

متطلبات المعرفة وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة لدى الإطارات -دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية  
لسكيكدة-

**Knowledge requirements and their relationship to total quality  
management in middle tires -A field study at the port institution of skikda-**

درغيش بشرى<sup>1</sup>، لرقم عز الدين<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة باجي مختار(عنابة)، مخبر تحليل العمل والدراسات الأروغونومية، -Bouchra.derghich@univ-annaba

<sup>2</sup> جامعة باجي مختار(عنابة)، Larkem2010@yahoo.fr

تاريخ النشر: أبريل 2023

تاريخ القبول: 27 سبتمبر 2023

تاريخ الاستلام: 18 جويلية 2023

**ملخص:**

هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين متطلبات المعرفة وإدارة الجودة الشاملة لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة، حيث استخدم منهج وصفي واستبيان لجمع البيانات وزع على عينة مقدره ب194إطارا. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين متطلبات المعرفة وإدارة الجودة الشاملة، كما توصلت لوجود علاقة ارتباطية بين بعد(القيادة، القوى البشرية، تكنولوجيا المعلومات) وإدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات المعرفة تعزى لمتغير (السن) وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات المعرفة تعزى لمتغير(الأقدمية) لدى الإطارات الوسطى.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة المعرفة، إدارة الجودة الشاملة، القيادة، القوى البشرية، تكنولوجيا المعلومات

**تصنيف JEL: D83، L15.**

**Abstract:**

... This study aimed to find out the relationship between knowledge requirements and total quality of the tires of the port institution of Skikda. A descriptive approach and a questionnaire were used to collect data and distributed to a sample estimated at 194 tires. The study found a positive correlation between knowledge requirements and total quality. The study also found a correlation between the dimension (leadership, manpower, information technology) and total quality, in addition the presence of statistically significant differences in knowledge requirements due to the variable (age) also There are no statistically significant differences in the knowledge requirements due to the variable (seniority) in the middle tires

**Keys words:**, knowledge management requirements, Leadership, Manpower, Information Technology, total quality management

**JEL classification codes:** D83، L15

المؤلف المرسل: درغيش بشرى، الإيميل: [Bouchra.derghich@univ-annaba](mailto:Bouchra.derghich@univ-annaba)

**تمهيد:**

تسعى المؤسسات اليوم على اختلاف قطاعاتها إلى مواجهة التحديات والأزمات التي قد تواجهها نتيجة التغيرات والتطورات التي يشهدها العالم، والتي تشكل مصدرا للضغوط الذي يهدد مكانتها التنافسية والإستراتيجية، الأمر الذي يفرض عليها إيجاد أساليب جديدة تساعد في التصدي لهذه التحديات كوسيلة تسهل عليها تحقيق أهدافها و التميز في ظل شدة المنافسة. ومما لاشك فيه فإن المورد البشري الذي تمتلكه المؤسسات هو المحرك الرئيسي لمختلف القرارات والسياسات، ك رأس مال معرفي تستثمره لإدارة معارفها وتجسيد استراتيجيتها الجيدة الشاملة للاستجابة لرغبات العملاء والزبائن من جهة، وزيادة معدل الإنتاج ومستوى الأداء من جهة أخرى. مما يساعد المؤسسة على تحسين مخرجاتها المعرفية وإدارتها وتوظيفها بالكفاءة والفعالية والتي تضمن تجسيد الجودة الشاملة كفلسفة إدارية بمعناها الشامل وكتقافة بين العمال على كافة المستويات الإدارية.

كما يتطلب تبنى مفهوم إدارة المعرفة مجموعة من المقومات والمتطلبات الأساسية بالمنظمة وقد تباينت متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بين الكُتاب، ولكنهم اتفقوا على ضرورة خلق بيئة مناسبة، وتهيئة الأجواء لتطبيق أسس وقواعد إدارة المعرفة للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعارف والمعلومات (احمد، فايد، و فراج، 2019، صفحة 4) إذ تعتبر إدارة المعرفة من أهم المواضيع الحديثة التي أصبحت سلاحا تستخدمه المؤسسات لتطويرها ونموها بناء على المعرفة المتوفرة، والعمل على أرشفتها وتخزينها من خلال تجسيد مجموعة من المتطلبات التنظيمية التي تسمح بتوليد وخلق وكذا تطبيق المعرفة بالكفاءة المطلوبة. كما أن إدارة المعرفة هي تخصص لا تتعلق فقط بالمعرفة الصريحة التي يمكن العثور عليها بسهولة في المستندات، ولكن أيضًا وقبل كل شيء في ما يسمى بالضمنية التي ليست سوى المعرفة والدراية التي يحفظها موظفو شركات (Boukela & Aissat, 2017, p. 272) , ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة كالتالي:

-هل توجد علاقة بين متطلبات المعرفة وإدارة الجودة الشاملة لدى إدارات المؤسسة المينائية لسكيكدة؟

وينبثق من التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

-هل توجد علاقة بين متطلبات المعرفة (القيادة التنظيمية/القوى البشرية/تكنولوجيا المعلومات) وإدارة الجودة الشاملة لدى إدارات المؤسسة المينائية لسكيكدة؟

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات (السن، الأقدمية) في متطلبات المعرفة لدى إدارات المؤسسة المينائية لسكيكدة؟

**-فرضيات الدراسة:**

-توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين متطلبات المعرفة والجودة الشاملة لدى إدارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.

-توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين القوى البشرية والجودة الشاملة لدى إدارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.

-توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والجودة الشاملة لدى إدارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات (السن ، الأقدمية) في متطلبات المعرفة لدى إدارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.

**-أهمية الدراسة:**

حيث تأتي أهمية هذا البحث في الموضوع المهم الذي تتناوله وهو إدارة المعرفة الذي يعتبر من أهم المواضيع الحديثة ذات الأهمية العلمية والتي لها دور في تطبيق الجودة الشاملة كمنهج تسيري داخل المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة المينائية لسكيكدة بصفة

## المينائية لسكيكدة .

خاصة، والتي سنركز على توضيحها من خلال تحديد العلاقة بين متطلبات المعرفة والجودة الشاملة لدى إطار المؤسسة المينائية لسكيكدة.

### -أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي

-معرفة العلاقة بين إدارة المعرفة والجودة الشاملة.

-اختبار العلاقة بين متطلبات المعرفة(القيادة التنظيمية، القوى البشرية، تكنولوجيا المعلومات) والجودة الشاملة لدى إطار المؤسسة المينائية لسكيكدة

-تقدم إطار مفاهيمي نظري حول موضوع إدارة المعرفة والجودة الشاملة.

-معرفة ما إذا كانت هناك فروق في إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات(السن، الأقدمية).

### -الدراسات السابقة:

**Ragaa Hassan&Sebkhaoui Abdelkader** دراسة بالمتغير الأول:

**Djilani(2020)** بعنوان: How Can the Knowledge Management requirements

enhance its application in The Organisation : حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات إدارة

المعرفة(المناخ التنظيمي، التدريب، نظم المعلومات الإدارية والتكنولوجيا)، حيث تم استخدام استبانة وزعت على عينة مقدره ب30

موظفا في جميع المستويات الإدارية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود

اثر لتطبيق هذه المتطلبات على تحسين مستوى إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة (RAGAA & SEBKHAOUI

(RAGAA & Sebkhaoui, 2020, p. 260),

**-دراسة محمد دخيل الله الهاجري(2020)** بعنوان متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدارس الثانوية بمنطقة الجهراء التعليمية

بدولة الكويت:

والتي هدفت الدراسة للتعرف على متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بمدارس المرحلة الثانوية بمنطقة الجهراء التعليمية بدولة الكويت،

حيث تم استخدام استبيان وزع على عينة مقدره ب118 مديرا ومديرة للمدارس الثانوية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين

(الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة الإدارية، تكنولوجيا المعلومات) وتطبيق إدارة المعرفة بالمدارس الثانوية، كما لا توجد

فروق ذات دلالة احصائية بين متغيرات (الجنس، الأقدمية) في متطلبات إدارة المعرفة لدى عينة البحث (الهاجري، 2020،

صفحة 136)

**-الدراسات المرتبطة بالمتغير الثاني:** دراسة **بن عيشي عمار(2012)** تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في

المستشفيات الجزائرية:والتي هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص واقع إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الجزائرية، حيث تم

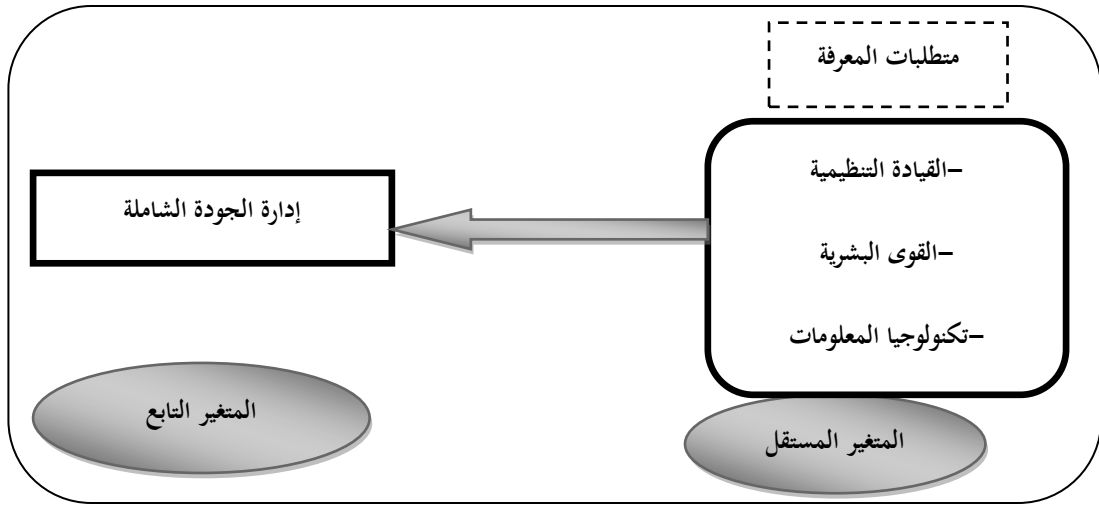
استخدام استبانة وزعت على عينة مقدره ب203 عامل بمستشفى بشير بن ناصر بولاية بسكرة، وقد توصلت الدراسة إلى إدراك

العمال في المستشفيات الجزائرية إلى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات

العمال في المستشفيات الجزائرية لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات (الجنس، العمل، المستوى الوظيفي، نوع الوظيفة، الخبرة) (عيشي، 2012، صفحة 279)

ومن خلال عرض الدراسات السابقة، نلاحظ أنه هناك تشابه بينها وبين الدراسة الحالية من خلال التركيز على نفس متطلبات إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القوى البشرية، تكنولوجيا المعلومات) كدراسة الهاجري (2020) ودراسة Ragaa & Sebkhau (2020)، بالإضافة إلى استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أما ما يميز دراستنا هو محاولة تحديد العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة والجودة الشاملة، والذي لم تكن هناك دراسات سابقة تجمع بينهما-على حد علم الباحثين-، بالإضافة إلى اختلاف مجتمع البحث والذي ركزنا فيه على المؤسسة المينائية كمؤسسة اقتصادية من خلال إطارها وذلك عكس الدراسات السابقة التي ركزت على مؤسسات التعليم العالي والمستشفيات. وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تخدم موضوع الدراسة، تم بناء نموذج للدراسية الحالية أين تم تقسيم أبعاد الدراسة المتعلقة بالمتغير المستقل متطلبات إدارة المعرفة إلى (القيادة التنظيمية، القوى البشرية، تكنولوجيا المعلومات) وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة، والشكل الموالي يوضح ذلك:

### الشكل رقم (1) يمثل أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

### -الإطار النظري:

#### 1-تعريف إدارة المعرفة:

تم تعريف إدارة المعرفة على أنها الاستراتيجيات والهيكل التي تعظم الموارد الفكرية والمعلوماتية، من خلال تنفيذ العمليات الشفافة والتكنولوجية المتعلقة بالعثور والجمع والمشاركة وإعادة التجميع وإعادة استخدام المعرفة بهدف خلق قيمة جديدة لتحسين الكفاءة والفعالية الفردية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرار (RAGAA & Sebkhau, 2020, p. 262)

## المينائية لسكيدة .

ويعرف إجرائيا إلى أنه: مجموعة الممارسات الإدارية التي يقوم بها العمال تمكنهم من تخزين ومشاركة وتطبيق المعرفة المتاحة لتحقيق أهداف المؤسسة المينائية.

### 2-متطلبات إدارة المعرفة:

يتطلب تبني مفهوم إدارة المعرفة مجموعة من المقومات والمتطلبات الأساسية بالمنظمة وقد تباينت متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بين الكتاب، ولكنهم اتفقوا على ضرورة خلق بيئة مناسبة، وتهيئة الأجواء لتطبيق أسس وقواعد إدارة المعرفة للوصول إلى أقصى إستفادة ممكنة من المعارف والمعلومات (احمد، فايد، و فراج، 2019، صفحة 4)ومن أهم متطلبات تطبيق إدارة المعرفة مايلي:

2-1- القيادة التنظيمية: هي القدرة التي يستأثر بها القائد على المرؤوسين وتوجيههم بحكمة ما يكسبهم طاعتهم واحترامهم وولائهم وخلق التعاون والتآزر بينهم في سبيل تحقيق الأهداف المرجوة (بوراس، 2021، صفحة 29). فالقيادة التنظيمية هي قدرة القائد على التأثير في الآخرين لتوجيه سلوكهم نحو تحقيق أهداف المنظمة.

2-2- القوى البشرية: يعد العنصر البشري الجزء الأساس في إدارة المعرفة، وذلك نظرا للدور الذي يقوم به في توليد المعارف ومشاركتها وخزنها، هذه المعارف التي تحتاجها المنظمة وتستخدمها من أجل تحقيق السبق والتميز (عجاتي، 2017، صفحة 46)

2-3- تكنولوجيا المعلومات: تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا والتي تهتم بمعالجة المعلومات والتي تركز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة (المعلوماتية)، وعملية البث(الاتصال). (جابر، 2019، صفحة 56)

ومهما تعددت أو اختلفت تصنيفات متطلبات إدارة المعرفة، إلا أنه وجب على المؤسسة الاهتمام بمختلف العمليات الإدارية والإجراءات والقوانين التي تسهل تطبيق المعرفة بفعالية أكثر.

### 3-تعريف إدارة الجودة الشاملة:

يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة كطريقة إستراتيجية وتنظيمية وإدارية تسعى إلى زيادة الإنتاجية بما وضمان رضا العملاء والموظفين من خلال مشاركة جميع الموظفين وتوفير الفوائد لهم المجتمع. يمكن وصف إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارة كلية تهدف إلى التحسين المستمر في إنتاج وتسليم المنتجات أو الخدمات وفقاً لاحتياجات العملاء بطريقة أفضل، وبطريقة أقل تكلفة وأسرع وأكثر صحة وأسهل مقارنة بالمنافسين مع مشاركة جميع العاملين تحت القيادة (Bestoon, , (Jawdat, Ezat, Hussein, & Zana, 2020) p. 3428. ويعرف إجرائيا على أنه: منهج إداري منظم ومتكامل من خلال استخدام كل العمليات الإدارية لتفعيل الجودة وتطبيق مبادئها ومراقبة مدى تجسيدها في المنظمة وبين العمال، بالإضافة إلى خلق ثقافة داخل المؤسسة المينائية نموذجاً تركز علة الجودة في الأداء والإنتاج بأقل تكلفة وأقل جهد، بهدف تحسين الخدمات أو السلع المقدمة للزبائن قصد تلبية احتياجاتهم وكسب ولائهم.

### -الاجراءات المنهجية للدراسة:

5-منهج الدراسة: انطلاقة من طبيعة الموضوع الذي يدرس العلاقة بين كل من متطلبات المعرفة والجودة الشاملة، اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع بوصف دقيق و تفصيلي يمكننا من الكشف على نوعية الارتباط و التي من خلالها نؤكد أو ننفي فرضيات الدراسة.

**6-مجتمع الدراسة وعينته:**

مجتمع الدراسة هو مجموع الأفراد الذين تجمعهم علاقات و خصائص معينة، حيث يبلغ عدد مجتمع الدراسة في 4مديريات بالمؤسسة المينائية 219 إطارا موزعون كالتالي:

**الجدول رقم(1) يمثل مديريات المؤسسة المينائية لسكيدة**

إطارات	مديريات المؤسسة المينائية
28	المدير العام المساعد للعمليات DGAO
99	مديرية السحب DR
47	مديرية قيادة الميناء DC
45	مديرية الموارد البشرية DRH
219	المجموع

وقد تكونت عينة الدراسة من 219 إطارا اختيرت بطريقة المسح الشامل أين تم توزيع 219 استبيان وقد تم استرجاع 194 استبيان فقط ليصبح عدد أفراد العينة 194 كما هو موضح في الجدول الموالي:

**الجدول رقم(1) يمثل الوصف الاحصائي لعينة الدراسة**

البيان	مجتمع الدراسة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات المستبعدة والغير صالحة	الاستبيانات القابلة للمعالجة
العدد	219	219 استبيان	203 استبيان	25 استبيان	194 استبيان
النسبة	100%	100%	92%	11%	89%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الاستبيانات الموزعة

**7-حدود الدراسة:**

-الحدود الزمانية: امتدت الدراسة الميدانية من 2022/03/13 إلى غاية 2022/03/30

-الحدود المكانية: تم اختيار 4مديريات من مديريات المؤسسة المينائية لسكيدة

-الحدود الموضوعية: دراسة العلاقة بين متطلبات المعرفة(القيادة التنظيمية، الثقافة التنظيمي، القوى البشرية، تكنولوجيا المعلومات) والجودة الشاملة لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيدة.

**8-أداة الدراسة:**

### المينائية لسكيكدة .

انطلاقاً من مشكلة بحثنا فقد قمنا بتصميم استبيان لقياس متغيرات الدراسة، وقد اعتمدنا في بناء بنودها على الدراسات السابقة والموروث النظري كدراسة (المهاجري 2020) و(عمار 2012) بالإضافة إلى دراسة (صدار ومزيان 2018)، وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الذي يعطي خمس استجابات لكل عبارة من عبارات الاستمارة تحدد مستوى موافقتهم عليها، و تعط للإجابات أوزاناً رقمية تمثل درجة الإجابة على العبارة، حيث تكون الدرجات بالترتيب 1.2.3.4.5. في حالة البنود الإيجابية مثل ما يوضحه الجدول التالي:

#### الجدول رقم(2) : فئات سلم ليكرت الخماسي

الدلالة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
القيمة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على سلم ليكرت الخماسي.

#### 9-الأدوات الإحصائية المستخدمة:

من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من أفراد عينة الدراسة واختبار الفرضيات تمت الاستعانة ببعض المقاييس الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، والمتمثلة في (معامل ألفا كرونباخ، معامل الالتواء والتفلطح، معامل الارتباط بيرسون، تحليل التباين ANOVA)

#### 10-نتائج الدراسة:

#### 11-صدق أداة الدراسة (الإستبانة):

#### الجدول رقم(3) يمثل نتائج اختبار معامل بيرسون

الرقم	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الرقم	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
1	0.000	0.589	14	0.000	0.612
2	0.000	0.573	15	0.000	0.532
3	0.000	0.610	16	0.000	0.600
4	0.000	0.518	17	0.000	0.532
5	0.002	0.469	18	0.002	0.500
6	0.003	0.445	19	0.000	0.503
7	0.000	0.582	20	0.000	0.604
8	0.000	0.551	21	0.000	0.599

0.641	0.000	22	0.575	0.000	9
0.629	0.000	23	0.495	0.000	10
0.617	0.000	24	0.710	0.000	11
0.590	0.000	25	0.572	0.000	12
0.502	0.002	26	0.630	0.000	13
*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0,01 *دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0,05					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم(3) أن قيم مستوى الدلالة لعبارات الاستبانة أقل من مستوى المعنوية 0,05، كما أن قيم معامل الارتباط الخاص بكل عبارة بالنسبة إلى متوسط مجموع عبارات كل بعد كانت موجبة ومرتفعة حيث تراوحت ما بين 0.445 و0.710 ويمكن تفسيره بأنه يوجد ارتباط موجب ومعنوي بين كل عبارة ومتوسط مجموع عبارات كل متغير، وعليه الاستبانة تتميز بالصدق البنائي.

## 12- ثبات الاستبانة:

### الجدول رقم(4) يمثل نتائج اختبار ألفا كرونباخ

المتغيرات	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
بعد القيادة	5	0,772
بعد القوى البشرية	4	0,740
بعد تكنولوجيا المعلومات	5	0,756
محور إدارة المعرفة	14	0,828
محور إدارة الجودة الشاملة	12	0,779

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

يتم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال معامل ألفا كرونباخ الذي يستعمل للتأكد من صلاحية المقياس، إذ يقاس مدى الاتساق والتناسق في إجابة المستجوب على كل الأسئلة الموجودة بالمقياس، ومدى قياس كل سؤال للمفهوم، ويدل ارتفاع قيمة معامل الارتباط في المقياس على ارتفاع درجة الثبات (النجار، النجار، الزعبي، 2010، ص142). ويتضح من خلال الجدول أعلاه أن جميع عبارات الأبعاد جاءت بمعامل ثبات أكبر من 0,740 وهي درجة عالية من الثبات، حيث تراوحت قيم معامل ألفا كرونباخ بين (0,740 و 0,828)، وعليه فإن عبارات الاستبيان على درجة عالية من الثبات والاستقرار أي أنها صالحة لما أعدت له.

## 13- اختبار التوزيع الطبيعي:

### الجدول رقم(5) يمثل نتائج معاملي الالتواء والتفلطح



المينائية لسكيدة .

المحور	البعد	معامل الالتواء (Asymetrie)	معامل التفلطح (Kurtosis)
متطلبات المعرفة ككل		-0,295	1,228
إدارة الجودة الشاملة ككل		-0,682	3,241

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

قبل اختبار فرضيات الدراسة، على الباحث أن يتأكد ما إذا كانت متغيرات الدراسة تتبع التوزيع، واختبار طبيعة توزيع متغيرات الدراسة يجب التأكد من أن معامل الالتواء أقل من القيمة 3 وأن معامل التفلطح أقل من القيمة 20 عندها يمكننا القول بأن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي (بوطالب و نجيمي، 2019، صفحة 592). ويتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل الالتواء المتحصل عليها محصورة ما بين (-0,682 و-0,295) وهي أقل من القيمة 3 أي أنها تقع ضمن المدى المقبول للتوزيع الطبيعي، كما يتضح أيضا من خلال الجدول السابق أن قيم معامل التفلطح كانت محصورة بين (1,228 و3,241) وهي أقل من 20 ما يؤكد أن بيانات متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي وأنها صالحة لاختبار فرضيات الدراسة.

14-تحليل البيانات الشخصية والوظيفية:

الجدول رقم(6) يمثل البيانات الشخصية والوظيفية

السن	من 25- إلى 30 سنة		من 31- إلى 36 سنة		من 37- إلى 40 سنة		من 41 فما فوق	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
	70	36,1%	47	24,2%	41	21,1%	36	18,6%
الأقدمية	أقل من 10 سنوات				11 سنة فما فوق			
	التكرار		النسبة		التكرار		النسبة	
	130		67%		64		33%	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أن ما يقدر ب 194 فردا أعمارهم كانت ما بين 25 إلى 30 سنة بنسبة قدرها 36,1% وهي أكبر نسبة، وكانت أقل فئة من 41 فما فوق بنسبة تقدر ب 18,6% ، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة المينائية لسكيدة تركز على توظيف الطاقات الشبابية ككفاءات تستثمرها لتحقيق التميز في الأداء. أما فيما يخص الأقدمية فقد كانت أكبر نسبة للأقدمية لأقل من 10 سنوات بنسبة 67% أما أقل نسبة فكانت للفئة 11 سنة فما فوق بنسبة 33% ويمكن تفسير ذلك على فتح مناصب

التوظيف بالمؤسسة المينائية لسكيكدة واعتمادها على الكفاءات الخارجية، وهذا مايتضح من خلال أعمارهم وأقدميتهم القليلة والتي تدل على أن الكفاءات شباب.

### 15- عرض ومناقشة الفرضية العامة:

الجدول رقم(7) يمثل العلاقة بين متطلبات المعرفة والجودة الشاملة

القرار الإحصائي	الدلالة الإحصائية sig	معامل الارتباط بيرسون	المتغيرات
دالة إحصائية	0.000	0,423	متطلبات المعرفة
			إدارة الجودة الشاملة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت موجبة حيث قدرت ب0,423 وذلك عند مستوى الدلالة(0.000) وهي أقل من 0,05، وبالتالي نستنتج وجود علاقة ارتباطيه موجبة ودالة إحصائيا بين متطلبات المعرفة والجودة الشاملة لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.

### 16- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

الجدول رقم(8) يمثل العلاقة بين بعد القيادة والجودة الشاملة

القرار الإحصائي	الدلالة الإحصائية sig	معامل الارتباط بيرسون	المتغيرات
دالة إحصائية	0.000	0,506	بعد القيادة
			إدارة الجودة الشاملة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت موجبة حيث قدرت ب 0.506 وذلك عند مستوى الدلالة (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباطيه موجبة بين بعد القيادة والجودة الشاملة لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.

المينائية لسكيدة .

17- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة:

الجدول رقم(11) يمثل العلاقة بين بعد القوى البشرية والجودة الشاملة

القرار الإحصائي	الدلالة الإحصائية sig	معامل الارتباط بيرسون	المتغيرات
دالة إحصائية	0.000	0,473	بعد القوى البشرية
			إدارة الجودة الشاملة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه قيمة معامل الارتباط بيرسون والتي كانت (0,473) عند مستوى الدلالة 0,000 وهي أقل من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية القائلة: "توجد علاقة موجبة بين القوى البشرية والجودة الشاملة لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيدة"

18- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الخامسة:

الجدول رقم(12) يمثل العلاقة بين بعد تكنولوجيا المعلومات والجودة الشاملة

القرار الإحصائي	الدلالة الإحصائية sig	معامل الارتباط بيرسون	المتغيرات
دالة إحصائية	0.001	0,576	بعد تكنولوجيا المعلومات
			إدارة الجودة الشاملة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط المتحصل عليه بين بعد تكنولوجيا المعلومات ومتغير الجودة الشاملة هو (0.576) عند مستوى الدلالة 0.001 أي أنها تدل على وجود علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والجودة الشاملة، وبالتالي نقبل صحة الفرضية الخامسة أنه "توجد علاقة ارتباطية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والجودة الشاملة لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيدة".

19-اختبار الفروق:• اختبار الفروق في السن:

باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) تم اختبار الفرق الصفري الذي يفرض وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات المعرفة تعزى لمتغير السن لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة، والجدول التالي يوضح نتيجة الاختبار: الجدول رقم(13) نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA للفروق في متطلبات المعرفة وفقا للسن

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيم	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	120,064	46	2,610	2,779	0,000
	داخل المجموعات	138,060	147	0,939		
	المجموع	258,124	193			

spss المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات

يتبين من خلال الجدول رقم(10) أن قيمة اختبار F لتحليل التباين كانت 2,779 وذلك عند مستوى الدلالة 0,000 وهي أقل من 0.05 ومنه الفروق دالة إحصائية، أي نقبل الفرضية الصفرية القائلة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات المعرفة تعزى لمتغير السن لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة"

• اختبار الفروق في الأقدمية:

باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) تم اختبار الفرضية الصفرية التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الأقدمية في متطلبات المعرفة بالمؤسسة المينائية لسكيكدة، والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم(15) نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA للفروق في متطلبات المعرفة تعزى لمتغير الأقدمية:

المينائية لسكيدة .

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الوسط	F قيم	مستوى الدلالة
متطلبات المعرفة	بين المجموعات	9,286	46	0,202	0,883	0,681
	داخل المجموعات	33,600	147	0,229		
	المجموع	42,887	193			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

يتبين من خلال الجدول رقم(12) أن قيمة اختبار F لتحليل التباين هي 0,883 وذلك عند مستوى الدلالة 0,681 وهي أكبر من 0,05 ومنه الفروق غير دالة إحصائيا، يعني نرفض الفرضية الصفرية القائلة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبا المعرفة تعزى لمتغير الأقدمية لدى إطار المؤسسة المينائية لسكيدة".

-تفسير نتائج الدراسة:

يتم فيما يلي تفسير نتائج الدراسة كالتالي:

- وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيا بين متطلبات المعرفة والجودة الشاملة لدى إطار المؤسسة المينائية لسكيدة، ويرجع الباحثين تفسير وجود هذه العلاقة إلى اهتمام المؤسسة بجميع المتطلبات الأساسية لتفعيل وتطبيق إدارة المعرفة والتي تسهل لها تطبيق الجودة الشاملة بفعالية أكثر.
- وجود علاقة ارتباطية بين بعد القيادة والجودة الشاملة لدى إطار المؤسسة المينائية لسكيدة، حيث أن القيادة تلعب دورا مهما في تجسيد الجودة الشاملة ومبادئها، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الهاجري(2020) الذي توصل إلى وجود علاقة بين القيادة الإدارية وتطبيق إدارة المعرفة بالمدارس الثانوية.
- وجود علاقة بين القوى البشرية والجودة الشاملة لدى إطار المؤسسة المينائية لسكيدة ، باعتبارها كفاءات هامة ورأس مال معرفي رئيسي داخل المؤسسة يسمح بمشاركة وتطبيق الجودة الشاملة بتميز.
- وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والجودة الشاملة لدى إطار المؤسسة المينائية لسكيدة ، فهي تسهل تطبيق الجودة الشاملة حسب المتغيرات العالمية والتي تستدعي تطوير المؤسسة وسياساتها لتحقيق الجودة بفعالية، وهي تتفق مع دراسة

المهاجري(2020) الذي توصل إلى وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة المعرفة بالمدارس الثانوية ودراسة (Ragaa&Sebkaoui(2020) اللذان توصلا إلى وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة المعرفة بالمؤسسة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات المعرفة تعزى لمتغيرات (السن) لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة، ويظهر ذلك جليا لأن شخصيات العاملين تختلف حسب سنهم سواء الشباب أو الأكبر سنا .

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات المعرفة تعزى لمتغير الأقدمية لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة، وهذا ما ينبئ بوجود متغيرات أخرى قد تؤثر على الإطارات ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة المهاجري(2020) والذي توصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات (الجنس، الأقدمية) في متطلبات إدارة المعرفة لدى عينة البحث، وانفقت أيضا مع دراسة صدار ومزيان(2018) اللذان توصلا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الهيئة التدريسية تعزى لمتغيرات(القسم، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة).

#### خاتمة:

تسعى المؤسسات اليوم لتحقيق أهدافها من خلال تطبيق استراتيجية تعتمد على استخدام المعرفة وتطبيقها لدى عمالها كمراس مال معرفي مهم يساهم في تجسيد مبادئ الجودة الشاملة، وهذا بالتركيز على متطلبات إدارة المعرفة كمحرك للتطوير والتغيير التنظيمي. ولمعرفة العلاقة بين متطلبات المعرفة والجودة الشاملة تم تطبيق هذه الدراسة الميدانية بالمؤسسة المينائية لسكيكدة ويمكن تلخيص أهم نتائج وتوصيات الدراسة كالتالي:

- وجود علاقة ارتباطيه موجبة ودالة إحصائيا بين متطلبات المعرفة والجودة لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.
- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين بعد القيادة والجودة الشاملة لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.
- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين القوى البشرية والجودة الشاملة لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.
- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والجودة الشاملة لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات المعرفة تعزى لمتغير (السن) لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات المعرفة تعزى لمتغير (الأقدمية) لدى إطارات المؤسسة المينائية لسكيكدة.

#### الاقتراحات:

- العمل على مشاركة العاملين في صنع القرارات لمشاركة معارفهم الخاصة.
- الاهتمام بالعمل الجماعي والعلاقات الإنسانية بين العاملين والتي تساهم في تبادل ونشر المعرفة فيما بينهم.
- استخدام الحوافز المادية والمعنوية لزيادة الدافعية لدى العمال ولتوليد معارف جديدة أكثر إبداعا.

الهوامش والمراجع:

- 1-Bestoon, O., Jawdat, J. K., Ezat, S. E., Hussein, A. M., & Zana, M. S. (2020). The Influence of Total Quality Management on Competitive Advantage towards Bank Organizations : Evidence from Erbil/Irak. *International Journal Of Psychosocial Rehabilitation* , 24 (5).
- 2-Boukela, F., & Aissat, A. (2017). Le Knowledge Management: Vers la Valorisation du Patrimoine des Connaissances Dans L'entreprise Algérienne(cas:sonatrack). *Journal of Quantitative Economics Studies* (3).
- 3-RAGAA, H., & Sebkhauui, A. (2020). How can the Knowledge Management Requirements enhance its Application In The Organisation. *Journal of Research and Commercial studies* , 4 (1).
- 4-أحلام غجاتي. (2017). دور إدارة المعرفة في تكوين شبكات القيمة من أجل تحسين الميزة التنافسية . أطروحة دكتوراه في إدارة أعمال المؤسسات . جامعة فرحات عباس 1: سطيف.
- 5-زيد جابر. (2019). دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية . أطروحة دكتوراه في علوم التسيير . جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 6-صلاح صالح احمد، هناء عبد القادر سيد فايد، و محمد محمد فراج. (2019). أثر توافر متطلبات إدارة المعرفة على اتخاذ القرارات في شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة. *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة* ، 13 (1).
- 7-عمار بن عيشي. (2012). تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الجزائرية. *أبحاث اقتصادية وإدارية* ، 21.
- 8-محمد دخيل الهاجري. (2020). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدارس الثانوية بمنطقة الجهراء التعليمية بدولة الكويت. *مجلة كلية التربية* ، 1 (1).
- 9-نورالدين بوراس. (2021). دور القيادة الإدارية في تنمية الثقافة التنظيمية للعاملين. أطروحة دكتوراه في علم اجتماع التنظيم . جامعة محمد خيضر بسكرة.

