معوقات تطبيق إدارة المعرفة:

يشير (ثيروف) Thierauf إلي أن العوائق التي تعترض تنفيذ إدارة المعرفة بشكل فعال تتمثل فيما يلي[1]:

1. عمل منفذو نظام إدارة المعرفة في عزلة عن الإدارة العليا للمنظمة، وهذا يؤدي إلى بناء نماذج إدارة معرفة تتلاءم مع معتقداتهم الشخصية وغيرملائمة للمنظمة.
2. الترويج لنظام إدارة المعرفة بصورة غير واقعية، وبقدرات وإمكانات غير واقعية.
3. عدم تخصيص الموارد البشرية والمادية الكافية لنجاح إدارة المعرفة.
4. أن تطبيق مدخل إدارة المعرفة يتطلب فهمًا كاملاً وكافيًا للأمد الطويل قبل جهود التطبيق، وعدم مراعاة هذا الأمر ينعكس سلبًا في النتائج الجوهرية للمنظمة.

وكذلك يذكر دهمش وأبوزر بعض هذه العوائق[2]:

1. التردد في مشاركة المعرفة واستخدامها بسبب شعور الموظفين بأن سيطرتهم على المعرفة يعطيهم السلطة إذا كانوا الطرف الوحيد في المنظمة الذي يعرف كيفية القيام بالعمل وصعوبة الاستغناء عنهم، وهناك احتمال اكبر لحصولهم على زيادة في الرواتب والأجور.
2. مشاكل الدمج والتكامل مع نظم المعلومات الإدارية الأخرى وخاصة تلك النظم القديمة الموروثة.
3. قد تكون تكاليف نظام إدارة المعرفة مرتفعة.

---

(1) Thierauf, Robert. 2003. *Knowledge management Systems for Business*. Quorum Books. Westport. . p. 106.

(2) دهمش، نعيم وأبوزر، عفاف.2004. إدارة المعرفة بين التنظير والتطبيق . بحث مقدم إلى *المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع "إدارة المعرفة في العالم العربي"* . عمان : جامعة الزيتونة.ص.18.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل منهج البحث وإجراءاته وأساليبه، ويحدد مجتمع البحث وعينة البحث، وخصائص أفراد عينة البحث، كما يوضح كيفية بناء أداة الدراسة لجمع المعلومات اللازمة، والإجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق وثبات أداة البحث، والكيفية التي طُبِق بها البحث الميداني، وأساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ومن ثم التوصل إلى النتائج وتفسيرها.

منهج البحث :

في ضوء أهداف الدراسة والتساؤلات التي تحاول الإجابة عنها، استخدم الباحث منهجين للبحث العلمي هما:

1. **المنهج الوثائقي (المكتبي)** Documentary approach:

يستند هذا المنهج إلى تحليل أدبيات البحث من مراجع أساسية، وأخرى ثانوية من أجل الوصول إلى تصور معرفي عام عن موضوع البحث، وقد طبق الباحث هذا المدخل في إعداد الإطار النظري للبحث من خلال استقراء أدبيات الفكر الإداري في مجال المعرفة وتطبيق إدارة المعرفة

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

ويستند المنهج الوثائقي على الجمع المتأني والدقيق للوثائق على أساس محاولة فهم ظاهرة أو مشكلة معينة في ضوء ما يتوفر عنها من معلومات مسجلة وموثقة ، ومن ثم القيام بتحليلها تحليلاً يستطيع الباحث بموجبه استنتاج ما يتصل بمشكلة البحث من نتائج[1].

2. المنهج الوصفي التحليلي The descriptive analytical approach :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في استقصاء آراء أفراد عينة البحث نحو إمكانية تطبيق إدارة المعرفة في ديوان البلاط السلطاني، والمنهج الوصفي التحليلي يعبر عن الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو كمياً من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى. وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة

ويعتمد المنهج الوصفي على تفسير الوضع القائم "أي ما هو كائن" وتحديد الظروف والعلاقات الموجودة بين المتغيرات، كما يتعدى المنهج الوصفي مجرد جمع بيانات وصفية حول الظاهرة إلى التحليل والربط والتفسير لهذه البيانات وتصنيفها وقياسها واستخلاص النتائج منها[2].

مجتمع البحث :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي ديوان البلاط السلطاني البالغ عددهم 3200 موظفاً.

---

(1) عطيفة،حمدي أبو الفتوح. 1996. *منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات الإدارية*. القاهرة: دار النشر للجامعات.ص.101.

(2) صيني، سعيد إسماعيل. 1994. *قواعد أساسية في البحث العلمي* . بيروت: مؤسسة الرسالة. ص.63.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

عينة البحث :

اعتمد الباحث على أسلوب العينة بدلاً من أسلوب الحصر الشامل وذلك نظرًا لكبر حجم مجتمع البحث في ظل قيود الوقت والجهد.

ويعد اختيار العينة من الخطوات الهامة التي يتخذها الباحث في إعداد دراسته، وعند قيامه بإجراء بحث ميداني (تطبيقي) على مجتمع كبير نسبياً، فقد يتعذر على الباحث تطبيق بحثه على جميع أفراد مجتمع البحث أو حتى على المجتمع الذي يمكن التعرف عليه، وذلك نظراً لكبر العدد وقلة الوقت، وفي هذه الحالة يمكنه أن يختار عينة ممثلة لمجتمع البحث يكون حجمها متناسباً مع حجم مجتمع البحث حتى يمكن تمثيله وذلك لتوفير الوقت والجهد والتكلفة على أساس أن العينة الممثلة سوف توصلنا إلى نفس النتائج تقريباً لو أننا قمنا بإجراء الدراسة على المجتمع كله[1].

ويتم اختيار هذه العينة وفق أسس منهجية بحيث تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً تاماً، ولتحديد حجم العينة إستخدم الباحث مدخل رابطة التربية الأمريكية وفقاً للمعادلة التالية[2]:

$$n = \frac{x^2 \times N \times P(1-P)}{d^2(N-1) + x^2 \times P(1-P)}$$

حيث :

n: تمثل حجم العينة.

N: تمثل حجم المجتمع = 3200 موظف

---

(1) العساف، صالح حمد. 2003 . *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية* . الرياض: مكتبة العبيكان. ص.123.

(2) الصياد، عبدالعاطي أحمد. 1989. *جداول تحديد حجم العينة في البحث السلوكي*. القاهرة : رابطة التربية الحديثة. ص.96.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

K: نسبة المجتمع "Population Proportion" واقترح كيرجيسي ومورجان أن تساوي 0.5 أي أن (k = 0.5)

δ: درجة الدقة المرغوبة أو مستوى المعنوية المطلوب " Desired Confidence Level " وقد إقترح كيرجيسي ومورجان أن تساوي 0.05 أي أن (δ = 0.05)

χ^2 : مربع كاي عند درجة حرية واحدة ومستوى المعنوية المطلوب وبالتالي فإن قيمة كا^2 الجدولية تصبح 3.841.

وبالتعويض في المعادلة السابقة نجد أن حجم العينة يساوي 316 مفردة .

أداة الدراسة وإجراءات إعدادها :

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى منهج البحث العلمي المتبع في البحث الذي نحن بصدده، والوقت المسموح به، يجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذا البحث هي (الاستبانة)، وذلك نظراً لعدم توافر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة ، إضافةً إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى كالمقابلات الشخصية أوالزيارات الميدانية أوالملاحظة الشخصية .

أولاً : تصميم أداة الدراسة:

بعد الإطلاع على أدبيات الدراسة ذات الصلة بموضوع إدارة المعرفة، قام الباحث بتصميم إستبانة موجهة لموظفي ديوان البلاط السلطاني للتعرف على آرائهم فيما يتعلق بإمكانية تطبيق إدارة المعرفة في ديوان البلاط السلطاني، ومن خلال الاستبانة تم جمع البيانات اللازمة للاجابة على تساؤلات البحث وتحقيق أهدافه، وقد تكونت أداة الدراسة من قسمين كالآتي :

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

القسم الأول : البيانات الشخصية والوظيفية

تضمن القسم الأول البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد البحث، وهي عبارة عن خمسة متغيرات هي: النوع ، المؤهل العلمي ، مدة الخدمة بالعمل ، الفئة الوظيفة ، عدد الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها في المجالات المرتبطة بإدارة المعرفة.

القسم الثاني : محاور البحث

تضمن القسم الثاني محاور البحث، وقد تم وضعها في مستوى قياسي فئوي ، وهي عبارة عن (40) عبارة أعدت لقياس آراء موظفي ديوان البلاط السلطاني موزعة على أربعة محاور يتضمن كلٍ منها (10) عبارات، وكانت محاور البحث كالآتي :

* المحور الأول : مدى توافر المتطلبات التنظيمية لإدارة المعرفة بديوان البلاط السلطاني.
* المحور الثاني : مدى توافر المتطلبات البشرية لإدارة المعرفة بديوان البلاط السلطاني.
* المحور الثالث : مدى توافر المتطلبات التقنية لإدارة المعرفة بديوان البلاط السلطاني.
* المحور الرابع : مدى توافر الثقافة التنظيمية الداعمة لإدارة المعرفة بديوان البلاط السلطاني.

وقد تبنى الباحث في إعداد الاستبانة المغلق الذي حدد الإستجابات المحتملة لكل سؤال، كما تم إستخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي الخلايا الخمس لقياس العبارات الـ (40) السابقة ، بحيث أخذ هذا المقياس الشكل التالي :

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

ولتحديد بداية ونهاية كل خلية في مقياس ليكرت الخماسي تم عمل الآتي[1]:

-تم حساب المدى وذلك بطرح أصغر قيمة من أعلى قيمة في المقياس (5- 1= 4)

-لتحديد الطول الفعلي لكل خلية، تم قسمة المدى (4) على أكبر قيمة في المقياس (5) على النحو التالي (4 ÷ 5 = 0.8) .

-بداية الخلية الأولى العدد (1) ونهايتها تكون (1+0.8 = 1.8) ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة (1) والقيمة (1.8) يعد ضمن الخلية الأولى " لا أوافق بشدة " .

-بداية الخلية الثانية تكون أكبر من (1.8) ونهايتها تكون (1.8 + 0.8 = 2.6) ، ولهذا يعد أي وسط حسابي أكبر من 1.8 وأقل من 2.6 على أنه ضمن الخلية الثانية " لا أوافق " .

-بداية الخلية الثالثة تكون أكبر من (2.6) ونهايتها تكون (2.6+0.8 = 3.4) ، ولهذا يعد أي وسط حسابي أكبر من 2.6 وأقل من 3.4 على أنه ضمن الخلية الثالثة " محايد".

-بداية الخلية الرابعة تكون أكبر من (3.4) ونهايتها تكون (3.4 + 0.8 = 4.2) ولهذا يعد أي وسط حسابي أكبر من 3.4 وأقل من 4.2 على أنه ضمن الخلية الرابعة "موافق" .

-تكون بداية الخلية الخامسة أكبر من (4.2) ونهايتها تكون (4.2 + 0.8 = 5) ولهذا يعد أي وسط حسابي أكبر من 4.2 وأقل من 5 على أنه ضمن الخلية الخامسة "أوافق بشدة".

وبذلك يكون الوزن المرجح لإجابات كل عبارة من العبارات على النحو التالي:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1.8 - 1	2.6 - 1.8	3.4 - 2.6	4.2 – 3.4	5 – 4.2

(1) عطيفة. 1996. *منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات الإدارية*. ص. 121.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

ثانياً : صدق أداة الدراسة:

صدق الاستبانة يعنى التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه[1]،كما يقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التى يجب أن تدخل فى التحليل من ناحية ، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها[2].

وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال :

أ- الصدق الظاهرى:

للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة فى قياس ما وضعت لقياسه ثم عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بجامعة العلوم الإسلامية الماليزية، والجامعة العمانية إضافة إلى المشرف العلمى على رسالة الدكتوراه.

وفى ضوء آراء المحكمين قام الباحث بحذف بعض العبارات وإعادة صياغة بعضها، وإضافة عبارات أخرى ويوضح الملحق رقم (1) الاستبانة فى صورتها النهائية.

ب- صدق الاتساق الداخلى للأداة :

بعد التأكد من الصدق الظاهرى لأداة الدراسة، قام الباحث بتطبيقها على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (30) مفردة من موظفي ديوان البلاط السلطانى، وذلك من أجل التعرف على مدى الاتساق الداخلى لأداة الدراسة، حيث قام الباحث بحساب معامل إرتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلى للاستبانة، وقد تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من العبارات مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، كما يتضح من جدول (3) التالي:

---

(1) العساف. 2003 . *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. ص.429.

(2) عبيدات، ذوقان وآخرون .2001. *البحث العلمي "مفهومه وأدواته وأساليبه"* . ط6. عمان : دار الفكر للطباعة والنشر. ص.179.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

جدول 3 : معاملات الإرتباط بين درجة كل عبارة من العبارات والدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الإرتباط	رقم العبارة	معامل الإرتباط
عبارات المحور الأول		عبارات المحور الثالث	
1	**0.63	1	**0.79
2	**0.67	2	**0.85
3	**0.78	3	**0.91
4	**0.71	4	**0.77
5	**0.69	5	**0.68
6	**0.87	6	**0.83
7	**0.64	7	**0.72
8	**0.59	8	**0.61
9	**0.68	9	**0.56
10	**0.87	10	**0.66

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

رقم العبارة	معامل الإرتباط	رقم العبارة	معامل الإرتباط
عبارات المحور الثاني		عبارات المحور الرابع	
1	**0.78	1	**0.85
2	**0.81	2	**0.90
3	**0.85	3	**0.89
4	**0.86	4	**0.78
5	**0.83	5	**0.84
6	**0.68	6	**0.88
7	**0.79	7	**0.76
8	**0.82	8	**0.67
9	**0.84	9	**0.53
10	**0.75	10	**0.62

** دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)

وكما يتضح من الجدول السابق، فإن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى أن جميع عبارات الاستبانة تتمتع

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

بدرجة صدق واتساق مرتفعة، ويؤكد قوة الارتباط الداخلى بين جميع عبارات أداة الدراسة، وعليه فإن هذه النتيجة توضح صدق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحيتها للتطبيق الميدانى.

ثالثاً : ثبات أداة الدراسة:

ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) يعنى التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم[1].

ولقياس ثبات الاستبانة تم حساب معامل Alpha Cronbagh's للتأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث تم تطبيق المعادلة على العينة الاستطلاعية المسحوبة سابقاً لقياس الصدق البنائى للاستبانة والجدول رقم (4) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة :

جدول 4 : معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور أداة الدراسة

محاور الدراسة	عدد العبارات	ثبات المحور	الترتيب
محور مدى توافر المتطلبات التنظيمية	10	0.92	1
محور مدى توافر المتطلبات البشرية	10	0.87	2
محور مدى توافر المتطلبات التقنية	10	0.84	4
محور مدى توافر متطلبات الثقافة التنظيمية	10	0.85	3
معامل الثبات العام	40	0.87	

(1) العساف. 2003 . *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. ص.430.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

ويتضح من الجدول رقم (4) السابق أن قيمة معامل الثبات العام للاستبانة مرتفع حيث يبلغ (0.87)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، يمكن الاعتماد عليها فى التطبيق الميدانى للبحث.

إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

تم تطبيق البحث الميداني على عينة البحث بعد أخذ الموافقات اللازمة من المسؤولين في ديوان البلاط السلطاني ، حيث تم توزيع (316) إستبانة عشوائياً على موظفي الديوان مع مراعاة تغطية كافة إدارات وأقسام الديوان، وقد بلغ عدد الاستمارات المكتملة البيانات والصالحة للتحليل الإحصائي التى استعادها الباحث (300) إستمارة بنسبة فاقد (5 %).

وقد تم إدخال البيانات الخاصة بالاستمارات التى استعادها الباحث للحاسب الآلى، ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) فى تحليل بيانات البحث التى تم جمعها.

أساليب المعالجة الإحصائية:

إستخدم الباحث فى تحليل بيانات البحث الأساليب الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة البحث وتحديد استجاباتهم إزاء محاور البحث.
2. معامل ارتباط بيرسون للتأكد من الصدق الداخلي للاستبانة، وقد تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من العبارات مع الدرجة الكلية للمحور الذى تنتمى إليه.
3. معامل ارتباط ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة البحث (الصدق البنائى للاستبانة).
4. متوسط الوزن النسبى لتحديد الأهمية النسبية للعبارات التى تقيس الرؤية النسبية لأفراد عينة البحث حول كل عبارة من عبارات محاوراها الأربعة.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

5. المتوسطات والانحرافات المعيارية لتحديد ترتيب الأهمية النسبية لاستجابات أفراد البحث نحو محاورها الأربعة الرئيسية حيث يتم ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابى وعند تساوي المتوسط الحسابى لعبارتين فى نفس المحور فإن الترتيب يكون لصالح العبارة الأقل فى انحرافها المعيارى[1].

6. تحليل التباين أحادي الاتجاه (One Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين إستجابات عينة البحث نحو محاور البحث باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية.

7. إختبار شيفيه (Scheffe) لتوضيح صالح الفروق ذات الدلالة الإحصائية.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

(1) حسن، إمتثال محمد وآخرون .2002. *مبادئ الإحصاء*. الأسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع. ص.115.