

Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية
والاجتماعية

EISSN: 2253-0363
ISSN : 1112-9751

أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين- دراسة حالة المديرية العملية
للاتصالات بولاية المدية-

The impact of knowledge management in improving the performance
of employees -A case study of practical communication Directorate
-médéa

سمية خليفي soumia khelifi عبد الرزاق سلام Abderrazak sallam
soumiakhlifi26@gmail.com prof.sell@yahoo.com

جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية Université Docteur Yahia Farés de Médéa
المؤلف المرسل سمية خليفي soumia khelifi الإيميل: soumiakhlifi26@gmail.com

تاريخ القبول : 2019-09-19

تاريخ الاستلام : 2019-05-26

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية العمالية للاتصالات بولاية المدية، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبانة وتم توزيعها على عينة عشوائية قدر عددها بـ 53 مفردة، كما اعتمدنا على برنامج التحليل المسى بالحزمة الاحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS.

أظهرت النتائج أن اتجاه عينة الدراسة حول عمليات إدارة المعرفة وأداء العاملين بالمديرية كان مرتفع، حيث قدر المتوسط لمحور عمليات إدارة المعرفة بـ 3,75 بدرجة موافقة مرتفعة، وقدر المتوسط لمحور أداء العاملين بـ 3,75 كذلك بدرجة موافقة مرتفعة. كما أثبتت الدراسة أن هناك أثر واضح لعمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين وهذا لأهمية المعرفة كمورد للثروة.

كلمات مفتاحية: إدارة المعرفة، أداء العاملين، المديرية العمالية للاتصالات بولاية المدية.

Abstract :

The study aims to find out the impact of knowledge management in improving the performance of employees within the communication process Directorate médéa, to achieve the objectives of the study a questionnaire was designed and distributed to a random sample of 53 individuals, we also adopted in this study the program of analysis called statistical package for social studies spss.

The results showed that the sample of the study on knowledge management processes and the performance of employees in the Directorate was high, where the arithmetic average of the knowledge management process was estimated at 3,75 with a high approval level, the arithmetic mean of the employee performance axis was also estimated at 3,75 with a high approval score, the study also showed that there is a clear impact of knowledge management processes in improving the performance of workers and this is the importance of knowledge as a resource of weath .

Keywords: knowledge management; performance of employees; keywords

للحفاظ على مستواها وتحقيق مجمل أهدافها، ولواجهة هذه التغيرات يعتبر تبني مفهوم إدارة المعرفة من أفضل الطرق التي يتم اللجوء إليها، فهي تقوم على توفير المعلومات لجميع الموارد البشرية في المؤسسة والمستفيدين منها، إذ يرتكز هذا الأسلوب

1. مقدمة:
في ظل التغيرات السريعة والتكنولوجيا الحديثة التي شهدتها مختلف المؤسسات وزيادة حدة المنافسة فيما بينها، أصبح الاهتمام بالموارد البشري من الرهانات التي تركز عليها المؤسسات

- هناك أثر ذو دلالة احصائية لعملية تخزين المعرفة على أداء العاملين في المديرية العملية للاتصالات بالمدينة.

- هناك أثر ذو دلالة احصائية لعملية توزيع المعرفة على أداء العاملين في المديرية العملية للاتصالات بالمدينة.

- هناك أثر ذو دلالة احصائية لعملية تطبيق المعرفة على أداء العاملين في المديرية العملية للاتصالات بالمدينة.

أهداف البحث: يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على مفهوم أداء العاملين وعمليات إدارة المعرفة.

- التعرف على واقع إدارة المعرفة وعملياتها وكيف تؤثر على أداء العاملين داخل المديرية العملية للاتصالات بولاية المدية.

منهجية الدراسة: من أجل دراسة إشكالية البحث وتحليل أبعاده، واختبار فرضياته، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الإطار النظري، أما الدراسة الميدانية تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، وقد تم استخدام أسلوب الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

2. الإطار النظري لإدارة المعرفة

1.2 مفهوم المعرفة:

تعد المعرفة من المفاهيم التي عرفت اهتماما من طرف الباحثين وقد تعددت التعاريف الخاصة بها:

-تعرف المعرفة على أنها خليط من المعلومات والتكنولوجيا والمهارات والخبرة والحكمة والتي تحمل صفات الإبداع والابتكار والتجديد وقدرة الفرد على تخزين تلك المعلومات حتى يتمكن من الاستفادة منها¹.

ولفهم المعرفة جيدا يؤكد الباحثين على ضرورة فهم العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة حيث نجد:

-البيانات: هي مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة، إذ يتم إبرازها وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة².

-المعلومات: هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم التي يمكن للإنسان الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها³.

على محاولة الاستفادة القصوى من المعلومات والخبرات الكامنة في عقول الموارد البشرية داخل المؤسسة بصفة خاصة والموارد البشرية المتاحة بصفة عامة، فهي تسعى إلى تحقيق أهداف مهمة تتعلق بمستوى الجودة والكفاءة والفعالية في الأداء ورفعها إلى مستويات أفضل وتطوير عناصره لتحقيق قدرات تنافسية وعلاج القصور في الأداء الفعلي للموارد البشرية.

الإشكالية الرئيسية: هل هناك أثر لعمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية العملية للاتصالات بولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05؟.

وتتفرع هذه الاشكالية إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- هل هناك أثر لعملية تشخيص المعرفة وأداء العاملين للمديرية العملية للاتصالات بولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05؟.

- هل هناك أثر لعملية توليد المعرفة وأداء العاملين للمديرية العملية للاتصالات بولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05؟.

- هل هناك أثر لعملية تخزين المعرفة وأداء العاملين للمديرية العملية للاتصالات بولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05؟.

- هل هناك أثر لعملية توزيع المعرفة وأداء العاملين للمديرية العملية للاتصالات بولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05؟.

- هل هناك أثر لعملية تطبيق المعرفة وأداء العاملين للمديرية العملية للاتصالات بولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05؟.

وللإجابة عن الأسئلة نقترح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: هناك أثر ذو دلالة احصائية أثر لعمليات إدارة المعرفة على أداء العاملين في المديرية العملية للاتصالات بولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضيات الفرعية:

- هناك أثر ذو دلالة احصائية لعملية تشخيص المعرفة على أداء العاملين في المديرية العملية للاتصالات بولاية المدية.

- هناك أثر ذو دلالة احصائية لعملية توليد المعرفة على أداء العاملين في المديرية العملية للاتصالات بالمدينة

- توزيع المعرفة: هي عملية تبادل المعرفة بين أفراد المؤسسة وبين المؤسسة والأطراف الخارجية المحيطة بها، ويتم تبادل المعرفة عن طريق التعلم والشرح أو التجريب والتطبيق مما يحسن المعرفة:

- تطبيق المعرفة: ويقصد بها الاستخدام الأفضل والفعال للمعرفة المتوفرة في المؤسسات بأفضل الطرق لضمان الوصول إلى أفضل النتائج.

3. الإطار المفاهيمي لأداء العاملين

لا يوجد اتفاق بين الباحثين بالنسبة لتعريف أداء العاملين، رغم أنه يستخدم على نطاق واسع في ميدان الأعمال ويرجع الاختلاف إلى تباين وجهات نظر المفكرين.

1.3 تعريف أداء العاملين:

قبل التعرف على أداء العاملين لا بعد من التعرف قبل على الأداء بشكل عام إذ يعتبر مصطلح الأداء لغويا مستمد من اللغة الانجليزية Topperform والذي اشتق بدوره من اللغة الفرنسية parformer وهي بذلك تعني تنفيذ مهمة وتأدية عمل.⁸

- أما أداء العاملين فهو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء.⁹

- كما يمكن تعريفه أيضا على أنه مدى درجة بلوغ العامل أهداف وحدة العمل والمؤسسة كنتيجة لسلوكه واستخدام مهارته وقدراته ومعارفه.¹⁰

ومن خلال التعاريف يمكن إعطاء تعريف لأداء العاملين على أنه انجاز الأعمال كما يجب أن تنجز من أجل تحقيق أهداف العاملين والمؤسسة على حد سواء.

2.3 محددات أداء العاملين:

يميز بعض الباحثين ثلاثة محددات لأداء العاملين وهي كالآتي:¹¹

-المعرفة: تتكون من البيانات أو المعلومات التي تم تنظيمها ومعالجتها لنقل الفهم والخبرة والتعلم المتراكم والتي تطبق في المشكلة أو النشاط الراهن.⁴

2.2 مفهوم إدارة المعرفة: تعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم في علم الإدارة وتعتبر من أهم الأنشطة التي تؤثر على نوعية وجودة العمل، إذ احتلت مكانا حيويا في شتى المجالات الإدارية نظرا لما حققته من أهمية واضحة على أداء المؤسسات.

تعرف إدارة المعرفة على أنها الجهد المنظم والواعي الموجه من قبل مؤسسة ما من أجل التقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وحصر كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام وحدات المؤسسة بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي.⁵

كما تعرف أيضا أنها العملية النظامية التكاملية لتنسيق نشاطات المؤسسة في ضوء اكتساب المعرفة وخلفها وخزنها والمشاركة فيها وتطويرها وتكرارها من قبل الافراد والجماعات الساعية وراء تحقيق الاهداف التنظيمية الرئيسية.⁶

من خلال هذين التعريفين يمكن اعطاء تعريف شامل لإدارة المعرفة على أنها: عملية تتضمن تحليل موارد المعرفة المتوافرة والعمليات المتعلقة بهذه الموارد والتخطيط والسيطرة على الأفعال الخاصة لاستخدامها وتطويرها والمحافظة عليها ونشرها لتحقيق أهداف المؤسسة.

3.2 عمليات إدارة المعرفة

إن جوهر تحسين إدارة المعرفة يتمثل في تحسين عملياتها وهي:⁷

- تشخيص المعرفة: أي تجديد نوعية المعرفة المطلوبة التي تريدها المؤسسة وتحديد مصادرها وطرق الحصول عليها:

- توليد المعرفة: هناك ترادف وجسور حية واسعة بين توليد المعرفة والإبداع والخلق إذ تعد المعرفة وعملية توليدها جهدا بشريا واعيا، إن توليد المعرفة يؤدي إلى توسعها من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى الظاهرية، وتحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى عن طريق التشارك.

- خزن المعرفة: هي العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتسيير سبل استرجاعها، وحيث هذه العملية مثابة الذاكرة التنظيمية للمؤسسة:

2.4 أدوات الدراسة:

أ- بناء الاستبانة: بالاعتماد على بعض الدراسات والمراجع، تم تصميم استبيان لغرض جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، تم توزيعها على موظفي المديرية، وتشتمل أداة الدراسة على الأجزاء التالية:

- الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية، حيث تعتبر هذه المتغيرات ذات أهمية كبيرة في التعرف على خصائص المجتمع للوقوف على مدى تأثيرها على نتائج الدراسة.

- الجزء الثاني: ويشتمل هذا الجزء على العبارات التي تتكون منها الاستبيان، حيث تضمنت أداة الدراسة 32 فقرة على مقياس ليكرت الخماسي وهي مقسمة إلى محورين:

المحور الأول: يتضمن هذا المحور على عبارات توضح الواقع الفعلي لعمليات إدارة المعرفة (المتغير المستقل).

المحور الثاني: ويشتمل هذا الجزء على الواقع الفعلي للأداء العاملين في المديرية (المتغير المتغير).

ب- الأسلوب الإحصائي المستخدم في الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام برنامج التحليل المسعى بالحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية spss.

3.4 صدق وثبات الاستبانة:

تم الاعتماد في صدق أداة الدراسة، على اختبار الاتساق الداخلي وقياس معامل الثبات واختبار التوزيع الطبيعي للاستبيان في عينة الدراسة البالغة (53) مفردة

أ- الاتساق الداخلي لأداة الاستبيان

اعتمدنا في معرفة درجة الارتباط بين العبارات المتضمنة أبعاد محاور الدراسة على معامل الارتباط بيرسون، حيث قمنا بقياس درجة الارتباط بين كل بعد والعبارات التي تتضمنه.

-الاتساق الداخلي لعبارات محور عمليات إدارة المعرفة

- الجهد: حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والفعالية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

- القدرات: وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير خلال فترة زمنية قصيرة.

- إدراك الدور أو المهمة: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء.

3.3 سبل تحسين أداء العاملين

في هذا الصدد يجد الإشارة إلى الوسائل التي تستخدمها الإدارة الحديثة لرفع معدلات الأداء ومن هذه الوسائل ما يلي:¹²

- التدريب: فتخص المهارات، المعرفة، السلوك السليبي لدى العامل يمثل حاجة تدريبية تتطلب توفر التدريب المناسب لتحسين المهارة أو المعرفة أو تعديل السلوك.

- استخدام الآلات المعاونة: استخدام الآلات يرفع عن العامل أعباء كثيرة، كما أنها تقلل من الأخطاء وفضلاً عن ذلك فإن استخدام الآلات يوفر الوقت والجهد ويؤدي إلى السرعة اللازمة لإنجاز الأعمال.

- التنظيم الفني: يحتاج التنظيم الفني إلى أن يكون متقنا ومبنيًا على دراسات علمية حتى تؤدي إلى رفع كفاءة العاملين، لأنه في هذه الحالة سوف يؤدي إلى تلاشي الكثير من الأخطاء والإجراءات.

4. تخطيط وتصميم الدراسة الميدانية

بعد الانتهاء من الجانب النظري ننتقل إلى الجانب التطبيقي والمتمثل في الدراسة الميدانية.

1.4 مجتمع وعينة الدراسة:

تعتمد الدراسة بصفة أساسية على استقصاء ميداني للمديرية، حيث تم اختيار عينة عشوائية من 65 عامل بالمديرية وتم استرجاع 53 استبيان أي ما يعادل 81,53% من العينة الإجمالية الموزعة

سوف نقوم بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة درجة

المعرفة والجدول الآتي يوضح ذلك

الارتباط بين العبارات الخاصة بكل بعد من محور عمليات إدارة

الجدول 02: اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات الخاصة بمحور عمليات إدارة المعرفة

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	العبارات	الترتيب
-	1	تشخيص المعرفة	
0,000	**0,76	اكتشاف المعرفة من شبكة الانترنت	01
0,000	**0,54	تعتمد المؤسسة على اكتشاف المعرفة من أفكار وخبرات العمال	02
0,001	**0,40	تكتشف المؤسسة المعرفة من المقارنة بين الأهداف المحققة والمسطرة	03
0,000	**0,82	اكتشاف المؤسسة للمعرفة من المصادر الخارجية	04
-	1	توليد المعرفة	
0,000	**0,58	تعتمد المؤسسة في توليد المعرفة على أساليب متنوعة وحديثة	05
0,000	**0,80	تكتسب المؤسسة معارفها من أفكار وتجارب وخبرات العاملين	06
0,000	**0,63	تخصص المؤسسة ميزانية لتشجيع الإبداع والابتكار داخل المؤسسة	07
0,000	**0,61	تعتمد المؤسسة في عملية توليد المعرفة على ورش التعلم التنظيمي	08
0,000	**0,79	يسود داخل المؤسسة ثقافة تبادل الأفكار والمعارف بين العمال	09
-	1	تخزين المعرفة	
0,000	**0,52	لدى المؤسسة وسائل متطورة وحديثة لخرن المعرفة وبعده طرق	10
0,000	**0,73	تحافظ المؤسسة على العاملين الذين يمتلكون المعرفة والخبرة	11
0,000	**0,62	تعمل المؤسسة على التدوين والتوثيق المستمر لتجارب وخبرات العاملين	12
0,000	**0,58	يتميز نظام خزن المعلومات والمعرفة في المؤسسة بالسرعة والدقة	13
0,000	**0,73	وجود نظام دائم لصيانة وحماية الموجودات المعرفية في المؤسسة	14
-	1	توزيع المعرفة	

0,0000	**0,72	توفر المؤسسة شبكة اتصال داخلية لتسهيل نقل الأفكار بين الأقسام والعاملين	15
0,000	**0,73	تعتمد المؤسسة على فرق العمل لنشر المعرفة في المؤسسة	16
0,000	**0,78	تشجع المؤسسة عاملها على تبادل الخبرات والمعارف دون خوفهم على وظائفهم	17
0,000	**0,76	تعتمد المؤسسة على المنشورات الداخلية لنشر وتعميم الأفكار داخل المؤسسة	18
-	1	تطبيق المعرفة	
0,00	**0,69	تسهل المؤسسة على التطبيق الفعال للمعرفة التي يتم الحصول عليها في حل مشكلات أخرى	19
0,00	**0,77	تمنح المؤسسة الصلاحيات والحرية الكافية للعاملين لتطبيق المعارف والخبرات المكتسبة	20
0,00	**0,72	تعمل المؤسسة على تطوير وابتكار معارف جديدة من خلال المعارف المطبقة	21
0,00	**0,84	تسهل المؤسسة على إزالة العوائق التي تحول دون تطبيق المعرفة المكتسبة	21

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss 22

-الاتساق الداخلي لعبارات محور أداء العاملين
سوف نقوم بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة درجة
الارتباط بين العبارات الخاصة بمحور أداء العاملين

يتبين من خلال الجدول أن معاملات الارتباط بين جميع
العبارات الخاصة بكل بعد من أبعاد إدارة المعرفة، محصورة
بين(0,40)**/(0,84)** عند مستوى دلالة أقل من 0,05 حيث
كانت القيمة الاحتمالية للعبارات أقل من 0,01، تدل على ارتباط
العبارات الخاصة بكل بعد من محور عمليات إدارة المعرفة.

الجدول 03: اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات الخاصة بمحور أداء العاملين

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	العبارات	الترتيب
0,000	0,60**	لدى العاملين الدراية الكافية والمعرفة اللازمة بطبيعة الأعمال والمهام الموكلة إليهم	22
0,000	0,63**	يلتزم العاملون في أعمالهم بالسياسات والاجراءات المحددة من مدراءهم	23
0,000	0,72**	يسهر العاملون على تحقيق الأهداف المطلوبة	24
0,000	0,73**	يستغل العاملون جميع الموارد المتاحة لديهم أثناء قيامهم بأداء أعمالهم	25
0,000	0,58**	يتوفر لدى العاملين المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية	26
0,000	0,64**	لدى العاملين الرغبة والقدرة على العمل خارج أوقات العمل الرسمية	27
0,000	0,65**	يقوم العاملون لإجراء الأبحاث لتطوير ادائهم ومهاراتهم بشكل مستمر	28
0,000	0,67**	يتم تقييم أداء العاملين بشكل مستمر وبناء على أسس علمية واضحة	29
0,000	0,76**	يوضح نظام تقييم الأداء داخل المؤسسة نقاط القوة والضعف لدى العاملين	30
0,000	0,73**	يزود العاملون بتقارير عن تقييم أدائهم بشكل مستمر	31
0,000	0,71**	تقوم المؤسسة بإجراء برامج تدريبية لتقليص الفجوات الموجودة لدى العاملين	32

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss 22

يتبين من خلال الجدول أن معاملات الارتباط بين جميع العبارات الخاصة بمحور أداء العاملين، محصورة بين (0,58)**(0,76)** عند مستوى دلالة أقل من 0,05 حيث كان القيمة الاحتمالية للعبارات أقل من 0,01 وهي ذات دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط عبارات محور أداء العاملين.

ب- ثبات أداة الاستبيان
 استخدمنا في الدراسة معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 04: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

ترتيب المحاور	عنوان المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
01	عمليات إدارة المعرفة	21	0.840
02	أداء العاملين	11	0.74
الثبات العام للاستبيان			0.82

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss 22

يوضح الجدول رقم 04 قيم معاملات الثبات لمحوري الاستبانة بمعامل ثبات أكبر من 0,60، كما نجد أيضا أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان ككل 0,82 وهي قيمة عالية كذلك، وعليه يمكن الاعتماد على نتائج الاستبيان والاستفادة من نتائجها في التحليل والتفسير.

5. عرض نتائج الدراسة
 1.5 بيان وتحليل النتائج المتعلقة بالمتغيرات الشخصية: يتم في هذا الجزء عرض البيانات المتعلقة بالمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة.

جدول 04: المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة

الجنس		السن			المستوى التعليمي				سنوات الخبرة				التكرار	النسبة		
المجموع	أنثى	نكر	المجموع	أكثر من 50	من 41-50 سنة	من 31-40 سنة	من 19-30 سنة	المجموع	ماجستير	ليسانس	ثانوي أو أقل	أقل من 5			من 11-15	أكثر من 15
43	22	31	43	5	18	18	12	43	14	21	18	10	14	13	16	43
% 100	% 41,50	% 58,49	% 100	% 9,43	% 33,96	% 33,96	% 22,64	% 100	% 26,41	% 39,62	% 33,96	% 18,86	% 26,41	% 24,52	% 30,18	% 100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss 22

2.5 اتجاهات أفراد العينة حول محوري عمليات إدارة المعرفة وأداء العاملين

سيتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحوري الاستبانة لمعرفة درجة موافقة أفراد العينة

الجدول 05: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعمليات إدارة المعرفة وأداء العاملين

رقم البعد	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
	محور إدارة المعرفة	3,75	0,84	-	مرتفعة
01	بعد تشخيص المعرفة	3,70	0,84	03	مرتفعة
02	بعد توليد المعرفة	4	0,72	01	مرتفعة
03	بعد تخزين المعرفة	3,67	1,008	04	مرتفعة
04	بعد توزيع المعرفة	3,63	1,01	05	مرتفعة
05	بعد تطبيق المعرفة	3,74	0,88	02	مرتفعة
	محور أداء العاملين	3,75	1,08	-	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss 22

- أداء العاملين: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لبعد أداء العاملين أكبر من المتوسط السلمي (3) حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور 3,57 وهو ما يعبر عن درجة موافقة عمال المديرية، وهذا ما يمكن تفسيره بأن العمال يتمتعون بالرغبة في البحث وإيجاد الحلول للمشاكل من أجل تطوير أدائهم، أي أن اتجاهات أفراد العينة لهذا المحور ايجابية.

اختبار فرضيات الدراسة:

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الاحصائية المناسبة، وفي ضوء الفرضيات التي استهدفت الدراسة، سنقوم باختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة والتحقق من صحتها أو عدمها، حيث سيتم الاعتماد على مستوى الدلالة

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عمال المديرية موافقون على ما جاء في محوري عمليات إدارة المعرفة وأداء العاملين وانطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن تحليل نتائج محوري الاستبانة كل على حدى كما يلي:

- عمليات إدارة المعرفة: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عمال المديرية موافقون على ما جاء في محور عمليات إدارة المعرفة وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي الذي بلغ 3,75 وهو أكبر من المتوسط الحسابي السلمي (3)، وهذا ما يمكن تفسيره بأن المديرية تولي اهتماماً كبيراً وواسعاً بعمليات إدارة المعرفة أي أن اتجاهات أفراد العينة لهذا المحور ايجابية.

sig وكذا المقارنة بين T المحسوبة و T الجدولية وفقا للمعادلة التالية : $Y = \hat{a} + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$

Y: هو المتغير التابع (أداء العاملين) X: هو المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة)

\hat{a} : يعكس قيمة المتغير التابع b: ميل الخط المستقيم

X₁: تشخيص المعرفة X₂: توليد المعرفة X₅: تطبيق المعرفة

X₃: تخزين المعرفة X₄: توزيع المعرفة

جدول 06: اختبار الانحدار المتعدد لعمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية

البيان	المتغير التابع : أداء العاملين				
	R ² معامل الارتباط	B معامل التحديد	T المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	القرار
المتغير الفرعي المستقل الأول: تشخيص المعرفة	0.263	0.069	2.634	0.011	قبول الفرضية
المتغير المستقل الفرعي الثاني: توليد المعرفة	0.666	0.443	2.157	0.387	قبول الفرضية
المتغير المستقل الفرعي الثالث: تخزين المعرفة	0.620	0.384	2.109	0.40	قبول الفرضية
المتغير المستقل الفرعي الرابع: توزيع المعرفة	0.712	0.506	3.204	0.02	قبول الفرضية
المتغير المستقل الفرعي الخامس: تطبيق المعرفة	0.55	0.302	1.374	0.176	رفض الفرضية
المتغير المستقل الرئيسي: عمليات إدارة المعرفة	0,815	0,628	-1.773	0,083	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss 22

يتضح من الجدول أعلاه، أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعملية تشخيص المعرفة على أداء العاملين داخل المديرية، إذ بلغت قيمة T المحسوبة 2.634 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، كما أن مستوى الدلالة 0.011 أقل من 0.05، هذا ما يدل على قبول الفرضية الفرعية الأولى، وبالتالي

تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول رقم (06) ما يلي:
الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر لعملية تشخيص المعرفة على أداء العاملين.

يوضح الجدول أعلاه، أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعملية تطبيق المعرفة على أداء العاملين داخل المديرية، إذ بلغت قيمة T المحسوبة 1.374 وهي أقل من قيمتها الجدولية، كما أن مستوى المعنوية 0.176 أكبر من 0.05، هذا ما يدل على رفض الفرضية الفرعية الخامسة، وبالتالي يمكن القول أنه لا يوجد تأثير لعملية تطبيق المعرفة على أداء العاملين داخل المديرية.

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر لعمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين.

يوضح الجدول أعلاه، أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في المديرية، إذ بلغت قيمة T المحسوبة 1.773 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، كما أن مستوى الدلالة 0,083 وهي أقل من 0.05، هذا ما يدل على قبول الفرضية الرئيسية والتي تفترض وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية العملية للاتصالات بولاية المدية.

بالتالي يمكن تقدير معادلة الانحدار المتعدد كما يلي:

$$Y = -11.74 + 2.634x_1 + 2.157x_2 + 2.109x_3 + 3.204x_4 + 1.374x_5$$

انطلاقاً مما سبق يمكن القول أن هناك أثر لعمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية العملية للاتصالات بالمدية.

6. خاتمة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها أتضح لنا أهمية إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين ولقد أظهرت الدراسة التي قمنا بها تلك العلاقة.

1.6 النتائج: توصلنا من خلال هذا البحث على النتائج التالية:

نتائج الدراسة الميدانية:

➤ كان المستوى العام لمحور لعمليات إدارة المعرفة بالمديرية العملية للاتصالات بولاية المدية مقبولاً، وذلك بمتوسط

يمكن القول أنه يوجد تأثير لعملية تشخيص المعرفة على أداء العاملين داخل المديرية.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر لعملية توليد المعرفة على أداء العاملين.

يتضح من الجدول أعلاه، أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير لعملية توليد المعرفة على أداء العاملين داخل المديرية، إذ بلغت قيمة T المحسوبة 2.157 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، كما أن مستوى الدلالة بلغ 0.387 وهي أقل من 0.05 هذا ما يقتضي قبول الفرضية الفرعية الثانية وبالتالي يمكن القول أنه يوجد تأثير لعملية توليد المعرفة على أداء العاملين داخل المديرية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر لعملية تخزين المعرفة على أداء العاملين.

يوضح الجدول أعلاه، أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعملية تخزين المعرفة على أداء العاملين داخل المديرية، إذ بلغت قيمة T المحسوبة 0.542 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، كما أن مستوى الدلالة 0.40 وهي أقل من 0.05، هذا ما يدل على قبول الفرضية الفرعية الثالثة وبالتالي يمكن القول أنه يوجد تأثير لعملية تخزين المعرفة على أداء العاملين داخل المديرية.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر لعملية توزيع المعرفة على أداء العاملين.

يوضح الجدول أعلاه، أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعملية توزيع المعرفة على أداء العاملين، إذ بلغت قيمة T المحسوبة 3.204 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، كما أن مستوى الدلالة بلغ 0.02 وهي أقل من 0.05، هذا ما يدل على قبول الفرضية الفرعية الرابعة وبالتالي يمكن القول أنه يوجد تأثير لعملية توزيع المعرفة على أداء العاملين داخل المديرية.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر لعملية تطبيق المعرفة على أداء العاملين.

قبول الفرضية الفرعية الرابعة: أي وجود أثر ذو دلالة احصائية لتوزيع المعرفة على أداء العاملين للعاملين في المديرية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

رفض الفرضية الفرعية الخامسة: أي لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعملية تطبيق المعرفة على أداء العاملين في المديرية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2.6 التوصيات:

- نشر الوعي لدى العاملين في المديرية حول ضرورة تطبيق إدارة المعرفة وأهميتها في تحسين أدائهم.

-حث العاملين وتشجيعهم على تطوير أدائهم ومعارفهم للوصول إلى الأهداف المرجوة.

- العمل على جذب كفاءات من خارج المديرية من أجل زيادة المعرفة داخلها.

- الاهتمام بالعاملين الذين يمتلكون المعرفة والخبرة داخل المديرية وتشجيعهم على تبادل هذه المعارف مع العاملين الآخرين في المديرية.

- منح جزء من الحرية للعاملين من أجل تطوير معارفهم دون الشعور بالخوف.

- العمل على إزالة كل المشاكل والصعوبات التي تحول دون التطبيق الفعال للمعرفة.

7. قائمة المراجع:

حسابي (3,75)، وكانت مختلف أبعاد هذا المحور متوفرة وقد جاءت مرتبة كما يلي:

- جاء بعد توليد المعرفة في المرتبة الأولى من وجهة نظر العاملين بالمديرية بمتوسط حسابي (4).
 - جاء بعد تطبيق المعرفة في المرتبة الثانية من وجهة نظر العاملين بالمديرية بمتوسط حسابي (3,74).
 - جاء بعد تشخيص المعرفة في المرتبة الثالثة من وجهة نظر العاملين بالمديرية بمتوسط حسابي (3,70).
 - جاء بعد تخزين المعرفة في المرتبة الرابعة من وجهة نظر العاملين بالمديرية بمتوسط حسابي (3,67).
 - جاء بعد توزيع المعرفة في المرتبة الخامسة من وجهة نظر العاملين بالمديرية بمتوسط حسابي (3,63).
- كان المستوى العام لمحور أداء العاملين بالمديرية العملية للاتصالات بولاية المدية مقبولا، وذلك بمتوسط حسابي (3,75).

نتائج اختبار الفرضيات

قبول الفرضية الرئيسية: أي وجود أثر ذو دلالة احصائية لعمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

قبول الفرضية الفرعية الأولى: أي وجود أثر ذو دلالة احصائية لعملية تشخيص المعرفة على أداء العاملين في المديرية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

قبول الفرضية الفرعية الثانية: أي وجود أثر ذو دلالة احصائية لعملية توليد المعرفة على أداء العاملين في المديرية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

قبول الفرضية الفرعية الثالثة: أي وجود أثر ذو دلالة احصائية لتخزين المعرفة على أداء العاملين في المديرية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

حيدر شاكر نوري، تأثير عمليات إدارة المعرفة في تطوير القدرات المميزة: دراسة تطبيقية في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية، مجلة² ديالي، العدد 48، 2011، ص 08.

¹ prusak, T. H. working knowledge- how organisations manage- .harvard business school. 2000. P03.

القنديلجي عامر ابراهيم، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 36.

نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر، الأردن، 2008، ص 25.

عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 22.

زياد حمد القطارنة، إدارة المعرفة، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 21.

أسعد حمد محمد ماهر، أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق، المؤتمر الدولي لجمعيات ومراكز ريادة الأعمال، جامعة التنمية البشرية، العراق، 2014، ص 226.

⁸ Ecosip, diologue autour de la performance en entreprise, paris. edition harmattan. 1999.p18.

عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص 26.

¹⁰ Bacal, R. manager's guide to performance review. USA, grav hil. 2004.p39.

راوية حسن محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999، ص 216.

أحمد محمد المصري، التخطيط والمراقبة الإدارية، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004، ص 117.