

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفات باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق

إدارة المعرفة لدى الموظفات باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية

والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة)

An applied study of the relationship's level between job satisfaction and the extent of applying knowledge management Among female employees using CP Aand Cluster Analysis

د. كافي ميمون^{1*} أ.د. صوار يوسف² د. مولاي أمينة³

1 - مخبر التنمية المستدامة في مناطق الهضاب العليا والمناطق الصحراوية، المركز الجامعي نور

البشير - البيض، k.mimoun@live.fr

2 - جامعة مولاي الطاهر سعيدة-الجزائر، Syoucef12@yahoo.fr

3 - مخبر التنمية المستدامة في مناطق الهضاب العليا والمناطق الصحراوية، المركز الجامعي نور

البشير - البيض، scmamina@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020 / 08 / 26 تاريخ القبول: 2021 / 09 / 07

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى العلاقة بين ممارسات إدارات المعرفة والرضا الوظيفي لدى الموظفات. تم استخدام استبيان مينيسوت القياس مستوى الرضا الوظيفي وسلم أندرسن لتقييم وقياس مستوى تطبيق إدارة المعرفة، وشملت عينة الدراسة 253 موظفة موزعة على 28 مؤسسة. وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي *SPSS.20*، مع إتباع أسلوب التحليل إلى مركبات أساسية والتحليل التصنيفي. أظهرت النتائج وجود تفاوت في مستوى الرضا الوظيفي وممارسات إدارة المعرفة بين مختلف المؤسسات وكذلك وجود علاقة بين المتغيرتين بمستويات متفاوتة. الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، إدارة المعرفة، المركبات الأساسية، التحليل التصنيفي.

* المؤلف المرسل: د. كافي ميمون

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفات باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة

Abstract:

This work aims to answering the question of what is the relationship's level between job satisfaction and knowledge management among female employee. The empirical model uses survey data (The Minnesota Satisfaction Questionnaire et Andersen's Scale) encompassing over 253 female employees in 28 companies. For this purpose, the Principal Analysis components and the Cluster Analysis was used on SPSS20. Results show that the level of satisfaction varies between companies as well as the relationship's level between job satisfaction and knowledge management practices.

Keywords: Knowledge Management, job Satisfaction Principal Components Analysis, Cluster Analysis.

مقدمة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة في مجال تقنيات المعلوماتية أثرت وبشكل مباشر على الاقتصاد العالمي حيث أصبح الحديث عن اقتصاد جديد مبني على المعلومات والمعارف يعرف باقتصاد المعرفة، وفي ظل بيئة تنافسية شديدة أصبحت المعرفة تشكل موردا أساسيا لتحقيق التميز وضمان النمو والاستقرار للمؤسسة، حيث ينظر إلى الأفراد باعتبارهم مصدرا للمعرفة وبالتالي أصبح التسيير الجيد للموارد البشرية هو بالدرجة الأولى التسيير الجيد للمعارف التي يمتلكها الأفراد. فاعتبار المعرفة كمورد أساسي واستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية، دفع المؤسسات إلى الاهتمام بهذا المورد ومحاولة إدارته وتسييره بأنجع الطرق والبحث عن السبل الفعالة لاستغلاله وتطويره خاصة أنه المورد الوحيد الذي لا يخضع لقانون تناقص الغلة. وأهم تحد قد تواجهه إدارة الموارد البشرية في محاولتها لإدارة المعرفة هو مشاركة المعرفة حيث تعتبر سلوكاً اجتماعيا لا يمكن اجبار الموظفين على تبنيه، بينما تحفيز الموظفين ودفعهم إلى مشاركة معرفتهم يتم من خلال اشباع حاجات كامنة لديهم، حيث يؤدي اشباع تلك الحاجات إلى تحقيق حالة الرضا لدى الموظف ويصبح على استعداد لمشاركة المعرفة. من هنا تظهر أهمية الرضا الوظيفي باعتباره مقارنة اجتماعية في تسيير المورد البشري وعلاقته بإدارة

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة المعرفة باعتبارها مقاربة اقتصادية في تسيير الموارد البشرية، فالموظف الذي يشعر بالرضا الوظيفي أكثر استعداداً لمشاركة واستقبال وتطبيق المعرفة، ومن هنا أصبح المورد البشري باعتباره المكون الأساسي لرأس المال الفكري يشكل نقطة التقاء للمقاربة الاجتماعية والاقتصادية.

وفي هذا الإطار تم صياغة إشكالية الدراسة كالتالي: ما هو مستوى العلاقة بين

مدى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في عينة الدراسة؟
وينضوي تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

— ما هو مستوى العلاقة بين مدى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الرضا عن فرص التقدم وتحقيق الذات لدى الموظفين؟

— ما هو مستوى العلاقة بين مدى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الرضا عن العمل وظروفه لدى الموظفين؟

— ما هو مستوى العلاقة بين مدى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الرضا عن العلاقات الاجتماعية لدى الموظفين؟

— ما هو مستوى العلاقة بين مدى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الرضا عن علاقات العمل لدى الموظفين؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين.

الفرضيات الجزئية:

— لا توجد علاقة بين مستوى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الرضا عن فرص التقدم وتحقيق الذات لدى الموظفين.

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة

– لا توجد علاقة بين مستوى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الرضا عن العمل وظروفه لدى الموظفين.

– لا توجد علاقة بين مستوى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الرضا عن العلاقات الاجتماعية لدى الموظفين.

– لا توجد علاقة بين مستوى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الرضا عن علاقات العمل لدى الموظفين.

7- الأدبيات النظرية:

1-1 الرضا الوظيفي: شكل الرضا الوظيفي مادة دسمة لعدد الباحثين، حيث تعددت التعاريف التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، ولعل التعريف الأكثر تداولاً في الدراسات التي تناول الرضا الوظيفي كان وبدون شك ذلك الخاص بلوك (Locke)، حيث عرفه على أنه "حالة عاطفية سارة وإيجابية ناتجة عن تقييم شخص ما لعمله أول إحدى خبراته في العمل". كما عرفه (Igalens) بقوله: "استجابة عاطفية موجبة أُنجاة العمل أو إحدى تجارب العمل. الرضا الوظيفي مفهوم ديناميكي، هو إدراك متدبذب يتغير تبعاً للتجارب المعاشة من جهة وتطلعات الموظف من جهة أخرى طيلة حياته المهنية (Randon, 2011)". تظهر أهمية دراسة الرضا الوظيفي ليس لذاته بل لما له من نتائج وانعكاسات على بعض العناصر المؤثرة في مستوى أداء المؤسسة، فما الذي يحدث عندما يكون العمال راضين عن عملهم؟ حدد الباحثون في مجال السلوك التنظيمي مجموعة من النتائج المحتملة للرضا الوظيفي وعلاقته بمعدل دوران العمل وبمعدل الغياب وبالإصابات وبالآداء (Smith, 2016). من ناحية أخرى تتجلى أهمية الرضا الوظيفي من ارتباطه بالتمكين من خلال جملة من العوامل التي تعتبر من دعائم عملية التمكين، كالمشاركة في اتخاذ القرار والتغذية المرتدة بالمعلومات اللتان تؤثران إيجاباً على الرضا الوظيفي كما تؤكد دراسة (Lock & Schweiger) و (Caudron) على التوالي (Rahman & S.

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة (Bhattacharjee, 2014). كما تعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز نظريات مفسرة للرضا، ويمكن حصرها في فئتين رئيسيتين (Scheffer D. & Heckhausen H., 2018):

الفئة الأولى اهتم فيها الباحثون بالدافعية من خلال التركيز على الحاجات التي يسعى الفرد إلى اشباعها، ومنه سميت بنظريات الحاجات، والبعض يسميها نظريات المحتوى والتي تركز على العوامل المثيرة للدافعية من أهم هذه النظريات نجد: نظرية ماسلو للحاجات، ونظرية العاملين لهيرزبرغ ونظرية البقاء والانتماء والتطور لأدلفر. الفئة الثانية يطلق عليها اسم نظريات العمليات أو النسق لأنها تعتمد في تفسيرها للدافعية على العمليات المعرفية التي تحدث عندما يتخذ الفرد قرارا باتباع سلوك معين. تقوم هذه النظريات على مجموعة من الافتراضات منها: أن الانسان كائن عاقل يفكر ويخطط قبل أن يقوم بأي فعل ولا يكتفي بالحاجات الأساسية. وتشمل نظرية التوقع لفروم ونظرية العدالة لأدمس ونظرية التعزيز لسكينر ونظرية الهدفلوك . ولقد فرق المنظرون بين نوعين أساسيين من أدوات قياس الرضا الوظيفي، فبعضها موضوعي والآخر نظري:

المقاييس الموضوعية: وتعرف أيضا بطرق تحليل ظواهر الرضا، وهي من أكثر الطرق بساطة وانتشارا، حيث تعتمد على دراسة وتحليل الظواهر المرتبطة والمعبرة عن درجة الرضا الوظيفي لدى الفرد، ومن هذه المقاييس الموضوعية نجد: معدل الغياب ودوران العمل أو ترك الخدمة .

المقاييس الذاتية: سميت كذلك لارتباطها بذات الفرد حيث تعتمد على وصفه لمشاعره وأحاسيسه اتجاه العمل أو مجموعة من مكوناته، سواء بصورة شفوية أو كتابية، نذكر من بينها: المقابلات الشخصية، المواقف الحرجة، طريقة الاستقصاء (Satuf& et al, 2016)

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة

2-1 - إدارة المعرفة:

تعتبر إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية المعاصرة التي تناولها عديد الباحثين والمنظرين، حيث شهدت السنوات الماضية تزايد اهتمام المؤسسات لتبني إدارة المعرفة، وكانت كبرى المؤسسات الدولية سباقة لاعتماد وممارسة إدارة المعرفة، وكان لها الفضل في تطوير ووضع أسسها ومبادئها، وقد شملت جوانب مختلفة: تكنولوجية، اجتماعية، اقتصادية، نفسية والتنظيمية. وتزايد أهمية إدارة المعرفة مع تنامي التحديات التي تواجهها المؤسسات.

إن إدارة المعرفة هي مجموعة من العمليات تساعد المؤسسة في تعريف واختيار وتنظيم وبث ونقل المعلومات المهمة والخبرات، والتي عادة ما تكون موجودة في الشركة بطريقة غير مؤسسية ومهيكلية. ولقد تعددت التعريفات التي تناولت إدارة المعرفة وهو ما يعكس الاهتمام الذي يخصصه الباحثون لهذا المفهوم، فلقد عرفها ((Blake بالحصول على الخبرات الجماعية أينما وجدت وتوزيعها بالكيفية التي تساعد على تحقيقا على قدر من الإنتاجية، من خلال عملية ابداع واكتساب وتخزين المعرفة والاستفادة منها للقيام بالأنشطة التنظيمية على أساس المعرفة الموجودة فعلا، ونشرها بين أعضاء المؤسسة لتحقيق أكبر قدر والعمل على تطويرها مستقبلا من الفاعلية التنظيمية واستخدامها لتحسين الأداء التنظيمي (حمدان وآخرون 2010)

كما تم ذكره سابقا فإن إدارة المعرفة تتكون من مجموعة من العمليات، حيث تعددت النماذج التي حاولت شرح العمليات المختلفة لإدارة المعرفة، فنجد نموذج (Wiig) ونموذج (Barton) ونموذج (Marquardt) وغيرها من النماذج التي وعلى اختلافها تتفق على مبدأ واحد، وهو أن إدارة المعرفة تبدأ باكتشاف المعرفة وتنتهي بتطبيقها، وإن تعددت المصطلحات. وتشمل تلك العمليات: توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة.

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة تعتبر إدارة المعرفة ممارسة معترف بها فيكبر بالمؤسسات العالمية، غير أن انتشارها يبقى محدودا وذلك راجع لصعوبة قياسها وتقييمها، حيث تعددت الأبحاث والدراسات في هذا المجال فبعضها اهتم بتقييم مردودية إدارة المعرفة ومدى قيمتها المضافة، وأخرى اهتمت بدراسة مدى استعداد المؤسسات لتبني برنامج خاص بإدارة المعرفة، وسنركز في هذا الإطار على مقاييس مستوى تطبيق إدارة المعرفة داخل المؤسسة وذلك لارتباطه المباشر بدراستنا الميدانية، ولعل أداة تقييم إدارة المعرفة (KMAT) تعتبر من الأهم في هذا المجال، حيث صممت لمساعدة المؤسسات على تقييم عملية إدارة المعرفة المتبعة (Córdovaa & Felipe A. Gutiérrez, 2018)

ولقد أثبتت الدراسات ان إدارة المعرفة بمختلف جوانبها تؤثر إيجابا على التمكين، وتنصح بأن يتم إعلام الموظفين بالأهداف المرجوة وتزويدهم بالمعرفة المتعلقة بالمهام الموكلة إليهم، كما يتوجب على المسؤولين نقل معرفتهم ومشاركتها مع الموظفين. كما يوصى أيضا بالتخلي عن القوانين والإجراءات التي من شأنها تقييد الأفراد وتمنعهم من الوصول إلى المعلومات والمعارف الضرورية، وضمان سرعة الوصول إليها ونقلها عبر المؤسسة بالاستعانة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال. كما من شأن التناوب على المناصب أن يضمن نقل المعرفة بين الموظفين وتعزيز تمكين الموظفين. (Abualoush, Obeidat, Tarhini, Masa'deh, & Al-Badi, 2018)

2- الدراسة الميدانية:

1-2 - الطريقة والأدوات: شملت عينة الدراسة 253 موظفة (بنسبة 35% من مجموع العمال) موزعة على 28 مؤسسة تنشط في القطاعات الخدمانية الصناعية والتجارية كما أن بعضها ينتهي إلى القطاع الخاص والبعض الآخر إلى القطاع العمومي، كلها في إقليم ولاية سعيدة.

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة
أداة الدراسة: بالنظر إلى طبيعة الظواهر محل الدراسة تم اعتماد الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، باعتبارها أكثر الأدوات شيوعاً في البحوث التي تعتمد على الاستقصاء، وفي هذا السياق تم الاعتماد على:

● مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي (MSQ)

● سلم أندرسون لتقييم مستوى تطبيق إدارة المعرفة (KMAT)

أساليب المعالجة الإحصائية:

كما تمت الاستعانة بالمقابلة للتعلم أكثر في فهم واقع المؤسسات المدروسة ومدى استيعاب القائمين عليها لأهمية الرضا الوظيفي وإدارة المعرفة.
لتحقيق أهداف الدراسة ومعالجة البيانات التي تم تجميعها من خلال الاستبيانات الموزعة (253 استبانة كلها استرجعت)، فقد تم استخدام أساليب إحصائية توائم المعطيات التي تتميز بتعدد المتغيرات كما هو الحال في هذه الدراسة، وفيما يلي تفصيل للمراحل المتبعة:

تحديد مستوى تطبيق إدارة المعرفة:

بعد تفرغ المعطيات المتجمعة من الأداة المستخدمة لهذا الغرض (مقياس أندرسن لتقييم إدارة المعرفة) والموزعة على مختلف وحدات العينة، وبعد حساب مجموع النقاط المحصلة لكل مؤسسة، تم تصنيف المؤسسات وفقاً لمقياس أندرسن وكانت النتائج كالآتي:

- عدد المؤسسات التي تحتاج إلى تحسين: 01
- عدد المؤسسات التي تديرها الاتجاه الصحيح: 08
- عدد المؤسسات التي تديرها المقدمة: 16
- عدد المؤسسات رائدة في ميدان المعرفة: 03
- تحديد مستويات الرضا الوظيفي:

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة كما تم توضيحه سابقا فقد تم الاستعانة بمقياس مينيسوتا (MSQ) لقياس مستوى الرضا لدى الموظفين، حيث بلغ العدد الإجمالي للموظفات المشاركات في عملية الاستقصاء 253 موظفة. غير أن مستوى الرضا المطلوب للدراسة كان ذلك الخاص بالمؤسسات وليس الأفراد، لمعالجة هذا الأمر تمت الاستعانة بالمنوال (mode) ليعبر عن مستو الرضا العام داخل المؤسسة، حيث يأخذ بعين الاعتبار القيمة الأكثر تكرارًا التي يمكن ان تعبر عن الواقع بشكل أكبر.

بعد الحصول على المستوى العام للرضا لكل مؤسسة على حِدَةٍ، سنحاول تصنيفها باستخدام ما يعرف بالتحليل التصنيفي (cluster analysis)، وهو أحد أساليب تحليل البيانات والذي يهدف الى تقسيم مجموعة من المفردات الاحصائية إلى مجموعات مختلفة فيما بينها متجانسة داخليا، حيث أن الوحدات المجمعّة تتشارك خصائص معينة. غير أن استخدام التحليل التصنيفي يشترط غياب الارتباط الذاتي بين المتغيرات المدروسة ويستوجب استعمال عدد منخفض من المتغيرات كأساس للتصنيف، مما يضطرنا إلى استخدام أسلوب آخر من أساليب تحليل البيانات ألا وهو التحليل إلى مركبات أساسية:

- التحليل إلى مركبات أساسية (Principal Component Analysis):

- التحليل إلى مركبات أساسية (PCA) هو أحد أساليب تحليل البيانات متعددة المتغيرات، والذي يهدف إلى تلخيص أكبر عدد ممكن من المعلومات مع تفادي أكبر قدر ممكن من الخسارة، وذلك من أجل تسهيل عملية الاستقراء في حالة تعدد البيانات من جهة، والحصول على متغيرات جديدة يطلق عليها اسم المركبات والتي تتميز بخاصية عدم الارتباط فيما بينها (Jolliffe & Jorge Cadima, 2019)

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة

تحديد عدد المركبات

بعد التحقق من شروط تطبيق التحليل إلى مركبات أساسية والتأكد من جودة التمثيل (انظر الملحقين رقم 01 و02)، السؤال الذي يطرح نفسه هو كم عدد المركبات الأساسية الواجب استخراجها، وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى وجود عدة قواعد من بينها اختيار عدد المحاور أو المركبات وفقا للقيمة الدنيا للمعلومات المسترجعة التي نرغب فيها وذلك بالرجوع إلى جدول التباين الكلي المشروح (انظر الملحق رقم 03)

حيث يوضح لنا جدول التباين الكلي المشروح المحاور الأربعة التي تلخص لنا المعلومات الناتجة عن 16 متغيرة. المحور الأول ومن خلال المتغيرات المشكلة له يشرح ما قيمته 16.53% من إجمالي تباين الظاهرة المدروسة (الرضا الوظيفي)، المحور الثاني يشرح ما قيمته 16.19% من إجمالي التباين، المحور الثالث يشرح ما قيمته 13.85% من إجمالي التباين والمحور الرابع يشرح ما قيمته 13.68% من إجمالي التباين. المحاور الثلاثة مجتمعة تشرح ما قيمته 60.26% من التباين الكلي. مع الإشارة إلى أنه ينصح في العموم بالتوقف عن استخراج المحاور عند الوصول إلى 60% من التباين المتراكم (Guerrien, 2020). هذا التباين المتراكم يؤكد لنا بأن تلخيص المتغيرات في ثلاثة محاور يمكننا من الحفاظ على القدر الأساسي من المعلومات المتعلقة بالظاهرة المدروسة (الرضا الوظيفي) والمقاسة من خلال الأربعة عشر متغيرة أولية. ومنه فإن تمثيل الرضا الوظيفي من خلال هذه المحاور الأربعة يعتبر تمثيلا ذا جودة.

مصفوفة الارتباط "متغيرات/مركبات":

مصفوفة المركبات (انظر الملحق رقم 04) توضح المحاور أو المركبات المستخرجة. كل عمود يمثل أحد المحاور (المركبات) المستخرجة ويحوي معاملات يمكن أن تفسر على أنها معاملات ارتباط بين المركبات المستخرجة (أربعة مركبات) والمتغيرات الأولية (ستة عشر متغيرة).

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة من خلال النتائج المحصلة يمكننا تحديد المتغيرات التابعة لكل محور وهي كالتالي:

✓ المركبة الأولى: استخدام القدرات (S2)، التقدم (S3)، الابداع (S4)، الاستقلالية (S6)، المكانة الاجتماعية. (S7) الاعتراف (S20)

✓ المركبة الثانية: حجم النشاط (S8)، الأمان (S9)، التنوع (S10)، ظروف العمل (S11)

✓ المركبة الثالثة، الزملاء (S12)، الاشراف/الجانب الانساني (S14) الخدمة الاجتماعية (S16)

✓ المركبة الرابعة: السلطة (S15)، إجراءات وسياسات العمل (S17)، المسؤولية (S18)

تسمية المركبات المستخرجة:

تعتبر المرحلة الأكثر حساسية في التحليل إلى مركبات أساسية، حيث يتوجب إعطاء معنى للمحاور المستخرجة، وذلك باستخدام كلمات مختصرة ومتعارف عليها للتعبير على جملة المتغيرات المتجمعة حول محور معين. ومنه وبالأخذ بعين الاعتبار النتائج المحصل عليها سابقا وبالنظر إلى المنحنى البياني الممثل للمركبات المستخلصة وبالرجوع إلى الأدبيات النظرية المتعلقة بالرضا الوظيفي، توصلنا إلى ما يلي:

❖ المحور الأول: يشمل استخدام القدرات والتقدم والابداع والاستقلالية والمكانة الاجتماعية الاعتراف، وهي متغيرات يمكن تصنيفها في خانة الحاجات العليا، فالمحور الأول يعبر عن "الرضا عن فرص التقدم وتحقيق الذات".

❖ المحور الثاني: يشمل حجم النشاط والأمان والتنوع وظروف العمل، وهي متغيرات ترتبط بالوظيفة في حد ذاتها والمحيط الذي تتم فيه، وبالتالي المحور الثاني يعبر عن "الرضا عن العمل وظروفه"

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة ✓ المركبة الثالثة: الزملاء والإشراف/الجانب الإنساني والخدمة الاجتماعية، وهي متغيرات تعبر عن "الرضا عن العلاقات الاجتماعية".

✓ المركبة الرابعة: السلطة وإجراءات/سياسات العمل والمسؤولية، وهي متغيرات تعبر عن "الرضا عن علاقات العمل".

وهكذا نكون قد تحصلنا على أربع مركبات غير مرتبطة فيما بينها يمكننا من إجراء عملية التحليل التصنيفي، كما انه قد تم اختزال المتغيرات الأولية (20 متغيرة) في أربع محاور مع الاحتفاظ بما قيمته 60.26% من قيمة المعلومات الاجمالية.

التحليل التصنيفي:

كما تم ذكره سابقا فإن التحليل التصنيفي في عمومه يهدف إلى تشكيل مجموعات متجانسة داخليا ومتباعدة خارجيا، أي ان التباين بين مختلف الوحدات المنتمية إلى مجموعة واحدة يكون اقل ما يمكن، أما التباين بين المجموعات فيكون أكبر ما يمكن. نشير هنا إلى أن التصنيف يخص المؤسسات المشكلة لعينة الدراسة، وعددها 28 مؤسسة، وفقا لأربع متغيرات جديدة متمثلة في المركبات الأساسية الثلاثة المستخرجة جدول (ANOVA):

يساعدنا جدول تحليل التباين (أنظر الملحق رقم 05) على تحديد طبيعة المجموعات، حيث ان قيمة F الكبرى تحدد المتغير الذي يفصل أكثر بين المجموعات المستخرجة (MOAL, 2019) في هذه الحالة تعتبر المركبة الأولى هي المتغير الفاصل (F=24,878).

مراكز الفئات النهائية: تسمح قراءة جدول مراكز الفئات النهائية (انظر الملحق رقم 06) بتحديد خصائص المجموعات وإعطائها معنى. في هذه الحالة، نحن نهتم بمستوى الرضا العام وبالتالي سنحاول تصنيف المجموعات ترتيبا تنازليا من الأكثر رضا إلى الأقل رضا. ومنه نجد:

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة

- المستوى الأول للرضا: المجموعة 1

- المستوى الثاني للرضا: المجموعة 2

- المستوى الثالث للرضا: المجموعة 3

- المستوى الرابع للرضا: المجموعة 4

2-2 النتائج ومناقشتها: تصنيف المؤسسات إلى مجموعات تمثل أربع مستويات متباينة للرضا الوظيفي وإدارة المعرفة، سنحاول تحديد مستوى العلاقة بينهما. حيث نستخلص العدد الإجمالي للمؤسسات التي تنتهي إلى نفس المستوى بالنسبة للرضا الوظيفي وتطبيق إدارة المعرفة يساوي 12 مؤسسة من مجموع 28 مؤسسة المشكلة لعينة الدراسة، وهي تمثل نسبة 42.86% من المؤسسات المشكلة للعينة.

بالنظر إلى النتائج المحصلة وفي ضوء الإطار النظري والفرضيات الموضوعية، يمكن القول بأن مستوى العلاقة بين "الرضا الوظيفي" و"إدارة المعرفة" لدى الموظفين في وحدات العينة يرتقي إلى 42.86% ومنه نقبل الفرضية الرئيسية ونقر بوجود علاقة بين الظاهرتين محل الدراسة لدى الموظفين في المؤسسات المدروسة في حدود النتائج المسجلة.

وبنفس المنطق وبعد تصنيف المؤسسات بالطريقة غير الهيكلية (k-means cluster analysis) ولكن هذه المرة مع كل محور على حدة تحصلنا على النتائج التالية:

مستوى العلاقة بين "الرضا عن فرص تحقيق التقدم والإنجاز" و"تطبيق إدارة المعرفة" يقدر بـ 45.86%، ومنه نقبل الفرضية الجزئية الأولى ونقول إنه بالفعل توجد علاقة بين تطبيق إدارة المعرفة والرضا عن فرص الإنجاز والتقدم في المؤسسات المدروسة وفي حدود النتائج المحصلة.

مستوى العلاقة بين "الرضا عن العمل وظروفه" و"تطبيق إدارة المعرفة" يقدر بـ 53.13%، ومنه نقبل الفرضية الجزئية الثانية ونقول إنه بالفعل توجد علاقة بين الرضا

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة عن العمل في حد ذاته والظروف التي يتم فيها من جهة وتطبيق إدارة المعرفة من جهة أخرى في المؤسسات المدروسة وفي حدود النتائج المحصلة.

مستوى العلاقة بين "الرضا عن العلاقات الاجتماعية" و"تطبيق إدارة المعرفة" يقدر بـ 39.89% ومنه نقبل الفرضية الجزئية الثالثة ونقر بوجود علاقة بين الرضا عن العلاقات الاجتماعية وإدارة المعرفة وذلك في حدود النتائج المحصلة.

مستوى العلاقة بين "الرضا عن علاقات العمل" و"تطبيق إدارة المعرفة" يقدر بـ 48.25% ومنه نقبل الفرضية الجزئية ونقر بوجود علاقة بين الرضا عن علاقات العمل وإدارة المعرفة وذلك في حدود النتائج المحصلة.

الخاتمة:

هذه الدراسة محاولة لتحديد مستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي وإدارة المعرفة لدى عينة شملت 253 موظفة في 28 مؤسسة، باستخدام التحليل إلى مركبات أساسية والتحليل التصنيفي، حيث لاحظنا وجود شح في الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع. كما جاءت النتائج المحصلة إيجابية وأكدت وجود تلك العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى تطبيق إدارة المعرفة.

في وقت مضى لم يكن الاهتمام مركزا على إدارة المعرفة والابداع والتغيير، كما لم يكن يعار اهتمام لمشاعر الموظفين ورغبتهم في اكتناز المعرفة وأثر استخدام التكنولوجيا في العمليات الإنتاجية على نفسية الموظفين، مع اعتبار هذه العوامل متداخلة يؤثر بعضها على بعض. لكن ومع التغيرات السريعة التي شهدتها العالم في الآونة الأخيرة، أصبحت المؤسسة على وعي بمدى أهمية إدارة المعرفة ودورها في تحفيز الأفراد من خلال منحهم فرصا للإبداع وتطوير قدراتهم، وأهمية الرضا الوظيفي كحافز للأفراد على مشاركة معرفتهم والسعي إلى اكتساب معارف جديدة.

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة لقد أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة بين متغيري الرضا الوظيفي وإدارة المعرفة. غير أن البعض قد يجد مستوى تلك العلاقة غير مرتفع نسبيا ويمكن تبرير ذلك باعتبار إدارة المعرفة مفهوما جديدا لم يكتسب مكانته الفعلية بعد داخل المؤسسات الجزائرية، حيث التمسنا عدم إدراك ماهية إدارة المعرفة لدى القائمين على المؤسسات المدروسة، لكن هذا لا يعني غيابا كلياً لإدارة المعرفة، فهناك بعض الممارسات المحسوبة عليها كالاهتمام بتطوير معارف الموظفين من خلال برامج التكوين والتدريب، الاعتماد على البرامج والتقنيات الحديثة وامتلاك قواعد بيانات. وعلى عكس ذلك، فقد لاحظنا اهمالا لجانب الرضا الوظيفي وتحفيز الأفراد من ناحية مشاركة المعرفة وتقاسمها مع الزملاء.

كما لاحظنا ومن خلال المقابلات التي أجريت مع المسيرين والموظفين عدم اهتمام وغياب التشجيع على مشاركة المعرفة، حيث وبالرغم من الاهتمام بتطوير قدرات الموظفين من خلال البرامج التعليمية، لا تحرص الإدارة على أن يتشارك الأفراد خبراتهم، لكن يتم ذلك في بعض الأحيان بصورة عفوية وتكون المشاركة أكبر في بيئات العمل المفتوحة، كما هو الحال في وكالات المتعامل النقال، مما يوضح أهمية البيئة المادية في تحفيز المشاركة من خلال توفير فرص التواصل مع الزملاء التي اعتبرها جل المنظرين من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

يبقى أمام المؤسسات الجزائرية تحد كبير في هذا المجال في ظل غياب الرؤية الواضحة لمفهوم إدارة المعرفة، حيث يتوجب خلق وظيفة خاصة بإدارة المعرفة، الوظيفة التي تتولاها في الوقت الراهن إدارة الموارد البشرية. فالمورد البشري باعتباره صاحب المعرفة والخبرة والمهارة التي تكسب المؤسسة الميزة التنافسية والقدرة على الاستمرار، يستحق الاهتمام بتطلعاته وطموحاته. بالتالي يتوجب على المؤسسة تحقيق تلك التطلعات في إطار الأهداف العامة للمؤسسة، فلقد أثبتت الدراسات بأن الرضا

دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمرکبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة الوظيفي يؤثر على مستوى الأداء الفردي، الذي ينعكس بدوره على الأداء التنظيمي. وفي هذا الإطار نقدم التوصيات التالية

- تشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة فيما بينهم
- الاهتمام بتطوير معارف وقدرات الأفراد باتباع برامج التدريب والتطوير
- الشفافية والعدالة في تخصيص برامج التطوير والتدريب على الموظفين
- الاعتماد على الكفاءة كمعيار للترقية والتقدم في الدرجات
- العمل على خلق جو عام يحقق الرضا ويحفز الموظفين على الأداء الفردي والجماعي

المراجع والمصادر:

1. القضاة. (2010). ور إدارة المعرفة في خالد محمد بني حمدان، فراس سليمان الشلبي، وايناس. تطبيق المقارنة المرجعية: دراسة حالة الجمارك العامة الأردنية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 10.
2. Abualoush, S., Obeidat, A., Tahrini, A., Masa'deh, R., & Al-Badi, A. (2018). The role of employees' empowerment as an intermediary variable between knowledge management and information systems on employees' performance. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 223-230.
3. Córdovaa, F. M., & Felipe A. Gutiérrez. (2018). Knowledge Management System in Service Companies. Procedia Computer Science, 139.
4. Rahman, M. S., & S. Bhattacharjee. (2014). Role of Emotional Intelligence in Delegation and Empowering Leadership: An Empirical Study on Bangladesh. The Chittagong University Journal of Business Administration, Vol. 29, 20.
5. Randon, S. (2011). Actualisation De La Revue De Littérature Sur La Satisfaction Au Travail Conduite Par Le CCECQA En 2000. CLARTE, p. 12.
6. Satuf, C., & et al. (2016). The Protective Effect of Job Satisfaction in Health, Happiness, Well-being and Self-esteem. International Journal of Occupational Safety and Ergonomics, 4-7.

- دراسة تطبيقية لمستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومدى تطبيق إدارة المعرفة لدى الموظفين باستخدام التحليل بالمركبات الأساسية والتحليل التصنيفي (دراسة حالة 28 مؤسسة) د. كافي ميمون، أ.د. صوار يوسف، د. مولاي أمينة
7. Scheffer D., & Heckhausen H. (2018). Trait Theories of Motivation. In: Heckhausen J., Heckhausen H. (eds) Motivation and Action. Springer, Cham, 115.
8. Smith, T. D. (2016). CSP, ARM: An Assessment of Safety Climate, Job Satisfaction and Turnover Intention Relationships Using a National Sample of Workers from the United States. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 16-20.
9. Guerrien, M. (2020, 01 07). L'intérêt de l'analyse en composantes principales (ACP) pour la recherche en sciences sociales. Récupéré sur <https://doi.org/10.4000/cal.7364>
10. Jolliffe, I. T., & Jorge Cadima. (2019, 11 05). Principal component analysis: a review and recent developments. Récupéré sur <http://dx.doi.org/10.1098/rsta.2015.0202>
11. MOAL, L. L. (2019, 11 20). L'Analyse en Composantes Principales. Récupéré sur <http://www.lemoal.org/spss/>