقصد بعمليات إدارة المعرفة، تلك العمليات التي تستهدف إنتاج الموارد المعرفية للمكتبات الجامعية السعودية، واكتسابها وتوليدها وضبطها ونشرها وتقاسمها والمحافظة عليها والإفادة منها، للوصول لأفضل الممارسات لتحقيق أهدافها، وتوفير قيمة مضافة للخدمات، وذلك بإنتاج هذه الموارد وتوليدها وضبطها ونشرها والمشاركة فيها والمحافظة عليها. وتشمل: تشخيص المعرفة وتحديد أهدافها، تكوين المعرفة واقتنائها، تنظيم المعرفة واختزانها، توزيع المعرفة وبثها، تطبيق المعرفة واستخدامها، والمتابعة والتقييم. (النشار، ٢٠١٢، ص ٧١)

وفي إطار تحقيق الهدف الأول للبحث الخاص دراسة وتحليل الواقع الحالي لممارسة عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية السعودية، يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الأول من تساؤلات البحث، وهو ما مدى ممارسة المكتبات الجامعية السعودية ؟ ولتحقيق ذلك سوف نعرض لنتائج الدراسة فيما يخص مدى الممارسة الكلية لكافة عمليات إدارة المعرفة، وعلاقتها ببعض المتغيرات، ثم نتبعها بعرض مدى ممارسة كل عملية من عمليات إدارة المعرفة الستة بالتفصيل، ونختتمها ببيان مدى العلاقة الارتباطية بين تلك العمليات.

١.١. مدى ممارسة كامل عمليات إدارة المعرفة

فيما يتعلق بمدى ممارسة المكتبات الجامعية السعودية لعمليات إدارة المعرفة من الناحية الكلية، يوضح الجدول رقم (٩) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لدرجات الممارسة، ومنه يتضح أن جميع أفراد عينة البحث (تقريباً) يمارسون عمليات إدارة المعرفة إذ يبلغ عدد الممارسين ١١١ فرداً من إجمالي العينة البالغ عددها ١١٤% بنسبة مئوية قدرها ٩٧,٣٧% في حين أن ثلاثة أفراد فقط من عينة البحث لا يمارسون عمليات إدارة المعرفة في المكتبة على الإطلاق، كما يتبين من الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي لتقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة كامل عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية السعودية بلغ (٣,٤٤) وهو ما يدل على أن أفراد عينة البحث يمارسون عمليات إدارة المعرفة بمستوى مرتفع، وبنسبة مئوية قدرها ٦٨,٨% لكنها في بداية المستوى المرتفع الذي يقع مده ما بين (٤١-٣,٢٠) وهذا يعني أن عمليات إدارة المعرفة تطبق في المكتبات محل البحث بدرجة جيدة، لكنها ليست بشكل كاف، وتحتاج إلى مزيد من التطوير.

كما تشير هذه النسبة الكبيرة من الناحية الكمية، ومستوى الممارسة المرتفع من الناحية النوعية، إلى إدراك عينة البحث وهم من القيادات الإدارية بالمكتبات الجامعية السعودية في مستوى الإدارة العليا والوسيطي لأهمية ممارسة إدارة المعرفة بالمكتبات، والاتجاه الإيجابي نحوها، و يعزى السبب في ذلك أيضاً إلى- ما لاحظته الباحث، وما انتهت إليه كثير من الدراسات الحديثة- أن التوجه العام للمملكة السعودية نحو الاقتصاد المبني على المعرفة ودعم التحول نحو مجتمع المعرفة وتعزيز مقوماته، وتنمية الموارد البشرية في كافة القطاعات بما يتلاءم مع هذا التحول، (السعودية. وزارة الاقتصاد والتخطيط، ٢٠١٤؛ السعودية. وزارة الاقتصاد والتخطيط، ١٤٣٥هـ)، والاتجاه العام لدى الجامعات السعودية، ومن ثم مكتباتها في تفعيل التحول نحو مجتمع المعرفة والاعتقاد بدورها، والاستجابة بسرعة لتطوير أدائها والعمل لكي

تصبح مؤسسات منتجة للمعرفة، وتفعيل مبادرات إدارة المعرفة في نظمها الإدارية والاهتمام برأس المال البشري ورفع كفاياتهم، والاهتمام توفير البنية التحتية للمعلومات وتطويرها، والإفادة من الخبرات الدولية والمحلية بشكل فاعل (العتيبي، ٢٠١٢، ص ٨٨-٩٥ ؛ الذبياني، ٢٠١٢، ص ١٥٣-١٩٩)

الجدول رقم (٩)
التكرارات وقيم المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد مجتمع البحث
لممارسة عمليات إدارة المعرفة (ن=١١٤)

| المستوى | المتوسط الحسابي | | معدومة | | منخفضة | | متوسطة | | مرتفع | | مرتفع جدا | | عناصر المقياس |
|---------|-----------------|-------|--------|---|--------|----|--------|----|-------|----|-----------|----|----------------------------------|
| | % | متوسط | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | |
| متوسط | ٦٧,٦ | ٣,٣٨ | ٤,٣٩ | ٥ | ١٣,١٦ | ١٥ | ٣١,٥٨ | ٣٦ | ٤٢,١١ | ٤٨ | ٨,٧٧ | ١٠ | تشخيص المعرفة واكتشافها |
| مرتفع | ٦٩ | ٣,٤٥ | ١,٧٥ | ٢ | ١٥,٧٩ | ١٨ | ٢٩,٨٢ | ٣٤ | ٤١,٢٣ | ٤٧ | ٦,١٤ | ١٣ | اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها |
| مرتفع | ٧١ | ٣,٥٥ | ١,٧٥ | ٢ | ١٥,٧٩ | ١٨ | ٢٨,٩٨ | ٣٣ | ٣٢,٤٦ | ٣٧ | ٢١,٠٥ | ٢٤ | تنظيم المعرفة واختزانها |
| مرتفع | ٥٧,٦ | ٣,٧٨ | ٢,٩ | ٣ | ٧,٠٢ | ٨ | ٢٢,٨١ | ٢٦ | ٤٤,٧٤ | ٥١ | ٢٢,٨١ | ٢٦ | نشر المعرفة والمشاركة فيها |
| متوسط | ٦٩,٩ | ٣,٣٤ | ٤,٣٩ | ٥ | ١٧,٥٤ | ٢٠ | ٢٨,٩٨ | ٣٣ | ٣٧,٧٢ | ٤٣ | ١١,٤ | ١٣ | تطبيق المعرفة واستخدامها |
| متوسط | ٦٢,٢ | ٣,١١ | ٢,٦٣ | ٣ | ٢٥,٤٤ | ٢٩ | ٣٥,٩٦ | ٤١ | ٢٩,٨٢ | ٣٤ | ٣,٥١ | ٧ | المتابعة والتقويم |
| مرتفع | ٦٨,٨ | ٣,٤٤ | ٢,٦٣ | ٣ | ١٥,٧٩ | ١٨ | ٢٩,٨٢ | ٣٤ | ٣٧,٧١ | ٤٣ | ١٤,٠٣ | ١٦ | الممارسة الكلية |

وعلى الجانب الآخر، فإن هذه الدرجة الكبيرة لممارسة أفراد مجتمع البحث لعمليات إدارة المعرفة من الناحية الكلية، جاءت بمستويات مختلفة، وأن هناك تباين بين أفراد مجتمع البحث في درجات ممارسة العمليات ومستواها، يحتل فيها المستوى المرتفع للممارسة المرتبة الأولى، بنسبة مئوية قدرها ٣٧,٧١% من أفراد المجتمع، ويأتي في المرتبة الثانية مستوى الممارسة بدرجة متوسط بنسبة مئوية قدرها ٢٩,٨٢%، أما المرتبة الثالثة فكانت لصالح مستوى الممارسة المنخفضة بنسبة مئوية قدرها ١٥,٢٩%، وأخيراً يأتي مستوى الممارسة المرتفع جداً بنسبة مئوية قدرها ١٤,٠٣% فقط، أي أن نحو ٤٥% من أفراد المجتمع محل البحث تمارس عمليات إدارة المعرفة بدرجات متوسطة ومنخفضة، ويرجع ذلك إلى توافر بعض الظروف والعوائق في عدد من المكتبات محل البحث التي تعمل بصورة منفردة أو مجتمعة في التأثير السلبي على تحول دون الممارسة الكافية لعمليات إدارة المعرفة، وتعمل على إحباطها، أو لا تساعد على توفير البيئة المناسبة للتطبيق الكامل، مثل عدم توافر الثقافة التنظيمية الداعمة للمشاركة في المعرفة، وشيوع ثقافة احتكار المعرفة بين بعض الإداريين وتخوف من يمتلكون المعرفة منهم التعرض للمنافسة أو فقد سلطانهم وقوتهم بفقدانهم مصدر قوتهم وهي المعرفة الضمنية خاصة، بحصول الآخرين عليها ومشاركتهم فيها، أو الشعور بانتفاء الفائدة والمصلحة الشخصية، وقد يعتقد البعض (خطأً) أن احتكار المعرفة لدى المديرين وعدم مشاركة العاملين فيها قد يؤدي إلى الرؤية الواحدة حول القضايا، حيث أن اختلاف مستوى المعرفة بين الأفراد يؤدي بالضرورة إلى اختلاف التفسيرات، ومن ثم المواقف والقرارات، مما قد يؤثر على استقرار العمل الإداري بالمكتبة. ويرر بعضهم احتكاره للمعرفة بادعاء سرية المعلومات، أو الافتقار للتشريعات والسياسات التي تنظم العمل بإدارة المعرفة وتضبط مراحلها، وعدم توافر الكادر البشري المؤهل بالشكل المناسب والمدرّب للقيام بمهام نظام إدارة المعرفة، وضعف مستوى كفاياته، أو عدم الإدراك الكافي لمفهوم إدارة المعرفة وعملياتها ووظيفتها وأهميتها بالنسبة للجامعة، أو الموقف السلبي لبعض القيادات الإدارية تجاه إدارة المعرفة وسبل تطبيقها، مما يؤثر بالسلب في مستوى تحقيق الأهداف وتنفيذ المهام، وعدم تفعيل إجراءات التقييم والمتابعة لعمليات إدارة المعرفة بشكل كاف، وعدم وجود استراتيجية واضحة لإدارة المعرفة .

ومن ناحية أخرى فقد يعزى هذا التباين بين أفراد مجتمع البحث في درجات ممارسة العمليات ومستواها إلى اختلاف أفراد المجتمع من حيث المستوى الإداري أو اختلاف المكان محل تطبيق إدارة المعرفة وهو المكتبات وما يتوافر لها من مقومات تطبيق إدارة المعرفة، لذلك وجب رصد العلاقة بين هذين المتغيرين ومستوى ممارسة عمليات إدارة المعرفة، وذلك على النحو التالي:

١,٢. العلاقة بين بعض المتغيرات ودرجات ممارسة كامل عمليات إدارة المعرفة

استخدمت الدراسة التحليل الإحصائي (٢١٢) للتعرف على مدى تأثير بعض متغيرات الدراسة (المستوى الإداري، مكان الممارسة) على معدل ممارسة أفراد مجتمع البحث لكامل عمليات إدارة المعرفة

١,٢,١. ففيمما يتعلق بمدى علاقة المستوى الإداري الذي يشغله أفراد عينة البحث ومستوى ممارسة عمليات إدارة المعرفة، قامت الدراسة باختبار الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين المستوى الإداري لأفراد عينة البحث وبين مستوى ممارسة عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية السعودية، ونظراً لأن القيمة المحسوبة لمربع كاي (٢١٢)، كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٠) وهي ٢٩,٣٩ أكثر من القيمة النظرية لها ٢٠,٠٩، وذلك عند درجة حرية "٨" ومستوى الدلالة ٠,٠١، فإن النتيجة لها دلالة إحصائية، ومن ثم يُرفض الفرض الصفري، أي أنه توجد فروق إحصائية دالة بين المستويات الإدارية المختلفة لأفراد مجتمع الدراسة في معدل ممارستهم لعمليات إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية السعودية. وتفسر هذه الفروق لصالح المستويات الإدارية العليا، إذ يشير التكرار الملاحظ إلى تركيز درجات

مستوى الممارسة "المرتفع جداً"، و"المرتفع"، لدى فنتي عميد ووكيل (شؤون المكتبات) مدير مكتبة، وعلى الجانب الآخر فإن معظم من يمارسون عمليات إدارة المعرفة في المستويات المتوسطة والمنخفضة من فئة رئيس القسم وهو المستوى الإداري المتوسط في المكتبات، كما أن جميع من "لا يمارسون" العمليات على الإطلاق، كانوا من هذه الفئة، ويرجع ذلك إلى أن من يشغلون المناصب الإدارية العليا لديهم القدرة والخبرة غالباً على اتخاذ القرارات ورسم السياسات وتنفيذها، وامتلاك الأدوات التي تمكنهم من ممارسة عمليات إدارة المعرفة، وتشكيل فرق العمل الجماعي، واستقطاب الخبراء، وتوفير النظم اللازمة، ومتابعة وتقويم الأداء ومكافأة العاملين وغيرها من عمليات إدارة المعرفة. وبالإضافة إلى ذلك فإن المشتغلين بالوظائف الإدارية العليا في المكتبات الجامعية السعودية هم من أساتذة الجامعات ومختصين في الغالب في علم المعلومات والمكتبات، ولديهم تراكم خبرات في المجال، مما يعمل على زيادة الشعور بأهمية إدارة المعرفة ودورها في تحقيق أهداف المكتبة. ومن ثم زيادة درجة اتجاه نظرهم نحو ممارسة عمليات إدارة المعرفة وزيادة مستوى الممارسة، العناية برأس المال البشري وتنميته وتطويره باعتبار أن العنصر البشري هو العنصر الأساس والفاعل في إدارة المعرفة.

جدول رقم (١٠)

العلاقة بين المستوى الإداري ودرجة ممارسة أفراد مجتمع البحث لكامل عمليات إدارة المعرفة

| المجموع | رئيس قسم | مدير مكتبة (مركزية) | عميد ووكيل (شؤون المكتبات) | المستوى الإداري | مستوى الممارسة |
|---------|----------|---------------------|----------------------------|-----------------|----------------|
| ١٦ | ٧ | ٥ | ٤ | ت | |
| | ١١,٩٣ | ١,٨٢ | ٢,٢٥ | ت/كا | |
| | ٢,٠٤ | ٥,٥٦ | ١,٣٦ | كا | |
| ٤٣ | ٢٦ | ٠٦ | ١١ | ت | |
| | ٣٢,٨١ | ٥,٠٢ | ٦,٠٤ | ت/كا | |
| | ١,٤١ | ٠,١٩ | ٤,٠٧ | كا | |
| ٣٤ | ٣٢ | ٢ | - | ت | |
| | ٢٥,٣٥ | ٣,٨٨ | ٤,٧٧ | ت/كا | |
| | ١,٧٤ | ٠,٩١ | ٤,٧٧ | كا | |
| ١٨ | ١٨ | - | - | ت | |
| | ١٣,٤٢ | ٢,٠٥ | ٢,٥٣ | ت/كا | |
| | ١,٥٦ | ٢,٠٥ | ٢,٥٣ | كا | |
| ٣ | ٢ | - | ١ | ت | |
| | ١,٤٩ | ٠,٢٣ | ٠,٤٢ | ت/كا | |
| | ٠,١٧ | ٠,٢٣ | ٠,٨ | كا | |
| ١١٤ | ٨٥ | ١٣ | ١٦ | ت | |
| ٢٩,٣٩ | ٦,٩٢ | ٨,٩٤ | ١٣,٣٥ | كا | |

درجة الحرية ٨ القيمة ٢٠,٠٩ (عند مستوى الدلالة ٠,٠١)

١,٢,٢. وأما عن مدى اختلاف درجة ممارسة عمليات إدارة المعرفة من الناحية الكلية بين المكتبات محل البحث، ، يوضح الجدول رقم (٩) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لدرجات الممارسة، ومنه يتضح تباين المكتبات في مستوى ممارستها لعمليات إدارة المعرفة إذ تشير النتائج إلى أن مكتبتين تمارس عمليات إدارة المعرفة بمستوى مرتفع جداً، هما مكتبات جامعتي جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وجامعة الملك عبد العزيز، وأن إحدى عشرة مكتبة تمارسها بمستوى مرتفع وهي مكتبات جامعات أم القرى، الملك سعود، الإمام محمد بن سعود الإسلامية، طيبة، الدمام، المجمعة، الأميرة نورة، الجوف، الأمير سطام بن عبد العزيز، الجامعة الإسلامية، الملك خالد، في حين تمارس ست مكتبات عمليات إدارة المعرفة بمستوى متوسط وهي مكتبات جامعات الملك فيصل، الباحة، حائل، جازان، شقراء، الطائف، وأن أقل المكتبات ممارسة للعمليات هي مكتبات جامعات القصيم، ونجران، وتبوك، والملك سعود للعلوم الصحية، وجامعة الحدود الشمالية وذلك بمستوى ممارسة منخفض، ويرى الباحث أن هذا التباين بين المكتبات الجامعية السعودية في مستوى ممارستها لعمليات إدارة المعرفة إنما يرجع إلى مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بمكتبة الجامعة، ومن ذلك :

- توافر خطة استراتيجية طويلة المدى لإدارة المعرفة بالمكتبة وربطها بالاستراتيجية العامة للجامعة.
- تحديد فجوة المعرفة بشكل دقيق، مما يساعد على تبني سياسات التطبيق المناسبة وتحديد المعرفة الملائمة.
- التحول من التنظيم الإداري المركزي الذي يقوم على احتكار المعرفة وتركيزها في مستوى تنظيمي واحد، إلى التنظيم اللامركزي الذي يستند إلى تدفق وانتشار معرفي يغطي المكتبة كلها، ويشارك الجميع في إيجاد المعرفة وتوليدها واستخدامها، والاستفادة من خبرات العاملين وتجاربهم ومعرفتهم، وتحويلها من معرفة ضمنية إلى صريحة، وبتث ثقافة التعاون والمشاركة بين العاملين بالمكتبة .
- التحول من نمط التنظيم القائم على العمل الفردي المنعزل إلى نمط العمل الجماعي في فرق العمل، مما يساعد على مشاركة العاملين في المعرفة الضمنية وتوليد معارف جديدة ، وزيادة فعالية الاتصال بين العاملين بالمكتبة، وتوفير بيئة عمل تساعد على تشخيص المشاكل وطرح الحلول بطرق إبداعية.
- توافر إنشاء وحدة إدارية متخصصة ومستقلة لإدارة المعرفة تتولى مهمة الإشراف على تنفيذ عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة واكتشافها، اكتسابها، وتوليدها، وتحديثها، وتنظيمها، واختزانها، نشرها، والمشاركة فيها، تطبيقها، واستخدامها)، ومتابعتها، والتنسيق فيما يخص ذلك بين الإدارات المختلفة في المكتبة، والمكتبات الفرعية بالجامعة،
- توفير التشريعات والسياسات اللازمة لتنظيم العمل في إدارة المعرفة، وتضبط مراحلها.
- توفير الدعم المالي والمعنوي لتنفيذ مبادرات إدارة المعرفة.
- توفير البنية التحتية التقنية اللازمة لإدارة المعرفة، والعمل على تحديثها بصفة مستمرة: وتشمل الأدوات والوسائل والبرمجيات وتقنيات الشبكات والاتصالات والحاسب وتطبيقاتها، مما تستخدمه إدارة المعرفة، وتستعين به لاكتساب المعرفة وتكوينها واختزانها وتنظيمها واسترجاعها وتطبيقها، فضلا عن السياسات التي تنتهجها الإدارة لنشر ثقافة المشاركة في المعرفة، وإتاحة الوسائل اللازمة لذلك .

- توفير الكوادر البشرية المؤهلة بالشكل الكافي والمدربة وتهيئتها للقيام بمهام إدارة المعرفة، والاستفادة من المستشارين وبيوت الخبرة المتخصصة في مجال إدارة المعرفة للعمل جنباً إلى جنب مع فريق العمل بالمكتبة.
- تبني ثقافة المشاركة في المعرفة بين كافة العاملين بالمكتبة بما في ذلك القيادات الإدارية، كتثافة تنظيمية وتشجيع العمل الجماعي من خلال فرق العمل، وتوفير الوسائل التكنولوجية المساعدة في توليد المعرفة الضمنية من العاملين، وتسهيل مشاركتهم فيها، مع تشجيع العاملين دوماً على التواصل ومشاركة المعرفة، وذلك باستخدام الحوافز المالية والمعنوية
- التعاون بين مكتبة الجامعة والمكتبات الجامعية الأخرى داخل المملكة وخارجها، وما يترتب عليه من اكتساب خبرات عملية وتقنية وتنظيمية .

فيقدر توافر مثل هذه المتطلبات ونوعيته يأتي مستوى الممارسة، وقد تأكد الباحث من خلال مناقشته لبعض العاملين في المكتبات الجامعية محل البحث أن المكتبات التي تطبق مبادرات إدارة المعرفة بمستوى مرتفع ومرتفع جداً هي من تتوفر فيها غالبية هذه المتطلبات مثل جامعات الملك فهد للبترول والمعادن والملك عبد العزيز و أم القرى، وعلى العكس فإن المكتبات التي حظيت بمستوى ممارسة منخفض هي لازالت في مرحلة الإعداد لتطبيق عمليات إدارة المعرفة، وأن ممارسة العاملين فيها لبعض العمليات كالمشاركة في المعرفة وتنظيمها واكتسابها، إنما يأتي باجتهادات شخصية كما هو الحال في مكتبات جامعات القصيم، ونجران، وتبوك، والحدود الشمالية.

هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فقد يعزى هذا التباين بين المكتبات الجامعية السعودية في مستويات ممارسة إدارة المعرفة لقيام بعض المكتبات بممارسة العمليات الفرعية بمستويات مختلفة أو بتطبيق عمليات دون أخرى، لذلك وجب رصد مدى ممارسة المكتبات محل البحث لكل من عمليات إدارة المعرفة، وذلك على النحو التالي.

جدول رقم (١١)

مدى اختلاف درجة ممارسة عمليات إدارة المعرفة بين المكتبات محل البحث

| م.ب.م | مستوى | % | متوسط حسابي | مجموع | ٤ | ٣ | ٢ | ١ | مستوى الممارسة مكان العمل (عمادة المكتبات) | |
|-------|------------|------|-------------|-------|---|---|---|---|--|---------------------------|
| ١ | مرتفع جداً | ٩٠ | ٤,٥ | ٢ | - | - | - | ١ | جامعة الملك فهد للبنترول والمعادن | |
| ٢ | مرتفع جداً | ٨٦,٦ | ٤,٣٣ | ٦ | - | - | ١ | ٢ | ٣ | جامعة الملك عبد العزيز |
| ٣ | مرتفع | ٨٣,٢ | ٤,١٦ | ١٢ | - | - | ٢ | ٦ | ٤ | جامعة أم القرى |

| ترتيب | مستوى | % | متوسط حسابي | مجموع | ممارس | مؤثر | متوسط | مرتفع | متوسط | مستوى الممارسة مكان العمل (عمادة المكتبات) |
|-------|-------|------|-------------|-------|-------|------|-------|-------|-------|--|
| ٤ | مرتفع | ٨٠ | ٤ | ٦ | - | - | ١ | ٤ | ١ | جامعة الملك سعود |
| ٥ | مرتفع | ٨٠ | ٤ | ٥ | - | - | ١ | ٣ | ١ | جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية |
| ٦ | مرتفع | ٨٠ | ٤ | ٤ | - | - | ١ | ٢ | ١ | جامعة طيبة |
| ٧ | مرتفع | ٨٠ | ٤ | ٤ | - | - | ١ | ٢ | ١ | جامعة الدمام |
| ٨ | مرتفع | ٨٠ | ٤ | ٢ | - | - | ١ | ١ | ١ | جامعة المجمعة |
| ٩ | مرتفع | ٧٧,٦ | ٣,٨٨ | ٨ | - | - | ٣ | ٣ | ٢ | جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن |
| ١٠ | مرتفع | ٧٠ | ٣,٥ | ٢ | - | - | ١ | ١ | - | جامعة الجوف |
| ١١ | مرتفع | ٧٠ | ٣,٥ | ٢ | - | - | ١ | ١ | - | جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز |
| ١٢ | مرتفع | ٦٨,٦ | ٣,٤٣ | ٧ | - | ١ | ٢ | ٤ | - | الجامعة الإسلامية |
| ١٣ | مرتفع | ٦٨,٦ | ٣,٤٣ | ٧ | - | ١ | ٣ | ٢ | ١ | جامعة الملك خالد |
| ١٤ | متوسط | ٦٠ | ٣ | ٤ | - | ١ | ٢ | ١ | - | جامعة الباحة |
| ١٥ | متوسط | ٦٠ | ٣ | ٤ | - | ١ | ٢ | ١ | - | جامعة حائل |

| ترتيب | مستوى | % | متوسط حسابي | مجموع | ممارس | معرفة | متوسط | مستوى | مستوى الممارسة مكان العمل (عمادة المكتبات) |
|-------|-------|------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|--|
| ١٦ | متوسط | ٦٠ | ٣ | ٣ | - | ١ | ١ | ١ | جامعة جازان |
| ١٧ | متوسط | ٦٠ | ٣ | ٣ | ١ | ١ | - | ١ | جامعة شقراء |
| ١٨ | متوسط | ٥٦,٦ | ٢,٨٣ | ٦ | ١ | - | ٤ | ١ | جامعة الملك فيصل |
| ١٩ | متوسط | ٥٥ | ٢,٧٥ | ٤ | - | ٢ | ١ | ١ | جامعة الطائف |
| ٢٠ | منخفض | ٥٢ | ٢,٦ | ٥ | - | ٣ | ١ | ١ | جامعة القصيم |
| ٢١ | منخفض | ٥٢ | ٢,٦ | ٥ | - | ٣ | ١ | ١ | جامعة نجران |
| ٢٢ | منخفض | ٥٠ | ٢,٥ | ٤ | - | ١ | ٢ | ١ | جامعة تبوك |
| ٢٣ | منخفض | ٤٨ | ٢,٤ | ٥ | - | ٢ | ٢ | ١ | جامعة الملك سعود للعلوم الصحية |
| ٢٤ | منخفض | ٤٦,٦ | ٢,٣٣ | ٣ | ١ | ١ | - | ١ | جامعة الحدود الشمالية |
| | مرتفع | ٦٨,٨ | ٣,٤٤ | ١١٤ | ٣ | ١٨ | ٣٤ | ٤٣ | المجموع |

١,٣. مدى ممارسة كل من عمليات إدارة المعرفة بشكل تفصيلي.

أما عن ممارسة أفراد مجتمع البحث لكل عملية من عمليات إدارة المعرفة الست، فيبين الجدول رقم (١٠) المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد مجتمع البحث ذلك، ومنه يتضح أن أفراد المجتمع يمارسون

عمليات تشخيص المعرفة واكتشافها، وتطبيق المعرفة واستخدامها، والمتابعة والتقييم، بمستويات ممارسة (متوسطة)؛ إذ بلغت المتوسط الحسابي لتقديرات هذه العمليات على التوالي: (٣,٣٨، ٣,٣٤، ٣,١١) في حين يتم ممارسة عمليات اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، وتنظيم المعرفة واختزانها، ونشر المعرفة والمشاركة فيها، بمستويات ممارسة (مرتفعة) إذ بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات هذه العمليات على التوالي: (٣,٤٥، ٣,٥٥، ٣,٧٨)، ويعزى هذا التنوع إلى اختلاف ممارسة أفراد المجتمع للعمليات الفرعية (العبارات) بسبب اختلاف كل منهم لامتلاك أدوات وآليات الممارسة، والصلاحيات الإدارية الممنوحة له، واختلاف المستوى الإداري والخبرات ومستوى المؤهلات الدراسية، فضلاً عن المكتبات محل البحث، وسوف يتضح ذلك أكثر عند مناقشة مدى ممارسة أفراد مجتمع البحث للعمليات الفرعية لكل عملية رئيسية من عمليات إدارة المعرفة.

ولتحقيق ذلك، استخدم الباحث التكرارات والمتوسط الحسابي لتقديرات أفراد مجتمع البحث كل عبارة من عبارات المقياس، وذلك من أجل تحديد قوة كل عملية فرعية (عبارة) في العملية الرئيسية:

١.٣.١. تشخيص المعرفة واكتشافها

تهدف عملية تشخيص المعرفة إلى اكتشاف الموارد المعرفية للمؤسسة، وتحديد مصادرها والأشخاص الحاملين لها، ومواقعهم، وتحديد مكان هذه المعرفة في قواعد المعلومات ومستودعات المعرفة، وفي ضوء هذا التشخيص يتم تحديد الفجوة في المعرفة وتحديد المعرفة الملائمة لوضع حلول المشكلة. ووضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى، بل ويتوقف نجاح أى مشروع لإدارة المعرفة إلى حد كبير على دقة التشخيص. كما تتطوى عملية التشخيص على تحديد أهداف المعرفة لكل من مجالات عمل المؤسسة، ومشكلاتها وعملياتها، بهدف المشاركة في المعرفة، واستخدامها في حل المشكلات وتحسين العمليات (الكبيسي، ٢٠٠٥، ص ٣٨).

ويبين الجدول رقم (١١) أن المتوسط الحسابي الكلي لتقديرات أفراد مجتمع البحث لدرجة ممارسة تشخيص المعرفة واكتشافها في المكتبات الجامعية السعودية قد بلغ (٣,٣٨)، وهذا يشير إلى أنهم يمارسون هذه العملية بدرجة (متوسطة) تقترب في نفس الوقت من درجة الممارسة (المرتفعة)، وقد يرجع ذلك إلى تمسك القيادات بالمكتبة بالنظم الإدارية واللوائح في تادية العمل، وضعف امتلاكهم لكافة أدوات اكتشاف المعرفة، وعدم التوسع في الاستعانة بالخبراء من خارج المكتبة، الذين يمثلون المعرفة الخاصة بنشاطها وخدماتها، وفي نفس الوقت الاعتماد على الخبرة والمعرفة الداخلية لدى عينة البحث، -وجميعهم من القيادات الإدارية-، في اتخاذ القرارات.

ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لتقديرات أفراد المجتمع عن مدى توافر الأساليب المنهجية لممارسة عملية تشخيص المعرفة واكتشافها، إذ تراوحت بين مستوى ممارسة متوسط، ومرتفع (٢,٩٢، ٣,٧٨)، وأن أكثر الأساليب التي ينتهجها الأفراد، هي تحديد فجوات المعرفة وتشخيص أنواعها المطلوبة لكل مستوى من مستويات مجالات العمل بالمكتبة، وتحديد الزملاء من داخل المكتبة الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجال أنشطتها، بمتوسط حسابي مقارب، إذ بلغ على التوالي (٣,٧٨، ٣,٧٤)، وهو مستوى مرتفع للممارسة، أما الأساليب التي تنتهجها عينة البحث بمستوى ممارسة متوسط، فهي امتلاك الأدوات التي تمكن الفرد من اكتساب المعرفة بدرجة بمتوسط حسابي قدره (٣,٢٥) ثم تحديد الأفراد من خارج المكتبة الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجال أنشطتها بمتوسط حسابي قدره (٣,٢١)، وكانت أقل هذه الأساليب استقطاب الخبراء في مجال إدارة المعرفة ذات الصلة بأنشطة المكتبة بمتوسط حسابي (٢,٩٢).

جدول رقم (١١) ممارسة عمليات تشخيص المعرفة واكتشافها

| م | العبرة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|---|--|-----------------|----------------|---------|
| ١ | أمتلك الأدوات التي تمكني من اكتشاف المعرفة | ٣,٢٥ | ٦٥% | متوسط |
| ٢ | تحديد الزملاء من داخل المكتبة الذين يمثلون المعرفة المرتبطة بمجال أنشطتها | ٣,٧٤ | ٧٤,٨% | مرتفع |
| ٣ | تحديد الأفراد من خارج المكتبة الذين يمثلون المعرفة المرتبطة بمجال أنشطتها | ٣,٢١ | ٦٤,٢% | متوسط |
| ٤ | استقطاب الخبراء في مجال إدارة المعرفة ذات الصلة بأنشطة المكتبة | ٢,٩٢ | ٥٨,٤% | متوسط |
| ٥ | تحديد فجوات المعرفة وتشخيص أنواع المعرفة المطلوبة لكل مستوى من مستويات مجالات العمل بالمكتبة | ٣,٧٨ | ٧٥,٦% | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي للعملية الكلية | ٣,٣٨ | ٦٧,٦% | متوسط |

١,٣,٢. اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها

يقصد بهذه العملية جميع الأنشطة التي تسعى المؤسسة من خلالها للحصول على المعرفة - بنوعها المعرفة الصريحة أو الضمنية - واقتنائها من مصادرها المختلفة ومصادر المتعددة. وليس المقصود هنا الحصول على معرفة جديدة فحسب، وإنما القدرة على الإبداع وتطوير الأفكار والحلول كقيم مضافة، وكذلك المزج بين المعرفة الصريحة والضمنية لتكوين معان جديدة من هذا المزيج، كما تشمل هذه المرحلة على كافة العمليات الفرعية لتوالد المعرفة: **Generating Knowledge** معرفة ضمنية من معرفة ضمنية، معرفة ضمنية من معرفة صريحة، معرفة صريحة من معرفة ضمنية، معرفة صريحة من معرفة صريحة، وذلك من خلال المشاركات أو الاتصالات الرسمية أو غير الرسمية، أو المواقف التعليمية خلافا للأشياء المادية، فضلاً عن ما يتم خلال مراحل البحث العلمي التي يسهم الوصف والتحليل والتركيب والمقارنة والاستقراء والاستنتاج وغيرها من المناهج في توليد معارف جديدة مبتكرة، والعمل على تنقيحها وتحديثها بما يحقق كفاءة استخدامها. (Hung,2010,p.18)

وتشير نتائج الدراسة إلى أن أفراد مجتمع البحث يمارسون عملية اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، كما يلاحظ في الجدول رقم (١٢) بمتوسط حسابي (٣,٤٥)، أي بمستوى ممارسة (مرتفع)، وبنسبة مئوية (٦٩%) ويفسر ذلك تقديرات أفراد المجتمع عن مدى الاستعانة بأساليب ممارسة عملية اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، إذ تراوحت ما بين مستوى متوسط، ومرتفع (٢,٨٤ - ٤,١).

وأن أكثر الأساليب التي تنتهجها المكتبات محل البحث هي تشجيع العاملين وحثهم على البحث عن المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها في المصادر المختلفة، وتشكيل فرق للعمل الجماعي في مجالات مراجعة للمعرفة وتنقيحها وتحديثها، والأساليب الداعمة لتبني الأفكار الجديدة المبتكرة والاهتمام بتطويرها، والعمل على تحديث المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها إذ بلغ المتوسط الحسابي لها على التوالي (٤,١، ٣,٩١، ٣,٨٩، ٣,٧٧)، وهو مستوى "مرتفع" للممارسة، ويرجع ذلك لاحتساب أليات البحث عن المعرفة واكتسابها مثل حضور البرامج التدريبية وورش العمل وكتابة التقارير الدراسية،

والمشاركة في اللجان ومجموعات العمل من الأنشطة المطلوب للتزقي، والحصول على حوافز مادية ومعنوية، ويشير ذلك إلى حرص المكتبات محل البحث على المشاركة في المعرفة والإفادة من الخبرات الناتجة عن حضور البرامج التدريبية وورش العمل وذلك وعن طريق تشكيل فرق للعمل الجماعي، ومن ثم الاستفادة منها في تطوير أداء المكتبة.

ويلى ذلك الأساليب الداعمة لتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة للاستفادة منها في تطوير أداء المكتبة واستخراج المعرفة الضمنية من الأفراد وتحويلها إلى معرفة صريحة لتصبح بدورها قواعد لتنظيم روتين العمل اليومي وثقافة تنظيمية، وكذلك شراء المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها من مصادرها المختلفة، ومن ثم الاستفادة منها في تطوير أداء المكتبة وأنشطتها، وذلك بمستوى ممارسة "متوسط".

وعلى الجانب الآخر، هناك بعض الأساليب التي تنتهجها عينة البحث لممارسة هذه العملية بمستوى "متوسط" أيضا ولكن بنسب أقل، وهي تتعلق بالمراجعة الدورية للمعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها، والعمل على تنقيحها وتحديثها بما يحقق كفاءة استخدامها، ويرجع ذلك إلى أن نسبة كبيرة من أفراد المجتمع بلغت (٢٣-٢٧) فرداً لم يمارسوا عملية المراجعة والتنقيح والتحديث، بنسبة مئوية قدرها نحو ٢٢% من إجمالي أفراد مجتمع البحث، وعددهم ١١٤ فرداً، ويتركز هذا العدد غير الممارس في منتسبي المستوى الإداري الرابع (رؤساء الأقسام) وهم من ذوى الخبرات المحدود بالنسبة إلى القيادات العليا.

جدول رقم (١٢) ممارسة عملية اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|---|-----------------|----------------|---------|
| ٦ | تشجيع العاملين وحثهم على البحث عن المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها في المصادر المختلفة | ٤,١ | ٨٢% | مرتفع |
| ٧ | شراء المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها من مصادرها المختلفة | ٣,١٨ | ٦٣,٦% | متوسط |
| ٨ | التركيز على استخراج المعرفة الضمنية من الأفراد للاستفادة منها في تطوير أداء المكتبة | ٣,٢٥ | ٦٥% | متوسط |
| ٩ | العمل على تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة للاستفادة منها في تطوير أداء المكتبة | ٣,٢٦ | ٦٥,٢% | متوسط |
| ١٠ | العمل على تحويل المعرفة التنظيمية إلى روتين عمل يومي وثقافة تنظيمية | ٣,٢١ | ٦٤,٢% | متوسط |
| ١١ | العمل على المراجعة الدورية للمعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها | ٣,٠٩ | ٦١,٨% | متوسط |
| ١٢ | العمل على تحديث المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها | ٣,٧٧ | ٧٥,٤% | مرتفع |
| ١٣ | العمل على تنقيح المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة | ٢,٨٤ | ٥٦,٨% | متوسط |

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|--|-----------------|----------------|---------|
| | وأنشطتها بما يحقق كفاءة استخدامها | | | |
| ١٤ | تبنى الأفكار الجديدة المبتكرة والاهتمام بتطويرها | ٣,٨٩ | ٧٧,٨% | مرتفع |
| ١٥ | تشكيل فرق للعمل الجماعي في مجالات مراجعة المعرفة وتنقيحها وتحديثها | ٣,٩١ | ٧٨,٢% | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي للعملية الكلية | ٣,٤٥ | ٦٩% | مرتفع |

١,٣,٣. تنظيم المعرفة واختزانها

يشير مفهوم تنظيم المعرفة Knowledge Organizing إلى تلك العمليات التي تهتم بتصنيف المعرفة، وتكثيفها، ورسم خرائط المعرفة Mapping، وتوثيق الأفكار المبتكرة، وهي عملية هامة للمؤسسة فبدون تنظيم المعرفة يصبح الاستفادة منها ضعيفاً إن لم يكن معدوماً. (نجم، ٢٠٠٥، ص ٦٢)، أما اختزان المعرفة Storage of Knowledge فإنها تشير إلى احتفاظ الذاكرة التنظيمية للمؤسسات بمعارفها التي قد تتعرض للفق، نتيجة الدوران الوظيفي أو مغادرة الأفراد لأعمالهم وتركهم للمؤسسة، لأنهم يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما المعرفة المسجلة أو الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها ومستودعاتها (الكبيسي، ٢٠٠٥، ص ٣٩).

ويتم هذا التنظيم في إطار منطقي، يمكن من خلاله أن يسمح لأي فرد في المؤسسة من استرجاع المعرفة المطلوبة منها بدقة وسرعة مناسبة. ويعد التنظيم والاختزان و من ثم الاسترجاع من الأنشطة التي تسعى إدارة المعرفة إلى تطويرها باستخدام تقنيات المعلومات وتصميم قواعد ونظم المعلومات المتخصصة بالإضافة إلى الاشتراك بقواعد البيانات المتاحة.

ويبين الجدول رقم (١٣) أن المتوسط الحسابي الكلي لتقديرات أفراد مجتمع البحث لدرجة ممارسة تنظيم المعرفة واختزانها بلغ (٣,٥٥) وهذا يشير إلى أن عينة البحث من الإداريين بالمكتبات الجامعية السعودية يمارسون هذه العملية بدرجة ممارسة مرتفعة، وقد يرجع ذلك إلى أن نحو (٦٧,٥١%) من العاملين بالمكتبات محل البحث من دارسي علم المكتبات والمعلومات، وهم ممن يجيدون مهنة تنظيم مصادر المعلومات واختزانها واستخدام التقنية الحديثة في ذلك، فضلاً عن أن معظم أصحاب التخصصات الأخرى يتلقون تدريبات في المجال بصفة دورية. ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد المجتمع عن مدى توافر الأساليب المنهجية لممارسة عملية تنظيم المعرفة واختزانها، إذ تراوحت بين المتوسط الحسابي (٣,٤٢ - ٣,٦٧)، وهذا يعني أن جميع عمليات تنظيم المعرفة واختزانها تمارس جميعها في المكتبات محل البحث بمستوى ممارسة مرتفع، وبمتوسط حسابي متقارب، ويقع في بداية مدى خلية المستوى المرتفع (٣,٤١ - ٤,٢).

ويفسر ذلك بأن المكتبات الجامعية السعودية تعمل على تنظيم المعرفة واختزانها بأساليب متعددة وبمستوى ممارسة مرتفع، ومن هذه الأساليب تصنيف المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها وفهرستها وتكثيفها بصورة تحقق سهولة الوصول إليها، وتوفير نظام معرفي يسمح باسترجاعها بدقة وسرعة ويسر، واستخدام التقنيات الحديثة للمعلومات تنظيم و حفظ الأصول المعرفية بصورة تضمن المحافظة عليها وتحقيق أمنها، فضلاً عن اعتماد إجراءات محددة وواضحة لحفظ حقوق الملكية الفكرية من داخل المكتبة وخارجها، كما تنتهج المكتبات محل البحث أساليب حديثة لتوثيق الأفكار الجديدة المبتكرة، ودمج المعرفة الواردة للمكتبة من مصادرها المختلفة، لتحقيق التكامل بينها، وتحقيق الاستفادة منها في تطوير أداء المكتبات.

جدول رقم (١٣) ممارسة عملية تنظيم المعرفة واختزانها

| م | العبرة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|--|-----------------|----------------|---------|
| ١٦ | توثيق الأفكار الجديدة المبتكرة | ٣,٤٨ | ٦٩,٦% | مرتفع |
| ١٧ | تصنيف المعرفة المؤسسية المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها وفهرستها وتكثيفها بصورة تحقق سهولة الوصول إليها | ٣,٥٩ | ٧١,٨% | مرتفع |
| ١٨ | حفظ الأصول المعرفية بصورة تضمن المحافظة عليها وتحقيق أمنها | ٣,٥٧ | ٧١,٤% | مرتفع |
| ١٩ | استخدام أحدث التقنيات في معالجة الأصول المعرفية وحفظها واسترجاعها | ٣,٦٥ | ٧٣% | مرتفع |
| ٢٠ | توفير نظام معرفي يسمح باستخدام المعرفة المتوفرة بدقة وسرعة ويسر | ٣,٦٧ | ٧٣,٤% | مرتفع |
| ٢١ | دمج المعرفة الواردة للمكتبة من مصادرها المختلفة لتحقيق التكامل بينها | ٣,٤٧ | ٦٩,٤% | مرتفع |
| ٢٢ | اعتماد إجراءات محددة وواضحة لحفظ حقوق الملكية الفكرية من داخل المكتبة وخارجها | ٣,٤٢ | ٦٨,٤% | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي للعملية الكلية | ٣,٥٥ | ٧١% | مرتفع |

١,٣,٤. نشر المعرفة والمشاركة فيها

يقصد بنشر المعرفة تلك العمليات التي تشمل: توزيع المعرفة بين أفراد المؤسسة ومشاركتهم فيها، إذ يتم توزيع المعرفة الضمنية عن طريق أساليب كالتدريب والحوار والممارسة اليومية في العمل، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنماذج والنشرات الداخلية والتعلم. والمهم في عملية التوزيع هو ضمان وصول المعرفة الملائمة إلى الشخص الباحث عنها في الوقت الملائم. (النشار، ٢٠١٢، ص ١٠٧)

وأما عملية المشاركة في المعرفة فتتم بتداولها بين أفراد القوى البشرية داخل المؤسسة، وذلك من خلال الاتصالات الفردية المبرمجة بين الأفراد، كما تنقل أيضاً من خلال الأساليب المكتوبة مثل: المذكرات، والتقارير، والنشرات الدورية، وبرامج التدريب، وإجراء التنقلات وتدوير الأعمال الوظيفية بين الأعضاء، فضلاً عن تداول المعرفة من خلال الشبكات غير الرسمية، مثل لقاءات الأفراد في الاستراحات بين فترات العمل، وفي غرف المحادثة التي تخصصها المنظمات ليلتقي فيها أفراد المؤسسة، واستخدام الإنترنت ومجموعات المحادثة، واجتماعات (لقاءات) ما بعد العمل. (حجازي، ٢٠١٤، ص ١٤٣)

ولأن الموارد المعرفية تزداد بالاستخدام والمشاركة، ويتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأشخاص، وتنمو وتتعاظم لدى كل منهم، لذا تسعى المؤسسات التي تتبنى مبادرات إدارة المعرفة إلى تشجيع المشاركة، وتهيئة البيئة المناسبة لممارستها بين العاملين، وتشجيعهم على ذلك، بل ومكافأة أولئك الذين يثرون حصيلة المؤسسة المعرفية، كما يلزم ذلك تشجيع العاملين على التعلم من بعضهم البعض، وتبادل الأفكار لبلوغ ما يسمى بالمنظمة المتعلمة. ولتحقيق أفضل اتصال بين العاملين لا بد من فتح قنوات

الاتصال بين جميع المستويات الإدارية والسماح بتدفق المعلومات، وتداولها بكل يسر وسهولة. الأمر الذي ينعكس مردوده على أداء العاملين بالمؤسسة وتحسين نوعيته. (النشر، ٢٠١٢، ص ١٠٨)

ويتضح من الجدول رقم (١٤) أن المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد مجتمع البحث لدرجة ممارسة عملية نشر المعرفة والمشاركة فيها بلغ (٣,٧٨)، وهذا يشير إلى أن القيادات الإدارية بالمكتبات الجامعية تمارس هذه العملية بمستوى ممارسة "مرتفع"، ويعزى السبب في ذلك إلى أن الاتجاه الحالي للتنظيمات الإدارية في المؤسسات الجامعية السعودية تنجح ناحية الشكل الإداري غير النمطي التقليدي إذ يسمح بتدفق المعلومات بطريقة انسيابية وأن هناك اتجاه إيجابي لدى القيادات بتوصيل المعرفة ونقلها إلى الوحدات الإدارية والأفراد، ومشاركتهم فيها للإفادة منها في عمليات اتخاذ القرارات وتنفيذها بصورة أفضل، وتطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المكتبة، وتحسين العمليات الإدارية ومن ثم تحسين جودة الخدمات و تحقيق رضا المستفيدين عنها .

ومما يؤكد ذلك أن أفراد مجتمع البحث تتوفر على تطبيق مجموعة من الأساليب المنهجية الداعمة لعملية نشر المعرفة والمشاركة فيها، بلغت ثلاثة عشر أسلوباً، يُمارس عشر منها بمستوى ممارسة "مرتفع"، تدور كلها حول تشجيع كافة العاملين بالمكتبة على عرض أفكارهم الجديدة، وتبني ثقافة المشاركة في المعرفة بينهم بما في ذلك أفراد الإدارة العليا، واعتماد لغة الحوار بين العاملين والقيادات الإدارية، وعرض الأفكار الجديدة التي يتم الحصول عليها من خارج المكتبة على فرق للعمل الجماعي لمراجعتها وتنقيحها وتحديثها وقد استخدمت لتحقيق ذلك مجموعة من الأدوات ، مثل النشرات الإلكترونية لنشر المعرفة بين العاملين بها، والدورات التدريبية ورش العمل ولقاءات العاملين بالمكتبة و نظم العمل الشبكي (مثل المؤتمرات السمعية والبصرية - الشبكات الداخلية والخارجية - بوابات المعرفة - البريد الإلكتروني المتكامل - جماعة الممارسة المشتركة... الخ) وذلك بمستوى ممارسة "مرتفع" أيضاً.

وقد استخدمت القيادات الإدارية في ممارسة عمليات نشر المعرفة والمشاركة فيها ثلاثة أساليب أخرى ولكن بمستوى ممارسة "متوسط" هي استخدام النشرات المطبوعة لنشر المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها بين العاملين بها و توفير الأدلة الإرشادية لإجراءات نشر المعرفة والحصول عليها والاستفادة من البرامج والأنشطة الناجحة بالمكتبة لتعزيز أداء الأنشطة الجديدة، ويرجع ذلك الى اعتماد معظم المكتبات في المشاركة بالمعرفة على الوسائل غير التقليدية، كما أن استخدام النشرات المطبوعة والأدلة الإرشادية غالباً ما تأتي من قبل القيادات العليا فقط، إذ تنحصر استجابات هذا الأسلوب في المستويات الإدارية" عميد وككيل عمادة ومديرو المكتبة، ويؤكد لنا ذلك أن عدد الذين لم يمارسوا هذا الأسلوب بلغ (٢٩) فرداً بنسبة مئوية قدرها ٢٥,٤٤% من إجمالي مجتمع البحث، وجميعهم من الفئات الإدارية المشار إليها.

جدول رقم (١٤)
ممارسة عملية نشر المعرفة والمشاركة فيها

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|---|-----------------|----------------|---------|
| ٢٣ | تشجيع العاملين على عرض أفكارهم الجديدة المرتبطة بالمكتبة | ٣,٩٣ | ٧٨,٦% | مرتفع |
| ٢٤ | تبني ثقافة المشاركة في المعرفة بين كافة العاملين بالمكتبة بما في ذلك أفراد الإدارة العليا | ٤,١٦ | ٨٣,٢% | مرتفع |
| ٢٥ | اعتماد لغة الحوار بين العاملين والقيادات الإدارية للمشاركة في المعرفة | ٤,٠٩ | ٨١,٨% | مرتفع |

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|---|-----------------|----------------|--------------|
| ٢٦ | الاهتمام بنقل المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها من المصادر المختلفة إلى الوحدات الإدارية والأفراد. | ٤,٠٨ | ٨١,٦% | مرتفع |
| ٢٧ | عرض الأفكار الجديدة التي يتم الحصول عليها من خارج المكتبة على فرق للعمل الجماعي لمراجعتها وتنقيحها وتحديثها | ٣,٨١ | ٧٦,٢% | مرتفع |
| ٢٨ | العمل على مشاركة العاملين في المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها كلما اقتضت الضرورة ذلك | ٤,٠٦ | ٨١,٢% | مرتفع |
| ٢٩ | استخدام النشرات المطبوعة لنشر المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها بين العاملين بها | ٣,٢١ | ٦٢,٤% | متوسط |
| ٣٠ | استخدام النشرات الإلكترونية لنشر المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها بين العاملين بها | ٣,٩٥ | ٧٩% | مرتفع |
| ٣١ | استخدام أسلوب الدورات التدريبية لنشر المعرفة بين العاملين بالمكتبة وتنميتهم مهنيًا | ٣,٨٥ | ٧٧% | مرتفع |
| ٣٢ | استخدام أسلوب ورش العمل ولقاءات العاملين بالمكتبة لنشر المعرفة بينهم والمشاركة فيها | ٣,٩٨ | ٧٩,٦% | مرتفع |
| ٣٣ | استخدام نظم العمل الشبكي بالمكتبة لنشر المعرفة فيما بينهم والمشاركة فيها | ٣,٧٩ | ٧٥,٨% | مرتفع |
| ٣٤ | توفير الأدلة الإرشادية لإجراءات نشر المعرفة والحصول عليها | ٢,٨٨ | ٥٧,٦% | متوسط |
| ٣٥ | الاستفادة من البرامج والأنشطة الناجحة بالمكتبة لتعزيز أداء الأنشطة الجديدة | ٣,٣٥ | ٦٧% | متوسط |
| | المتوسط الحسابي للعملية الكلية | ٣,٧٨ | ٧٥,٦% | مرتفع |

١,٣,٥. تطبيق المعرفة واستخدامها

تطبيق المعرفة واستخدامها هي الهدف المستهدف من إدارة المعرفة، وتعني الإفادة من المعرفة واستخدامها في الوقت المناسب، واستثمار فرصة تواجدها في المؤسسة، حيث يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة، واتخاذ القرارات وتنفيذها، والتخطيط والإفادة منها في التنمية المهنية للعاملين وفي الاتصالات الإدارية وغير الإدارية وغيرها من المجالات التطبيقية لإدارة المعرفة، فضلا عن تحويل المعرفة إلى خطط عمل وخدمات جديدة. (الملكاوي، ٢٠١٢، ص ١٠١)، ومن البديهي أن يستهدف هذا التطبيق تحقيق أهداف وأغراض المؤسسة، المتمثلة في زيادة الإنتاج وتوفير قيمة مضافة له، وزيادة الأرباح المادية وغير المادية، فضلا عن زيادة نموها، وهو الهدف الاستراتيجي لأي مؤسسة.

وفيما يتعلق بممارسة أفراد مجتمع البحث من القيادات الإدارية بالمكتبات الجامعية السعودية لعملية تطبيق المعرفة واستخدامها، يبين جدول رقم (١٥) أن المتوسط الحسابي لتقديرات ممارستهم لهذه العملية قد بلغ (٣,٣٤)، وهذا يشير إلى أن عينة البحث تمارس هذه عملية تطبيق المعرفة واستخدامها بمستوى ممارسة "متوسط" يقترب من المستوى المرتفع الذي يقع مدها (٤,٢-٣,٤١)، ويعزى السبب في ذلك إلى الإدراك الكبير لأفراد مجتمع البحث بأهمية تطبيق عمليات إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمكتبة، وتحسين جودة، وتحقيق القيمة المضافة لها. وتحسين عمليات اتخاذ

القرارات وتنفيذها بصورة أفضل، وتطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المكتبة، فضلا عن تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات. كما يعزى ذلك إلى توفير المكتبات محل البحث لأدوات تشخيص المعرفة واكتشافها واكتسابها وتوليدها، واستخدام أحدث الأساليب التكنولوجية في المعالجة الفنية للمعرفة ومصدرها وحفظها واسترجاعها بطريقة تسمح باستخدامها بدقة وسرعة ويسر، فضلا عن استخدام الأساليب الناجعة لتوصيل المعرفة ونشرها والمشاركة فيها، من قبل العاملين والقيادات الإدارية بالمكتبات بدرجة ممارسة "مرتفعة" كما سبق أن اشرنا .

غير أن المكتبات الجامعية السعودية في مجموعها تعمل على توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المعرفة بمستوى ممارسة "متوسط" ويرجع السبب في ذلك إلى عدم وجود إدارات متخصصة لممارسة عمليات إدارة المعرفة في المكتبات، إذ أن تخصيص الموارد المادية والبشرية يرتبط بوجود إدارات ذات نشاط محدد في اطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة وهو ما تفتقر إليهم المكتبة، لذلك تحرص الإدارة العليا بالمكتبة على توفير مخصصات مالية للإدارات المختلفة كدعم لميزانياتها للإفادة منها في أنشطة إدارة المعرفة بها.

أما عن المجالات الاستخدامية للمعرفة في المكتبات الجامعية السعودية ، فيبين الجدول رقم (١٥) أن القيادات الإدارية تطبق المعرفة في تحويل المعرفة إلى خطط عمل وخدمات جديدة، وتوظف المعرفة في حل المشكلات واتخاذ القرارات وتنفيذها، كما تفيد من المعرفة في مجالات التخطيط الاستراتيجي وتخطيط العمليات وإعادة هندستها، وفي التنمية المهنية للعاملين وفي الاتصالات الإدارية وغير الإدارية، فضلا عن إضافة قيمة للخدمات والأنشطة، ودعم أساليب إدارة الجودة الشاملة، وذلك بمستوى ممارسة "مرتفع"

جدول رقم (١٥)
ممارسة عملية تطبيق المعرفة واستخدامها

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|--|-----------------|----------------|---------|
| ٣٦ | تحويل المعرفة إلى خطط عمل وخدمات جديدة | ٣,٥٩ | ٧١,٨% | مرتفع |
| ٣٧ | توظيف المعرفة في حل المشكلات واتخاذ القرارات وتنفيذها | ٣,٦٤ | ٧٢,٨% | مرتفع |
| ٣٨ | تطبيق المعرفة في مجالات التخطيط الاستراتيجي وتخطيط العمليات وإعادة هندستها | ٣,٤١ | ٦٨,٢% | مرتفع |
| ٣٩ | الإفادة من المعرفة في التنمية المهنية للعاملين بالمكتبة | ٣,٤١ | ٦٨,٢% | مرتفع |
| ٤٠ | الإفادة من المعرفة في الاتصالات الإدارية وغير الإدارية | ٣,٤٢ | ٦٨,٤% | مرتفع |
| ٤١ | إضافة قيمة للخدمات والأنشطة ودعم أساليب إدارة الجودة الشاملة | ٣,٤٣ | ٦٨,٦% | مرتفع |
| ٤٢ | توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المعرفة | ٢,٦٦ | ٥٣,٢% | متوسط |
| | المتوسط الحسابي للعملية الكلية | ٣,٣٤ | ٦٦,٨% | متوسط |

١,٣,٦. المتابعة والتقييم

يقصد بالمتابعة والتقييم - في هذا السياق - تلك الأنشطة التي تستهدف ضبط الجهود المرتبطة بإدارة المعرفة وعملياتها، والرقابة عليها وقياس الأداء، ودعم هذه الجهود لتعزيز دورها (أبو فارة، ٢٠١٠، ص ١٦)، ومن هذه الأنشطة: الرد على مقترحات الأفكار الجديدة من العاملين بالمكتبة، ومكافأتهم على

مقترحات الأفكار الابتكارية الجديدة، وجهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطة المكتبة، ومتابعة تطبيق عمليات إدارة المعرفة، ومعالجة الانحرافات في الأداء عن ما هو مخطط له، ومتابعة مدى تطبيق العاملين لما يكتسبونه من معرفة في التدريب وورش العمل، واعتماد آلية التغذية المرتدة لجميع العاملين بالمكتبة عن مدى الاستفادة من إدارة المعرفة (النشار، ٢٠١٤، ص ٤٤)

وعلى الرغم من أهمية متابعة ممارسة عمليات إدارة المعرفة وتقويم أدائها للوقوف على عناصر القوة فيها فتدعمها، ونقاط الضعف لتعالجها وتقويها، إلا أن ممارسة القيادات الإدارية بالمكتبات الجامعية السعودية لعملية المتابعة والتقويم جاءت بمستوى ممارسة "متوسط"، إذ يشير جدول رقم (١٦) إلى أن أفراد مجتمع البحث يمارسون عملية المتابعة والتقويم بمتوسط حسابي (٣,١١)، ويعزى ذلك إلى أن المنوط بهم عملية المتابعة والتقويم هم غالباً القيادات الإدارية العليا، ولذلك ينحصر ممارسة هذه العملية في تلك الفئة دون بقية أفراد مجتمع البحث.

جدول رقم (١٦)

ممارسة عملية المتابعة والتقويم

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|---|-----------------|----------------|---------|
| ٤٣ | الرد على مقترحات الأفكار الجديدة من العاملين بالمكتبة | ٣,٧٣ | ٧٤,٦ | مرتفع |
| ٤٤ | مكافأة العاملين على مقترحات الأفكار الابتكارية الجديدة | ٣,٧٩ | ٧٥,٨ | مرتفع |
| ٤٥ | مكافأة العاملين على جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطة المكتبة | ٣,٧٤ | ٧٤,٨% | مرتفع |
| ٤٦ | متابعة تطبيق عمليات إدارة المعرفة | ٢,٤٨ | ٤٩,٦% | متوسط |
| ٤٧ | معالجة الانحرافات في الأداء عن ما هو مخطط له | ٣,٢٤ | ٦٤,٨% | متوسط |
| ٤٨ | متابعة مدى تطبيق العاملين لما يكتسبونه من معرفة في التدريب وورش العمل | ٢,٩٦ | ٥٩,٢% | متوسط |
| ٤٩ | إجراء تقويم شامل وقياس أداء إدارة المعرفة بالمكتبة | ١,٧٦ | ٣٥,٢% | منخفض |
| ٥٠ | اعتماد آلية التغذية المرتدة لجميع العاملين بالمكتبة عن مدى الاستفادة من إدارة المعرفة | ٣,١٨ | ٦٣,٦% | متوسط |
| | | ٣,١١ | ٦٢,٢% | متوسط |

أما عن الوسائل التي ينتهجها أفراد مجتمع البحث لمتابعة ممارسة عمليات إدارة المعرفة بالمكتبات محل البحث الإسكندرية، فبين جدول رقم (١٦) توافر ثمان وسائل، تتراوح درجات المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد المجتمع بين مستويات منخفضة ومتوسطة ومرتفعة (١,٧٦ - ٣,٧٩)، وأن أكثر الوسائل التي ينتهجها الأفراد؛ ثلاث وسائل كرد فعل إيجابي من قبل الإدارة، هي: مكافأة العاملين على كل من مقترحات الأفكار الابتكارية الجديدة، وعلى جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطة المكتبة، والرد على مقترحات الأفكار الجديدة من العاملين بالمكتبة، إذ بلغت تقديراتها على التوالي (٣,٧٩، ٣,٧٤، ٣,٧٣)، بمستوى ممارسة "مرتفع"، تليها أربع وسائل بمستوى ممارسة "متوسط" تدور حول متابعة مدى تطبيق العاملين بالمكتبات لما يكتسبونه من معرفة في التدريب وورش العمل، وتطبيق عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة واكتشافها، اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، تنظيم المعرفة واختزانها، نشر المعرفة والمشاركة فيها، تطبيق المعرفة واستخدامها، المتابعة والتقويم)، واعتماد آلية التغذية المرتدة لجميع العاملين بالمكتبة عن مدى الاستفادة من إدارة المعرفة، أما أقل الوسائل ممارسة فهي إجراء تقويم

شامل وقياس أداء تطبيقات إدارة المعرفة بالمكتبة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لممارسة هذه الوسيلة (١,٧٦) أى بمستوى ممارسة ضعيفة وقد يرجع ذلك ألى أن المكتبات محل البحث لازالت في مرحلة إعداد استراتيجيات لإدارة المعرفة ، وعدم اشتمال الهياكل الإدارية بها على وحدات إدارية تتولى مهام تنفيذ مبادرات إدارة المعرفة، إنما تتولى كل قيادة إدارية ممارسة عمليات إدارة المعرفة فى إطار القسم أو الوحدة الإدارية التى يتولى رئاستها .

٤,١. مدى الارتباط بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة

وبعد الانتهاء من بيان مدى ممارسة عمليات إدارة المعرفة، فإن ثمة سؤال يطرح نفسه: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة فى المكتبات الجامعية السعودية، لذلك قام الباحث بحساب معمل ارتباط (بيرسون) بين درجات ممارسة كل عملية من عمليات إدارة المعرفة، والجدول رقم (١٧) يوضح ذلك

جدول رقم (١٧)
مصنوفة قيم معامل الارتباطات

| العمليات | تشخيص المعرفة واكتشافها | اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها | تنظيم المعرفة واختزانها | نشر المعرفة والمشاركة فيها | تطبيق المعرفة واستخدامها | المتابعة والتقييم |
|----------------------------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|
| تشخيص المعرفة واكتشافها | -- | | | | | |
| اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها | ٠,٧٤١ | -- | | | | |
| تنظيم المعرفة واختزانها | ٠,٨١٢ | ٠,٧٩٩ | -- | | | |
| نشر المعرفة والمشاركة فيها | ٠,٧٤٦ | ٠,٧٥٨ | ٠,٨٠١ | -- | | |
| تطبيق المعرفة واستخدامها | ٠,٧٢٣ | ٠,٧٢٦ | ٠,٧٩٢ | ٠,٧٧٦ | -- | |
| المتابعة والتقييم | ٠,٦٥٧ | ٠,٦٧٤ | ٠,٦٦٥ | ٠,٦٢٨ | ٠,٦١٣ | -- |

• الجدولية عند درجة الحرية (١١٢) وعند مستوى الدلالة (٠,٠١) = ٠,١٩٥
 ر الجدولية عند درجة الحرية (١١٢) وعند مستوى الدلالة (٠,٠٥) = ٠,٢٥٤

ويتضح من الجدول رقم (١٧) أن قيمة ر دالة ، وهذا يعنى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستويين (٠,٠٥ ، ٠,٠١) بين تقديرات عينة البحث للعلاقة بين ممارسة كل عملية من عمليات إدارة المعرفة والعمليات الأخرى، أى أن ممارسة كل عملية يؤثر على العمليات الأخرى، وهذا يعنى أنه كلما زاد الاهتمام بممارسة عملية من عمليات إدارة المعرفة أدى ذلك إلى ممارسة العمليات الأخرى .

■ العلاقة بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية

بعد الانتهاء من عرض النتائج الخاصة بمدى ممارسة عمليات إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية السعودية، ومدى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بها، وفى إطار تحقيق الهدف الثالث للبحث

الخاص باختبار ودراسة العلاقة بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية، يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الثالث من تساؤلات البحث، وهو ما طبيعة العلاقة واتجاهاتها بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة و تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟

ولتحقيق ذلك تم اختبار صحة الفروض الفرعية والفرض الرئيس، وذلك باستخدام:

- معامل الارتباط (بيرسون) لبيان مدى وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة والتابع
- معامل الانحدار والارتباط المتعدد لتحديد نوع العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابع، وتحديد نسبة التباين التي يمكن تفسيرها في المتغير التابع بواسطة المتغيرات المستقلة
- معامل التحديد لمعرفة النسبة المئوية التي يفسرها كل متغير مستقل في المتغير التابع

وفيما يلي عرض لنتائج فحص فروض البحث وتحليلها وتفسيرها.

■ مدى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية

يقصد بضمان جودة خدمات المعلومات، مجموعة الأنشطة التي تطبقها المكتبات لتحقيق جودة خدمات المعلومات بما تفي باحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، وتجاوزها .

وفي إطار تحقيق الهدف الثاني للبحث الخاص بالتعرف إلى الوسائل التي تطبقها المكتبات الجامعية السعودية لتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات ؟ يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الثاني من تساؤلات البحث، وهو ما مدى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟

ولتحقيق ذلك سوف نعرض لنتائج الدراسة فيما يخص مدى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وعلاقتها ببعض المتغيرات، ثم نتبعها بعرض مدى تحقيق كل محور من محاور ضمان جودة خدمات المعلومات بالتفصيل، ونختتمها ببيان مدى العلاقة الارتباطية بين تلك المحاور .

- مدى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

فيما يتعلق بمدى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات من الناحية الكلية في المكتبات الجامعية السعودية، يوضح الجدول رقم (١٨) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لدرجات التحقيق، ومنه يتضح أن غالبية أفراد عينة البحث يرون أن المكتبات الجامعية السعودية تطبق وسائل تحقيق جودة خدمات المعلومات إذ يبلغ عدد المؤيدين لهذا الرأي ١٠٨ فرداً من إجمالي العينة البالغ عددها ١١٤% بنسبة مئوية قدرها ٩٤,٧٣% في حين أن ستة أفراد فقط من عينة بنسبة مئوية قدرها ٥,٢٦% يرون أن المكتبات محل البحث لا تطبق وسائل تحقيق جودة خدمات المعلومات على الإطلاق، كما يتبين من الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي لتقديرات عينة البحث لدرجة تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية بلغ (٣,٥٥) وهو ما يدل على أن المكتبات محل البحث تحقق ضمان جودة خدمات المعلومات في خدمات المعلومات بمستوى مرتفع، وبنسبة مئوية قدرها ٧١% ، لكنها في بداية المستوى المرتفع الذي يقع مده ما بين (٣,٤١-٤,٢٠) وهذا يعني أن وسائل ضمان جودة خدمات المعلومات تطبق في المكتبات محل البحث بدرجة جيدة، لكنها ليست بشكل كاف، وتحتاج إلى مزيد من التطوير.

وأما على مستوى المحاور الأربعة الفرعية لوسائل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات (التخطيط والتفويض، التنظيم، دعم المستفيدين، الموارد والمرافق) فتبين معطيات الجدول رقم (١٨) إلى أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة البحث لدرجة تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات وفقاً للمحاور

الفرعية الأربعة قد بلغ متوسط ما بين ٣،٤٦- ٣،٧٢ ، وهو ما يدل على أن المكتبات محل البحث تحقق ضمان جودة خدمات المعلومات بمستوى مرتفع أيضا في كافة محاوره.

وتشير هذه النسبة الكبيرة من الناحية الكمية، ومستوى التطبيق المرتفع من الناحية النوعية، إلى إدراك عينة البحث وهم من القيادات الإدارية بالمكتبات الجامعية السعودية في مستوى الإدارة العليا والوسطى لأهمية تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات، والاتجاه الإيجابي نحوها، ويعزى السبب في ذلك أيضا إلى أن الاتجاه العام لدى الجامعات السعودية، ومن ثم مكتباتها في تحقيق ضمان الجودة التعليم القائم على المعرفة، والاهتمام المتزايد في تطبيق مبادئها ووسائلها في الأقسام الأكاديمية والمراكز البحثية والعمادات والمراكز المساندة للعملية التعليمية، مثل المكتبات ومصادر التعلم والمعامل وغيرها، وذلك للوصول إلى الميزة التنافسية من خلال تحسين جودة الخدمات التعليمية ورفع مستوى مخرجاتها، بما يتلاءم ومتطلبات سوق العمل ويتمثل ذلك في الاهتمام بنشر ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، لرفع درجة الوعي بأهمية تطبيقها، والدعوة إلى استمرار التعاون بين الجامعات السعودية، تعزيزًا لتكاملها، وتبادلاً للتجارب والخبرات بينها، والاهتمام بإشراك أعضاء هيئة التدريس والطلاب في حراك ثقافة الجودة، وإشراكهم في التخطيط واتخاذ القرار والتقييم، وتوفير الدعم من قبل القيادات العليا في وزارة التعليم العالي بالجودة وأهميتها، والتزامهم بتزويد مراكز الجودة في الجامعات بكل الإمكانيات المادية والمعنوية التي تمكنها من القيام بعملها، فضلا عن تهيئة البيئة لتبادل الخبرات والاستشارات والممارسات، وإقامة ورش العمل والندوات المشتركة، وإيجاد فرص مختلفة للتدريب في مجال الجودة، وإنشاء الشبكة السعودية لضمان الجودة تفعيلاً للتواصل بين المسؤولين والمختصين في مجال الجودة والمشاركة في المعرفة. (الشنبري، ٢٠٠١، ٦٣-٧١، العضاضى، ٢٠١٢، ٦٦-٩٨)

الجدول رقم (١٨)

التكرارات وقيم المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد مجتمع البحث

| المستوى | المتوسط الحسابي | معدومة | منخفضة | متوسطة | مرتفع | مرتفع جدا | عناصر المقياس |
|---------|-----------------|--------|--------|--------|-------|-----------|---------------|
| مرتفع | ٣،٤٦ | ٧ | ١٥ | ٣٦ | ٣١ | ٢٥ | ت |
| | ٦٩،٢ | ٦،١٤ | ١٣،١٦ | ٣١،٥٨ | ٢٧،١٩ | ٢١،٩٣ | % |
| مرتفع | ٣،٧٢ | ٤ | ١٤ | ١٨ | ٥٢ | ٢٦ | ت |
| | ٧٤،٤ | ٣،٥١ | ١٢،٢٨ | ١٥،٧٩ | ٤٥،٦١ | ٢٢،٨١ | % |
| مرتفع | ٣،٥٤ | ٨ | ١١ | ٣١ | ٤٠ | ٢٤ | ت |
| | ٧٠،٨ | ٧،٠٢ | ٩،٦٥ | ٢٧،١٩ | ٣٥،٠٩ | ٢١،٠٥ | % |
| مرتفع | ٣،٥٣ | ٥ | ١٢ | ٣٩ | ٣٤ | ٢٤ | ت |
| | ٧٠،٦ | ٤،٣٩ | ١٠،٥٣ | ٣٤،٢١ | ٢٩،٨٢ | ٢١،٠٥ | % |
| مرتفع | ٣،٥٥ | ٦ | ١٣ | ٣١ | ٤٠ | ٢٤ | ت |
| | ٧١ | ٥،٢٦ | ١١،٤ | ٢٧،١٩ | ٣٥،٠٩ | ٢١،٠٥ | % |

وعلى الجانب الأخر، فإن هذه الدرجة الكبيرة لتطبيق وسائل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات من الناحية الكلية، جاءت بمستويات مختلفة، وأن هناك تباين بين أفراد مجتمع البحث في درجات التطبيق ومستواها، إذ يحتل فيها المستوى المرتفع للتطبيق المرتبة الأولى، بنسبة مئوية

قدرها ٣٥,٠٩% من أفراد المجتمع، ويأتي في المرتبة الثانية مستوى التطبيق بدرجة متوسط بنسبة مئوية قدرها ٢٧,١٩% ، أما المرتبة الثالثة فكانت لصالح مستوى التطبيق المرتفع جداً بنسبة مئوية قدرها ٢١,٠٥%، وأخيراً يأتي مستوى التطبيق المنخفض بنسبة مئوية قدرها ١١,٤% فقط، أي أن نحو ٣٨% من أفراد المجتمع محل البحث يرون أن المكتبات الجامعية السعودية تطبق وسائل تحقيق جودة خدمات المعلومات بدرجات متوسطة ومنخفضة، ويرجع ذلك إلى توافر بعض الظروف والعوائق في عدد من المكتبات محل البحث التي تعمل بصورة منفردة أو مجتمعة في التأثير السلبي على التطبيق الكامل لوسائل تحقيق جودة الخدمات (راجع ص التحليل التفصيلي لتطبيق الجودة)، كما قد يعزى هذا التباين بين أفراد مجتمع البحث إلى اختلاف أفراد المجتمع من حيث المستوى الإداري أو اختلاف المكان محل تطبيق إدارة المعرفة وهو المكتبات وما يتوافر لها من مقومات تطبيق جودة الخدمات، لذلك وجب رصد العلاقة بين هذين المتغيرين ومستوى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وذلك على النحو التالي:

- العلاقة بين بعض المتغيرات ومدى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

استخدمت الدراسة التحليل الإحصائي (٢١٤) للتعرف على مدى تأثير بعض متغيرات الدراسة (المستوى الإداري ، مكان الممارسة) على معدل تطبيق مجتمع البحث لوسائل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

○ ففيما يتعلق بمدى علاقة المستوى الإداري الذي يشغله أفراد عينة البحث ومستوى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، قامت الدراسة باختيار الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين المستوى الإداري لأفراد عينة البحث وبين معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية، ونظراً لأن القيمة المحسوبة لمربع كاي (٢١٤)، كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٩) وهي ١٣,٨٥ أقل من القيمة النظرية لها ١٥,٥٠٧، وذلك عند درجة حرية "٨" ومستوى الدلالة ٠,٠٥ ، فإن النتيجة ليس لها دلالة إحصائية، ومن ثم يُقبل الفرض الصفري، أي أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين المستويات الإدارية المختلفة لأفراد مجتمع الدراسة في معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية، وأن التباين في معدل تحقيق ضمان الجودة إنما يرجع لأسباب أخرى، مثل اختلاف المكان محل التطبيق وهو المكتبات وما يتوافر لها من مقومات تطبيق جودة الخدمات، و سوف يتم قياس ذلك في الفقرات التالية.

جدول رقم (١٩)

العلاقة بين المستوى الإداري ومستوى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

| المجموع | معدومة | منخفضة | متوسطة | مرتفع | مستوى الممارسة | |
|---------|--------|--------|--------|-------|----------------|-----------------|
| | | | | | مرتفع جدا | المستوى الإداري |
| ١٦ | - | - | ٢ | ١٠ | ٤ | ت |
| - | ٠,٨٤ | ١,٨٢ | ٤,٣٥ | ٥,٦١ | ٣,٣٦ | ت/ت |
| ٧,٤٧ | ٠,٨٤ | ١,٨٢ | ١,٢٦ | ٣,٤٣ | ٠,١٢ | كأ |
| ١٣ | ١ | - | ٢ | ٦ | ٤ | ت |
| - | ٠,٦٨ | ١,٤٨ | ٣,٥٣ | ٤,٥٦ | ٢,٧٣ | ت/ت |
| ٣,٣٣ | ٠,١٥ | ١,٤٨ | ٠,٦٦ | ٠,٤٥ | ٠,٥٩ | كأ |
| ٨٥ | ٥ | ١٣ | ٢٧ | ٢٤ | ١٦ | ت |

| المجموع | معدومة | منخفضة | متوسطة | مرتفع | مرتفع جدا | | مستوى الممارسة |
|---------|--------|--------|--------|-------|-----------|----|-----------------|
| | | | | | ت/ | كأ | المستوى الإداري |
| - | ٤,٤٧ | ٩,٢٩ | ٢٣,١١ | ٢٩,٨٢ | ١٧,٨٩ | ت/ | |
| ٣,٠٥ | ٠,٠٦ | ١,٠٢ | ٠,٦٥ | ١,١٣ | ٠,١٩ | كأ | |
| ١١٤ | ٦ | ١٣ | ٣١ | ٤٠ | ٢٤ | ت | المجموع |
| ١٣,٨٥ | | كأ | | | | | |

درجة الحرية ٨ القيمة ١٥,٥٠٧ (عند مستوى الدلالة ٠,٠٥)

٢,٢,٢. وأما عن مدى اختلاف درجة تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية من الناحية الكلية بين المكتبات محل البحث، يوضح الجدول رقم (٢٠) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لدرجات استجابات العينة، ومنه يتضح تباين المكتبات في مستوى تطبيقها لوسائل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، إذ تشير النتائج إلى أن ثلاث مكتبات تحقق ضمان الجودة بمستوى مرتفع جداً، هما مكتبات جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، جامعة الملك عبد العزيز، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وأن إحدى عشرة مكتبة تحقق ضمان الجودة بمستوى مرتفع وهي مكتبات جامعات أم القرى، الملك سعود، طيبة، الدمام، المجمعة، الأميرة نورة، الأمير سطاتم بن عبد العزيز، الجامعة الإسلامية، حائل، الملك خالد، والجوف، في حين تطبق أربع مكتبات لوسائل تحقيق ضمان الجودة بمستوى متوسط وهي مكتبات جامعات الباحة، و الملك فيصل، وجازان، والطائف، وأن أقل المكتبات تطبيقاً هي مكتبات جامعات القصيم، والملك سعود للعلوم الصحية، وشقراء، و الحدود الشمالية، وتبوك، وجامعة نجران، وذلك بمستوى تطبيق منخفض.

ويرى الباحث أن هذا التباين بين المكتبات الجامعية السعودية في مستوى تطبيقها لوسائل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، إنما يرجع إلى مدى توافر متطلبات التطبيق بمكتبة الجامعة، ومن ذلك التحسين المستمر للموارد المادية والتنظيمية والعمليات فضلاً عن الخدمات، والتركيز على المستفيدين ودعمهم والعمل على تحقيق الرضا عن الخدمات لديهم، وتوفير قيادة إدارية قادرة على تحقيق التفاعل بينها وبين العاملين، وإيجاد التعاون والانسجام والتأخي بينها وبينهم، وتوفير الكوادر البشرية المؤهلة بالشكل الكافي والمدرّبة وتجهيتها للقيام بالمهام المنوطة بها، والمشاركة الكاملة للعاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بجودة الخدمات، والتعلم والتدريب المستمر، ومشاركة المستفيدين في اختيار المجموعات وتقييمها، وإتاحة خدمات المعلومات ل ساعات عمل كافية وملائمة لكل فئات المستفيدين، فضلاً عن توافر خطة استراتيجية طويلة المدى بالمكتبة وربطها بالاستراتيجية العامة للجامعة ومراجعتها بصفة دورية، وتهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية. (شاهين، محمود، زايد، ٢٠١٣، ٥٣-٥٤)

هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فقد يعزى هذا التباين بين المكتبات الجامعية السعودية في مستويات تطبيقها لوسائل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، لقيام بعض المكتبات بممارسة المحاور الفرعية بمستويات مختلفة أو بتطبيق وسائل دون أخرى، لذلك وجب رصد مدى تطبيق المكتبات محل البحث لكل من محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات الأربعة: (التخطيط والتقييم، التنظيم، دعم المستفيدين، الموارد والمرافق)، وذلك على النحو التالي.

جدول رقم (٢٠) مدى اختلاف درجة ممارسة عمليات إدارة المعرفة بين المكتبات محل البحث

| ترتيب | مستوى | % | متوسط حسابي | مجموع | غير ممارس | منخفض | متوسط | مرتفع | مرتفع جدا | مستوى الممارسة مكان العمل (عمادة المكتبات) |
|-------|-----------|------|-------------|-------|-----------|-------|-------|-------|-----------|---|
| ١ | مرتفع جدا | ١٠٠ | ٥ | ٢ | - | - | - | - | ٢ | جامعة الملك فهد للبترول والمعادن |
| ٢ | مرتفع جدا | ٩٣,٤ | ٤,٦٧ | ٦ | - | - | - | ٢ | ٤ | جامعة الملك عبد العزيز |
| ٣ | مرتفع جدا | ٨٨ | ٤,٤ | ٥ | - | - | - | ٣ | ٢ | جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية |
| ٤ | مرتفع | ٨٣,٤ | ٤,١٧ | ١٢ | - | - | ٢ | ٦ | ٤ | جامعة أم القرى |
| ٥ | مرتفع | ٨٠ | ٤ | ٦ | - | - | ١ | ٤ | ١ | جامعة الملك سعود |
| ٥ | مرتفع | ٨٠ | ٤ | ٤ | - | - | ١ | ٢ | ١ | جامعة طيبة |
| ٥ | مرتفع | ٨٠ | ٤ | ٤ | - | - | ١ | ٢ | ١ | جامعة الدمام |
| ٥ | مرتفع | ٨٠ | ٤ | ٣ | - | - | ١ | ١ | ١ | جامعة المجمعة |
| ٥ | مرتفع | ٨٠ | ٤ | ٨ | - | - | ٣ | ٢ | ٣ | جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن |
| ٥ | مرتفع | ٨٠ | ٤ | ٢ | - | - | ١ | - | ١ | جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز |
| ٦ | مرتفع | ٧٧,٦ | ٣,٨٨ | ٧ | - | - | ٢ | ٤ | ١ | الجامعة الإسلامية |
| ٧ | مرتفع | ٧٥ | ٣,٧٥ | ٤ | - | - | ٢ | ١ | ١ | جامعة حائل |
| ٨ | مرتفع | ٧٤,٢ | ٣,٧١ | ٧ | - | - | ٣ | ٣ | ١ | جامعة الملك خالد |
| ٩ | مرتفع | ٧٠ | ٣,٥ | ٢ | - | - | ١ | ١ | - | جامعة الجوف |
| ١٠ | متوسط | ٧٠ | ٣,٥ | ٤ | - | - | ٢ | ٢ | - | جامعة الباحة |
| ١١ | متوسط | ٦٣,٤ | ٣,١٧ | ٦ | ١ | - | ٣ | ١ | ١ | جامعة الملك فيصل |
| ١٢ | متوسط | ٦٠ | ٣ | ٣ | - | ١ | ١ | ١ | - | جامعة جازان |
| ١٣ | متوسط | ٥٥ | ٢,٧٥ | ٤ | - | ٢ | ١ | ١ | - | جامعة الطائف |
| ١٤ | منخفض | ٥٢ | ٢,٦ | ٥ | - | ٣ | ١ | ١ | - | جامعة القصيم |
| ١٤ | منخفض | ٥٢ | ٢,٦ | ٥ | ١ | - | ٢ | ١ | - | جامعة الملك سعود للعلوم الصحية |
| ١٥ | منخفض | ٤٦,٨ | ٢,٣٤ | ٣ | ١ | - | - | ١ | - | جامعة شقراء |
| ١٥ | منخفض | ٤٦,٨ | ٢,٣٤ | ٣ | ١ | - | - | ١ | - | جامعة الحدود الشمالية |
| ١٦ | منخفض | ٢٥ | ٢,٢٥ | ٤ | ١ | - | ٢ | - | - | جامعة تبوك |
| ١٧ | منخفض | ٤٠ | ٢ | ٥ | ١ | ٣ | ١ | - | - | جامعة نجران |
| | مرتفع | ٧١ | ٣,٥٥ | ١١٤ | ٦ | ١٣ | ٣١ | ٤٠ | ٢٤ | المجموع |

٣. مدى تطبيق كل من محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بشكل تفصيلي.

أما عن تطبيق أفراد مجتمع البحث لوسائل كل محور من محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات الأربعة، فقد استخدم الباحث التكرارات والمتوسط الحسابي لتقديرات أفراد مجتمع البحث عن كل عبارة من عبارات المقياس، وذلك من أجل تحديد قوة كل وسيلة (عبارة) من وسائل المحور ودى تطبيقها:

٣.١. التخطيط والتقييم

يقصد بالتخطيط والتقييم - هنا - مدى توافر السياسات والإجراءات التي تضمن تحقيق كفاية مقتنيات المكتبة والخدمات اللازمة لدعم البرامج التعليمية والبحثية بالجامعة، و يتم تقييمها وتحديثها دورياً حسبما تتطلبه تلك البرامج. (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠١١، ٨٢) وقد اشتمل المحور الأول من محاور مقياس تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات على اثنتي عشرة عبارة، تتضمن مجموعة من الأساليب التي ينبغي اتباعها للتخطيط لخدمات المعلومات وتقييم متطلباتها من مصادر للمعلومات وموارد بشرية و رضا المستفيدين ومشاركة أعضاء هيئة التدريس في ذلك.

وبيين الجدول رقم(٢١) أن المتوسط الحسابي الكلي لتقديرات أفراد مجتمع البحث لدرجة تطبيق وسائل وأساليب التخطيط والتقييم قد بلغ (٣،٤٦)، وهذا يشير إلى أنهم يطبقون هذا المحور بدرجة (مرتفعة) لكنها ليست بالشكل الكافي المطلوب وأنهم في حاجة إلى تطوير هذه الأساليب وتدعيمها بوسائل أخرى، إذ تقع هذه الدرجة في بداية المستوى المرتفع الذي يقع مده ما بين (٣،٤١-٤،٢٠). وأما بالنسبة لتقدير عينة البحث لدرجة توافر كل من الأساليب المنهجية لتطبيق محور التخطيط والتقييم في المكتبات الجامعية السعودية فبيين الجدول رقم (٢١) أن المتوسط الحسابي والنسبة المئوية تراوحت بين مستوى تطبيق منخفض، ومرتفع جدا (٢،٣٥ ، ٥)، وأن أكثر الأساليب التي تنتهجها المكتبات، هي تتوفر لدى المكتبة استراتيجية واضحة للمكتبة تتضمن رؤية رسالة وأهداف خدمات المعلومات، وترتبط ارتباطاً مباشراً الاستراتيجية العامة للجامعة والتقييم الدوري للأداء الوظيفي للمكتبيين، بمتوسط حسابي لكل منها قدره (٥)، وهو الدرجة العظمى للتطبيق أي بمستوى مرتفع جداً، ويعزى ذلك إلى أن كل المكتبات الجامعية السعودية لديها استراتيجيات واضحة تتضمن رؤية رسالة وأهداف خدمات المعلومات، وترتبط ارتباطاً مباشراً بالاستراتيجية العامة للجامعة، وأن هذه الاستراتيجيات معلنة عبر موقع المكتبة على الإنترنت، وأن النظام الإداري ولوائح تنظيم العمل والترقي بهذه المكتبات، تتطلب توفير وسيلة أو أكثر لقويم الأداء الوظيفي للمكتبيين بصفة دورية. ويلي ذلك أسلوبان تنتهجها عينة البحث بمستوى تطبيق مرتفع، هما؛ تتوافر لدى المكتبة سياسة واضحة معلنة لتحديد المستفيدين من الخدمة، وشروط الاستفادة، وأنواع الخدمات بدرجة متوسط حسابي قدرها(٤،٠٢)، ثم استعانة المكتبة بأعضاء هيئة التدريس بالجامعة للمشاركة والمشورة في اختيار مصادر المعلومات التي تدعم أغراض التعليم والبحث العلمي بها بمتوسط حسابي قدره (٣،٨٧) .

أما الأساليب التي تنتهجها عينة البحث بمستوى ممارسة متوسط، فهي سبعة؛ واحدة تتعلق بتعديل استراتيجية المكتبة كلما دعت الحاجة، كما هو الحال عند تقديم برامج جديدة، بمتوسط حسابي قدره (٣،١٨)، ثم ثلاثة أساليب لتقييم الخدمات، أسلوبين منها للتقييم من وجهة نظر المستفيد، وهي تنظيم آليات للتغذية المرتدة للمستفيدين واستقبال الاقتراحات والشكاوى بمتوسط حسابي قدره (٣،٢٤)، ومقياس رضا المستفيدين عن الخدمات بشكل دوري لمعرفة مدى وفائها باحتياجاتهم وتوقعاتهم بمتوسط (٣،٠٧)، والأسلوب الثالث "مقارنة مستوى الخدمات مع تلك التي توفرها مكتبات جامعية أخرى ذات جودة عالية وتكون مشابهة من حيث الحجم والبرامج التي تقدمها" بمتوسط (٣،٠٦). ومن هذه الأساليب التي تطبق

في هذا المحور بمستوى متوسط ، ثلاثة تتعلق بتقييم المجموعات، إحداها تتعلق بالتقييم الدوري للمجموعات ككل(عبارة ٦)، بمتوسط (٢,٩٩)، والثاني بتقييم ومراجعة مجموعات محددة هي مصادر المعلومات المحجوزة الخاصة بالمقرر الدراسي والقراءات المطلوبة والواجبات بشكل دوري، بمتوسط (٢,٧٣)، والثالث عن مدى توافر سياسة واضحة وموثقة لتنمية المجموعات، لدى المكتبة، تلبى احتياجات برامج التعليم والبحث العلمي بالجامعة، بمتوسط (٢,٩٦)،

وكانت أقل أساليب التخطيط والتقييم تطبيقاً هي استعانة المكتبة بأعضاء هيئة التدريس بالجامعة للمشاركة والمشورة في إعداد سياسة تنمية المقتنيات الخاصة بها لدعم برامج الدراسة والبحث العلمي بها وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٣٥) أي بمستوى تطبيق منخفض، وهذا يشير إلى أن المكتبات بالجامعات السعودية نادراً ما تستعين بأعضاء هيئة التدريس بالجامعة للمشاركة والمشورة في إعداد سياسة تنمية المقتنيات بها .

جدول رقم (٢١)

التكرارات وقيم المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد مجتمع البحث

لدرجة التخطيط والتقييم (ن=١١٤)

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|--|-----------------|----------------|------------|
| ١ | تتوفر لدى المكتبة استراتيجية واضحة للمكتبة تتضمن رؤية رسالة وأهداف خدمات المعلومات، وترتبط ارتباطاً مباشراً الاستراتيجية العامة للجامعة. | ٥ | ١٠٠% | مرتفع جداً |
| ٢ | يتم تعديل استراتيجية المكتبة كلما دعت الحاجة كما هو الحال عند تقديم برامج جديدة | ٣,١٨ | ٦٣,٦% | متوسط |
| ٣ | تتوافر لدى المكتبة سياسة واضحة معلنة لتحديد المستفيدين من الخدمة، وشروط الإفادة، وأنواع الخدمات | ٤,٠٢ | ٨٠,٤% | مرتفع |
| ٤ | تتوافر لدى المكتبة سياسة واضحة وموثقة لتنمية المجموعات، تلبى احتياجات برامج التعليم والبحث العلمي بالجامعة | ٢,٩٦ | ٥٩,٢% | متوسط |
| ٥ | تستعين المكتبة بأعضاء هيئة التدريس بالجامعة للمشاركة والمشورة في إعداد سياسة تنمية المقتنيات الخاصة بها لدعم برامج الدراسة والبحث العلمي بها | ٢,٣٥ | ٤٧% | منخفض |
| ٦ | تقوم المكتبة بتقييم المجموعات المتوفرة بصورة دورية. | ٢,٩٩ | ٥٩,٨% | متوسط |
| ٧ | تستعين المكتبة بأعضاء هيئة التدريس بالجامعة للمشاركة والمشورة في اختيار مصادر المعلومات التي تدعم أغراض التعليم والبحث العلمي بها. | ٣,٨٧ | ٧٧,٤% | مرتفع |
| ٨ | مراجعة مصادر المعلومات المحجوزة الخاصة بالمقرر الدراسي والقراءات المطلوبة والواجبات بشكل دوري | ٢,٧٣ | ٥٤,٦% | متوسط |
| ٩ | قياس رضا المستفيدين عن الخدمات بشكل دوري لمعرفة مدى وفائهم باحتياجاتهم وتوقعاتهم | ٣,٠٧ | ٦١,٤% | متوسط |
| ١٠ | تنظيم آليات للتغذية المرتدة للمستفيدين واستقبال الاقتراحات والشكاوى | ٣,٢٤ | ٦٤,٨% | متوسط |

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|--|-----------------|----------------|-----------|
| ١١ | يتم مقارنة مستوى الخدمات مع تلك التي توفرها مكاتب جامعية أخرى ذات جودة عالية وتكون مشابهة من حيث الحجم والبرامج التي تقدمها. | ٣,٠٦ | ٦١,٢% | متوسط |
| ١٢ | التقييم الدوري للأداء الوظيفي للمكتبيين | ٥ | ١٠٠% | مرتفع جدا |
| | المتوسط الحسابي الكلي للمحور | ٣,٤٦ | ٦٩,٢% | مرتفع |

٣,٢. التنظيم

ويقصد بالتنظيم، في هذا السياق، تلك الوسائل والأساليب التي تطبقها المكتبات محل البحث لضمان توفير هذه خدمات المعلومات وفق احتياجات المستفيدين، وما يتضمنه ذلك ومن وسائل حفظ المجموعات، وترتيبها، وسبل استرجاعها بسهولة يسر وسرعة ودقة، وأنظمة ضبط الإعارة والإفادة. (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠١١، ٨٣). وقد اشتمل المحور الثاني من محاور مقياس تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات على ثمان عبارات، تتضمن مجموعة من الأساليب التي ينبغي اتباعها لتنظيم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية.

وتشير نتائج الدراسة إلى أن أفراد مجتمع البحث يطبقون الأساليب الخاصة بتنظيم خدمات المعلومات، كما يلاحظ في الجدول رقم (٢٢) بمتوسط حسابي قدره (٣,٧٢)، أي بمستوى تطبيق (مرتفع)، وبنسبة مئوية قدرها (٧٤,٤%)، ويفسر ذلك تقديرات أفراد المجتمع عن مدى الاستعانة بأساليب التنظيم، إذ تراوحت ما بين مستوى متوسط، ومرتفع جدا (٢,٨ - ٤,٩٨)، وأن أكثر الأساليب التي تنتهجها المكتبات محل البحث هي تصنيف المجموعات وحفظها وفق ترتيب مناسب، أو أحد الأنظمة المتعارف عليها عالمياً في نظم المكتبات. إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (٤,٩٨) بمستوى تطبيق مرتفع جداً، وهذه نتيجة منطقية لتنظيم مصادر المعلومات وحفظها من أوليات العمل المكتبي، فنادراً ما تخلو مكتبة من تطبيق أي من نظم تصنيف المكتبات ووسائل حفظها.

ويلى ذلك في ترتيب درجة التطبيق، خمسة أساليب تطبيق جميعها بمستوى "مرتفع"، والمتمثلة في العبارات (١٣,١٦,١٨,١٩,٢٠) إذ بلغ المتوسط الحسابي لها على التوالي (٤,٠٨، ٣,٩٨، ٣,٥٨، ٣,٨٩، ٣,٦٣)، وهي تعنى بإتاحة خدمات المعلومات بالمكتبة لساعات طويلة، لضمان توفرها وفق احتياجات المستفيدين، واستخدام أنظمة معتمدة لضبط خدمات الإعارة، وتيسير سبل الوصول إلى قواعد المعلومات الإلكترونية، وتطبيق قواعد لتنظيم سلوك المستفيدين داخل المكتبة، والحرص على تنفيذها للحفاظ على بيئة تساعد على أقصى استفادة من المكتبات والخدمات من قبل المستفيدين، فضلاً عن تطبيق أنظمة أمن فعالة لمنع فقد محتويات المكتبة وللمنع الاستخدام السيئ لخدمات الإنترنت.

وعلى الجانب الآخر، هناك أسلوبين تنتهجها عينة البحث لتطبيق عملية تنظيم خدمات المعلومات بمستوى "متوسط" يتعلق الأول منها بالاحتفاظ بالمصادر المطلوبة بكثرة أو الخاصة بالمقررات في قسم للكتب المحجوزة، بمتوسط حسابي قدره (٢,٨١)، ويعزى ذلك إلى أن عملية الاحتفاظ بمجموعات المصادر المطلوبة بكثرة هي مرتبطة بنظم العملية التعليمية، والتي ترتبط في معظمها - في مرحلة البكالوريوس - بالمادة العلمية المقررة، ومن ثم استخدام المكتبة يكون لأغراض إعداد التكاليفات والبحوث، ولذلك يطبق هذا الأسلوب بدرجة مرتفعة في الجامعات التي تتيح الدراسات العليا، والأسلوب الثاني يتعلق بإبرام اتفاقات تعاون مع المكتبات الأخرى تتم بموجبها تبادل الإعارة، والمشاركة في المصادر والخدمات.

بمتوسط حسابي قدره (٢,٨) وهو يشير إلى ضعف توفير هذه الخدمة بالمكتبات الجامعية السعودية لأن إبرام الاتفاقيات الخاصة بتنظيم التعاون بين المكتبات الجامعية في داخل المملكة وخارجها، ليست بالشكل المطلوب وتحتاج لمزيد من الاتفاقيات عدداً ونوعاً وتنفيذاً.

جدول رقم (٢٢)
التكرارات وقيم المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد مجتمع البحث
لدرجة التنظيم (ن=١١٤)

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|---|-----------------|----------------|--------------|
| ١٣ | تتاح خدمات المعلومات بالمكتبة لساعات طويلة لضمان توفرها وفق احتياجات المستفيدين | ٤,٠٨ | ٨١,٦% | مرتفع |
| ١٤ | يتم تصنيف المجموعات وحفظها وفق ترتيب مناسب، أو أحد الأنظمة المتعارف عليها عالمياً في نظم المكتبات. | ٤,٩٨ | ٩٩,٦% | مرتفع جداً |
| ١٥ | تتوافر اتفاقات تعاون مع المكتبات الأخرى تتم بموجبها تبادل الإعارة، والمشاركة في المصادر والخدمات. | ٢,٨ | ٥٦% | متوسط |
| ١٦ | تستخدم أنظمة معتمدة لتسجيل استعارة المصادر واستردادها، ويتوفر نظام متابعة فعال لاسترداد المواد التي انتهت فترة استعارتها. | ٣,٩٨ | ٧٩,٦% | مرتفع |
| ١٧ | يتم الاحتفاظ بالمصادر المطلوبة بكثرة أو الخاصة بالمقررات في قسم للكتب المحجوزة. | ٢,٨١ | ٥٦,٢% | متوسط |
| ١٨ | هناك سهولة في الوصول إلى قواعد المعلومات الإلكترونية والمواد البحثية والمجلات العلمية المتعلقة ببرامج التعليم والبحث العلمي بالجامعة وذلك من خلال مشاركة الجامعة في عضوية هذه القواعد والدوريات والمواد المطلوبة. | ٣,٥٨ | ٧١,٦% | مرتفع |
| ١٩ | تتوافر قواعد تنظم السلوك داخل المكتبة، كما يتم الحرص على تنفيذها للحفاظ على بيئة تساعد على الدراسة الفعالة وعلى دعم نشاط البحث العلمي من قبل المستفيدين. | ٣,٨٩ | ٧٧,٨% | مرتفع |
| ٢٠ | تستخدم أنظمة أمن فعالة لمنع فقد محتويات المكتبة ولمنع الاستخدام السيئ للشبكة العالمية (الإنترنت). | ٣,٦٣ | ٧٢,٦% | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي الكلي للمحور | ٣,٧٢ | ٧٤,٤% | مرتفع |

٣,٣. دعم المستفيدين

دعم المستفيدين هو المحور الثالث من محاور مقياس ضمان جودة خدمات المعلومات، ويهتم هذا المحور بقياس مدى تقديم المكتبات الجامعية الدعم المناسب لمساعدة المستفيدين بما يضمن استخدامهم الفعال لمصادر المكتبة وخدماتها. وقد تضمن هذا المحور سبع عشرة عبارة تمثل الأساليب التي يتوجب على المكتبات تطبيقها، مثل توفير الخدمات الإرشادية والمرجعية وأدواتها، والقائمين عليها وتدريبهم للقيام بمهامهم، وتشير نتائج الدراسة إلى أن أفراد مجتمع البحث يطبقون الأساليب الخاصة بدعم المستفيدين من

خدمات المعلومات، كما يلاحظ في الجدول رقم (٢٣)، بمتوسط حسابي قدره (٣,٥٤)، وبنسبة مئوية قدرها (٧٠,٨%)، أى بمستوى تطبيق (مرتفع)، لكنها ليست بالشكل الكافي المطلوب وأنهم فى حاجة إلى تطوير هذه الأساليب وتدعيمها بوسائل أخرى، إذ تقع هذه الدرجة فى بداية المستوى المرتفع الذى يقع مداه ما بين (٤,٢٠-٣,٤١).

وأما بالنسبة لتقدير عينة البحث لدرجة تطبيق كل من الأساليب المنهجية لدعم المستفيدين فى المكتبات الجامعية السعودية، فيبين الجدول رقم (٢٣) أن المتوسط الحسابي والنسبة المئوية تراوحت بين مستوى تطبيق متوسط، ومرتفع جدا (٢,٦٦ ، ٤,٩٣)، وأن أكثر الأساليب التى تنتهجها المكتبات محل البحث "توفير خدمات التصوير والنسخ مدعومة بنظام دفع مالي فعال". المتمثل بالعبارة (٢٩) إذ بلغ المتوسط الحسابي له (٤,٩٣) بمستوى تطبيق مرتفع جداً، ويعزى ذلك إلى أن جميع المكتبات محل البحث تحرص على توفير هذه الخدمة لمن يرغب من المستفيدين للحصول على نسخاً مصورة لأجزاء من بعض المصادر الورقية مثل الكتب والدوريات والمخطوطات والرسائل والتقارير، أو مصادر غير ورقية مثل ملفات البيانات المقروءة آلياً وأقراص الليزر. لاسيما وأن بعضاً من المقتنيات لا تُعار خارج المكتبات، لطبيعتها، مثل الدوريات والخزائن والأطروحات والكتب النادرة والمخطوطات والوثائق الأرشيفية، وذلك خوفاً عليها من تعرضها للتلف أو الفقد مما يصعب معه تعويضها، أو أنها لا تقتنى المكتبة منها إلا نسخة واحدة، لارتفاع أسعارها، وعدم استخدامها على نحو واسع، مثل المصادر المرجعية. كما أن هناك بعض المستفيدين الذين يرغبون فى الحصول على صور مستنسخة من بعض المقتنيات بغرض الاحتفاظ بها.

ومن وسائل دعم المستفيدين، تسع وسائل أظهرت الدراسة أنها تطبق فى المكتبات الجامعية السعودية بمستوى مرتفع، وهى "تقديم برامج الإرشاد والتدريب للطلبة الجدد وغيرهم من المستفيدين بغرض تعريفهم بأقسام المكتبة ومقتنياتها وخدماتها، وسبل الإفادة منها، المتمثل بالعبارة (٢١) بمتوسط حسابي قدره (٤,٠٣)، يليها تقديم "خدمة المراجع" التى تتم من خلالها الإجابة على الأسئلة بشكل دقيق من قبل مختصين أكفاء بالمكتبة، والمتمثل بالعبارة (٢٥) بمتوسط قدره (٣,٩٥)، وإتاحة خدمة الإطلاع الداخلى بتوفير البيئة الصالحة لمساعدة المستفيدين على القيام بها (مثل توفير المساحة الكافية، التجهيزات اللازمة، التهوية والإضاءة...) المتمثل بالعبارة (٢٤) بمتوسط قدره (٣,٨٨)، ويعزى السبب فى تقديم هذه الوسائل بمستوى مرتفع، أنها من الخدمات الأساسية التى تحرص المكتبات الجامعية على توفيرها، بل هى الحد الأدنى من الخدمات التى تقدم فى المكتبات.

ومن وسائل دعم المستفيدين التى تطبق بمستوى "مرتفع" أيضاً، "توفير سبل التنمية المهنية للمكتبيين بصفة دورية"، والمتمثل بالعبارة (٣٤) بمتوسط قدره (٣,٨٩)، ويفسر ذلك بحرص المكتبات على توفير وسائل اكتساب الخبرات والمهارات الجديدة والاتجاهات الجدية فى المجال للفائمين على تقيد الخدمات، بصفى دورية، مما يعكس بدوره على مستوى الخدمة وتحقيق جودتها، لاسيما وأن المكتبات محل البحث تفتقر إلى توفير العدد الكافي من المكتبيين المؤهلين وذوي المهارة فى المجالات المتصلة بعلوم المكتبات وتقنية المعلومات، المتمثل بالعبارة (٣٣) بمتوسط حسابي قدره (٣,٣٤) أى بمستوى تطبيق متوسط.

ومن أساليب الدعم أيضاً توفير خدمات إلكترونية للمعلومات لا تطلب حضور المستفيد إلى المكتبة والمتمثل بالعبارة (٢٨) بمتوسط قدره (٣,٨٨)، وذلك من خلال موقع المكتبة على الإنترنت، وما يتيح البحث فى فهرس المكتبة وقواعد البيانات وحجز الكتب وتجديد الإعارة، وغيرها من الخدمات، وذلك على مدار الساعة، وكذلك "تعليق لوحات إرشادية تسهل على المستفيدين استخدام المكتبة" والمتمثل بالعبارة (٢٢) بمتوسط قدره (٣,٧٧)، وتنظيم برامج للمستفيدين، وبخاصة الطلاب، للتوعية المعلوماتية عن مكتبات الجامعة ومجموعاتها وخدماتها المختلفة، وسبل الإفادة منها، وإكساب المستفيدين المهارات

الأساسية للقيام بالبحث وإعداد البحوث وذلك بدرجة كافية" والتمثل بالعبارة (٣١) بمتوسط قدره (٣,٦٠)، وتوفير المساعدة اللازمة للمستخدمين في عمليات البحث عن المعلومات التي يريدونها والوصول إليها، وطرق استخدام هذه المعلومات، المتمثل بالعبارة (٢٣) بمتوسط قدره (٣,٥٧)، ومنها كذلك حرص المكتبات على تذكير المكتبيين بحسن تعاملهم مع المستخدمين المتمثل بالعبارة (٣٧) بمتوسط قدره (٣,٤٨)، وذلك من خلال: التعامل الدائم بلباقة مع المستخدمين من قبل الموظفين، والاهتمام بهم اهتماماً شخصياً، وتفهم حاجاتهم، الرغبة الدائمة لمعاونة المستخدمين وعدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستخدمين وإظهار الاهتمام الجدى بحل مشاكلهم.

وعلى الجانب الآخر، هناك أساليب أخرى تنتهجها عينة البحث لتطبيق عملية دعم المستخدمين من خدمات المعلومات، ولكن بمستوى " متوسط " منها ما يتصل بالتأكيد على المظهر الأنيق والزي الجيد للمكتبيين، المتمثل بالعبارة (٣٦) بمتوسط قدرة (٣,٢)، وتوفير وسائل تذكير المكتبيين بدورهم ومهامهم وواجباتهم، المتمثل بالعبارة (٣٥) بمتوسط قدرة (٢,٦٦)، وربما يعزى السبب عدم ممارسة هذا الأسلوبان بمستوى أعلى من ذلك هو اعتبار أن مسألة المظهر، ومعرفة المهام والواجبات، من الأمور المسلم بها، والتي لا تطلب التذكير بها إلا في حالة المخالفات.

ومن هذه الأساليب أيضاً، توفر المكتبة على تقديم خدمات الاستعارة من المكتبات الأخرى، دون أن تقلل من التزامها بتوفير مصادر المعلومات داخل المكتبة ذاتها المتمثل بالعبارة (٢٧) بمتوسط قدرة (٣,١٣). وتوفير مكتبة الجامعة لأدوات الاسترجاع والأدلة الإرشادية المطبوعة أو الإلكترونية لمساعدة المستخدمين على الحصول على المصادر المتعلقة بالمجالات العلمية المعروفة، أو لمساعدتهم في تجميع قوائم المراجع، أو استخدام قواعد المعلومات. داخل المكتبة وخارجها، المتمثل بالعبارة (٣٢) بمتوسط حسابي قدرة (٣,٠٦)، وتوفير خدمات إمداد المستخدمين بالوثائق المتمثل بالعبارة (٢٦) بمتوسط حسابي قدرة (٢,٩٣)، وإحاطة المستخدمين بالتطوير الجاري فيها بما في ذلك اقتناء مواد جديدة، وإقامة برامج تدريب، وتغيير الخدمات وساعات العمل. المتمثل بالعبارة (٣٠) بمتوسط حسابي قدرة (٢,٨)، وهو ما يشير إلى أن هذه الوسائل الأربعة تطبق بمستوى متوسط، وهو ما يعني أن خدمات الإعارة بين المكتبات، والخدمات الببليوجرافية، والإمداد بالوثائق، والإحاطة الجارية، تتوفر في هذه المكتبات الجامعية السعودية ولكنها ليست بالشكل المطلوب، أو المععادة في المكتبات الجامعية، وأنها تحتاج لمزيد الاهتمام والإتاحة.

جدول رقم (٢٣)

التكرارات وقيم المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد مجتمع البحث
لدرجة دعم المستخدمين (ن=١١٤)

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|---|-----------------|----------------|---------|
| ٢١ | تقدم المكتبة برامج الإرشاد والتدريب للطلبة الجدد وغيرهم من المستخدمين بغرض تعريفهم بأقسام المكتبة ومقتنياتها وخدماتها، وسبل الاستفادة منها. | ٤,٠٣ | ٨٠,٦% | مرتفع |
| ٢٢ | تعليق لوحات إرشادية تسهل على المستخدمين استخدام المكتبة | ٣,٧٧ | ٧٥,٤% | مرتفع |
| ٢٣ | تتوفر المساعدة اللازمة للمستخدمين في عمليات البحث عن المعلومات التي يريدونها والوصول إليها، وطرق استخدام هذه المعلومات. | ٣,٥٧ | ٧١,٤% | مرتفع |
| ٢٤ | تتوفر البيئة الصالحة لمساعدة المستخدمين على الاطلاع داخل | ٣,٨٨ | ٧٧,٦% | مرتفع |

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|---|-----------------|----------------|--------------|
| | المكتبة (المساحة الكافية، التجهيزات اللازمة، التهوية والإضاءة...) | | | |
| ٢٥ | يوجد لدى المكتبة "خدمة المراجع" التي تتم من خلالها الإجابة على الأسئلة بشكل دقيق من قبل مختصين أكفاء بالمكتبة. | ٣,٩٥ | ٧٩% | مرتفع |
| ٢٦ | توفير خدمات إمداد المستفيدين بالوثائق | ٢,٩٣ | ٥٨,٦% | متوسط |
| ٢٧ | تقوم المكتبة بتوفير خدمات الاستعارة من المكتبات الأخرى، دون أن تقلل من التزامها بتوفير مصادر المعلومات داخل المكتبة ذاتها. | ٣,١٣ | ٦٢,٦% | متوسط |
| ٢٨ | توفير خدمات إلكترونية للمعلومات لا تطلب حضور المستفيد إلى المكتبة | ٣,٨٨ | ٧٧,٦% | مرتفع |
| ٢٩ | تتوافر خدمات التصوير والنسخ مدعومة بنظام دفع مالي فعال. | ٤,٩٣ | ٩٨,٦% | مرتفع جدا |
| ٣٠ | يتم إحاطة المستفيدين بالتطوير الجاري فيها بما في ذلك اقتناء مواد جديدة، وإقامة برامج تدريب، وتغيير الخدمات وساعات العمل. | ٢,٨ | ٥٦% | متوسط |
| ٣١ | التوعية المعلوماتية عن مكتبات الجامعة وخدماتها المختلفة كافية | ٣,٦٠ | ٧٢% | مرتفع |
| ٣٢ | توفر مكتبة الجامعة أدوات الاسترجاع والأدلة الإرشادية المطبوعة أو الإلكترونية لمساعدة المستفيدين على الحصول على المصادر المتعلقة بالمجالات العلمية المعروفة، أو لمساعدتهم في تجميع قوائم المراجع، أو استخدام قواعد المعلومات. داخل المكتبة وخارجها | ٣,٠٦ | ٦١,٢% | متوسط |
| ٣٣ | يوجد في المكتبة العدد الكافي من المكتبيين المؤهلين وذوي المهارة في المجالات المتصلة بعلوم المكتبات وتقنية المعلومات. | ٣,٣٤ | ٦٦,٨% | متوسط |
| ٣٤ | توفير سبل التنمية المهنية للمكتبيين بصفة دورية | ٣,٨٩ | ٧٧,٨% | مرتفع |
| ٣٥ | توفير وسائل تذكر المكتبيين بدورهم ومهامهم وواجباتهم | ٢,٦٦ | ٥٣,٢% | متوسط |
| ٣٦ | التأكيد على المظهر الأنيق والزي الجيد للمكتبيين | ٣,٢ | ٦٤% | متوسط |
| ٣٧ | تذكير المكتبيين بحسن تعاملهم مع المستفيدين | ٣,٤٨ | ٦٩,٦% | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي الكلي للمحور | ٣,٥٤ | ٧٠,٨% | مرتفع |

٣,٤. الموارد والمرافق

ويقصد بها مجموعة الأساليب التي تستخدمها المكتبات لتوفير المكتبات والمقننات والموارد المادية والتجهيزات والتقنيات اللازمة لتحقيق الاستفادة من خدمات المعلومات، وقد اشتمل المحور الرابع من محاور مقياس تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات على إثنتي عشرة عبارة، تتضمن مجموعة من الأساليب التي ينبغي اتباعها لتوفير الموارد والمرافق اللازمة لتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية.

ويتضح من الجدول رقم (٢٤) أن المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد مجتمع البحث لدرجة الموارد والمرافق اللازمة لتحقيق الإفادة من خدمات المعلومات قد بلغ (٣,٥٣)، وهذا يشير إلى أن توافر هذه الموارد بالمكتبات الجامعية محل البحث، بمستوى تطبيق " مرتفع "، لكنها - كما هو الحال في المحاور السابقة، تتوافر بشكل غير كاف وأنها في حاجة إلى مزيد من الدعم والتوفير، إذ تقع هذه الدرجة في بداية المستوى المرتفع الذي يقع مده ما بين (٤,٢٠-٣,٤١).

وأما بالنسبة لتقدير عينة البحث لدرجة تطبيق كل من الأساليب المنهجية لتوفير الموارد والمرافق في المكتبات الجامعية السعودية، فيبين الجدول رقم (٢٤) أن المتوسطات الحسابية لهذه الأساليب تراوحت بين مستوى تطبيق متوسط، ومرتفع جداً (٣,١٥ ، ٤,٩٤)، وأن أكثر الأساليب التي تنتهجها المكتبات محل البحث هي " توفر المكتبة مصادر المعلومات المطبوعة الحديثة لدعم أغراض التعليم والبحث العلمي بالجامعة ". المتمثل بالعبارة (٤٢) إذ بلغ المتوسط الحسابي له (٤,٩٤) بمستوى تطبيق مرتفع جداً، ويعزى ذلك إلى الاقتناء الدوري لمصادر المعلومات مما يجعلها تحتفظ بحداتها.

ومن أساليب توفير الموارد أيضاً، ست أساليب أظهرت الدراسة أنها تطبق في المكتبات الجامعية السعودية بمستوى مرتفع، وهي تتعلق بتوفير أماكن مناسبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقة تجعلها في متناول الأيدي، ومصادر المعلومات الإلكترونية كافية لدعم أغراض التعليم والبحث العلمي بالجامعة، و الحواسيب الآلية الحديثة والكافية لدعم الوصول الإلكتروني إلى المصادر بسهولة، وتوفير الدعم المالي بشكل كاف ومستمر لتغطية احتياجات التزويد، والتنظيم، والتجهيزات، والصيانة، وتقديم الخدمات، وتطوير النظام، فضلاً عن تقديم الخدمات في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه وبطريقة صحيحة، و ملائمة لساعات عمل المكتبة لكل فئات المستخدمين، إذ يستمر الدوام في معظم المكتبات محل البحث طوال اليوم، من الثامنة صباحاً حتى العاشرة ليلاً. ولعل توفير هذه الموارد بمستوى مرتفع كان أحد أسباب تمكين المكتبات من تقديم معظم خدماتها بمستوى مرتفع على نحو ما اشرنا سلفاً.

هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، هناك أساليب تنتهجها عينة البحث لتوفير الموارد، ولكن بمستوى " متوسط " ، ومنها ما يتصل بالإعلام بوقت تأدية الخدمات للمستخدمين، وتوفير المرافق الكافية والمناسبة للدراسة والبحث العلمي سواء للاستخدام الفردي أو للمجموعات الصغيرة كخلاصات البحث وقاعات المناقشات، ومدى كفاية مصادر المعلومات المطبوعة بالمكتبة لدعم أغراض التعليم والبحث العلمي بالجامعة، وتوفير أماكن ملائمة لانتظار سيارات المستخدمين، ومرافق كافية لاستخدام أجهزة الحواسيب الشخصية المحمولة، أي أن توفير هذه الموارد جاء بدرجة غير كافية لتحقيق جود الخدمات، وأنها تحتاج لمزيد الدعم.

جدول رقم (٢٤)

التكرارات وقيم المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد مجتمع البحث
لدرجة الموارد والمرافق (ن=١١٤)

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|--|-----------------|----------------|---------|
| ٣٨ | يتوفر الدعم المالي بشكل كاف ومستمر لتغطية احتياجات التزويد، والتنظيم، والتجهيزات، والصيانة، وتقديم الخدمات، وتطوير النظام. | ٣,٤٣ | ٦٨,٦% | مرتفع |
| ٣٩ | تتوافر بالمكتبة أماكن مناسبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقة تجعلها في متناول الأيدي. | ٣,٨٤ | ٧٦,٨% | مرتفع |
| ٤٠ | تتوافر في المكتبة حواسيب آلية حديثة وكافية لدعم | ٣,٤٦ | ٦٩,٢% | مرتفع |

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----|--|-----------------|----------------|-----------|
| | الوصول الإلكتروني إلى المصادر والمواد المرجعية بسهولة. | | | |
| ٤١ | تتوافر مرافق كافية لاستخدام أجهزة الحواسيب الشخصية المحمولة. | ٣,١٥ | ٦٣% | متوسط |
| ٤٢ | توفر المكتبة مصادر المعلومات المطبوعة الحديثة لدعم أغراض التعليم والبحث العلمي بالجامعة. | ٤,٩٤ | ٩٨,٨% | مرتفع جدا |
| ٤٣ | مصادر المعلومات المطبوعة التي تتيحها المكتبة كافية لدعم أغراض التعليم والبحث العلمي بالجامعة. | ٣,٢٢ | ٦٤,٤% | متوسط |
| ٤٤ | مصادر المعلومات الإلكترونية التي تتيحها المكتبة كافية لدعم أغراض التعليم والبحث العلمي بالجامعة. | ٣,٥٤ | ٧٠,٨% | مرتفع |
| ٤٥ | توفر المكتبة المرافق الكافية والمناسبة للدراسة والبحث العلمي سواء للاستخدام الفردي أو للمجموعات الصغيرة. | ٣,٢٨ | ٦٥,٦% | متوسط |
| ٤٦ | تقديم الخدمات في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه وبطريقة صحيحة | ٣,٤٧ | ٦٩,٤% | مرتفع |
| ٤٧ | الإعلام بوقت تأدية الخدمات للمستخدمين | ٣,٣٩ | ٦٧,٨% | متوسط |
| ٤٨ | ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل فئات المستخدمين | ٣,٤٢ | ٦٨,٤% | مرتفع |
| ٤٩ | توفير المكتبة لأماكن ملائمة لانتظار سيارات المستخدمين | ٣,١٧ | ٦٣,٤% | متوسط |
| | المتوسط الحسابي الكلي للمحور | ٣,٥٣ | ٧٠,٦% | مرتفع |

٤. مدى الارتباط بين تطبيق محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

وبعد الانتهاء من بيان مدى تطبيق محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، فإن ثمة سؤال يطرح نفسه: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية، لذلك قام الباحث بحساب معامل ارتباط (بيرسون) بين درجات تطبيق كل محور من محاور ضمان الجودة، والجدول رقم (١٧) يوضح ذلك

جدول رقم (٢٥)

مصفوفة قيم معامل الارتباطات بين كل محور من محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات والمحاور الأخرى (ن=١١٤)

| العمليات | التخطيط والتقييم | التنظيم | دعم المستخدمين | الموارد والمرافق |
|------------------|------------------|---------|----------------|------------------|
| التخطيط والتقييم | -- | | | |
| التنظيم | ٠,٧٨٩ | -- | | |
| دعم المستخدمين | ٠,٧٢٨ | ٠,٨٢١ | -- | |
| الموارد والمرافق | ٠,٧٣٣ | ٠,٧٤٩ | ٠,٧٨٤ | -- |

* ر الجدولية عند درجة الحرية (١١٢) وعند مستوى الدلالة (٠,٠١) = ٠,١٩٥
 ر الجدولية عند درجة الحرية (١١٢) وعند مستوى الدلالة (٠,٠٥) = ٠,٢٥٤

ويتضح من الجدول رقم (٢٥) أن قيمة أن قيمة ر دالة ، وهذا يعنى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستويين (٠,٠٥ ، ٠,٠١) بين تقديرات عينة البحث للعلاقة بين تطبيق كل كل محور من محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات والمحاور الأخرى، أى أن تطبيق كل كل محور يؤثر على المحاور الأخرى، وهذا يعنى أنه كلما زاد الاهتمام بتطبيق وسائل محور من محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات أدى ذلك إلى تطبيق وسائل المحاور الأخرى.

١,٤. العلاقة بين تشخيص المعرفة واكتشافها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية (الفرض الفرعى الأول)

ينص الفرض الفرعى الأول في هذا البحث على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية تشخيص المعرفة واكتشافها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وتشير نتائج اختبار هذ الفرض إلى ثبوت صحته، ويستدل على ذلك بالنتائج الواردة بالجدول رقم (٢٦)، (٢٧، ٢٨) على النحو التالى:

- أن قيمة معامل الارتباط بين عملية تشخيص المعرفة واكتشافها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، بلغت ٠,٧٩١، وهى دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥ وهذا يعنى أن العلاقة بينهما جوهرية، أو إيجابية. ويؤكد ذلك أن قيمة اختبار (ت) بلغت ١,٤، وهى دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥ .
- أن قيمة معامل الانحدار B1 بلغت ٠,٨١ ، وذلك يشير إلى أن العلاقة بين عملية تشخيص المعرفة واكتشافها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات علاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق عملية تشخيص المعرفة واكتشافها، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات ، وان هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠,٨١ وحدة.
- يفسر معدل تطبيق عملية تشخيص المعرفة واكتشافها (A R^٢) بنسبة ١٢% من المتغير التابع وهو تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

ويمكن تفسير صحة هذا الفرض بأن الأساليب المنهجية المتبعة لممارسة عملية تشخيص المعرفة واكتشافها، تهدف فى المقام الأول إلى اكتشاف الموارد المعرفية للمكتبة، وتحديد مصادرها والأشخاص الحاملين لها، ومواقعهم، وتحديد مكان هذه المعرفة فى القواعد والمستودعات، وفى ضوء هذا التشخيص يتم تحديد فجوات المعرفة وتشخيص أنواعها المطلوبة لكل مستوى من مستويات مجالات العمل بالمكتبة، ومن ثم وضع سياسات وبرامج العمليات والخدمات وحلول المشكلات، وخلق الوضوح حول كل من مجالات العمل، وتسهيل عملية الإبداع، والتوجه نحو المستفيدين لتلبية طلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم وإشباع الرغبات الكاملة لديهم، وتسهيل عمليات التخطيط والتنبؤ. بل ويتوقف نجاح أى برنامج لجودة الخدمات إلى حد كبير على دقة التشخيص (البيلاوى، ٢٠١١، ص١٠٦) لذلك فإنه كلما زادت درجة ممارسة الأساليب المنهجية المتبعة لعملية تشخيص المعرفة واكتشافها بالمكتبة زاد ذلك فى مستوى تحقيق ضمان جودة الخدمات.

جدول رقم (٢٦)

مصفوفة قيم معامل الارتباطات

بين المتغيرات المستقلة (كل عملية من عمليات إدارة المعرفة)
والمتغير التابع (ضمان جودة الخدمات) (ن=١١٤)

| العمليات | ضمان جودة الخدمات |
|----------------------------------|-------------------|
| ضمان جودة الخدمات | - |
| تشخيص المعرفة واكتشافها | ٠,٧٩١ |
| اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها | ٠,٨٠٣ |
| تنظيم المعرفة واختزانها | ٠,٨١٢ |
| نشر المعرفة والمشاركة فيها | ٠,٨٦٤ |
| تطبيق المعرفة واستخدامها | ٠,٨٠٩ |
| المتابعة والتقييم | ٠,٧٨٨ |
| عمليات إدارة المعرفة | ٠,٨١١ |

ر الجدولية عند درجة الحرية (١١٢) وعند مستوى الدلالة (٠,٠٥) = ٠,٢٥٤

جدول رقم (٢٧)

الانحدار المتعدد للعلاقة

بين المتغيرات المستقلة (كل عملية من عمليات إدارة المعرفة)
والمتغير التابع (ضمان جودة الخدمات)

| المتغير التابع | المتغيرات المستقلة | معامل الانحدار بيتا B | t | مستوى المعنوية |
|---------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----|----------------|
| ضمان جودة خدمات المعلومات | تشخيص المعرفة واكتشافها | ٠,٨١ | ١,٤ | ٠,٠١٢ |
| | اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها | ٠,٨٧ | ١,٨ | ٠,٠١٤ |
| | تنظيم المعرفة واختزانها | ٠,٨٩ | ١,٦ | ٠,٠١٣ |
| | نشر المعرفة والمشاركة فيها | ٠,٩٢ | ١,٧ | ٠,٠١٣ |
| | تطبيق المعرفة واستخدامها | ٠,٨٤ | ١,٥ | ٠,٠١٢ |
| | المتابعة والتقييم | ٠,٧٨ | ١,٢ | ٠,٠١١ |
| | عمليات إدارة المعرفة | ٠,٨٥ | ١,٥ | ٠,٠١٢ |

جدول رقم (٢٨)

نسب التباين التي تفسرها المتغيرات المستقلة بالنسبة للمتغير التابع

| AR ^٢ لكل متغير مستقل | R ^٢ | المتغيرات المستقلة |
|------------------------------------|----------------|--|
| ١٢% | ١٢% | تشخيص المعرفة |
| ١٤% | ٢٦% | تشخيص المعرفة و اكتساب المعرفة |
| ١٦% | ٤٢% | تشخيص المعرفة و اكتساب المعرفة وتنظيم المعرفة |
| ١٥% | ٥٧% | تشخيص المعرفة و اكتساب المعرفة وتنظيم المعرفة ونشر المعرفة |
| ١٣% | ٧٠% | تشخيص المعرفة و اكتساب المعرفة وتنظيم المعرفة ونشر المعرفة وتطبيق المعرفة |
| ١١% | ٨١% | تشخيص المعرفة و اكتساب المعرفة وتنظيم المعرفة ونشر المعرفة وتطبيق المعرفة والمتابعة والتقويم |

٢،٤. العلاقة بين اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية (الفرض الفرعى الثانى)

ينص الفرض الفرعى الثانى في هذا البحث على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها ، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وتشير نتائج اختبار هذ الفرض إلى ثبوت صحته، ويستدل على ذلك بالنتائج الواردة بالجدول رقم (٢٦، ٢٧، ٢٨) على النحو التالى:

- أن قيمة معامل الارتباط بين عملية اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بلغت ٠،٨٠٣، وهى دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من ٠،٠٥ وهذا يعنى أن العلاقة بينهما جوهريه، أو إيجابية. ويؤكد ذلك أن قيمة اختبار (ت) بلغت ١،٨، وهى دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من ٠،٠٥ .
- أن قيمة معامل الانحدار B² بلغت ٠،٨٧ ، وذلك يشير إلى أن العلاقة بين اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات علاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق عملية تشخيص المعرفة واكتشافها، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات ، وأن هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠،٨٧ وحدة.
- يفسر معدل تطبيق عملية اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها (AR^٢) بنسبة ١٤% من المتغير التابع وهو تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

ويمكن إيعاز صحة هذا الفرض إلى الفوائد التي تحققها ممارسة عملية اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها للعاملين بالمكتبة، إذ تساهم فى تشجيعهم وحثهم على البحث عن المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها فى المصادر المختلفة، وتشكيل فرق للعمل الجماعى فى مجالات مراجعة للمعرفة وتنقيحها وتحديثها، واتباع الأساليب الداعمة لتبنى الأفكار الجديدة المبتكرة والاهتمام بتطويرها، والعمل على تحديث المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها مثل حضور البرامج التدريبية وورش العمل وكتابة التقارير الدراسية، والمشاركة فى اللجان ومجموعات العمل من الأنشطة المطلوب للترقى، والحصول على حوافز مادية ومعنوية، وكذلك المراجعة الدورية للمعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها، والعمل على تنقيحها وتحديثها بما يحقق كفاءة استخدامها، (حجازى، ٢٠١٣، ١٢٨-١٤٠)

والإفادة من الخبرات الناتجة عن ذلك في تطوير أداء المكتبة، الأمر الذي ينعكس إيجابيا على تحقيق ضمان خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية

٣،٤. العلاقة بين تنظيم المعرفة واختزانها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية (الفرض الفرعي الثالث)

ينص الفرض الفرعي الثالث في هذا البحث على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية تنظيم المعرفة واختزانها ، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وتشير نتائج اختبار هذ الفرض إلى ثبوت صحته، ويستدل على ذلك بالنتائج الواردة بالجداول رقم (٢٦)، (٢٧، ٢٨) على النحو التالي:

- أن قيمة معامل الارتباط بين عملية تنظيم المعرفة واختزانها ، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بلغت ٠،٨١٢، وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من ٠،٠٥ وهذا يعني أن العلاقة بينهما جوهرية، أو إيجابية. ويؤكد ذلك أن قيمة اختبار (ت) بلغت ١،٦، وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من ٠،٠٥ .
- أن قيمة معامل الانحدار B3 بلغت ٠،٨٩ ، وذلك يشير إلى أن العلاقة بين عملية تنظيم المعرفة واختزانها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات علاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق عملية تنظيم المعرفة واختزانها، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات ، وأن هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠،٨٩ وحدة.
- يفسر معدل تطبيق عملية تنظيم المعرفة واختزانها (R^2) بنسبة ١٦% من المتغير التابع وهو تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

ويفسر ذلك بأن ممارسة أساليب تنظيم المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها واختزانها وتصنيفها وفهرستها وتكثيفها بصورة تحقق سهولة الوصول إليها، وتوفير نظام معرفى يسمح باسترجاعها بدقة وسرعة ويسر، واستخدام التقنيات الحديثة للمعلومات، حفظ الأصول المعرفية بصورة تضمن المحافظة عليها وتحقيق أمنها، فضلا عن اعتماد إجراءات محددة وواضحة لحفظ حقوق الملكية الفكرية من داخل المكتبة وخارجها، وممارسة الأساليب الحديثة لتوثيق الأفكار الجديدة المبتكرة، ودمج المعرفة الواردة للمكتبة من مصادرها المختلفة، لتحقيق التكامل بينها، كما تساهم عملية اخزان المعرفة فى احتفاظ الذاكرة التنظيمية للمكتبة بمعارفها التى قد تتعرض للفقء، نتيجة الدوران الوظيفى أو مغادرة الأفراد لأعمالهم وتركهم للمؤسسة، لأنهم يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما المعرفة المسجلة أو الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها ومستودعاتها(الكبيسى، ٢٠٠٥ ، ص ٣٩). كل ذلك يؤدي الضرورة إلى تحقيق أكبر استخدام للموارد المعرفية مما يساهم فى تطوير أداء المكتبات وتحسين جودة خدمات المعلومات (عليان، ٢٠٠٨، ص١٥٧-١٥٨)

٤،٤. العلاقة بين نشر المعرفة والمشاركة فيها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية (الفرض الفرعي الرابع)

ينص الفرض الفرعي الرابع في هذا البحث على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية نشر المعرفة والمشاركة فيها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وتشير نتائج اختبار هذ الفرض إلى ثبوت صحته، ويستدل على ذلك بالنتائج الواردة بالجداول رقم (٢٦)، (٢٧، ٢٨) على النحو التالي:

- أن قيمة معامل الارتباط بين عملية نشر المعرفة والمشاركة فيها ، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بلغت ٠،٨٦٤، وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من ٠،٠٥ وهذا يعني أن

- العلاقة بينهما جوهرية، أو إيجابية. ويؤكد ذلك أن قيمة اختبار (ت) بلغت ١,٧، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥ .
- أن قيمة معامل الانحدار B4 بلغت ٠,٩٢ ، وذلك يشير إلى أن العلاقة بين عملية نشر المعرفة والمشاركة فيها ، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات علاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق عملية نشر المعرفة والمشاركة فيها، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وأن هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠,٩٢ وحدة.
 - يفسر معدل تطبيق عملية نشر المعرفة والمشاركة فيها (AR²) بنسبة ١٥% من المتغير التابع وهو تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

ويؤكد صحة هذا الفرض على أهمية نشر المعرفة والمشاركة فيها، في تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، إذ تعمل على تحقيق بعض الفوائد بالنسبة لإدارة المكتبات مثل: توفير الوسائل الإبداعية اللازمة للعاملين وإيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق والمشاركة في الخبرات التراكمية المكتسبة من الممارسات اليومية وأثنائها والإفادة منها، ومعرفة طرق مساعدة الآخرين، ومشاركتهم في أداء أعمالهم وحل المشكلات، وتطوير الأفكار الجديدة، وتنفيذ السياسات والإجراءات، فالمعرفة تزداد بالاستخدام والمشاركة، وتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأشخاص، وتنمو وتتعاظم لدى كل منهن، (Bhatt,2012,69) لذلك تعمل المكتبات محل البحث على تطبيق مجموعة من الأساليب المنهجية الداعمة لعملية نشر المعرفة والمشاركة فيها، مثل: تشجيع العاملين بالمكتبات على عرض أفكارهم الجديدة، وتبني ثقافة المشاركة في المعرفة بينهم، بما في ذلك أفراد الإدارة العليا، واعتماد لغة الحوار بين العاملين والقيادات الإدارية، وعرض الأفكار الجديدة التي يتم الحصول عليها من خارج المكتبة على فرق للعمل الجماعي لمراجعتها وتنقيحها وتحديثها، ومن الأدوات التي تستخدم لتحقيق ذلك النشرات الإلكترونية، والدورات التدريبية ورش العمل ولقاءات العاملين بالمكتبة و نظم العمل الشبكي والنشرات المطبوعة لنشر المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها بين العاملين بها و توفير الأدلة الإرشادية لإجراءات نشر المعرفة والحصول عليها والاستفادة من البرامج والأنشطة الناجحة بالمكتبة لتعزيز أداء الأنشطة الجديدة.

٥,٤. العلاقة بين تطبيق المعرفة واستخدامها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية (الفرض الفرعى الخامس)

ينص الفرض الفرعى الخامس في هذا البحث على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية تطبيق المعرفة واستخدامها ، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وتشير نتائج اختبار هذ الفرض إلى ثبوت صحته، ويستدل على ذلك بالنتائج الواردة بالجدول رقم (٢٦)، (٢٧، ٢٨) على النحو التالى:

- أن قيمة معامل الارتباط بين عملية تطبيق المعرفة واستخدامها ، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بلغت ٠,٨٠٩ ، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥ وهذا يعنى أن العلاقة بينهما جوهرية، أو إيجابية. ويؤكد ذلك أن قيمة اختبار (ت) بلغت ١,٥، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥ .
- أن قيمة معامل الانحدار B5 بلغت ٠,٨٤ ، وذلك يشير إلى أن العلاقة بين عملية تطبيق المعرفة واستخدامها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات علاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق عملية تطبيق المعرفة واستخدامها ، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات ، وأن هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠,٨٤ وحدة.
- يفسر معدل تطبيق عملية تطبيق المعرفة واستخدامها (AR²) بنسبة ١٣% من المتغير التابع وهو تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

وتؤكد صحة هذا الفرض على أهمية ممارسة عملية تطبيق المعرفة واستخدامها في المكتبات، والدور الذي تساهم به في تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، إذ يساهم تطبيق المعرفة في تحويلها إلى خطط عمل وخدمات جديدة، وتوظيفها في حل المشكلات واتخاذ القرارات وتنفيذها بصورة أفضل، كما يساهم تطبيق المعرفة في مجالات التخطيط الاستراتيجي وتخطيط العمليات وإعادة هندستها، ودعم أساليب إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمكتبة، وتحسين جودة الأداء، وتحقيق القيمة المضافة لها، وتطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المكتبة، فضلاً عن تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات. ومن ثم تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، ويرتبط التطبيق الجيد للمعرفة- بطبيعة الحال- بمدى توفير أدوات تشخيص المعرفة واكتشافها واكتسابها وتوليدها، واستخدام أحدث الأساليب التكنولوجية في المعالجة الفنية للمعرفة ومصادرها وحفظها واسترجاعها بطريقة تسمح باستخدامها بدقة وسرعة وبسر، فضلاً عن استخدام الأساليب الناجعة لتوصيل المعرفة ونشرها والمشاركة فيها من قبل العاملين والقيادات الإدارية بالمكتبات، وهو ما تتوفر عليه المكتبات الجامعية السعودية كما سبق أن أشرنا.

٤، ٦. العلاقة بين المتابعة والتقييم وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية (الفرض الفرعي السادس)

ينص الفرض الفرعي السادس في هذا البحث على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية المتابعة والتقييم، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وتشير نتائج اختبار هذا الفرض إلى ثبوت صحته، ويستدل على ذلك بالنتائج الواردة بالجدول رقم (٢٦، ٢٧)، على النحو التالي:

- أن قيمة معامل الارتباط بين عملية المتابعة والتقييم، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بلغت ٠,٧٨٨، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥، وهذا يعني أن العلاقة بينهما جوهرية، أو إيجابية. ويؤكد ذلك أن قيمة اختبار (ت) بلغت ١,٢، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥ .
- أن قيمة معامل الانحدار B6 بلغت ٠,٧٨، وذلك يشير إلى أن العلاقة بين عملية المتابعة والتقييم، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات علاقة طردية، أي كلما زاد معدل تطبيق عملية المتابعة والتقييم، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وان هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة، تؤدي إلى تغير طردي في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠,٧٨ وحدة .
- يفسر معدل تطبيق عملية المتابعة والتقييم (A R²) بنسبة ١١% من المتغير التابع وهو تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

ويعزى وجود ارتباط جوهري وعلاقة طردية بين ممارسة عملية المتابعة والتقييم و تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات إلى أهمية متابعة ممارسة عمليات إدارة المعرفة وتقييم أدائها للوقوف على عناصر القوة فيها فتدعمها، ونقاط الضعف لتعالجها وتقويها، إذ أن تطبيق أساليب المتابعة والتقييم، مثل مكافأة العاملين على كل من مقترحات الأفكار الابتكارية الجديدة، وعلى جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطة المكتبة، والرد على مقترحات الأفكار الجديدة من العاملين بالمكتبة، ومتابعة مدى تطبيق العاملين بالمكتبات لما يكتسبونه من معرفة في التدريب وورش العمل، وتطبيق عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة واكتشافها، واكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، تنظيم المعرفة واختزانها، نشر المعرفة والمشاركة فيها، تطبيق المعرفة واستخدامها، المتابعة والتقييم)، واعتماد آلية التغذية المرتدة لجميع العاملين بالمكتبة عن مدى الاستفادة من إدارة المعرفة، فضلاً عن إجراء تقييم شامل وقياس أداء تطبيقات إدارة المعرفة بالمكتبة بصفة دورية، وغيرها من أساليب المتابعة والتقييم، من شأنه أن يساهم في الاستخدام الأمثل للموارد المعرفية المتاحة للزيادة حجم الأداء وتحسين مستواه وزيادة كفاءة العمليات

وتوفير قيمة مضافة للخدمات، بما يشبع الرغبات الكاملة للمستفيدين ويلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم، ومن ثم تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، فضلاً عن تحقيق قدرة المكتبة على البقاء والنمو والاستمرارية والمنافسة (الملكاوى، ٢٠١٢، ١٠٥)

٧،٤. العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية (الفرض الرئيس)

- ينص الفرض الرئيس في هذا البحث على أنه توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة بكافة عملياتها وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟
- وتشير نتائج اختبار هذا الفرض إلى ثبوت صحته، ويستدل على ذلك بالنتائج الواردة بالجدول رقم (٢٦، ٢٧، ٢٨) على النحو التالي:
- أن قيمة معامل الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بلغت ٠،٨١١، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من ٠،٠٥ وهذا يعني أن العلاقة بينهما جوهرية، أو إيجابية. ويؤكد ذلك أن قيمة اختبار (ت) بلغت ١،٥، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من ٠،٠٥.
- أن قيمة معامل الانحدار B7 بلغت ٠،٨٥، وذلك يشير إلى أن العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات علاقة طردية، أي كلما زاد معدل تطبيق عمليات إدارة المعرفة، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وان هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠،٨٥ وحدة.
- يفسر معدل ممارسة عمليات إدارة المعرفة (AR²) بنسبة ٨١% من المتغير التابع وهو تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات

وهكذا تؤكد صحة هذا الفرض الرئيس للدراسة وكذلك الفروض الفرعية، على أهمية ممارسة عمليات إدارة المعرفة في المكتبات، والدور الذى تساهم به في زيادة خبرة العاملين بالمكتبة ووعيهم مما يسهم في زيادة حجم أداء العمل وإثرائه وتحسين نوعيته، وسرعة إنجاز العمليات ورفع مستوى كفاءتها، وتوفير قيمة مضافة للخدمات، بما يشبع الرغبات الكاملة للمستفيدين ويلبي طلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم، ومن ثم تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وأنه كلما زادت درجة ممارسة الأساليب المنهجية المتبعة لعمليات إدارة المعرفة بالمكتبة زاد ذلك في مستوى تحقيق ضمان جودة الخدمات.

الخاتمة : الاستنتاجات والتوصيات:

استعرضنا على امتداد صفحات البحث دراسة وتحليل الواقع الحالى لممارسة عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية السعودية، والوسائل التى تطبقها المكتبات محل البحث لتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، كما تناولت الدراسة اختبار ودراسة العلاقة بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية، وقد طُرحت العديد من التساؤلات التى فرضت نفسها على بساط البحث ملحة في طلب الإجابة عليها، وفيما يلي أهم الاستنتاجات التى توصلت إليها الدراسة:

١- فيما يتعلق بالسؤال الأول من تساؤلات مشكلة البحث، والخاص بمدى ممارسة مجتمع البحث لعمليات إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية السعودية؟ فقد أظهرت الدراسة:

١/١- أن جميع أفراد عينة البحث (تقريباً) يمارسون عمليات إدارة المعرفة إذ يبلغ عدد الممارسين ١١١ فرداً من إجمالي العينة البالغ عددها ١١٤ بنسبة مئوية قدرها ٩٧،٣٧% في حين أن ثلاثة أفراد فقط من عينة البحث لا يمارسون عمليات إدارة المعرفة في المكتبة على الإطلاق.

٢/١- أن عمليات إدارة المعرفة تطبق في المكتبات محل البحث بمستوى ممارسة "مرتفع" لكنها ليست بشكل كاف، وتحتاج إلى مزيد من التطوير، إذ يبلغ المتوسط الحسابي الكلي لتقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة كامل عمليات إدارة المعرفة (٣,٤٤)، وبنسبة مئوية قدرها (٦٨,٨) %.

٣/١- التباين بين أفراد مجتمع البحث في درجات ممارسة عمليات إدارة المعرفة ومستواها، يحتل فيها المستوى "المرتفع" للممارسة المرتبة الأولى، بنسبة مئوية قدرها (٣٧,٧١) % من أفراد المجتمع، ويأتي في المرتبة الثانية مستوى الممارسة بدرجة "متوسط" بنسبة مئوية قدرها (٢٩,٨٢) %، أما المرتبة الثالثة فكانت لصالح مستوى الممارسة "المنخفضة" بنسبة مئوية قدرها ١٥,٧٩ %، وأخيراً يأتي مستوى الممارسة "المرتفع جداً" بنسبة مئوية قدرها ١٤,٠٣ % فقط، أي أن نحو (٤٥) % من أفراد المجتمع محل البحث تمارس عمليات إدارة المعرفة بدرجات متوسطة ومنخفضة.

٤/١- وجود فروق إحصائية دالة بين المستويات الإدارية المختلفة لأفراد مجتمع الدراسة (عميد ووكيل شؤون المكتبات، مدير مكتبة، رئيس قسم) في معدل ممارستهم لعمليات إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية السعودية، وتفسر هذه الفروق لصالح المستويات الإدارية العليا.

٥/١- تباين المكتبات محل البحث في مستوى ممارستها لعمليات إدارة المعرفة، ويرجع ذلك إلى مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بمكتبة الجامعة، فيقدر توافر هذه المتطلبات ونوعيته يأتي مستوى الممارسة، كما يعزى هذا التباين أيضاً إلى قيام بعض المكتبات بممارسة العمليات الفرعية بمستويات مختلفة أو بتطبيق عمليات دون أخرى.

٦/١- وفيما يتعلق بمدى ممارسة كل من عمليات إدارة المعرفة بشكل تفصيلي فقد تبين مايلي:

١/٦/١- يمارس أفراد مجتمع البحث عملية تشخيص المعرفة واكتشافها، بدرجة "متوسطة" تقترب في نفس الوقت من درجة الممارسة "المرتفعة"، ومن أكثر الأساليب التي ينتهجها الأفراد، هي تحديد فجوات المعرفة وتشخيص أنواعها المطلوبة لكل مستوى من مستويات مجالات العمل بالمكتبة، و تحديد الزملاء من داخل المكتبة الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجال أنشطتها،

٢/٦/٥- يمارس أفراد مجتمع البحث عملية اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها، بمستوى "مرتفع"، وأن أكثر الأساليب التي تنتهجها المكتبات محل البحث في هذا المحور، هي تشجيع العاملين وحثهم على البحث عن المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها في المصادر المختلفة، وتشكيل فرق للعمل الجماعي في مجالات مراجعة المعرفة وتنقيحها وتحديثها، والأساليب الداعمة لتبني الأفكار الجديدة المبتكرة والاهتمام بتطويرها، والعمل على تحديث المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها.

٣/٦/٥- يمارس أفراد مجتمع البحث عملية تنظيم المعرفة واختزانها بدرجة ممارسة "مرتفعة"، ومن الأساليب التي ينتهجها الأفراد في ممارستهم، تصنيف المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها وفهرستها وتكثيفها بصورة تحقق سهولة الوصول إليها، وتوفير نظام معرفي يسمح باسترجاعها بدقة وسرعة ويسر، واستخدام التقنيات الحديثة للمعلومات تنظيم وحفظ الأصول المعرفية بصورة تضمن المحافظة عليها وتحقيق أمنها.

٤/٦/٥- يمارس أفراد مجتمع البحث عملية نشر المعرفة والمشاركة فيها بدرجة ممارسة "مرتفعة"، ومن الأساليب المنهجية التي تطبق لدعم هذه العملية، تشجيع كافة العاملين بالمكتبة على عرض أفكارهم الجديدة، وتبني ثقافة المشاركة في المعرفة بينهم بما في ذلك أفراد الإدارة العليا، واعتماد لغة الحوار بين العاملين والقيادات الإدارية، وعرض الأفكار الجديدة التي يتم الحصول عليها من خارج المكتبة على فرق للعمل الجماعي لمراجعتها وتنقيحها وتحديثها.

٥/٦/٥- يمارس أفراد مجتمع البحث عملية تطبيق المعرفة واستخدامها بمستوى ممارسة "متوسط" يقترب من المستوى "مرتفع"، ومن الأساليب التي ينتهجها الأفراد في ممارستهم لهذه العملية توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المعرفة بمستوى ممارسة "متوسط" و تحويل المعرفة إلى خطط عمل وخدمات جديدة، وتوظف المعرفة في حل المشكلات واتخاذ القرارات وتنفيذها، كما تفيد من المعرفة في مجالات التخطيط الاستراتيجي وتخطيط العمليات وإعادة هندستها، وفي التنمية المهنية للعاملين وفي الاتصالات الإدارية وغير الإدارية، فضلا عن إضافة قيمة للخدمات والأنشطة، ودعم أساليب إدارة الجودة الشاملة، وذلك بمستوى ممارسة "مرتفع"

٥/٦/٦- يمارس أفراد مجتمع البحث عملية المتابعة والتفويض بمستوى ممارسة "متوسط"، ومن الوسائل التي ينتهجها أفراد مجتمع البحث لمتابعة ممارسة عمليات إدارة المعرفة بالمكتبات محل البحث، مكافأة العاملين على كل من مقترحات الأفكار الابتكارية الجديدة، وعلى جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطة المكتبة، والرد على مقترحات الأفكار الجديدة من العاملين بالمكتبة، واعتماد آلية التغذية المرتدة لجميع العاملين بالمكتبة عن مدى الاستفادة من إدارة المعرفة،

١/٦/٧- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستويين (٠,٠١ ، ٠,٠٥) بين ممارسة كل عملية من عمليات إدارة المعرفة والعمليات الأخرى، أى أن ممارسة كل عملية يؤثر على العمليات الأخرى، وهذا يعنى أنه كلما زاد الاهتمام بممارسة عملية من عمليات إدارة المعرفة أدى ذلك إلى ممارسة العمليات الأخرى.

٢- وأما ما يتعلق بالسؤال الثانى من تساؤلات مشكلة البحث والخاص بمدى تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية، فقد كشفت الدراسة عن:

١/٢- أن غالبية أفراد عينة البحث يرون أن المكتبات الجامعية السعودية تطبق وسائل تحقيق جودة خدمات المعلومات إذ يبلغ عدد المؤيدين لهذا رأى ١٠٨ فرداً من إجمالى العينة البالغ عددها ١١٤ % بنسبة مئوية قدرها ٩٤,٧٣ % في حين أن ستة أفراد فقط من عينة بنسبة مئوية قدرها ٥,٢٦ % يرون أن المكتبات محل البحث، لا تطبق وسائل تحقيق جودة خدمات المعلومات على الإطلاق.

٢/٢- أن المكتبات محل البحث تحقق ضمان جودة خدمات المعلومات بمستوى "مرتفع"، وبنسبة مئوية قدرها ٧١ %، وهذا يعنى أن وسائل ضمان جودة خدمات المعلومات تطبق فى المكتبات محل البحث بدرجة جيدة، لكنها ليست بشكل كاف، وتحتاج إلى مزيد من التطوير.

٣/٢- لا توجد فروق إحصائية دالة بين المستويات الإدارية المختلفة التي يشغلها أفراد عينة البحث فى معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات فى المكتبات الجامعية السعودية، وأن التباين فى معدل تحقيق ضمان الجودة، إنما يرجع لأسباب أخرى، مثل اختلاف المكان محل التطبيق وهو المكتبات وما يتوافر لها من مقومات تطبيق جودة الخدمات.

٤/٢- تباين درجة تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات فى المكتبات الجامعية السعودية من الناحية الكلية بين المكتبات محل البحث، ويرجع هذا التباين إلى مدى توافر متطلبات التطبيق بالمكتبات، ولقيام بعضها بممارسة المحاور الفرعية: (التخطيط والتفويض، التنظيم، دعم المستفيدين، الموارد والمرافق) بمستويات مختلفة أو بتطبيق وسائل دون أخرى

٥/٢- وفيما يتعلق بمدى تطبيق أفراد مجتمع البحث لوسائل كل محور من محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات الأربعة بشكل تفصيلي فقد تبين مايلي:

١/٥/٢- يبلغ المتوسط الحسابي لدرجة تطبيق وسائل وأساليب محور التخطيط والتقييم في المكتبات محل البحث (٣,٤٦)، وهذا يشير إلى أنهم يطبقون هذا المحور بدرجة (مرتفعة) لكنها ليست بالشكل الكافي المطلوب، وأنهم في حاجة إلى تطوير هذه الأساليب وتدعيمها بوسائل أخرى، ومن أكثر الأساليب التي تطبقها المكتبات في هذا المحور، تتوافر لدى المكتبة استراتيجية واضحة للمكتبة تتضمن رؤية رسالة وأهداف خدمات المعلومات، وترتبط ارتباطاً مباشراً الاستراتيجية العامة للجامعة، والتقييم الدوري للأداء الوظيفي للمكتبيين، تتوافر لدى المكتبة سياسة واضحة معلنة لتحديد المستفيدين من الخدمة، وشروط الإفادة، وأنواع الخدمات، ثم استعانة المكتبة بأعضاء هيئة التدريس بالجامعة للمشاركة والمشورة في اختيار مصادر المعلومات التي تدعم أغراض التعليم والبحث العلمي بها

٢/٥/٢- يطبق أفراد مجتمع البحث الأساليب الخاصة بتنظيم خدمات المعلومات بمستوى تطبيق (مرتفع)، وأن أكثر الأساليب التي تعتمد المكتبات محل البحث هي تصنيف المجموعات وحفظها وفق ترتيب مناسب، أو أحد الأنظمة المتعارف عليها عالمياً في نظم المكتبات، إتاحة خدمات المعلومات بالمكتبة لساعات طويلة، لضمان توفرها وفق احتياجات المستخدمين، استخدام أنظمة معتمدة لضبط خدمات الإعارة، تيسير سبل الوصول إلى قواعد المعلومات الإلكترونية، تطبيق قواعد لتنظيم سلوك المستخدمين داخل المكتبة، والحرص على تنفيذها للحفاظ على بيئة تساعد على أقصى استفادة من المكتبات والخدمات من قبل المستخدمين، فضلاً عن تطبيق أنظمة أمن فعالة لمنع فقد محتويات المكتبة ولمنع الاستخدام السيئ لخدمات الإنترنت.

٣/٥/٢- أن أفراد مجتمع البحث يطبقون الأساليب الخاصة بدعم المستفيدين من خدمات المعلومات، بمستوى تطبيق (مرتفع)، لكنها ليست بالشكل الكافي المطلوب، وأنهم في حاجة إلى تطوير هذه الأساليب وتدعيمها بوسائل أخرى، وأن أكثر الأساليب التي تنتهجها المكتبات محل البحث توفير خدمات التصوير والنسخ مدعومة بنظام دفع مالي فعال، تقديم برامج الإرشاد والتدريب للطلبة الجدد وغيرهم من المستفيدين بغرض تعريفهم بأقسام المكتبة ومقتنياتها وخدماتها، وسبل الإفادة منها، تقديم "خدمة المراجع" التي تتم من خلالها الإجابة على الأسئلة بشكل دقيق من قبل مختصين أكفاء بالمكتبة، وإتاحة خدمة الاطلاع الداخلي بتوفير البيئة الصالحة لمساعدة المستخدمين على القيام بها (مثل توفير المساحة الكافية، التجهيزات اللازمة، التهوية والإضاءة...)

٤/٥/٢- وفيما يتعلق بالأساليب التي تستخدمها المكتبات لتوفير المكتبات والموارد المادية والتجهيزات والتقنيات وغيرها من الموارد والمرافق اللازمة لتحقيق الإفادة من خدمات المعلومات، فقد تبين أن المكتبات محل البحث تطبق هذه الأساليب، بمستوى تطبيق "مرتفع"، لكنها - كما هو الحال في المحاور السابقة- تتوافر بشكل غير كاف وأنها في حاجة إلى مزيد من الدعم والتوفير، وأن أكثر الأساليب التي تنتهجها المكتبات محل البحث هي توفر المكتبة مصادر المعلومات المطبوعة الحديثة لدعم أغراض التعليم والبحث العلمي بالجامعة، وتوفير أماكن مناسبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقة تجعلها في متناول الأيدي، ومصادر المعلومات الإلكترونية كافية لدعم أغراض التعليم والبحث العلمي بالجامعة، و الحواسيب الآلية الحديثة والكافية لدعم الوصول الإلكتروني إلى المصادر بسهولة، وتوفير الدعم المالي بشكل كاف ومستمر لتغطية احتياجات التزويد، والتنظيم، والتجهيزات، والصيانة، وتقديم الخدمات، وتطوير النظام.

٥/٥/٢- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستويين (٠,٠٥ ، ٠,٠١) بين تطبيق كل محور من محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات والمحاور الأخرى أي أن تطبيق كل محور يؤثر

على المحاور الأخرى، وهذا يعني أنه كلما زاد الاهتمام بتطبيق وسائل محور من محاور تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات أدى ذلك إلى تطبيق وسائل المحاور الأخرى.

٣- وأما ما يتعلق بالسؤال الثالث من تساؤلات مشكلة البحث والخاص بطبيعة العلاقة واتجاهاتها بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة، و تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية، فقد أثبتت الدراسة صحة الفروض الفرعية الستة، والفرض الرئيسي، وذلك على النحو التالي :

١/٣- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية تشخيص المعرفة واكتشافها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وهذه العلاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق عملية تشخيص المعرفة واكتشافها، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وأن هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠,٨١ وحدة، ويفسر معدل تطبيق عملية تشخيص المعرفة واكتشافها ($A R^2$) بنسبة ١٢% من المتغير التابع وهو تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات.

٢/٣- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها ، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وهذه العلاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق عملية اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها ، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وأن هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠,٨٧ وحدة. ويفسر معدل تطبيق عملية اكتساب المعرفة وتوليدها وتحديثها ($A R^2$) بنسبة ١٤% من المتغير التابع .

٣/٣- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية تنظيم المعرفة واختزانها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وهذه العلاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق عملية تنظيم المعرفة واختزانها، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وأن هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠,٨٩ وحدة. ويفسر معدل تطبيق عملية تنظيم المعرفة واختزانها ($A R^2$) بنسبة ١٦% من المتغير التابع.

٤/٣- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية نشر المعرفة والمشاركة فيها ، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وهذه العلاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق عملية نشر المعرفة والمشاركة فيها، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وأن هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠,٩٢ وحدة. ويفسر معدل تطبيق عملية نشر المعرفة والمشاركة فيها ($A R^2$) بنسبة ١٥% من المتغير التابع .

٥/٣- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية تطبيق المعرفة واستخدامها، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وهذه العلاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق عملية تطبيق المعرفة واستخدامها، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وأن هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠,٨٤ وحدة. ويفسر معدل تطبيق عملية تطبيق المعرفة واستخدامها ($A R^2$) بنسبة ١٣% من المتغير التابع .

٦/٣- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية المتابعة والتقييم، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وهذه العلاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق عملية

المتابعة والتقييم، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وأن هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠,٧٨ وحدة. ويفسر معدل تطبيق عملية المتابعة والتقييم (AR₂) بنسبة ١١% من المتغير التابع .

٧/٣- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بين ممارسة إدارة المعرفة بكافة عملياتها ، وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. وهذه العلاقة طردية، أى كلما زاد معدل تطبيق بين ممارسة إدارة المعرفة بكافة عملياتها، زاد معدل تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، وأن هذه الزيادة بقيمة درجة واحدة تؤدي إلى تغير طردى في معدل ضمان الجودة بقيمة ٠,٨٥ وحدة. ويفسر معدل تطبيق إدارة المعرفة بكافة عملياتها (AR₂) بنسبة ٨١% من المتغير التابع وهو تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات.

التوصيات

هكذا حاولت الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة الثلاثة السابقة أن تحقق الأهداف الثلاثة للبحث، وهما: دراسة وتحليل الواقع الحالى لممارسة عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية السعودية، و التعرف إلى الوسائل التى تطبقها لتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات، و اختبار العلاقة بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة وتحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟

وفى ضوء هذه النتائج، فسوف نعرض مجموعة من التوصيات والتي يمكن أن يتمخض عن تطبيقها تحقيق الهدف الرابع للدراسة وهو اقتراح طرق تطوير ممارسة إدارة المعرفة وزيادة فعاليتها لضمان جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية؟

١. تبنى خطط استراتيجية طويلة المدى لإدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية محل البحث وربطها بالاستراتيجية العامة للجامعة.
٢. ضرورة إنشاء وحدة إدارية متخصصة ومستقلة لإدارة المعرفة في كل مكتبة جامعية تتولى مهمة الإشراف على تنفيذ عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة واكتشافها، اكتسابها، وتوليدها، وتحديثها، وتنظيمها، واختزانها، نشرها، والمشاركة فيها، تطبيقها، واستخدامها)، ومتابعتها، والتنسيق فيما يخص ذلك بين الإدارات المختلفة في المكتبة، والمكتبات الفرعية بالجامعة.
٣. توفير التشريعات والسياسات اللازمة لتنظيم العمل فى إدارة المعرفة، وتضبط مراحلها.
٤. زيادة الدعم المالى والمعنوى لتنفيذ مبادرات إدارة المعرفة.
٥. توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المعرفة و التوسع فى استقطاب الخبراء فى مجال إدارة المعرفة ذات الصلة بأنشطة المكتبة
٦. تحديث البنية التحتية التقنية لإدارة المعرفة، بصفة مستمرة: وتشمل الأدوات والوسائل والبرمجيات وتقنيات الشبكات والاتصالات والحواسيب وتطبيقاتها، مما تستخدمه إدارة المعرفة، وتستعين به لاكتساب المعرفة وتكوينها و اختزانها وتنظيمها واسترجاعها وتطبيقها، فضلا عن السياسات التى تنتهجها الإدارة لنشر ثقافة المشاركة فى المعرفة، وإتاحة الوسائل اللازمة لذلك.
٧. التوسع فى توفير الأدلة الإرشادية لإجراءات نشر المعرفة والحصول عليها
٨. تبنى ثقافة المشاركة فى المعرفة بين كافة العاملين بالمكتبات بما فى ذلك القيادات الإدارية، كثقافة تنظيمية وتشجيع العمل الجماعى من خلال فرق العمل، وتوفير الوسائل التكنولوجية المساعدة فى توليد المعرفة الضمنية من العاملين، وتسهيل مشاركتهم فيها، مع تشجيع العاملين دوما على التواصل ومشاركة المعرفة، وذلك باستخدام الحوافز والمكافآت المالية والمعنوية
٩. تحديد فجوة المعرفة بشكل دقيق، مما يساعد على تبنى سياسات التطبيق المناسبة وتحديد المعرفة الملأمة.

١٠. زيادة معدلات المراجعة الدورية للمعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها
١١. العمل على تنقيح المعرفة المرتبطة بمجالات المكتبة وأنشطتها بما يحقق كفاءة استخدامها
١٢. إجراء تقييم شامل وقياس أداء إدارة المعرفة بالمكتبة، ومتابعة تطبيق عملياتها
١٣. التعاون بين مكتبة الجامعة والمكتبات الجامعية الأخرى داخل المملكة وخارجها، وما يترتب عليه من اكتساب خبرات عملية وتقنية وتنظيمية.
١٤. موضوعات مقترحة للدراسة: ومن خلال دراسة هذا البحث، هناك جوانب أخرى للموضوع جديرة بالبحث:
 - دور إدارة المعرفة في فاعلية اتخاذ القرارات بالمكتبات الجامعية.
 - أثر مشاركة المعرفة على رأس المال البشري بالمكتبات الجامعية.
 - أثر إدارة المعرفة على إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية
 - أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على وظيفة التخطيط في المكتبات الجامعية
 - أثر إدارة المعرفة في تنمية القدرة على الإبداع .
 - مدى امتلاك العاملين بالمكتبات الجامعية للكفايات الأساسية لإدارة المعرفة ومدى ممارستهم لها.
 - دراسة تطبيق "الممارسات الفاضل" و"مجتمع الممارسة" كآليتين للمشاركة في المعرفة، وتأثيرها على جودة خدمات المعلومات.
 - دراسة تقويمية لاستخدامات نظم إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.

* * * * *

مصادر البحث

- ١) أبو فارة، يوسف، حمد خليل عليان (٢٠١٠). دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية. تاريخ الاطلاع ٢٥/٢/٢٠١٣. متاح في <http://www.kantakji.com/management>
- ٢) البيلالوي، حسن (٢٠١١) إدارة المعرفة وجودة التعليم، الرياض: الدار الصولتية للتربية.
- ٣) الحداد، فيصل عبد الله (٢٠٠٣). خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- ٤) الحربي، دليل هادي أحمد (٢٠٠٩). اتجاهات أمنيات المكتبات بكليات البنات بجدة نحو تطبيق مبادئ وقيم الجودة الشاملة، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، ٢٩، ٤، ١٠٧-١٤٤.
- ٥) الحمالي، راشد محمد (٢٠٠٣). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات: دراسة استطلاعية على مكتبات جامعة الملك سعود، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، ٢٣، ١، ٥-٤٢.
- ٦) الخثعمي، مسفرة بنت دخيل الله (٢٠٠٨). جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ٣٠، ١٨٩-٣١٦.
- ٧) الذبياني، محمد عودة (٢٠١٢). دور الجامعات السعودية في بناء مجتمع المعرفة كخيار استراتيجي للمملكة العربية السعودية، رسالة الخليج العربي، ٣٣، ١٢٤، ١٥٣-١٩٩.
- ٨) السليمي، نهلة محمد عبد الله (٢٠٠٩). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية، الرياض، دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

- ٩) الشنبري، محسن على سعد (٢٠٠١). مبادئ إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها على الجامعات السعودية كما يرى أعضاء مجالس الجامعات. مكة المكرمة: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
- ١٠) العتيبي، ياسر عبد الله تركي (٥١٤٢٨)، إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى. مكة المكرمة: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
- ١١) العضاضى، سعيد على (٢٠١٢). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالى: دراسة ميدانية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالى، مج ٥، ٩٤، ص ٦٦-٩٨.
- ١٢) الغامدى، عزة محمد سعيد (٢٠٠٦). تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على العاملين بمكتبات الملك عبد العزيز بجدة، ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- ١٣) الغنيم، سامي بن إبراهيم بن عبدالعزيز (٢٠١٣). عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي إمارة منطقة القصيم، رسالة الماجستير غير منشورة، جامعة الأمير نايف، الرياض.
- ١٤) القبلان، نجاح قبلان (٢٠١٠). الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات، مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٣، ٢، ٨٩-١٢٧.
- ١٥) الكبيسي، صلاح (٢٠٠٥). إدارة المعرفة-. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ١٦) الملكاوى، ابراهيم الخلوف (٢٠١٢). إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، ٢، عمان، دار الوراق.
- ١٧) النشار، السيد السيد (٢٠١٠). أساسيات إدارة المعرفة، الإسكندرية، دار الثقافة العلمية.
- ١٨) النشار، السيد السيد (٢٠١٤). ممارسة عمليات إدارة المعرفة بمكتبة الإسكندرية: دراسة حالة، مجلة كلية الآداب جامعة المنوفية،
- ١٩) النقيب، متولى (٢٠١٤). عن دور عمليات إدارة المعرفة فى تحقيق ضمان جودة التعليم والتعلم: دراسة وصفية تحليلية لأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية،
- ٢٠) حجازى، هيثم على (٢٠١٣). المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، عمان، الرضوان للنشر والتوزيع.
- ٢١) السعودية. الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠١١). معايير ضمان الجودة والاعتماد لبرامج التعليم العالى، الرياض، الهيئة.
- ٢٢) السعودية. وزارة الاقتصاد والتخطيط (١٤٣١هـ). خطة التنمية التاسعة (٢٠١٠-٢٠١٤)، الرياض، الوزارة.
- ٢٣) السعودية. وزارة الاقتصاد والتخطيط (١٤٣٥هـ). الاستراتيجية الوطنية للتحويل إلى مجتمع المعرفة، الرياض، الوزارة.
- ٢٤) شاهين، شريف كامل، أسامة السيد محمود، يسرية عبد الحليم زايد (٢٠١٢). المعيار العربى الموحد للمكتبات الجامعية. جدة: الاتحاد العربى للمكتبات والمعلومات
- ٢٥) عباس، هشام عبد الله (٢٠٠٥). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مكتبة الملك فهد الوطنية، ١١، ١، ٣٥-٥١.
- ٢٦) عطية، عتاب محمد أحمد (٢٠١٢). إسهام إدارة المعرفة فى تحقيق ضمان جودة التعليم العالى: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس فى الكليات الأهلية السعودية. مكة المكرمة: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.

- ٢٧) عليان، ربحى مصطفى(٢٠٠٨). إدارة المعرفة = Knowledge Management. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- ٢٨) معنوق، خالد سليمان (٢٠١٠). التقويم الذاتى لمؤسسات المعلومات الجامعية: دراسة تطبيقية على مكتبتى وجامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك سعود، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٦، ١، ٢٧٩-٣١٠.
- ٢٩) نجم، نجم عبود(٢٠٠٤). إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
- 30) Bhatt, G. D.(2012) *Knowledge Management in Organization: Examining the Interaction Between Technologies, Techniques and People*, London, Prentice Hall.
- 31) Davenport, Thomas H,(2010). *Successful Knowledge Management Projects* . Sloan Management Review, 39, (2), 43-68
- 32) Maria,Shirey (2007). *Knowledge Management :an Innovative Strategy for The Future* ,Journal of Administration,37 (1), 2-28
- 33) Hung, Richard (2010). *Developing Knowledge Management*. N,Y.: Wiley