

تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية
دراسة ميدانية بمؤسسات مجمع سوناطراك - سكيكدة
د. فريدة بوغازي⁽¹⁾ أ.د نوة ثلاثية⁽²⁾

1- جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة، f.boughazi@univ-skikda.dz

2- جامعة باجي مختار - عنابة، Noua.tlaidjia@hotmail.com

تاريخ القبول: 2018/10/02

تاريخ المراجعة: 2017/09/07

تاريخ الإيداع: 2015/02/25

ملخص

يسعى هذا العمل البحثي إلى لفت الانتباه إلى إدارة المعرفة كاستراتيجية تتبناها مؤسسات مجمع سوناطراك للمحروقات بسكيكدة، وكذا التعرف على مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بها، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، فقد تم تصميم استبيان موجه إلى متخذي القرار بالإدارة العليا في سبع مؤسسات من مجمع سوناطراك والبالغ عددهم (140). وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (110 استبانة) استردت منها (77). وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام (SPSS). أشارت النتائج إلى أن درجة استخدام عمليات إدارة المعرفة عالية (3,43)، وأن المتغيرات المتعلقة بأفراد العينة لها تأثير ذو دلالة إحصائية على مدى استخدام عمليات إدارة المعرفة بهذه المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: معرفة، إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة، مجمع سوناطراك.

The Application of Knowledge Management Operations in the Economic Company A Field Study in Sonatrach Group - Skikda

Abstract

This paper aims to draw attention to knowledge management as a strategy adopted by Sonatrach hydrocarbon Group of Skikda, and determine the extent to which knowledge management operations have been applied. In order to achieve this aim, we have explored the views of 140 top managers in 7 unities of the Sonatrach company through a questionnaire. The number of distributed questionnaires reached 110 of which 77 were retrieved. The study used the descriptive and inferential statistical analysis to describe and analyse its data, and to test its hypothesis using SPSS. The results indicated that the degree of using knowledge management processes is high (3,43), and that the variables related to the sample have a statistically significant effect on the application of knowledge management processes in the company.

Key words: Knowledge, knowledge management, knowledge management operations, Sonatrach group.

Application des Opérations de la Gestion des Connaissances au sein de l'entreprise économique Etude de Terrain: Cas du Groupe SONATRACH- Skikda

Résumé

Ce travail vise à attirer l'attention sur la stratégie de gestion des connaissances dans le Groupe Sonatrach Skikda, et de déterminer le niveau d'application des opérations de gestion des connaissances. De ce fait, on a exploré, grâce à un questionnaire, le point de vue de 140 administrateurs dans 7 unités du groupe. Cette étude s'est appuyée sur l'analyse descriptive et l'inférence statistique à l'aide du SPSS. Les résultats indiquent un niveau élevé en matière d'application des opérations de gestion des connaissances (3,43), et un effet significatif des caractéristiques d'échantillonnage sur le niveau d'applications de gestion des connaissances dans le groupe.

Mots-clés: Connaissances, gestion des connaissances, opérations de gestion des connaissances, Groupe Sonatrach.

المؤلف المرسل: فريدة بوغازي f.boughazi@univ-skikda.dz

توطئة:

يشهد العالم تحديات في عصر تتوالى فيه المستجدات وتعززها التغيرات الفنية والتكنولوجية وثورة الاتصال والمعرفة. تشكل في مجموعها تحدياً للإدارة في المؤسسات الاقتصادية مما يستوجب عليها التكيف بواسطة المرونة الدائمة في تنظيماتها واستغلال كل الفرص المتاحة واستثمار كل إمكانياتها المادية واللامادية وقطع الحواجز أمام المبادرات والابتكارات والمعلومات لإحداث التغييرات اللازمة التي تواكب المستجدات الحديثة. ومن المعروف بأن التغيير أصبح أمراً حتمياً في كل مؤسسة، لأن الزمن يتحرك والكفاءات البشرية تتنامى والحاجات الإنسانية في تزايد مستمر، ولعل ما يستوجب التغيير هو الأفكار والإجراءات والتقنيات والمناهج والسلوكيات بدءاً من أنفسنا وصولاً إلى أنظمتنا لقوله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يَغَيِّرُ مَا بَقِيَ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ﴾.

إشكالية الدراسة: تعتبر إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة التي تتبناها المنظمات الاقتصادية لإحداث التغيير والتطوير في إطار تفكير استراتيجي، باعتبارها من أهم الموارد التي ترتبط مساهمتها بتحقيق النجاح في شتى المواقف. ومن هنا نطرح التساؤل الآتي:

ما هي فعالية تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمؤسسات مجمع سوناطراك - سكيكدة؟

وينبثق من السؤال الرئيسي تساؤلان فرعيان:

- 1- ما هو واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات مجمع سوناطراك بسكيكدة؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتطبيق عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسات محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (السن والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي والخبرة المهنية)؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة المعرفة على عملية تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات مجمع سوناطراك بسكيكدة وذلك عند مستوى دلالة (0.05).

وقسمت هذه الفرضية إلى ثلاث فرضيات فرعية هي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها اكتساب المعرفة وتطويرها على عملية تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات مجمع سوناطراك بسكيكدة عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها تنظيم المعرفة على عملية تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات مجمع سوناطراك - سكيكدة عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها نقل المعرفة واستخدامها على عملية تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات مجمع سوناطراك بسكيكدة عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق عمليات إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (السن والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي والخبرة المهنية).

أهداف الدراسة:

- تتناول الدراسة المفاهيم النظرية المتصلة بإدارة المعرفة.
- معرفة مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات مجمع سوناطراك للمحروقات - سكيكدة.
- تقديم مقترحات تبرز أهمية وفعالية عمليات إدارة المعرفة لمسؤولي وعمال مؤسسات سوناطراك.

أهمية الدراسة: تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة في توضيح عمليات إدارة المعرفة بالمفهوم والأبعاد باعتبارها من أهم الوسائل التي تساهم في تحقيق النجاح في شتى المواقف بشرط أن تراعي مواقف المجتمع⁽¹⁾ وفي هذا الصدد يقول نجم عبود إن المعرفة هي الأصل الجديد وهي أحدث عوامل الإنتاج المعترف بها باعتبارها مصدرا أساسيا للتميز في الأعمال الإدارية⁽²⁾.

أما من الناحية العملية فإنها بالغة الأهمية كونها في إحدى المؤسسات الكبرى والتي يعتمد عليها الاقتصاد الوطني الجزائري بنسبة أكثر من (97%). كما تشكل عائدات المحروقات من نفط وغاز أهم مكون لنتاجها المحلي الإجمالي وبلغت نسبة صادراتها من المحروقات إلى الصادرات الإجمالية نسبة 98.5% سنة 2014. كما أنها تمثل نسقا مفتوحا تؤثر في المحيط الخارجي وتتأثر به وبالتالي فإن جملة التغيرات الحاصلة على المستوى العالمي إلا وتمس هذه المؤسسات على مستوى الأفراد أو على مستوى التكنولوجيا أو على مستوى الأهداف.

التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

المعرفة: عرفها 'Bruneau et Pujos' بأنها: "مسار من التطورات الفكرية عبر الزمن، بحيث يطور الفرد معرفته تبعا للمعلومات التي يتلقاها ويديجها ضمن حصيلته المعرفية"⁽³⁾.

إدارة المعرفة: عرفت بأنها: "مدخل نظامي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في كل أصول معلومات المنظمة بما في ذلك قواعد البيانات، والوثائق، والسياسات، والإجراءات بالإضافة إلى خبرات وتجارب سابقة يحملها الأفراد العاملون"⁽⁴⁾.

عمليات إدارة المعرفة:

اكتساب المعرفة وتطويرها: هي جميع الأنشطة التي يسعى إليها موظفو المؤسسة محل الدراسة بالحصول على المعرفة الموجودة وتطويرها من داخل وخارج المؤسسة.

تنظيم المعرفة: يقصد بها تفسير وتوصيف البيانات والمعلومات المتوفرة ثم تجميعها وتخزينها.

نقل المعرفة واستخدامها: هي عملية استيعاب وترجمة وتبادل المعرفة بين الأفراد داخل المؤسسة محل الدراسة.

مجمع سوناتراك: هي تكامل وتناسق وتضافر مجموعة من الطاقات المادية والبشرية والمالية داخل مؤسسات مجمع سوناتراك من أجل تحقيق جملة من الأهداف التي أنشئت من أجلها.

الدراسات السابقة: هناك عدد من الدراسات أهمها :

دراسة (الشمري والدوري، 2004) بعنوان: إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي.

هدفت الدراسة إلى تحديد دور وأهمية إدارة المعرفة في عملية تعزيز وإدارة القرارات الإستراتيجية والحيوية التي تتصل بمشكلات إستراتيجية وذات أبعاد متعددة، وعلى جانب كبير من العمق والتعقيد. اعتمد الباحثان على أسلوب الحصر الشامل في توزيع 27 استمارة على 27 مؤسسة صناعية في بغداد، وقد استخدم الباحثان أسلوب الانحدار الخطي المتعدد والبسيط لتحديد مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بهذه المؤسسات، وكنتيجة توصل إليها الباحثان تبين أن متخذي القرارات الإستراتيجية من المنظمات الصناعية في بغداد يدركون أهمية استخدام المعرفة وتوظيفها في عملية بناء وصنع القرار الإستراتيجي، إلا أن الاستخدام الفعلي أو الاستثمار الأمثل في إدارة المعرفة في القطاع الصناعي لا يزال محدودا بسبب وجود معوقات ومحددات تتعلق بالمديرين والإمكانات الفنية والمعلوماتية والمادية المتاحة.

دراسة (أبو فارة، 2006) بعنوان: واقع استخدام مدخل إدارة المعرفة في المصارف العاملة في فلسطين. هدفت الدراسة إلى تحليل وتحديد واقع استخدام مدخل إدارة المعرفة في المصارف العاملة في فلسطين، اختيرت عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الممثل 42 مصرفاً بإحدى المدن بفلسطين، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، وقد ركز الباحث على خمس وظائف لإدارة المعرفة ممثلة بـ التخطيط للمعرفة، وتحديث وتطوير المعرفة، وتنظيم وخصن المعرفة، ونشر ثقافة المعرفة، ومتابعة المعرفة والرقابة عليها. وسعت الدراسة إلى التحقق من أثر بعض المتغيرات والممثلة في المركز الوظيفي، والجنس، والدرجة التعليمية، والخبرة، والتدريب على إدراك أهمية إدارة المعرفة وتبنيها في المصارف العاملة في فلسطين. وقد أظهرت النتائج أن هناك فروقا معنوية وأخرى غير معنوية بين متغيرات الدراسة. أما الفروق المعنوية فهي تتعلق بإدراك أهمية إدارة المعرفة كمتغير تابع وعناصر العمر والخبرة والتدريب كمتغيرات مستقلة. أما الفروق غير المعنوية فإنها تعزى إلى عناصر المركز الوظيفي والجنس والمستوى التعليمي كمتغيرات مستقلة. كما خلصت الدراسة إلى أن المصارف العاملة في فلسطين تقوم بتطبيقات جوهرية للوظائف الأساسية الخمس لمدخل إدارة المعرفة.

دراسة (الفراس، 2010: 45-60) بعنوان: دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق. سعت الدراسة إلى تحديد العلاقة الارتباطية بين إدارة المعرفة والأداء بالمؤسسات الخاصة بدمشق، تكونت عينة الدراسة من (23) مؤسسة خاصة تابعة للشركات التحويلية بدمشق، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين الأحادي لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء. أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين المتغير المستقل المتمثل في عمليات إدارة المعرفة والمتغير التابع المتمثل في الميزة التنافسية، وأوصت الدراسة بأن لإدارة المعرفة دورا كبيرا في رفع كفاءة أداء المنظمات، لذلك يجب الاهتمام بالمعرفة والموارد البشري لتفعيل وخلق رأسمال فكري ومعرفي.

دراسة (بوطبة نور الهدى وبن زيان إيمان، 2014) بعنوان: إدارة المعرفة كألية لتحسين جودة التعليم العالي دراسة حالة بجامعة باتنة. سعت هذه الدراسة إلى معرفة إمكانية تطبيق إدارة المعرفة لتحسين جودة التعليم العالي بجامعتنا، اختيرت عينة عشوائية مكونة من 36 أستاذا بقسم علم النفس بجامعة باتنة، وتم استرجاع 16 استمارة من أصل 36، اعتمدت الدراسة الإحصائية على برنامج (spss)، توصلت الدراسة إلى التأكيد على أهمية عمليات إدارة المعرفة في التحسين من جودة التعليم العالي، كما تم التوصل إلى ضرورة تحسين البنية التحتية للقسم قصد الإيفاء بمتطلبات هذا المفهوم، وركزت الدراسة على أهمية تفعيل تطبيقات إدارة المعرفة باكتسابها وتنظيمها ونقلها بطريقة أكثر علمية باعتبار أن امتلاكها يشكل ضمانا لبقاء أي مؤسسة.

1- الإطار النظري:

تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي تلقى اهتماما متزايدا من قبل المهتمين بإدارة الأعمال؛ إذ تسعى العديد من المؤسسات إلى تحويل أعمالها إلى نشاطات قائمة على المعرفة والتي تقوم على فكرة مفادها أن المؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة لتحقيق رأسمال فكري واكتشاف القيم المخفية وغير الملموسة للأصول المعرفية والإنسانية داخل المنظمة، هذه الإدارة وما تقوم عليه من أسس وعمليات أصبحت تداول بكفاءة لتحقيق المواءمة والتكيف الدائم.

وما يميز بيئة الأعمال المعاصرة هو الاهتمام المتزايد بقيمة المعرفة في ظل ما يعرف بانفجار المعرفة، حيث يزداد يوماً بعد يوم اهتمام المؤسسات بالمعرفة كونها تعد أساساً فاعلاً لعمليات الإبداع والابتكار وأساساً للرشد الإداري. ويعزى الاهتمام بالمعرفة إلى عاملين⁽⁵⁾.

- تطور اقتصاديات الدول المتقدمة نحو اقتصاد الخدمات عالية التخصص وكثيفة المعرفة مما يدل على توجه نحو الاقتصاد القائم على المعرفة في السبعينيات.

- تطور أنظمة التكنولوجيا والاتصالات الرقمية التي ساهمت في توفير المعلومات وسهولة تحصيلها.

1-1- المعرفة: لم يكن الاهتمام بالمعرفة وليد العشرات الأخيرة من القرن العشرين بل الاهتمام بها كان منذ القدم وهو مرتبط بوجود الإنسان، ويقول أفلاطون "بدون المعرفة لن يكون الإنسان قادراً على معرفة ذاته، وأن حامل المعرفة وحده القادر على فهم عالمه المحيط به والمتمثل بالوجود"⁽⁶⁾.

أ- تعريف المعرفة: إن المعرفة هي المورد الجديد وهي من أحدث عوامل الإنتاج التي يعترف بها كمورد أساسي لإنشاء الثروة في الاقتصاد ومصدر أساسي للميزة التنافسية في الإدارة⁽⁷⁾.

فقد ذكرت المعرفة كثيراً في القرآن الكريم في قوله تعالى: ﴿الذين أتيناهم الكتاب يعرفونه كما يعرفون أبناءهم وإن فريقاً منهم ليكتمون الحق وهم يعلمون﴾ (البقرة-146). فالمعنى اللغوي لمصطلح معرفة مشتق من الفعل "يعرف"، وقد قرنت في اللغة العربية بالعلم⁽⁸⁾.

وتعرف المعرفة على أنها "تشكل أحد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات وتتدرج إلى البيانات ثم إلى المعلومات ثم إلى المعرفة ثم إلى الحكمة، ويتضح أن المعرفة الفاعلة والسليمة والكافية هي جوهر الحكمة والإبداع والابتكار"⁽⁹⁾.

فالمعرفة تراكم للخبرات والمعلومات عبر الزمن. وتتكون بشكل ضمني فلا يمكن تبليغها، بينما يمكن تقاسم المعلومات مع الآخرين أين تتكون معرفة لدى الأشخاص الآخرين⁽¹⁰⁾.

مما سبق يمكن أن نعرف المعرفة بأنها مصدر استراتيجي هام للمؤسسة، فكل ما هو كامن لدى الفرد أو ظاهر من معارف تساعده في اتخاذ قرارات ناجحة وتجعل من أدائه أكثر فعالية لاستمرارية المؤسسة.

ب- أهمية المعرفة: تكمن أهمية المعرفة في كونها مؤشراً على طريقة واضحة وشاملة لفهم مبادرات إدارة المعرفة وكذا التكيف مع الظروف الحالية وإزالة القيود التي تساعد في التطوير والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية⁽¹¹⁾. وأسهمت المعرفة في تحول المؤسسات إلى مجتمعات معرفية لتواجه التعقيد المتزايد فيها⁽¹²⁾.

يمكن إيجاز أهمية المعرفة في النقاط الآتية⁽¹³⁾:

- يعتمد قرار إنشاء المؤسسة في ذاته على حجم المعرفة المتاحة عن فرص الاستثمار وظروف السوق وتوقعات الطلب على منتجاتها أو خدماتها، وطبيعة المنافسة، وتفضيل العملاء المرتقبين؛

- كذلك تحدد المعرفة القرار باختيار مجال النشاط الرئيسي للمؤسسة، والمجالات المساندة التي توظف فيها مواردها، بفضل المعرفة المتخصصة بطبيعة النشاط ومقوماته المادية والبشرية؛

- تحدد نوعيات ومستويات المعرفة التنظيمية والإدارية المتاحة لمؤسسة ما فعالية وكفاءة ما تقوم به الإدارة من تصميم هيكلها التنظيمية والوظيفية، ونظم العمل واختيار تقنيات الأداء ومعاييرها، كما تؤثر المعرفة المكتسبة من الخبرات والتجارب على ممارسات الآخرين في قرارات إعادة الهيكلة وإعادة الهندسة وغيرها من محاولات التطوير في أداء المنظمات؛

- يمثل تخطيط العمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها حقلا مهما من حقول العمل الإداري، تعتمد هذه الحقول على المعرفة المتاحة، ويكون فيها رهنا بجودة وحداثة تلك المعرفة وارتباطها بمجريات الأمور في الأسواق واشتمالها على رصد وتقويم ممارسات المنافسين وتطلعات العملاء. كما أن اختيار وتصميم وإنتاج المنتجات من السلع والخدمات أو تحسين الموجود منها.

2-1- إدارة المعرفة:

أ- تعريف إدارة المعرفة: تعود الجذور التاريخية لإدارة المعرفة إلى ظهور الإدارة العلمية (فريدريك تايلور)، هنري (فايول)، وقد عززت جملة من العوامل أهمية دور إدارة المعرفة للمنظمة، ومن أبرزها العولمة وزيادة حدة المنافسة وسرعة انتقال رؤوس الأموال والعمالة، وساهم عدد من منظري الإدارة في نشأة وتطور هذا المفهوم ومن أبرزهم: بيتر دراكر (P.Durcker) (ويول ستراسمان) (B.Strassman)، و(بيتر سانج) (P.Senge) وغيرهم فلقد أكد كل من (دراكر وستراسمان) على الأهمية المتنامية للمعرفة وأبرزها دورها كمورد تنظيمي للمؤسسات في حين ركز (سانج) على المنظمة المتعلمة كبعد ثقافي لإدارة المعرفة. إلا أن إدارة المعرفة على المستوى التطبيقي لم تكن معروفة إلا منذ سنين قليلة، ذلك لأن إدارة الأصول المعرفية أو الرصيد المعرفي علم جديد لم تتعود عليه المؤسسات بعد، فهي تتقن تماما إدارة أصولها التقليدية، ولكنها لم تتقن بعد إدارة الأصول المعرفية⁽¹⁴⁾. وقد تتبأ (دراكر) أن القوة المهيمنة في الاقتصاد وفي المجتمع ستكون المعرفة، وأن العمل النموذجي سيكون قائما على المعرفة، وبأن المؤسسات ستتكون من عمال المعرفة الذين يشكلون قوة رئيسية في خلق طلب جديد على السلع والخدمات⁽¹⁵⁾.

ومع بداية التسعينيات، أعدت العديد من الشركات برامج لإدارة المعرفة وازدهرت مبادراتها بفضل الأنترنت، والتي قامت بتطويرها داخل منظمات أعمال مشهورة في الولايات المتحدة واليابان والدول الأوروبية، وقد ميز هذه الفترة الكتاب الذي نشر عام 1995 لكل من (نونكا وتاكوتشي) بالمعرفة (كيف تنشئ الشركات اليابانية الإبداع الديناميكي)، وبالتالي انتشار هائل لحقل إدارة المعرفة في منتصف التسعينيات، وبذلك صارت المؤسسات تركز على إدارة المعرفة وزيادة مواردها المعرفية. في النصف الأخير من التسعينيات، أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الساخنة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة، أين أصبحت تنشأ فرق عمل في مجال دراسات إدارة المعرفة. إلى جانب مؤسسات استطاعت أن تحقق نجاحات مذهلة مثل ميكروسوفت⁽¹⁶⁾.

وقد أعطيت مجموعة من التعاريف لإدارة المعرفة من قبل المختصين منها:

عرفت (الموسوعة الحرة) إدارة المعرفة بأنها "مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تساعد المؤسسة على توليد المعرفة والحصول عليها واستخدامها وتنظيمها ونشرها والعمل على تحويل المعرفة بما تتضمن من بيانات ومعلومات وخبرات واتجاهات إلى منتجات، واستخدام مخرجات إدارة المعرفة في صنع القرارات وحل المشكلات وبناء منظومة متكاملة للتخطيط الإستراتيجي"⁽¹⁷⁾.

عرفها (سكايرم) (Skyrane) بأنها: "الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها والخاصة باستحداثها وتجميعها وتنظيمها ونشرها واستخدامها واستغلالها، وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل واضح في المنظمة"⁽¹⁸⁾.

مما سبق فإن إدارة المعرفة تعني الاستخدام الأمثل للرصيد المعرفي بالمؤسسة سواء الظاهرة أو الضمنية المتمثلة في الكفاءات، ومن تم فرزها ونشرها باستعمال الوسائل والتكنولوجيا المناسبة في مختلف نشاطات المؤسسة، ومحاولة تقييمها وأخيرا المحافظة عليها من الاندثار وتخزينها.

ب- أهمية إدارة المعرفة: تكمن أهمية إدارة المعرفة في تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخصص في الإجراءات المطولة أو غير الضرورية وتحسين خدمات العملاء عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة، وزيادة العائد المادي، عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفعالية أكثر، بالإضافة إلى تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية تامة؛

- تنسيق نشاطات المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها، كما تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة في ظل دعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية⁽¹⁹⁾. حتى قال عنها (نونাকা) (T.Nonaka) بأنها "المصدر الوحيد لتحقيق التميز الدائم"⁽²⁰⁾.

ج- أهداف إدارة المعرفة: إن الهدف الأساسي لإدارة المعرفة هو التوفير الدائم والمنظم للمعرفة، وتخطيطها، وتنظيمها بصورة تحقق الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية للمؤسسة لجذب الرأسمال الفكري أكبر لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة، كما أن للمعرفة مصادر وهي قابلة للتخزين وإعادة الاستعمال؛ وخلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل فرد من المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين، والعمل على تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها. وإعادة استخدام المعرفة وتعظيمها؛ وبناء إمكانات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال الذكاء البشري؛ والتأكد من فعالية تقنيات المنظمة ومن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام الاختراعات والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة بالابتكارات؛ كما تساهم في تحويل المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفي والتي تعتبر كشبكة للأنشطة، حيث تساهم في التحول نحو الشبكات الاقتصادية الواسعة والتجارة الإلكترونية. والاستجابة إلى تفعيل التكامل بين القدرات البشرية من ذوي المعرفة ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات⁽²¹⁾.

د- عمليات إدارة المعرفة: يمكن إيجاز أهم عمليات إدارة المعرفة فيما يأتي⁽²²⁾:

- تشخيص وتوليد المعرفة: هي جميع الأنشطة والعمليات التي تسعى بها المؤسسة إلى الحصول على المعرفة من مصادر داخلية أم خارجية سواء كانت ضمنية أو صريحة.

- تنظيم وخرن المعرفة: وتعتبر عن مختلف العمليات التي تسعى المؤسسة إلى تنظيم وتخزين المعرفة واستغلالها وقت الحاجة.

- توزيع وتطبيق المعرفة: وهي تلك العمليات التي تقوم بها المؤسسة من أجل نشر المعرفة الصريحة بوثائق داخلية للمؤسسة، أما الضمنية تنشر بوسائل التدريب والحوار، ويمكن توظيف هذه المعارف لحل مختلف المشكلات ولتحقيق أهداف المؤسسة.

1-3- فعالية إدارة المعرفة في المؤسسة: تتميز المؤسسة المواكبة للتحديات السابقة بجملة من الخصائص، أهمها⁽²³⁾:

- قدرة المؤسسة على مواكبة المستجدات في الوقت المناسب بمعرفة كل متغيراتها الداخلية والخارجية؛

- اتباع البحث العلمي في عمليات الإدارة من تخطيط واتخاذ القرارات بدءاً من التعرف على المشكلة وتحديد أسبابها، واقتراح الحلول المناسبة لمعالجتها؛ واستحداث الوسائل الإلكترونية في معاملاتها الإدارية لتمتعها بالسرعة والدقة مع تجنب المخاطر؛

- العمل والحرص من إدارة المؤسسة على تنمية التراكم المعرفي من المصادر الداخلية والخارجية والتحديث المتواصل للمعرفة المتاحة؛

- تحديد مواقع العاملين في هيكل التنظيم بالمؤسسة بناءً على ما يتمتعون به من معارف تتناسب الصلاحيات والإمكانيات المتاحة، كما ترتبط أشكال الحوافز المختلفة بطبيعة طاقاتهم المعرفية؛

- تزايد إمكانيات وفرص إنتاج وتنمية المعرفة داخلياً، وسهولة تكامل وكفاءة عمليات تبادل وتداول المعرفة بين قطاعات ومستويات المنظمة مع تحسين عمليات الإبداع والابتكار وتطوير المنتجات والخدمات، واتجاه العاملين إلى المشاركة الفعالة بتقديم مقترحاتهم ومبتكراتهم مما يزيد من القدرة التنافسية للمؤسسة.

2- إجراءات الدراسة:

1-2- مجتمع وعينة الدراسة: يعرف على أنه "مجموعة المفردات الممكنة التي تربطها خصائص وسمات محددة"⁽²⁴⁾. وعلى هذا الأساس حدد المجتمع الإحصائي المعني بالدراسة والذي شمل مجموعة من المؤسسات لمجمع سوناطراك للمحروقات بولاية سكيكدة وقد قامت الباحثتان بأسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات من المؤسسة محل الدراسة من خلال توزيع استمارة على المديرين ورؤساء الأقسام ونوابهم ورؤساء الفروع ونوابهم والمقدر عددهم (144). وقد بلغ عدد الاستثمارات الموزعة (107) استمارة تم استرجاع (77) استمارة صالحة للتحليل وهي ما تعادل نسبة (71,96%) وهي نسبة صالحة للتحليل.

2-2- أداة الدراسة: تم الاعتماد على إعداد استمارة لجمع المعلومات بهدف تحديد واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة. وتعرف الاستمارة على أنها "جدول هيكلي لجمع البيانات من المستقصى منهم وتتمثل وظيفتها في قدرتها على القياس. وأن التصميم الجيد لهذه الأخيرة يزيد من أهمية وصدق المعلومات والنتائج المحصل عليها لتحقيق هذه الغاية"⁽²⁵⁾ وتم تقسيم الاستمارة إلى محورين:

المحور الأول: تضمن مجموعة من الأسئلة لجمع بيانات حول المبحوث أو الأفراد المستقصى منهم متعلقة بالجنس والسن والمستوى التعليمي والوظيفة والخبرة المهنية.

المحور الثاني: تضمن مجموعة من الأسئلة تهدف إلى معرفة واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسات محل الدراسة مع تحديد درجة الأهمية لكل مؤشر من المؤشرات المستخدمة.

وقد مرت عملية بناء الأداة بالخطوات الآتية:

- إعداد الفقرات: تبلورت أداة الدراسة في ضوء الاطلاع على الجانب النظري (أدبيات الموضوع) وبعد استقراء العديد من الدراسات السابقة، أعدت الفقرات بالاستناد إلى دراسات (أبو فارة، 2006). وبهدف معرفة مدى صلاحية الاستمارة لإجراء البحث تم اختبار صدقها وثباتها.

- صدق الأداة: يقصد بصدق الاستمارة مدى صلاحية عباراتها لقياس المحاور التي تم وضعها. وقد تم استخدام طريقتين للتأكد من صدق محتوى الاستمارة هما:

أ- الصدق الظاهري: عرضت الأداة بعد إعداد فقراتها على عدد من الأساتذة الجامعيين المحكمين ذوي الكفاءة والخبرة في المجال، وبناءً على ملاحظات هؤلاء تم تعديل وحذف وإضافة عبارات جديدة لتطوير بناء الاستمارة

في صورتها النهائية. وبعد الاستفادة من آرائهم وإجراء التعديلات اللازمة ظهر أن نسبة انقائهم على صلاحيتها (85%) وهي نسبة مشجعة تؤكد صلاحية الأداة للغرض الذي صممت لأجله.

ب- الصدق البنائي: بعد التأكد من الصدق الظاهري تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة من أجل تحديد مدى التجانس الداخلي للاستمارة ثم ترقيمها حسب المستجوبين مما نتج عنها تبسيط أسلوب بعض العبارات، كما تم ترجمتها إلى اللغة الفرنسية لأن نسبة كبيرة من المبحوثين لا يتحكمون في اللغة العربية.

وقد تم صياغة محاور الاستمارة بشكل يساعد على سهولة القياس، حيث اعتمد مقياس ليكرت Likert Scale بدرجاته الخمس، والذي تم بموجبه إعطاء (5 درجات لخيار كبيرة جدا، و4 درجات لخيار كبيرة، و3 درجات لخيار متوسطة، ودرجتين لخيار ضعيفة، ودرجة واحدة لخيار ضعيفة جدا). والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم (01) : مقياس لكارت المستخدم

كبيرة	كبيرة	3	ضعيفة	ضعيفة جدا
5	4		2	1

المصدر: من إعداد الباحثين

واستنادا لذلك، فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات بالنسبة لأبعاد إدارة المعرفة.

وقد تم تحديد معيار نعتمد عليه في عملية تفسير النتائج المتحصل عليه وفقا للدرجات المعطاة لفئات الإجابة بحساب المدى العام لها وطول الفئة.

المدى العام = القيمة الأكبر لفئات الإجابة - القيمة الأقل لها.

المدى العام = 5 - 1 = 4.

طول الفئة = المدى / عدد الفئات

طول الفئة = 4 / 5 = 0.8

وبذلك يمكن اعتماد جدول إحصائي نحدد فيه الفئات ودرجة الاستجابة.

جدول رقم (02): الفئات ودرجة الاستجابة

الفئات	[1.80 - 1.00]	[2.60 - 1.81]	[3.40 - 2.61]	[4.20 - 3.41]	[5.00 - 4.21]
درجة الاستجابة	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين

2-3- ثبات الاستمارة: يعني عدم وجود اختلافات كبيرة عندما يتكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم وفي أوقات مختلفة، أما عن الطرق الإحصائية فتم استخدام "معامل ألفا كرونباخ" ببرنامج (spss) إصدار (11) للثبات الداخلي للعينة الاستطلاعية وقد كانت معامل الثبات الكلي (91.63%) وهي قيمة تقترب من الواحد (1) مما يدل على درجة الثبات العالية.

أما عن منهج الدراسة فإن طبيعة البحث العلمي تفرض على الباحث استخدام منهج خاص بالدراسة والتحليل، ويتضح أن دراسة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالنسبة لبعض مؤسسات مجمع سوناطراك- سكيكدة هي ظاهرة من خلال ممارستها لمختلف وظائفها وأنشطتها.

3- خصائص أفراد عينة الدراسة:

الجدول رقم (03): خصائص أفراد العينة

المتغير	الحالة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	66	0,86
	أنثى	11	0,14
السن	من 25 إلى 35	12	0,15
	من 36 إلى 45 سنة	26	0,34
	أكثر من 45 سنة	39	0,51
المستوى الوظيفي	مدير	1	0,01
	رؤساء أقسام	14	0,18
	نواب رؤساء الأقسام	36	0,47
	رؤساء فروع	26	0,34
المستوى التعليمي	ثانوي	19	0,25
	جامعي	56	0,73
	دراسات عليا	01	0,01
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	6	0,08
	من 6 إلى 10 سنوات	33	0,43
	أكثر من 10 سنوات	38	0,49

المصدر: من إعداد الباحثين

يتبين من الجدول رقم (3) أن معظم أفراد المستقصى منهم كانوا من أفراد الذكور، حيث بلغ عددهم (66) فردا أي ما نسبته (86%)، هذا يشير إلى أن معظم الأفراد الذين يشتغلون في المستويات الإدارية العليا هم من فئة الذكور. كما لوحظ أن متغير السن كان لصالح الأفراد الأكثر من 45 سنة بنسبة (59%) ما يدل على أن المؤسسات تركز على الخبرة العالية. كما تبين أيضا أن متغير نواب رؤساء الأقسام استحوذ على نسبة (47%)، تليها رؤساء الأقسام بما نسبته (34%) ومستوى أغلبهم جامعي بنسبة (73%) ولهم خبرة عالية تفوق عشر سنوات وهي ما تفسره النسبة المحصل عنها البالغة (49%).

4- عرض نتائج الدراسة الميدانية:

السؤال الأول: ويتعلق بواقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسات محل الدراسة. تم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل هذا السؤال مع توضيح درجة الاستجابة.

الجدول رقم (04): واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة

درجة الاستجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	عمليات إدارة المعرفة
اكتساب وتطوير المعرفة			
كبيرة	0.90	4.14	تتواجد لدى المؤسسة وظيفة تسهر على البحث عن المعلومات
كبيرة	0.98	3.63	تقوم المؤسسة بتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة
متوسطة	1.29	3.36	تعمل المؤسسة بتشجيع العمال على تطوير معارفهم واستخدام مضمين المعرفة
متوسطة	1.27	3.35	تخصص المؤسسة ميزانية لدعم مشاريع إدارة المعرفة
كبيرة	0.96	3.64	تسمح للعمال بالمساعدة في مواجهة المشاكل التي تواجه المؤسسة
كبيرة	1.06	3.45	تشجع مبادرات واقتراحات العمال في المجال
كبيرة	1.03	3.47	توفر سياسات عمل داعمة لحرية الأبحاث
كبيرة	1.03	3.66	نشر ثقة المبادرة الفردية والجماعية بين العمال
متوسطة	0.97	3.30	تدعم الأفكار الإبداعية لتحسين أدائهم
متوسطة	1.14	3.22	مواكبة كل المستجدات المعرفية وتبليغها للعمال
كبيرة	1.03	3.52	المتوسط
خزن وتنظيم المعرفة			
كبيرة	0,44	3,74	تعمل المؤسسة على تجميع البيانات وتحويلها إلى معلومات وتخزينها
كبيرة	0.39	3,99	تملك نظاما فعالا لتكنولوجيا المعلومات يساهم في كفاءة إدارة منظماتهم بأكثر كفاءة.
متوسطة	0,43	3,25	تعمل على وضع لوائح وقواعد محددة للمعلومات
كبيرة	0.43	3,77	تملك نظاما لحفظ وصيانة كل موجودات المعرفة
كبيرة	0,42	3,72	تعمل على وضع معايير لتقييم أداء الأفراد وفق نظم مشاركة المعرفة
كبيرة	0,5	3,54	تنظم محتوى المعرفة على أساس وحدة المعرفة وتداخل التخصص
كبيرة	0.41	3.67	المتوسط
نقل المعرفة واستخدامها			
متوسطة	1.36	2.64	تسعى المؤسسة إلى استخدام أدوات للإعلان في نقل المعارف
كبيرة	1.22	3.51	توفير جو ملائم لتبادل المعرفة بين العمال قائم على فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية
متوسطة	1.4	3.32	تفعيل مبادرات التعاون لإيصال المعرفة لكل العمال
كبيرة	1.16	3.43	استخدام سياسات التعليم في نقل المعرفة بالمحاضرات والندوات
متوسطة	1.13	3.17	الاستعانة بالكفاءات ذوي الخبرة للاستشارة
متوسطة	1.30	2.92	العمل على الانسجام والتعاون لتوصيل قواعد المعرفة للعمال
متوسطة	1.09	2.83	تتوفر المؤسسة على تسهيلات للقيام بالتعاون بين المؤسسة ومراكز بحث متخصصة لدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية
متوسطة	1.22	3.05	إقامة ندوات ومحاضرات مرتبطة بالمعرفة من طرف خبراء متخصصين من خارج المؤسسة
متوسطة	1.19	3.11	المتوسط
كبيرة	0,63	3.43	المتوسط العام لعمليات إدارة المعرفة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (spss)

من الجدول رقم (4) نجد أن المتوسط العام لعمليات إدارة المعرفة وتطبيقاتها كبيرة بمتوسط (3,43)، خاصة وأن مدخل إدارة المعرفة من أنسب المداخل التي فرضت نفسها لتحقيق تطور في الرأسمال الفكري بغية الاستفادة منه إلى أقصى حد ممكن، ولعل السبب في ذلك التدفق المستمر للمعلومات والمعرفة بين مختلف المستويات الإدارية وسهولة الاتصال بين مختلف الوظائف ووصولها إليهم، إضافة إلى صلابه العلاقات بين الرؤساء والمسؤولين في ظل تبادل الأفكار فيما بينهم ووجود الثقة التامة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج (أبو فارة 2006، والسمرى والدوري 2004). وعليه فإن المؤسسات محل الدراسة تطبق عمليات إدارة المعرفة ويتجسد ذلك من خلال المتوسطات الحسابية التي بينت درجة الأهمية لكل بعد من أبعاد إدارة المعرفة، إذ كانت لعملية خزن وتنظيم المعرفة أكبر متوسط (3,67)، ولعل السبب يرجع إلى قيام المؤسسات بالأبحاث لرصد أكبر قدر ممكن من المعلومات وتخزينها وتنظيمها، وبدورها عملية تشخيص المعرفة وتطويرها، كانت بدرجة أهمية كبيرة في التطبيق بمتوسط (3,52) وذلك بوجود أبحاث تعتمد المؤسسات محل الدراسة عن مختلف المصادر المستعملة في العملية الإنتاجية والعمل الدؤوب على التشجيع الدائم لتوليد معارف جديدة بتبادل الخبرات فيما بين العمال باعتبار أن المؤسسات تعتمد على إستراتيجية التكوين للعمال داخليا وخارجيا، كما تشجع الأفكار والاقتراحات وذلك بالسماع إلى شكاوي العمال. وبالتالي فمن خلال النتائج المتحصل عليها فإن هناك فهما واضحا لمدلول إدارة المعرفة وفوائدها، كما أن هناك ثقافة تنظيمية لمؤسسات مجمع سوناطراك ساعدت على تبني مفهوم إدارة المعرفة، بالإضافة إلى وجود بنية تحتية تكنولوجية مناسبة لتبني هذا المدخل.

5- اختبار الفرضيات:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية كالانحدار البسيط في الفرضيات الفرعية، والانحدار المتعدد في الفرضية الرئيسية الأولى بالإضافة إلى اختبار فيشر ومعامل الارتباط، واعتماد تحليل التباين الأحادي في الفرضية الرئيسية الثانية.

وقد تم اختبار الفرضيات الفرعية أولا باعتماد نموذج الانحدار البسيط ثم اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وذلك باعتماد الاستنتاجات المتعلقة بالاختبارات الجزئية للفرضيات، والاستدلال بعملية الاختبار وذلك بانتهاج الانحدار المتعدد.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تنص على عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد اكتساب المعرفة على عملية تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات مجمع سوناطراك بسكيكدة.

الجدول رقم (05): نتائج تحليل الانحدار البسيط لعدم تأثير بعد اكتساب وتطوير المعرفة على عملية تطبيق إدارة

المعرفة المؤسسات محل الدراسة

البعد	R ²	B	T	F
عملية تشخيص وتطوير المعرفة	0.728	0.476	*14.297	*204.397
	0.000		0.000	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (spss)

ينضح من الجدول رقم (5) أن نتائج تحليل الانحدار البسيط تثبت معنوية البعد المتعلق بعملية تشخيص وتطوير المعرفة على مدى تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسات محل الدراسة والتي بلغت قيمتها (14.297)

وبمستوى دلالة (0.000) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا التأثير يفسره معامل التحديد، وهو يوضح نسبة تأثير العوامل المتعلقة بعملية تشخيص وتطوير المعرفة بنسبة 72.8% على مدى تطبيق إدارة المعرفة، وحددت درجة التأثير (0.476)، وقد أكد معامل التباين لفيشر بمعنوية النموذج لهذا التأثير والذي بلغت قيمته (204.397) بمستوى دلالة (0.000) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). ولعل أهم ما يمكن التوصل إليه هو السعي المتواصل من طرف موظفي المؤسسات لاكتساب المعرفة مما يشجع البحث الدائم على تحسين المنتجات، وتبادل الخبرات ما بين المؤسسات لمجمع سوناطراك والمؤسسات العالمية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده تنظيم المعرفة على عملية تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات مجمع سوناطراك بسكيكدة.

الجدول رقم (06): نتائج تحليل الانحدار البسيط لعدم تأثير بعد تنظيم المعرفة على عملية تطبيق إدارة المعرفة

المؤسسات محل الدراسة

البعد	R ²	B	T	F
عملية خزن وتنظيم المعرفة	0.810	0.485	*18.010	*324.349

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (spss)

من خلال الجدول (6) وفيما يخص العوامل المتعلقة بعملية خزن وتنظيم المعرفة فهي معنوية أيضا والتي بلغت قيمتها (18.010) وبمستوى دلالة (0.000) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وعن نسبة تأثيرها فكانت 81% على مدى تطبيق إدارة المعرفة، في حين بلغت درجة التأثير (0.485) وقد أكدت نتيجة معامل التباين لفيشر معنوية النموذج لهذا التأثير والذي بلغت قيمته (324.349) بمستوى دلالة (0.000) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وبذلك فإن المؤسسات محل الدراسة تحرص على خزن المعرفة المتوفرة وتنظيمها لأفضل الممارسات وإعطائها أهمية بالغة لاسترجاعها وقت الحاجة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده نقل واستخدام المعرفة على عملية تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات مجمع سوناطراك بسكيكدة.

الجدول رقم (07): نتائج تحليل الانحدار البسيط لعدم تأثير بعد نقل واستخدام المعرفة على عملية تطبيق إدارة المعرفة

في المؤسسات محل الدراسة

البعد	R ²	B	T	F
عملية نقل وتطبيق المعرفة	0.791	0.531	*16.972	*288.054

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (spss)

من خلال الجدول رقم (07) فإن العوامل المتعلقة بعملية نقل وتطبيق المعرفة أثبتت نتائج الاختبار معنوية تأثيرها على مدى تطبيق إدارة المعرفة بقيمة (16.972) بمستوى دلالة (0.000) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ونسبة تأثير 79.1%، وقد بلغت درجة التأثير (0.531)، وأكدت قيمة فيشر معنوية هذا التأثير بـ (288.054) عند ($\alpha \leq 0.05$)، وذلك بالحرص على توزيع المعرفة وقت الحاجة عن طريق وسائل الاتصال المختلفة، وكذا تطبيق المعرفة المكتسبة والاستفادة منها.

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة المعرفة على عملية تطبيقها بمؤسسات مجمع سوناطراك بسكيدة وذلك عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (08): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير كل العمليات مجتمعة على تطبيق إدارة المعرفة

الأبعاد	R ²	T	F
عملية تشخيص وتطوير المعرفة	0.84	-3.718 *	*96.478
عملية خزن وتنظيم المعرفة	0.530	*2.708	0.008
عملية نقل وتطبيق المعرفة	0.285	*1.364	0.007

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ أن نتائج تحليل الانحدار المتعدد تبين بأن هناك تأثيرا معنويا للعوامل المتعلقة بتطبيق إدارة المعرفة على مدى تطبيق إدارة المعرفة عند مستوى معنوية (≤ 0.05)، وقد بلغ معامل التحديد (0.843)؛ أي أن التغيير في مدى تطبيق إدارة المعرفة تفسرها أبعاد عمليات إدارة المعرفة بنسبة 84.3%. وتعكس هذه النتيجة اهتمام موظفي المؤسسات محل الدراسة بامتلاك القدر الكافي من المعرفة لخلق التجانس المطلوب بين ما تملكه من موارد بشرية وتنظيمية ومعرفية، ومن هنا لا بد من التأكيد على ضرورة وعي الأفراد لأهمية إدارة المعرفة وحاجة المؤسسات لها واستخدامها بفعالية لتحقيق أهدافها بامتلاكها كل الوسائل التي تمكنها من اكتساب المعرفة. وقد أكدت قيمة معامل التباين معنوية هذا التأثير التي بلغت قيمتها (96.478) بمستوى معنوية (0.00) عند مستوى معنوية (≤ 0.05). وبما أنه تم إثبات معنوية كل العوامل المتعلقة بعملية تشخيص وتطوير المعرفة، وعملية خزن وتنظيم المعرفة، وعملية نقل وتطبيق المعرفة على مدى تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسات محل الدراسة عند مستوى دلالة (≤ 0.05)، فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≤ 0.05) لتأثير عمليات إدارة المعرفة على تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسات محل الدراسة. لذلك فإن فرضية الدراسة غير محققة.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تطبيق عمليات إدارة المعرفة التي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (السن والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي والخبرة المهنية). ولاختبار هذه الفرضية تم الاستعانة بنموذج التباين الأحادي (ANNOVA) وذلك لتحديد ما إن كانت هناك فروقات في تطبيق عمليات المعرفة تعود إلى السن والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي والخبرة المهنية

الجدول رقم (09): تحليل نتائج اختبار التباين الأحادي لتحديد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تطبيق عمليات إدارة المعرفة التي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (السن والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي والخبرة المهنية)

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	مستوى الدلالة	الملاحظة
	بين المجموعات	105.31	3	34.04	*145.04	0.000	
السن	داخل المجموعات	22.22	73	0.275		معنوي	
	الكلية	127.43	76				
المستوى	بين المجموعات	86.32	2	43.37	*81.01	0.000	
التعليمي	داخل المجموعات	39.41	74	0.58		معنوي	
	الكلية	135.73	76				
المستوى	بين المجموعات	100.99	3	36.603	*163.8	0.000	
الوظيفي	داخل المجموعات	17.58	73	0.228		معنوي	
	الكلية	118.17	76				
الخبرة	بين المجموعات	92.878	3	30.959	*57.94	0.000	
المهنية	داخل المجموعات	33.550	73	0.460		معنوي	
	الكلية	126.428	76				

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات لاستمارة باستخدام برنامج SPSS

يتضح من النتائج المبينة في الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≤ 0.05) في متغير مدى عمليات إدارة المعرفة تعزى إلى متغيرات السن والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي والخبرة المهنية. وبالتالي لكل هذه المتغيرات تأثير دال إحصائيا على درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسات محل الدراسة، حيث بلغت قيمة F بالنسبة إلى متغير (145,04) لتقابلها مستوى المعنوية (0,000) أي كلما انتقلنا من فئة عمرية إلى أخرى اختلفت درجة التطبيق، وبالنسبة للمستوى التعليمي (81.01) أمام مستوى دلالة (0,000) ونستطيع القول إن هذه النتيجة ترجع وترتبط ارتباطا منطقيا بالمستويات العلمية لاكتساب المعرفة، أما المستوى الوظيفي (163.8) بـ(0,000)، أما الخبرة المهنية (57.94) بـ(0,000) حيث هذه النتيجة ترجع وترتبط ارتباطا منطقيا بالأقدمية وسنوات خبرتها أين تسعى من خلالها إلى اكتساب معارف جديدة ومتجددة. ومنه نقول أنه يوجد أثرا دال إحصائيا لكل من السن والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي والخبرة المهنية لمدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة.

خاتمة

تعتبر المعرفة من المقومات الأساسية لتوليد الثروة وزيادتها، باعتبارها تساهم في تحسين الأداء ورفع الإنتاجية وتحقيق النمو والتنافسية، وبذلك فالمعرفة تمثل أحدث عوامل الإنتاج المعترف بها على اعتبار أنها

تشكل مصدرا أساسيا للتميز في الأعمال الإدارية، وفي هذا السياق توصلنا إلى جملة من النتائج التي تجيب عن أهم التساؤلات التي يثيرها موضوع إدارة المعرفة، مع تقديم أهم التوصيات التي يمكن أن تنتهجها مؤسسات مجمع سوناطراك لتحقيق الفعالية في الإنتاج والوصول إلى مركز الريادة في موقع تنافسي أكثر صلابة في مجال قطاع المحروقات.

نتائج الدراسة: أسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها:

- تطبق المؤسسات محل الدراسة عمليات إدارة المعرفة بمتوسط حسابي إجمالي (3.43)، وبالتالي هناك توجه لدى موظفي مؤسسات سوناطراك للمشاركة في اكتساب المعارف وتوليدها بالمشاركة في الندوات الوطنية والدولية في المجال، وكذا البحث عن الشراكة مع مختلف الدول لتنمية وتطوير القطاع، كما تعتمد المؤسسة على سياسات التدريب والتكوين لمختلف الموظفين وكل هذا مساهمة في الحصول على المعرفة ونشرها لمختلف الموظفين بالمؤسسات؛

- يوجد أثر معنوي دال إحصائيا لبعد اكتساب المعرفة وتطويرها على مستوى تطبيق إدارة المعرفة عند مستوى دلالة (0.05 ≤) لها بالمؤسسات محل الدراسة، وهذا لسبب أن مؤسسات مجمع سوناطراك تولي اهتماما بالغا من الرأسمال الفكري الذي يمثل أساس التميز، بالإضافة إلى ضمان بقاء المؤسسة مرهون بمدى امتلاكها واكتسابها للمعرف ومن تم تطويرها في ظل منافسة شديدة التي ولدتها العولمة، كما تمتلك المؤسسة كفاءات بشرية تعمل على خلق جو من تبادل الأفكار والذي يكون سندا حقيقيا وفعالا لتبادل المعارف وتراكمها وتنميتها؛

- كما يوجد أثر معنوي دال إحصائيا لبعد تنظيم المعرفة على مستوى تطبيق إدارة المعرفة عند مستوى دلالة (0.05 ≤) لها بالمؤسسات محل الدراسة، وهذا بتبني المؤسسة لمختلف التكنولوجيات الحديثة من أجل تنظيم وتخزين المعارف المكتسبة؛

- وأثبتت النتائج بوجود أثر معنوي دالا إحصائيا لبعد نقل المعرفة واستخدامها على مستوى تطبيق إدارة المعرفة عند مستوى دلالة (0.05 ≤) لها بالمؤسسات محل الدراسة، وهذا بتسخير كل الإمكانيات المادية والبشرية لنقل المعرفة لمختلف العمال وتطبيقها وكذا نشرها لجميع المستفيدين، ونظرا لسعي مؤسسات مجمع سوناطراك الدائم لتحسين جودة منتجاتها أصبح من الضروري الاهتمام أكثر بعمليات إدارة المعرفة التي تقوم بها وفق ما يطلق عليه اسم إدارة المعرفة، والذي يعد من أهم المداخل التي شهدت اهتماما بالغا من طرف متخذي القرار بالمؤسسة؛

- توجد فروق دالة إحصائية لمتغير تطبيق عمليات إدارة المعرفة عند مستوى دلالة (0.05 ≤) التي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة)، وهذا راجع إلى أن هناك اختلافات جوهرية في تطبيق ونشر عمليات إدارة المعرفة ولعل أبرزها السن والخبرة المكتسبة لهؤلاء ومدى قدرتهم على فهم المعارف ونشرها، بالإضافة إلى غياب الفهم الواضح لمفهوم إدارة المعرفة، وغياب ثقافة تنظيمية تدعم هذا التوجه، وكذا غياب بيئة مادية مسهلة للتشارك بالمعرفة، بالإضافة إلى عدم وجود سياسة اتصالية بين مختلف الوظائف.

التوصيات:

نظرا لما تم التوصل إليه من أهمية إدارة المعرفة وتطبيقاتها بالمؤسسات محل الدراسة، وجب على القائمين ومتخذي القرارات بالمؤسسات محل الدراسة البحث عن الصعوبات التي تعرقل المساهمة الفعالة لتطبيقات عمليات إدارة المعرفة، وذلك بـ:

- ضرورة التوعية بالأهمية البالغة للرأس المال المعرفي في تحقيق التميز للمؤسسات، فالاستثمار المعرفي والعمل على تعزيزه وإدارته بشكل فعال يحقق الأداء الفكري المؤدي إلى التفوق، فالقيمة الحقيقية للمؤسسة تكمن في قدرتها على توظيف المعرفة الكامنة فيها وتحويلها إلى تطبيقات تحقق الأداء العالي؛
- وضع إستراتيجية مناسبة لتطبيق هذا المدخل والخطط التنفيذية بتكوين وظيفة تسمى بإدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة تسهر على جمع وتكوين وتشخيص وحفظ وتنظيم المعرفة، لأن قيمة المؤسسة تكمن في موجداتها المعرفية وإدارة المعرفة تقوم بتحقيق أهدافها من خلال تكوين المعرفة وابتكارها والحصول عليها من مصادر مختلفة وخبزها في قواعد المعرفة وتشغيلها لغرض تحسين عمليات ومنتجات وخدمات المؤسسة؛
- تهيئة البنى التحتية لاستيفاء متطلبات إدارة المعرفة خاصة الجانب التكنولوجي كتكنولوجيا المعلومات، أين يكون العمل على دراسة كل العوامل التي تحول دون وصول المعرفة إلى كل الموظفين، مع تفعيل عمليات الاتصال بين كل المستويات الإدارية لإيصال المعرفة الصريحة والضمنية منها؛
- إقامة علاقات مع من لهم علاقة وخبرة متخصصة بالمعرفة من خارج المؤسسة لتزويدهم بالمعارف المتجددة، إن القدرة على الابتكار هو العامل الأول في إنجاح المؤسسات، لذلك يجب الاهتمام بالتعلم باعتباره وجه العملة المكافئ للابتكار؛
- إقامة دورات تدريبية وتكوينية لتدريب كل الموظفين على كيفية العمل وفق هذا المدخل والعمل على التقييم المرهلي لمختلف مستجدات العمل لتصحيح الأخطاء قبل تفاقمها.
- وعليه فلا شك من أهمية إدارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية بما فيها مؤسسات مجمع سوناطراك للمحروقات، والتي تحظى بأهمية بالغة في الاقتصاد الوطني.
- الإحالات والهوامش:**

- 1- أحمد كامل الرشددي، مشكلات الإدارة المدرسة في الألفية الثالثة، كوميت، القاهرة، 2000، ص 27.
- 2- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية- الإستراتيجية الوظائف والمشكلات، دار المريخ للطباعة، السعودية، 2004، ص 709.
- 3- Jean Maurice Bruneau et Jean François Pujos, Le management des connaissances dans l'entreprise ressource humaines et systèmes d'informations, ED d'organisation, Paris, 1992, p 18.
- 4- Hackett Bayond Knowledge, New ways to work and learn, The conference Board, 2003, p 63.
- 5- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة- المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر، عمان، 2008، ص 21.
- 6- عامر خضير الكبيسي، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005، ص 45.
- 7- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية- الإستراتيجية الوظائف والمشكلات، مرجع سبق ذكره، ص 389.
- 8- عامر خضير الكبيسي، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، مرجع سبق ذكره، ص 8.
- 9- Beyou Caire, Manager les connaissances, liaison, France, 2003, p 29-30.
- 10- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة- المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مرجع سبق ذكره، ص 26.
- 11- عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة- المفاهيم النظم التقنيات، دار المناهج للنشر، عمان، 2007، الطبعة 1، ص 28.
- 12- محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار الصفاء، عمان، 2008، الطبعة 1، ص 20.
- 13- علي السلمي، إدارة التميز- نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص 205.
- 14- جيلبرت برويست وآخرون، إدارة المعرفة بناء النجاح، ترجمة صبحي حازم حسين، الدار الهندسية، مصر، د س، ص 8.
- 15- حسني عبد الرحمان الشيمي، إدارة المعرفة الرأسمعرفية بديلا، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2009، ص 86.
- 16- جيلبرت برويست وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 8.
- 17- ريم الزامل، إدارة المعرفة لمجتمع قادر على المنافسة، بحث على موقع،

http://www.al-hazirah.com.sa/digimag/13042003/ages50.htm اطلع عليه يوم 2009/10/24.

18- Skyrane. D, Knowledge Management- making sense if an oxymoron, management insight, <http://www.Skyrame.com/insights/22km.htm>, Le 11/11/2014

19- نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، عالم الكتاب الجديد، إربد، 2009، الطبعة 1، ص 91.

20- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة - المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مرجع سبق ذكره، ص 451.

21- علي السلمي، إدارة التميز - نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص 205.

22- Survary. M, (2005), Knowledge Management and competition in consulting Industry, Management review, vol 41, n^o 2, p 96.

23- علي السلمي، "إدارة التميز - نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة"، مرجع سبق ذكره، ص 210.

24- كوكران وليام: ترجمة أنيس كنجو: تقنية المعاينة الإحصائية، مطابع الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 1995، الطبعة 3، ص 10.

25- عبد الحميد البلداوي: أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، الطبعة 1، ص 101.

- قائمة المصادر والمراجع:

- الكتب:

- 1- أحمد كامل الرشدي، 2000، مشكلات الإدارة المدرسة في الألفية الثالثة، كوميت، القاهرة، مصر.
- 2- جيلبرت برويست وآخرون، دس، إدارة المعرفة بناء النجاح، ترجمة صبحي حازم حسين، الدار الهندسية، مصر.
- 3- حسني عبد الرحمان الشبمي، 2009، إدارة المعرفة الراسمرفية بديلا، دار الفجر للنشر، القاهرة.
- 4- عامر خضير الكبيسي، 2005، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- 5- عبد الحميد البلداوي، 2005، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الأردن.
- 7- عبد الستار العلي وآخرون، 2007، المدخل إلى إدارة المعرفة- المفاهيم النظم والتقنيات، دار المناهج للنشر، الطبعة 1، عمان.
- 8- علي السلمي، 2002، إدارة التميز - نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 9- كوكران وليام ترجمة أنيس كنجو، 1995، تقنية المعاينة الإحصائية، مطابع الملك سعود، الطبعة 3، المملكة العربية السعودية.
- 10- محمد عواد الزيادات، 2008، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار الصفاء، الطبعة 1، عمان.
- 11- نجم عبود نجم، 2004، الإدارة الإلكترونية- الإستراتيجية الوظائف والمشكلات، دار المريخ للطباعة، السعودية.
- 12- نجم عبود نجم، 2008، إدارة المعرفة- المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر، عمان.
- 13- نعيم إبراهيم الظاهر، 2009، إدارة المعرفة، عالم الكتاب الجديد، الطبعة 1، إربد.

- المواقع الإلكترونية:

- 1- ريم الزامل، 2009، إدارة المعرفة لمجتمع قادر على المنافسة، على الموقع: <http://www.al-hazirah.com.sa/digimag/13042003/ages50.htm>

- باللغة الأجنبية:

- Les livres:

- 1- Beyou Caire, 2003, Manager les connaissances, liaison, France.
- 2- Hackett Bayond Knowledge, New ways to work and learn, The conference Board, 2003.
- 3- Jean Maurice Bruneau et Jean François Pujos, 1992, Le management des connaissances dans l'entreprise ressource humaines et systèmes d'informations, ED d'organisation, Paris.

- Les revues:

- 1- Survary. M, Knowledge Management and competition in consulting Industry, Management review, New York, vol 41, n 2, 2005.

- Les cites:

- 1- Skyrane. D, 2014, Knowledge Management- making sense if an oxymoron, management insight, <http://www.Skyrame.com/insights/22km.htm>.