

تأثير عمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية لدى متعاملي الهاتف النقال
بالجزائر (أوريدو-جيزي-موبيليس)
**The impact of knowledge management processes on achieving
competitive advantage for mobile phone operators in Algeria
(Ooredoo-Djezzy-Mobilis)**

بوشنافة الصادق

جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر
مخبر التنمية المحلية المستدامة

Saddek_bouchenafa@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2023/03/14

بركان مامة

جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر
مخبر التنمية المحلية المستدامة

Berkane.mama@univ-medea.dz

تاريخ الاستلام: 2022/12/30

ملخص:

تنبع أهمية هذه الدراسة باعتبارها أحد المواضيع الحديثة نسبيًا، والتي تلقى اهتمامًا كبيرًا من قبل الباحثين، لأنها تسلط الضوء على نظرة معاصرة تحقق للمنظمات الميزة التنافسية من خلال الاعتماد على مناهج تنظيمية جديدة، خاصة المنظمات الجزائرية التي تعاني من سوء التسيير وعدم تبني أساليب إدارية حديثة، لذا اخترنا في دراستنا هذه سوقًا من أكثر الأسواق حيوية بالجزائر، ألا وهو سوق الهاتف النقال، والذي يعرف تطورًا مستمرًا وملحوظًا في ظل اشتداد المنافسة بين متعاملي الثلاث (أوريدو-جيزي-موبيليس)، وقد خلصت الدراسة أن كل من المؤسسات الثلاث تتبنى عمليات إدارة المعرفة بدرجات متفاوتة، الأمر الذي أثر إيجابًا على تحقيق مزايا تنافسية عديدة لهم من خلال تنوع منتجاتهم وخدماتهم.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الميزة التنافسية، التنشئة، التجسيد، التركيب، التدويب، نموذج *SECI*.

تصنيف JEL: O32, D73, L29

Abstract:

This study is important because it is one of the relatively recent topics that have received great attention from researchers, it also sheds light on a contemporary view that achieves competitive advantage for organizations by relying on new organizational approaches, Especially the Algerian organizations that suffer from poor management and the failure to adopt modern administrative methods, Therefore, in our study, we chose the mobile phone market, which is experiencing continuous and remarkable development in light of the intensification of competition between its three dealers (Ooredoo - Djezzy - Mobilis). The study concluded that each of the three institutions adopts knowledge management

المؤلف المرسل: بركان مامة

processes to varying degrees, which positively affected the achievement of advantages Many competitive for them through the diversity of their products and services.

Keywords: Knowledge management, Competitive advantage, Socialization, Externalization, Combination, Internalization, SECI model

Jel Classification Codes : O32, D73, L29

I. تمهيد:

يشهد العالم عامة في القرن الحالي مجموعة من التغيرات في مختلف المجالات خاصة مجال الاقتصاد وإدارة الأعمال، والجزائر خاصة تواجه مجموعة من التحديات مثل التطور التكنولوجي السريع واقتصاد السوق وغيرها من التطورات والتحولت التي أجبرت مختلف المنظمات الجزائرية على تبني أساليب إدارية وممارسات تنظيمية جديدة للتصدي لشدة المنافسة المتزايدة، ومن أهم هذه الممارسات "إدارة المعرفة" التي باتت ضرورة حتمية لعلاقتها المتينة بالرأس المال الفكري والأصول المعرفية للمنظمة، والتي تكسبها القدرة على الحصول على مزايا تنافسية تساعدها على البقاء والاستمرار في السوق.

من أهم الباحثين الذين اهتموا بإدارة المعرفة وعملياتها هما الباحثان (NONAKA & TAKEUCHI (1995) اللذان قدما نموذجا متكاملًا يسمى SECI، وهو النموذج الذي يعتبر المتغير الأول المستقل لدراستنا من خلال أربع مراحل: التنشئة، التجسيد، التركيب، التدوير، ضمن سيرورة متكاملة ونحدد تأثيرها على تحقيق الميزة التنافسية والذي يعتبر المتغير التابع في دراستنا، وقد ارتأينا تطبيق هذه الدراسة لدى متعاملي الهاتف النقال الثلاث في الجزائر: أوريدو-جيزي-موبيليس كدراسة ميدانية في هذا القطاع الديناميكي.

من خلال كل ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة حسب نموذج SECI على تحقيق الميزة التنافسية لدى متعاملي الهاتف النقال بالجزائر (أوريدو-جيزي-موبيليس)؟

على ضوء هذه الإشكالية الرئيسية تم اعتماد الأسئلة الفرعية التالية:

-ماذا نقصد بإدارة المعرفة؟ وما مضمون نموذج SECI لإدارة المعرفة؟

-ما مفهوم الميزة التنافسية؟ وكيف يمكن للمنظمات تحقيقها؟

-هل يتبنى متعاملو الهاتف النقال بالجزائر (أوريدو-جيزي-موبيليس) إدارة المعرفة؟

-هل يوجد تأثير لعمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية لدى متعامل الهاتف النقال أوريدو؟

-هل يوجد تأثير لعمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية لدى متعامل الهاتف النقال جيزي؟

-هل يوجد تأثير لعمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية لدى متعامل الهاتف النقال موبيليس؟

الفرضيات: للإجابة على الأسئلة المطروحة، يمكن تبني الفرضيات التالية:

1. الفرضية الأولى: تؤثر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لأوريدو بوهراڻ؛

2. الفرضية الثانية: تؤثر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لجيزي بوهراڻ؛

3. الفرضية الثالثة: تؤثر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لموبيليس بوهراڻ.

أهمية الدراسة: تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية تبني المنظمات الجزائرية لإدارة المعرفة كسيروورة مستمرة تسمح باكتساب، خلق، تخزين، تنظيم وتطبيق المعارف بها، وتربط مختلف عملياتها بهدف واحد وهو الحصول على الميزة التنافسية عن طريق زيادة حصتها السوقية. ربحيتها ورقم أعمالها، والأهم من ذلك هو الحفاظ على بقائها واستمراريتها.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى إظهار الدور الجلي الذي تلعبه إدارة المعرفة التنظيمية من خلال رأسمال المنظمة الفكري وكفاءتها البشرية في تحقيق الميزة التنافسية، الأمر الذي يجعلها في الصدارة دائماً. ومنه يتمثل هدف دراستنا الرئيسي في شد انتباه مسيري المنظمات الجزائرية لأهمية إدارة المعرفة التنظيمية في مواجهة المنافسة الوطنية والدولية، ولاسيما المعرفة الضمنية المخزنة في عقول الأفراد والتي غالباً ما تصطدم بتجاهل وتهميش قياد المنظمات، لذا يجب على مختلف المسيرين الاهتمام بمختلف عمليات إدارة المعرفة التنظيمية كوسيلة مهمة تضمن تحقيق الميزة التنافسية.

منهج الدراسة: استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة.

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة

لقد أصبحت عملية توليد المعرفة ضرورة ملحة، لضمان بقاء واستمرار المؤسسة، فعملت هذه الأخيرة على فتح أقسام البحث والتطوير للحصول على المعرفة سواء من مصادرها الداخلية والخارجية، حيث تسعى إلى خلق معارف جديدة ونقلها، باستعمال أفضل النماذج وتطبيقها، ولعل أهم أهم أسلوب إداري تلجأ إليه المنظمة لذلك هو إدارة المعرفة. (الكبيسي، 2005، صفحة 21)

1. تعريف إدارة المعرفة

تعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية والتي نمت الأدبيات المتعلقة بها كمّاً ونوعاً، لذا تعددت تعاريفها بتعدد مفكرها، لكن هذه التعاريف مازالت تعاني من الغموض وبعض النقصات كونها من المصطلحات الحديثة الظهور (الكبيسي، 2005، صفحة 34).

يُعرف WIIG إدارة المعرفة أنها " تخطيط تنظيم ومراقبة وتنسيق وتوليد المعرفة والأصول المرتبطة بالرأس مال الفكري والعمليات والقدرات والامكانات الشخصية والتنظيمية، وبشكل يتم معه انجاز أكبر قدر من الأثر الايجابي في نتائج الميزة التنافسية" (أبوفارة، 26-27 نيسان 2004)،

حسب " Nonaka & Takeuchi: إدارة المعرفة هي العملية المنهجية المنظمة للاستخدام الخلاق للمعرفة

وإنشائها، (NONAKA & TAKEUCHI, 1995, p. 15)

رغم اختلاف تعاريف إدارة المعرفة كمفهوم دقيق، إلا أننا نتبنى التعريف الأخير للباحثين كونه يخدم نموذج دراستنا.

2. أهمية إدارة المعرفة

إن أهمية إدارة المعرفة تكمن في كونها مؤشراً على وجود طريقة شاملة وواضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة في إزالة القيود وإعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية (الصاوي، 2007، صفحة 22)، وهذا ما يتجلى في النقاط التالية: (قندلجي و عبد الستار، 2009، صفحة 27)

- كيفية خدمة حاجات الزبائن عبر الشبكة العالمية؛
- كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في الحصول على حصة ومكانة في سوق المنافسة؛
- الآلية التي تمكن الشركة من إعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم المتراكمة من خلال تأسيس مفهوم التعلم التنظيمي في تعميق وبناء القيم الوظيفية للشركة؛
- تبني فكرة الابداع عن طريق تشجيع مبدا تدفق الأفكار بحرية؛
- تسعى على بناء ما يسمى "بمخصص المعرفة".

ثانيا: عمليات إدارة المعرفة

إن عمليات إدارة المعرفة كانت محل اهتمام الكثير من الباحثين وليس فقط Nonaka & Takeuchi وقد وضع كل منهم بصمته الخاصة في وصف هذه السيرورة عبر عدد من المراحل وأنواع من المعارف تعددت تصنيفاتها وأسماءها بتعدد آراء مصمميها، إلا أننا سنتعرض في هذا العنصر لنموذج SECI لإدارة المعرفة التنظيمية الذي تبيناه في دراستنا، والذي يقسم عمليات إدارة المعرفة لأربع مراحل متكاملة تشكل حلقة تسمى "حلزونية تحويل المعرفة": التنشئة، التجسيد، التركيب، التدويب & (NONAKA, TOYAMA , KONNO, 2000, p. 51).

1. التنشئة (الاجتماعية، المعرفة المشتركة)

تمثل هذه المرحلة تحول المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية جديدة من خلال التفاعل الاجتماعي للأفراد في بيئة العمل بين أفراد المنظمة فيما بينهم أو بين الأفراد والزبائن أو الموردين وغيرها، فهي العملية التي يتم خلالها خلق معرفة ضمنية جديدة عن طريق تبادل التجارب والخبرات والأفكار والمهارات الفنية بين الأفراد اما بصفة شخصية أو عن طريق فرق العمل ومن أهم وسائل انتقالها، الملاحظة والتقليد والمشاركة في تجارب العمل وممارسة المهام التطبيقية والتقنية ضمن سياق تنظيمي محدد، وتظهر عملية التنشئة في العلاقات الإنسانية في أو خارج أوقات العمل، حيث يتم تشارك النماذج العقلية، وطريقة التفكير. الخاصية الأساسية لهذه المرحلة هي استبعادها للترميز، وعلى المستوى التنظيمي ترتبط المعرفة الضمنية ارتباطا وثيقا بالثقافة التنظيمية للمنظمة، التي يجب أن تكون مناسبة ومسهلة لعملية تبادل التجارب والخبرات بين الأفراد.

2. التجسيد (المجسدة، المعرفة الخارجية)

تمثل هذه المرحلة تحول المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة والتعبير عنها بمختلف الأشكال الصريحة والظاهرة (الرقمية أو الرمزية)، حيث تتحول المعرفة إلى نماذج وفرضيات، تجسيد المعرفة الضمنية وتحويلها إلى معرفة صريحة يتم عن طريق عملية الاتصال الشفوي أو الكتابي، باستخدام اللغة في الحوار والتفكير الجماعي، حسب Nonaka & Takeuchi تعد هذه المرحلة ممر أساسي في خلق المعرفة التنظيمية وذلك عبر تحويلها لمفاهيم وصور ورسوم وحتى تقارير، كون الكتابة هي المثال اليومي لعملية التجسيد لدى الفرد.

3. التركيب (الضم، الربط)

هي عملية لتحويل المعرفة الصريحة، إلى شكل أكثر تعقيدا ونظامية من المعرفة الصريحة، مثل إجراء البحوث، وإعداد التقارير، حيث يتم الحصول على المعرفة الصريحة من مصادر معلومات مختلفة، ثم تضم وتحرر لتشكل معرفة صريحة جديدة، قابلة للانتشار بين مجموعات متعددة، من خلال آليات تداول الوثائق المكتوبة، والنشر الإلكتروني ومثال ذلك المنظمات التي تستخدم المعلومات التي تحصل عليها من نظم التوزيع لتعرف المنتجات المباعة والغير مباعة ولإبداع أساليب تسويقية جديدة.

من أهم وسائل هذه العملية، الاجتماعات المحادثات الهاتفية وحتى الدورات التكوينية، تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال دورا هاما خلال هذه العملية، أيضا كونها تساعد المنظمة على نشر المعارف الصريحة وتحويلها معرفة صريحة جديدة وهذا ما يحبر المنظمة على حيازة نظام معلومات فعال داخل المنظمة، يسهل القيام بهذه المهمة.

4. مرحلة التذويب (المعرفة الداخلية، الادمج)

تمثل هذه المرحلة ظاهرة اكتساب المعرفة، من خلال انتقال المعرفة الصريحة إلى ضمنية، تضاف إلى الرصيد المعرفي للأفراد بالذاكرة الإنسانية وفيها يذوب الأفراد تجاربهم وخبراتهم وترجم هذه المرحلة عملية الإدراك العقلي الذي من أهم أشكاله استقراء المعرفة الصريحة واستنباط حقائقها المحورية وأفكارها في عملية ذهنية معقدة يختلف تمثيلها باختلاف المعاني المكتسبة وقدرات الاستيعاب لدى الأفراد.

ثالثا: مفهوم الميزة التنافسية

يعتبر مصطلح الميزة التنافسية من أهم المفاهيم التي تحتل مكانة أساسية في مجال الإدارة الاستراتيجية، حيث ظهر بداية الثمانينات من القرن العشرين حيث انتشرت الفكرة عند ظهور كتاب M. Porter الذي يتكلم عن الميزة التنافسية واستراتيجيات التنافس.

1. تعريف الميزة التنافسية

يعرفها M. Porter: "تخلق الميزة التنافسية بوصول المؤسسة إلى طرق جديدة أكثر فعالية من طرق المنافسين حيث تكون قادرة على تجسيد هذه الطرق ميدانيا و بمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع (porter, 1993, p. 48) كما يمكننا اعطاء تعريفا للميزة التنافسية يخدم دراستنا وهي " تلك الخاصية التي تمتلكها المؤسسة والتي تمكنها من خلق القيمة، وصنع نجاح ومكانة خاصة لها بالسوق تفوق وتتميز بها عن منافسيها".

2. أهمية الميزة التنافسية

تلعب الميزة التنافسية دورا جوهريا في بقاء واستمرارية المنظمات، وتعتبر أحد نقاط القوة التي تحافظ على تطورها واستقرار نشاطها، ويمكن تلخيص أهمية الميزة التنافسية في النقاط التالية (نجم عبود، 2004، صفحة 88):

- تعطي المنظمة تفوقاً نوعياً وأفضلية على المنافسين، تؤدي إلى تحقيق نتائج أداء عالية؛
- تجعل منظمة الأعمال تتفوق في الأداء أو فيما ما تقدمه للعملاء أو الاثنين معا؛

- تسهم في تأثير إيجابي في مدركات العملاء، وباقي المتعاملين مع المنظمة لاستمرار وتطوير التعامل؛
- تتسم الميزات التنافسية بالاستمرارية والتجدد فإن هذا يتيح للمنظمة متابعة التطور والتقدم على المدى البعيد؛
- كون الميزات التنافسية تستند على موارد المنظمة وقدرتها وجدارتها لذلك فإنها تعطي حركية ديناميكية للعمليات الداخلية للمنظمة.

رابعا: أبعاد الميزة التنافسية

ركزت معظم الأدبيات على الأبعاد المادية لتحقيق الميزة التنافسية في الشركات، حيث أنها اهتمت بالخدمات والمنتجات المقدمة للزبائن، وتلبية حاجة السوق مثل تخفيض تكلفة الانتاج، وجودة المنتج وإيصال المنتجات الى السوق في الوقت المناسب وغيرها من الأبعاد والمؤشرات الأخرى، قد اخترنا في دراستنا هذه نموذج (1993) Evans، الذي حصر أبعاد الميزة التنافسية في: الكلفة، الجودة، الإبداع (Evans, 1993, p. 44).

1. الكلفة: يُعد بعد التكلفة من أهم الأساسيات المطبقة من طرف المؤسسة لتحقيق الميزة التنافسية الأعلى مقارنة بمنافسيها.
2. الجودة: إن الجودة تعد من المزايا التنافسية المهمة والتي تشير إلى أداء الأشياء بصورة صحيحة لتقديم منتجات تتلاءم مع احتياجات الزبائن.
3. الإبداع: تسعى المؤسسة من خلال توجيهها نحو الإبداع إلى تحسين المنتج، أي تحسين صورة المنتج في نظر الزبائن حيث أنه إذا استطاعت المؤسسة القيام بذلك فإنه من شأنها أن تحافظ على الميزة التنافسية لها، ومن أجل تنمية هذه الميزة فإنه على المؤسسة أن تعمل على تلك الابتكارات وبصورة مستمرة ووفق ما تفرضه شروط المنافسة، وذلك بغية الحفاظ على ولاء المستهلكين للمنتج.

خامسا: العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية

إذا كانت الميزات التنافسية في الإطار القديم يمكن أن تستنسخ وتقلد من قبل الآخرين أو أنها تزول وتختفي بسرعة بحكم وجود منافسين أقوياء ومتابعين أقوياء للمنظمة، فإن الميزات التنافسية الجديدة المستندة إلى المعرفة والتي تمثل خصائص استراتيجية للمنظمة لا يمكن تقليدها بسهولة من قبل الآخرين (زبير و جدي، يومي 13-14 ديسمبر 2011، صفحة 12)، لذا يمكننا القول أن إدارة المعرفة تؤثر تأثيرا واضحا وقويا على أداء المنظمات لما تتيحه من امكانيات جديدة تسمح باكتساب قدرات تنافسية متميزة، وهذا ما سنظهر صحته من عدما في الدراسة الميدانية التي قمنا بها لدى متعاملي الهاتف النقل بالجزائر.

سادسا: إجراءات الدراسة ومنهجيتها

1. الدراسة الاستطلاعية

قمنا بدراسة استطلاعية تشمل 30 فرد من المديرات الجهوية الثلاث ل(أوريدو- جيزي - موبيليس)، وطلبنا منهم إبداء آرائهم حول أية عبارة تبدو غير مفهومة أو غير محددة، ثم جمعت الملاحظات وتم تفرغ

استجاباتهم، وعلى ضوء ذلك جرى تعديل العبارات التي أبدت الملاحظات حولها. وقد قمنا بهذه الدراسة الاستطلاعية لسببين رئيسيين:

- التعرف على ميدان الدراسة ومجتمع الدراسة، واختيار عينة الدراسة منه، من رؤساء الأقسام والمصالح والاطارات وعمال التحكم.
- قياس صدق وثبات الاستبيان أداة الدراسة.

2. الدراسة الأساسية

1.2 مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال المديرية الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران: (المدير العام ورؤساء الأقسام والمصالح والاطارات وعمال التحكم وعمال تنفيذ).
2.2 عينة الدراسة: لقد تم توزيع 180 استبيان لغرض جمع المعلومات وتوزيعها على عمال المديرية محل الدراسة، حيث وضعنا 60 استبيان في كل مديرية، فقدنا سبعة (07) استبيانات في كل مديرية لم تتمكن من استرجاعها، كما تم استبعاد ثلاث (03) استبيانات فارغة أو غير مكتملة في كل مديرية، وبذلك أصبحت عينة الدراسة تتمثل في 150 فرد، 50 فرد في كل مديرية.

3. أداة الدراسة

وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة لإجراء هذه الدراسة هي الاستبيان، قد قمنا بإعداد استبيانين، كل استبيان يعالج متغيرا من متغيري الدراسة، مع جزء مشترك في الأعلى:

• الجزء الأول العلوي: يضم البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي.

• الاستبيان الأول: يضم 20 عبارة، كلها تعالج المتغير المستقل وهو عمليات إدارة المعرفة حسب SECI، والذي بدوره يتضمن أربع أبعاد:

الجزء الأول: حول العملية الأولى التنشئة، يضم خمس عبارات كلها ايجابية، كل عبارة تعالج نقطة هامة من مميزات هذه المرحلة.

الجزء الثاني: حول العملية الثانية التجسيد، يضم خمس عبارات كلها ايجابية، كلها عبارات تعالج جوانب هامة في هذه المرحلة.

الجزء الثالث: حول العملية الثالثة التركيب، يضم خمس عبارات كلها ايجابية، عبارات تعالج جوانب هامة في هذه المرحلة.

الجزء الرابع: حول العملية الرابعة التدويب، يضم خمس عبارات كلها ايجابية، عبارات تعالج جوانب هامة في هذه المرحلة.

• الاستبيان الثاني: يضم 10 عبارات، كلها ايجابية، تعالج مختلف العبارات المتغير التابع وهو الميزة التنافسية، حيث تمت معالجته من خلال أبعاده حسب نموذج Evans (1993)، وتتمثل هذه الأبعاد في: الكلفة، الجودة، الإبداع.

استخدمنا مقياس لكرت الخماسي (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا (للإجابة على مختلف عبارات الاستبيان).

4. الشروط العلمية لأداة الدراسة

1.4 الصدق الظاهري: قامت الطالبة بعرض الاستبيان على سبعة محكمين يعملون كأساتذة في جامعات مختلفة، ولهم أكثر من خمس سنوات خبرة تدريس، ممن يشهد لهم الكفاءة والدراية في مجال البحث العلمي والإشراف على الدراسات.

2.4 صدق الاتساق الداخلي: للتأكد من صدق الاتساق لعبارات ومحاوَر أداة الدراسة، تم حساب معامل الارتباط بين العبارة ومجموع المحوَر والمجموع الكلي للاستبيان، حيث جاءت معاملات الارتباط جميعها موجبة مما يدل على وجود تجانس داخلي بين عبارات هذه المحاوَر.

3.4 معامل ألفا كرونباخ: قمنا بحساب ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل، وحساب ألفا كرونباخ للمتغير التابع، وذلك لقياس مدى ثبات الاستبيان بمتغيره، وقد بلغ معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل 0.926. وهو معامل ثبات مرتفع ودال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على إمكانية ثبات النتائج التي سيتم التحصل عليها باستعمال الاستبيان.

سابعا: عرض النتائج ومناقشتها

بعد التطرق إلى مختلف الإجراءات التي قمنا بها في دراستنا، لابد من عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها بطريقة تسمح بمعرفة أسبابها. سيتم التعرف أولا على واقع تبني إدارة المعرفة من قبل المديرية الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران وحقيقة سعيها لكسب الميزة التنافسية، وذلك حسب رأي أفراد عينة الدراسة المتمثلون في رؤساء المصالح والأقسام والإطارات وعمال التحكم.

1. واقع إدارة المعرفة في المديرية الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران وسعيها لتحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

قبل اختبار صحة فرضياتنا، المتمثلة في اختبار تأثير عمليات إدارة المعرفة حسب SECI على الميزة التنافسية حسب نظرة أفراد عينة الدراسة بالمديرية الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران، لا بد من طرح الأسئلة التالية:

- هل تبني المديرية الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران عمليات إدارة المعرفة حسب SECI ؟
- هل تسعى المديرية الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران لتحقيق الميزة التنافسية؟
- بعبارة أخرى، يمكن صياغة الأسئلة السابقة إحصائيا كالتالي:
- هل يوجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية في نظرة أفراد عينة الدراسة لعمليات إدارة المعرفة بالمديرية الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران؟

• هل يوجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية في نظرة أفراد عينة الدراسة للميزة التنافسية بالمديريات الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران؟
من أجل الإجابة على هذه الأسئلة، لابد من استعمال طريقة مقياس النزعة المركزية) الوسيط، المتوسط والمنوال.

1.1 واقع إدارة المعرفة في المديريات الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران
يهدف السؤال الأول لمعرفة مدى تبني المديريات الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران لعمليات إدارة المعرفة، من خلال النتائج التي سنتوصل إليها بتطبيق طريقة مقياس النزعة المركزية.
يوضح الجدول التالي (جدول رقم 01) واقع إدارة المعرفة في المديريات الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران، من خلال دراسة وتحليل مقياس النزعة المركزية لمختلف عمليات إدارة المعرفة حسب SECI من وجهة نظر إجابات أفراد عينة الدراسة

الجدول 1: مقياس النزعة المركزية لعمليات إدارة المعرفة حسب SECI في المديريات الجهوية لـ

(أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران

العبارة	اوريدو			جيزي			موبيليس		
	المتوسط الحسابي	المنوال	متوسط الدرجات	المتوسط الحسابي	المنوال	متوسط الدرجات	المتوسط الحسابي	المنوال	متوسط الدرجات
تقومون بتبادل التجارب والخبرات مع بعضكم البعض.	4,00	5,00	4,44	4,00	5,00	4,35	4,00	4,00	4,07
من السهل عليك استيعاب المهام والمهارات التقنية المتعلمة من أفراد المنظمة الآخرين.	4,00	5,00	4,42	4,00	5,00	4,31	4,00	4,00	4,09
هناك انسجام وتفاهم تام بينك وبين باقي أفراد المنظمة.	4,00	5,00	4,41	4,00	5,00	4,33	4,00	4,00	4,09
من السهل عليك التأقلم مع أفراد المنظمة الجدد مادام ذلك في صالح العمل.	4,00	4,00	3,99	4,00	5,00	4,31	4,00	4,00	4,00
لا تتردد في ملاحظة عمل أفراد المنظمة الآخرين من أجل القيام بعمل أفضل.	4,00	5,00	4,42	4,00	5,00	4,37	4,00	4,00	4,05
عملية التنشئة	4,20	4,20	4,20	4,00	4,20	4,13	4,20	4,20	4,26

4,08	4,00	4,00	4,24	4,38	5,00	4,00	4,14	4,40	5,00	4,00	4,20	لديكم الحرية التامة في التعبير عن أفكارك المهنية عند حضورك لاجتماع لحل مشكلة ما.
4,05	4,00	4,00	4,16	4,43	5,00	4,00	4,28	4,19	4,00	4,00	4,38	تقومون بالمشاركة في اتخاذ القرار في حدود منصبك واختصاصك ومسؤولياتك
4,45	5,00	4,00	4,34	4,37	5,00	4,00	4,10	4,58	5,00	4,50	4,24	تقومون بتدوين مختلف المعارف والمعلومات التي تخص مهامكم.
4,00	4,00	4,00	4,00	3,79	4,00	4,00	3,38	3,88	4,00	4,00	3,64	تتقاسم المعارف التنظيمية مع باقي أفراد المنظمة عن طريق وثائق مكتوبة ومسجلة.
4,03	4,00	4,00	4,10	3,78	4,00	4,00	3,34	3,85	4,00	4,00	3,70	حفظ المعلومات والمعارف وتسجيلها مهمة إجبارية في منظمكم.
4,12	4,00	4,20	4,17	3,75	3,40	4,00	3,85	4,18	4,40	4,10	4,03	عملية التجسيد
4,01	4,00	4,00	4,04	4,33	5,00	4,00	3,98	4,03	4,00	4,00	4,08	تمتلكون نظام معلومات فعال، يسمح بنشر المعارف والمعلومات بين أفراد المنظمة.
4,07	4,00	4,00	4,20	4,33	5,00	4,00	4,00	4,03	4,00	4,00	4,10	تستخدمون عدة وسائل اتصال لضمان وضوح المعلومة ووصولها بالشكل المناسب.
4,80	5,00	5,00	4,40	4,69	5,00	5,00	4,08	4,75	5,00	5,00	4,24	الاجتماعات تشكل لكم فرصة لتبادل المعارف والكفاءات، والوصول لمعارف جديدة لم تكن من قبل.
4,39	5,00	4,00	4,16	4,23	5,00	4,00	3,70	4,30	5,00	4,00	3,90	تستخدمون المكالمات الهاتفية كوسيلة للحصول على المعلومة من باقي أفراد المنظمة.
4,03	4,00	4,00	4,10	4,23	5,00	4,00	3,70	4,27	5,00	4,00	3,82	تقومون بحضور ملتقيات ودورات تكوينية، لتجديد معارفكم والحصول على معارف جديدة تنقلونها لباقي أفراد المنظمة كل حسب اختصاصه.
4,33	4,60	4,20	4,18	4,05	4,20	4,20	3,89	4,14	4,20	4,20	4,03	عملية التركيب

4,59	4,50	4,50	4,28	4,28	5,00	4,00	3,84	4,31	5,00	4,00	3,92	تطبقون النظام الداخلي للمنظمة، دون الحاجة للرجوع إليه في كل مرة.
4,04	4,00	4,00	4,12	4,21	5,00	4,00	3,64	3,94	4,00	4,00	3,82	لديكم القدرة على استيعاب المعارف الجديدة واستخدامها في حدود اختصاصاتكم.
4,01	4,00	4,00	4,02	4,23	5,00	4,00	3,70	3,94	4,00	4,00	3,82	يسهل عليكم تبني طرق وتقنيات تنظيمية جديدة ما دام ذلك في صالح عملكم.
4,53	5,00	4,50	4,08	4,25	5,00	4,00	3,74	4,27	5,00	4,00	3,82	تغيرون من سلوكياتكم المهنية باكتسابكم معارف جديدة من دورات تكوينية وتدريبية.
4,60	5,00	4,50	4,30	4,29	5,00	4,00	3,86	4,34	5,00	4,00	4,02	تدركون جيدا حدود عملكم والمهام المطلوبة منكم، لدرجة أنكم لا تحتاجون لقائمة المهام.
4,19	4,20	4,20	4,16	4,25	5,00	4,00	3,76	3,99	4,20	4,10	3,88	عملية التدوير
4,14	4,10	4,15	4,17	4,19	4,60	4,10	3,88	4,09	3,95	4,15	4,04	عمليات إدارة المعرفة حسب SECI

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS version 26)

نلاحظ من الجدول أعلاه

● المديرية الجهوية لأوريدو بوهران:

بالنسبة لعملية التنشئة: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث - الوسيط، المتوسط، المنوال - متقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط + المتوسط + المنوال / 3) لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 4,2027 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت.

بالنسبة لعملية التجسيد: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث - الوسيط، المتوسط، المنوال - متقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط + المتوسط + المنوال / 3) لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 4,1773 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت.

بالنسبة لعملية التركيب: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث - الوسيط، المتوسط، المنوال - متقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط + المتوسط + المنوال / 3) لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 4,1427 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت.

بالنسبة لعملية التدوير: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث - الوسيط، المتوسط، المنوال - متقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط + المتوسط + المنوال / 3) لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 3,9900 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت.

ومنه يمكن الوصول للنتيجتين التاليتين:

تتبنى المديرية الجهوية لأوريدو بوهران كل عمليات إدارة المعرفة حسب SECI حسب نظرة أفراد عينة الدراسة.

تتبنى المديرية الجهوية لأوريدو بوهران عملية التنشئة أكثر من باقي المراحل حسب نظرة أفراد عينة الدراسة.

● المديرية الجهوية لجيزي بوهران:

بالنسبة لعملية التنشئة: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث – الوسيط، المتوسط، المنوال-مقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط+ المتوسط + المنوال) /3 لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 4,1347 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت.

بالنسبة لعملية التجسيد: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث – الوسيط، المتوسط، المنوال-مقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط+ المتوسط + المنوال) /3 لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 3,7493 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت.

بالنسبة لعملية التركيب: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث – الوسيط، المتوسط، المنوال-مقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط+ المتوسط + المنوال) /3 لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 4,0460 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت.

بالنسبة لعملية التدويب: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث – الوسيط، المتوسط، المنوال-مقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط+ المتوسط + المنوال) /3 لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 4,2520 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت.

ومنه يمكن الوصول للنتيجتين التاليتين:

تتبنى المديرية الجهوية لجيزي بوهران كل عمليات إدارة المعرفة حسب SECI حسب نظرة أفراد عينة الدراسة.

تتبنى المديرية الجهوية لجيزي بوهران عملية التدويب أكثر من باقي المراحل حسب نظرة أفراد عينة الدراسة.

● المديرية الجهوية لموبيليس بوهران:

بالنسبة لعملية التنشئة: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث – الوسيط، المتوسط، المنوال-مقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط+ المتوسط + المنوال) /3 لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 4,2600 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت.

بالنسبة لعملية التجسيد: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث – الوسيط، المتوسط، المنوال-مقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط+ المتوسط + المنوال) /3 لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 4,1227 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت.

بالنسبة لعملية التركيب: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث – الوسيط، المتوسط، المنوال-مقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط+ المتوسط + المنوال) /3 لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 4,3267 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت. بالنسبة لعملية التذويب: قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث – الوسيط، المتوسط، المنوال-مقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتدالي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط+ المتوسط + المنوال) /3 لكل العبارات الممثلة للبعد الأول 4,1867 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكارت. ومنه يمكن الوصول للنتيجتين التاليتين:

تبني المديرية الجهوية لموبيليس بوهران كل عمليات إدارة المعرفة حسب SECI حسب نظرة أفراد عينة الدراسة:

تتبني المديرية الجهوية لموبيليس بوهران عملية التركيب أكثر من باقي المراحل حسب نظرة أفراد عينة الدراسة.

2.1 حقيقة سعي المديرية الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران لتحقيق الميزة التنافسية يوضح الجدول التالي (جدول رقم 02) حقيقة سعي المديرية الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران لتحقيق الميزة التنافسية، من خلال دراسة وتحليل مقاييس النزعة المركزية للميزة التنافسية من وجهة نظر إجابات أفراد عينة الدراسة

الجدول 2: مقاييس النزعة المركزية للميزة التنافسية في المديرية الجهوية ل (أوريدو-جيزي-موبيليس)

بوهران

العبارة	أوريدو				جيزي				موبيليس			
	المتوسط الحسابي	المنوال	متوسط الدرجات	الوسيط	المتوسط الحسابي	المنوال	متوسط الدرجات	الوسيط	المتوسط الحسابي	المنوال	متوسط الدرجات	الوسيط
تمكنت مؤسستكم من تغطية شبكات الهاتف النقال في جميع ولايات الوطن.	3,50	4,00	3,64	3,44	4,00	4,00	3,81	3,52	4,00	4,00	3,84	3,84
تقدم مؤسستكم عروض ترويجية لتسويق منتجاتها.	3,00	3,00	3,23	3,62	3,00	3,00	3,21	3,72	3,50	3,00	3,41	3,41
تحتزم مؤسستكم في منتجاتها مدى تطابقها مع المعايير والمواصفات المخطط لها.	4,00	4,00	3,95	3,80	4,00	4,00	3,93	3,86	4,00	4,00	3,95	3,95

4,02	4,00	4,00	4,06	3,98	4,00	4,00	3,96	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	تتوفر لدى مؤسستكم خدمات ما بعد البيع.
4,39	5,00	4,00	4,16	4,38	5,00	4,00	4,14	4,37	5,00	4,00	4,00	4,10	تستجيب مؤسستكم لشكاوى زبائنكم بشكل سريع.
4,63	5,00	4,50	4,40	4,57	5,00	4,50	4,22	4,61	5,00	4,50	4,50	4,32	تحرصون على التعامل مع زبائنكم بلطف ولياقة.
4,42	5,00	4,00	4,26	4,37	5,00	4,00	4,12	4,37	5,00	4,00	4,00	4,12	تمتازون بسمعة طيبة في سوق الاتصالات بالجزائر.
3,93	4,00	4,00	3,78	3,93	4,00	4,00	3,78	3,91	4,00	4,00	4,00	3,74	تقدمون منتجات جديدة ومبتكرة ومتميزة عن باقي منتجات منافسيكم.
4,04	4,00	4,00	4,12	4,03	4,00	4,00	4,10	4,02	4,00	4,00	4,00	4,06	تقوم مؤسستكم بتغيير الهيكل التنظيمي لها بما يخدم أهدافها المرجوة.
4,10	4,00	4,00	4,30	4,08	4,00	4,00	4,24	4,07	4,00	4,00	4,00	4,22	تتميز منتجاتكم بأسعارها المعقولة.
3,91	3,70	4,00	4,02	3,88	3,70	4,00	3,94	3,88	3,70	4,00	4,00	3,95	الميزة التنافسية

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS version 26)

نلاحظ من الجدول أعلاه

• المديرية الجهوية لأوريدو بوهران

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث – الوسيط، المتوسط، المنوال-متقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتيادي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط+المتوسط+المنوال)/3 لكل العبارات المتغير التابع 3,8833 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكرت، هذا ما يؤكد ما يلي:

تسعى المديرية الجهوية لأوريدو بوهران لتحقيق الميزة التنافسية.

• المديرية الجهوية لجيزي بوهران

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث – الوسيط، المتوسط، المنوال-متقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتيادي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط+المتوسط+المنوال)/3 لكل العبارات المتغير التابع 3,8807 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكرت، هذا ما يؤكد ما يلي:

تسعى المديرية الجهوية لجيزي بوهران لتحقيق الميزة التنافسية.

• المديرية الجهوية لموبيليس بوهران

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيم مقاييس النزعة المركزية الثلاث – الوسيط، المتوسط، المنوال – متقاربة، هذا ما يظهر التوزيع الاعتمادي لمختلف الدرجات، كما أن متوسط الدرجات (الوسيط + المتوسط + المنوال 3/) لكل العبارات المتغير التابع 3,9060 يفوق القيمة 3 التي تمثل القيمة الوسطى لسلم ليكرات، هذا ما يؤكد ما يلي:

تسعى المديرية الجهوية لموبيليس بوهران لتحقيق الميزة التنافسية.

2. اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

1.2 اختبار الفرضية الأولى

تتعلق الفرضية الفرعية الأولى بمدى تأثير عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية لدى المديرية الجهوية لأوريدو بوهران، وتكون كما يلي:

فرضية العدم: H0: لا تؤثر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لأوريدو بوهران،

عند مستوى دلالة $(\alpha=5\%)$:

فرضية الوجود: H1: تؤثر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لأوريدو بوهران،

عند مستوى دلالة $(\alpha=5\%)$.

للتأكد من صحة هذه الفرضية سنستعمل اختبار الانحدار المتعدد، الذي يعد تقنية إحصائية يقاس بها مدى تأثير عدة متغيرات مستقلة على متغير تابع، والجدول التالي يبين الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة – عناصر عمليات إدارة المعرفة – والمتغير التابع – الميزة التنافسية –

الجدول 3: نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر المتغيرات المستقلة – عناصر عمليات إدارة المعرفة – على المتغير

التابع – الميزة التنافسية – في المديرية الجهوية لأوريدو بوهران

المتغيرات المستقلة: عناصر إدارة المعرفة						المتغير التابع: الميزة التنافسية
القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة F الجدولية	درجة الحرية	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
0.000	2.61	(4.45)	78.423	0.620	0.788	

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Spss.26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط $R=0.788$ ، وهي قيمة مرتفعة جداً تدل على وجود

علاقة جد قوية بين عناصر إدارة المعرفة والميزة التنافسية في المديرية الجهوية لأوريدو بوهران، حسب نظرية أفراد عينة الدراسة، لأن قيمة الارتباط تفوق قيمة 0.6، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.620$ ، مما يعني أن 62% من الميزة التنافسية يعود إلى تبني عناصر عمليات إدارة المعرفة، أي أن زيادة عناصر عمليات إدارة المعرفة بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير طردي في الميزة التنافسية بمقدار 0.620 من وحدة واحدة، وهو رقم مرتفع.

كما أن F المحسوبة تساوي 78.423 وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.61، ومستوى الدلالة Sig=0.00 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، ومنه نستنتج:
قبول H1: تؤثر عناصر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لأوريدو بوهران، عند مستوى دلالة 5. (α=%)

2,2 اختبار الفرضية الثانية

تتعلق الفرضية الفرعية الثانية بمدى تأثير عناصر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لجيزي بوهران، وتكون كما يلي:

فرضية العدم: H0: لا تؤثر عناصر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لجيزي بوهران، عند مستوى دلالة 5 (α=%)؛

فرضية الوجود: H1: تؤثر عناصر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لجيزي بوهران، عند مستوى دلالة 5 (α=%)؛

للتأكد من صحة هذه الفرضية سنستعمل اختبار الانحدار المتعدد، الذي يعد تقنية إحصائية يقاس بها مدى تأثير عدة متغيرات مستقلة على متغير تابع، والجدول التالي يبين الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة – عناصر عمليات إدارة المعرفة-والمتغير التابع-الميزة التنافسية-

الجدول 4: نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر المتغيرات المستقلة – عناصر عمليات إدارة المعرفة -على المتغير التابع –الميزة التنافسية-في المديرية الجهوية لجيزي بوهران

المتغيرات المستقلة: عناصر إدارة المعرفة						المتغير التابع: الميزة التنافسية
القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة F الجدولية	درجة الحرية	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
0.000	2.61	(4.45)	24.868	0.341	0.584	

*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: تم إعداده اعتمادا على مخرجات Spss.26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط R=0.584، وهي قيمة متوسطة، تدل على وجود علاقة متوسطة بين عناصر إدارة المعرفة الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لجيزي بوهران، حسب نظرة أفراد عينة الدراسة، لأن قيمة الارتباط لا تفوق قيمة 0.6، كما بلغ معامل التحديد R²=0.341، مما يعني أن 34 % فقط من الميزة التنافسية تعود إلى تبني عناصر عمليات إدارة المعرفة، أي أن زيادة عناصر عمليات إدارة المعرفة بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير طردي في الميزة التنافسية بمقدار 0.341 من وحدة واحدة، وهو رقم منخفض نوعا ما.

كما أن F المحسوبة تساوي 78.423 وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.61، ومستوى الدلالة Sig=0.00 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، ومنه نستنتج:

قبول: H1: تؤثر عناصر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لجيزي بوهران، عند مستوى دلالة $\alpha=5\%$

3.2 اختبار الفرضية الثالثة

تتعلق الفرضية الفرعية الثالثة بمدى تأثير عناصر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية لدى المديرية الجهوية لموبيليس بوهران، وتكون كما يلي:

فرضية العدم: H0: لا تؤثر عناصر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لموبيليس بوهران، عند مستوى دلالة $\alpha=5\%$ ؛

فرضية الوجود: H1: تؤثر عناصر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لموبيليس بوهران، عند مستوى دلالة $\alpha=5\%$ ؛

للتأكد من صحة هذه الفرضية سنستعمل اختبار الانحدار المتعدد، الذي يعد تقنية إحصائية يقاس بها مدى تأثير عدة متغيرات مستقلة على متغير تابع، والجدول التالي يبين الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة – عناصر عمليات إدارة المعرفة-والمتغير التابع-الميزة التنافسية-

الجدول 5: نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر المتغيرات المستقلة – عناصر عمليات إدارة المعرفة-على المتغير التابع – الميزة التنافسية-في المديرية الجهوية لموبيليس بوهران

المتغيرات المستقلة: عناصر إدارة المعرفة						المتغير التابع: الميزة التنافسية
القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة F الجدولية	درجة الحرية	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
0.000	2.61	(4.45)	24.868	0.341	0.584	

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: تم إعداده اعتمادا على مخرجات Sps.26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط $R=0.673$ ، وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود علاقة قوية بين عناصر إدارة المعرفة والميزة التنافسية في المديرية الجهوية لموبيليس بوهران، حسب نظرة أفراد عينة الدراسة، لأن قيمة الارتباط تفوق قيمة 0.6، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.453$ ، مما يعني أن 45% من الميزة التنافسية يعود إلى تبني عناصر عمليات إدارة المعرفة، أي أن زيادة عناصر عمليات إدارة المعرفة بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير طردي في الميزة التنافسية بمقدار 0.453 من وحدة واحدة، وهو رقم مرتفع.

كما أن F المحسوبة تساوي 39.819 وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.61، ومستوى الدلالة Sig=0.00 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، ومنه نستنتج:

قبول H1: تؤثر عناصر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لموبيليس بوهران عند مستوى دلالة (5% = α):

II. نتائج الدراسة

من خلال ما سبق توصلنا إلى أن الفرضيات الثلاث محققة، أي أنه يوجد تأثير لعمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لـ (جيزي-موبيليس-أوريدو) بوهران حسب نظرة أفراد العينة، حيث كانت في أغلب الأوقات علاقات تأثير متوسطة إلى ما فوق المتوسط.

تؤثر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لأوريدو بوهران، وتؤثر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لجيزي بوهران، وتؤثر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لموبيليس بوهران، وقد احتلت الصدارة في مستوى التأثير المديرية الجهوية لموبيليس بوهران، ثم تلتها المديرية الجهوية لأوريدو بوهران ثم المديرية الجهوية لجيزي بوهران بمستوى تأثير متوسط.

III. الخلاصة:

إن السوق يفرض على المنظمات تبني أفكار ومبادئ وتوجهات الفكر الإداري الحديث القائم على المعرفة كثروة ورأسمال فكري لا بد لها من استغلاله الاستغلال المناسب وفق منهج متكامل يسعى إدارة المعرفة والذي يجعلها محل قوة، تحافظ من خلاله على البقاء والاستمرار في السوق، خاصة مع اشتداد المنافسة مما يضطرها للسعي لكسب مزايا تنافسية،

في مقالنا هذا قمنا بدراسة تأثير عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية لدى المديرية الجهوية لـ (أوريدو-جيزي-موبيليس) بوهران، فتوصلنا للنتائج التالية:

- تؤثر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لأوريدو بوهران حسب نظرة أفراد عينة الدراسة؛
- تؤثر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لجيزي بوهران حسب نظرة أفراد عينة الدراسة؛
- تؤثر عمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في المديرية الجهوية لموبيليس بوهران حسب نظرة أفراد عينة الدراسة.

أي يمكن القول أن: هناك تأثير لعمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية بالمديرية الجهوية الثلاث لمتعاملي الهاتف النقال بالجزائر (أوريدو-جيزي-موبيليس) حسب نظرة أفراد عينة الدراسة. وهذا ما يقودنا للاستنتاجات التالية:

- يعتمد المتعاملون الثلاث في سوق الهاتف النقال بالجزائر (أوريدو-جيزي-موبيليس) لتحقيق استراتيجية التميز على استراتيجيات وأساليب إدارية ناجحة، من بينها تبني مصطلح إدارة المعرفة لإثراء الرصيد المعرفي لها واستغلاله أحسن استغلال؛

-يسعى المتعاملون الثلاث لتقديم منتجات وخدمات متنوعة ومتجددة للزبائن، من أجل تطوير حصصهم السوقية وبالتالي الحصول على مزايا تنافسية؛

-تأكيد أفراد عينة الدراسة على أن متعاملي الهاتف النقال الثلاث بالجزائر يتبنون عمليات إدارة المعرفة، ولكن بنسب متفاوتة، حيث احتلت المديرية الجهوية لموبيليس بوهان الصدارة في ذلك، لتلها المديرية الجهوية لأوريدو بوهان، ثم المديرية الجهوية لجيزي بوهان آخر مرتبة، كما تفوقت عملية التجسيد في مديرية أوريدو عن باقي العمليات، كما تفوقت عملية التدويب في مديرية جيزي عن باقي العمليات، وعملية التركيب بمديرية موبيليس؛
-تم التأكد من خلال نتائج الاستبيان وجود تأثير لعمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية لدى المديرية الجهوية الثلاث محل الدراسة، حيث تفاوتت درجة هذا التأثير، إذ احتلت المديرية الجهوية لأوريدو بوهان المرتبة الأولى، ثم المديرية الجهوية لموبيليس بوهان، وأخيرا المديرية الجهوية لجيزي بوهان.

من خلال النتائج التي توصلنا إليها، يمكننا الخروج ببعض التوصيات كما يلي:
-الدعوة إلى زيادة اهتمام المنظمات الجزائرية بممارسة إدارة المعرفة، وذلك لدورها الفعال في إكسابها مزايا تنافسية تجعلها قادرة على المقاومة والبقاء والاستمرارية؛

-بالرغم من وجود بوادر وملاحق تنظيمية لعمليات إدارة المعرفة لدى متعاملي الهاتف النقال بالجزائر، إلا أن هناك نقص في تطبيقها وتفعيلها في البيئة التنظيمية، خاصة متعامل جيزي الذي أظهرت نتائج دراستنا تبني متوسط لعمليات إدارة المعرفة به، لذا يجب عليها استغلال إمكانياتها الإدارية في زيادة اعتمادها كمنهج أساسي؛
-ضرورة اعتبار المنظمات الجزائرية المعرفة رأسمال فكري، أهم من الرأسمال المادي واستثمارها ضمن سيرة متكاملة وفعالة تضمن الاستغلال الأمثل للمعارف؛

-إدخال تعديلات على الهياكل التنظيمية، فرغم أننا تحدثنا سابقا عن مرونة هذه الهياكل إلا أنها تفتقر لوظائف حديثة كالذكاء الاستراتيجي واليقظة الاستراتيجية، والاهتمام بها بشكل جدي ودقيق يسمح بالاستفادة منها.
-إعطاء حرية أكبر للأفراد من أجل الحصول على أفكار إبداعية والابتعاد الكلي عن النمطية في العمل من أجل تطوير خدماتها ومنتجاتها، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية؛

-عقد دورات تكوينية تخص مسيري وإطارات المديرية تعرفهم بالأساليب الإدارية الحديثة وعلى رأسهم عمليات إدارة المعرفة، ودورها البارز في الحصول على المزايا التنافسية؛
-الاهتمام بالتعلم التنظيمي وإدارة الكفاءات والإبداع التنظيمي وروح الجماعة وروح المخاطرة، كمفاهيم أساسية لا بد للمنظمات الجزائرية من الاعتماد عليها؛

- الاحالات والمراجع:

- المؤلفات:
- الكبيسي صلاح الدين، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، ط1، 2005
- عبد الستار علي، عامر قنديلجي، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2009.

- نجم عبود نجم، المدخل الياباني الى العمليات الاستراتيجية والنظم والأساليب، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- Nonaka I, Takeuchi H., « The Knowledge-Creating Company », Oxford, Oxford University Press, New York, 1995
- Nonaka I, Toyama R, Konno N., « SECI, Ba and leadership: A unified model of dynamic knowledge creation », Long Range Planning, 2000
- M porter, l'avantage concurrentiel des notions, inter édition, 1993

● المداخلات:

- ابو قارة، يوسف أحمد، العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء، المؤتمر العلمي السنوي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة، عمان الأردن، 26-27 نيسان 2004.
- محمد زبير، شوقي جدي، الرأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، الملتقى الدولي الخامس، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، يومي 13-14 ديسمبر 2011.