

إدارة المعرفة ودورها في تعزيز التعلم التنظيمي بمنظمات الاعمال

دراسة ميدانية بمديرية توزيع الغاز والكهرباء بالجلفة

Knowledge management and its role in enhancing organizational learning

د. الجودي محمد علي ط.د/ سعيد علي النعاس

الباحثة: بن بلخير فاطنة

جامعة الجلفة

ملخص: هدفت الدراسة إلى بحث أهمية تبني المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة لتنمية الكفاءات تناولت هذه الدراسة موضوع دراسة وتحليل إدارة المعرفة ودورها في تعزيز التعلم التنظيمي بمديرية توزيع الغاز والكهرباء بالجلفة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (70) موظفاً، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (394) موظف. حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات، وتم توزيع الاستبيان عشوائياً على مختلف العاملين في مديرية توزيع الغاز والكهرباء بالجلفة، وعلى اختلاف مستوياتهم التنظيمية.

كلمات مفتاحية: إدارة المعرفة، التعلم التنظيمي، مديرية توزيع الغاز والكهرباء

Abstract:

Abstract: this study dealt with the issue of study and analysis of knowledge management and its role in enhancing organizational learning at the directorate of gas and electricity distribution in Djelfa, The study was applied to a sample of 70 employees out of a study population of (394) employees. The study used a questionnaire as a key tool for gathering information and data, the questionnaire was distributed randomly on various workers.

Keywords: knowledge management organizational learning, Directorate of gas and electricity distribution

1. مقدمة:

يشهد الوضع الراهن تطورات هائلة في مختلف المجالات، ومن ضمنها مجالات الأعمال والاقتصاد حيث أصبحت تمثل اهتماما كبيرا لمنظمات الأعمال ومن أبرز هذه التطورات التحول نحو اقتصاد المعرفة، هذا الاقتصاد الذي لم تعد فيه الأرض واليد العاملة ورأس المال الموارد الأساسية، بل ظهر عنصر رابع أصبح يعتبر المورد الأهم للاقتصاد والمتمثل في المعرفة.

إثر هذا التحول الكبير في المفاهيم الاقتصادية الكلاسيكية كان لابد من ظهور أسلوب إداري يتماشى مع المعطيات الجديدة و يضمن الاستغلال الأمثل لهذه الموارد المعنوية، فتعتبر إدارة المعرفة أسلوب إداري يسعى إلى تغطية النقائص و مواكبة العصر الجديد وما يتضمنه من تغيرات سريعة ومستمرة، كما أنها ترتبط ارتباطا وثيقا بالتعلم التنظيمي، الذي يعد احد المداخل الإدارية الحديثة التي يمكنها التعامل بصورة جيدة مع بيئة العولمة ، فهذه البيئة تتطلب عدم انعزال التنظيم على نفسه بل يجب أن يسمح نظامه بالمشاركة في التغيرات التي تحدث بها، واستيعاب التقنيات الحديثة.

وعليه فان خلق المعرفة واقتنائها وتطبيقها من خلال التعلم المستمر يعتبر الحل الوحيد للبقاء والاستمرار والقدرة على مواجهة المنافسة، ومهمة حيوية تركز عليها المنظمة المتعلمة. في هذا الإطار تأتي دراستنا هذه لدراسة وتحليل عمليات إدارة المعرفة ودورها في تعزيز التعلم التنظيمي، انطلاقا من محاولة التعريف بإدارة المعرفة والتعلم التنظيمي، وكذا دراسة وتحليل مستوى إدراك أبعاد إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

1.1. طرح الإشكالية والأسئلة الفرعية:

أمام هذا الواقع على المنظمات الجزائرية باعتبارها أنظمة مفتوحة تؤثر وتتأثر ببيئتها الخارجية، أن تعمل بشكل جاد على الانفتاح أكثر، وتركز اهتمامها على اكتساب المعرفة وحسن تسييرها، في ظل تبني أساليب إدارية حديثة تساعدها على تحقيق النجاح، ومن بين هذه الأساليب التعلم التنظيمي باعتباره أحد أبرز المهارات التي يجب أن تنميها المنظمة الراغبة في النجاح والتميز في بيئة تنافسية متغيرة باستمرار. لأن رعاية وتنمية العقول

الساعية للبحث والتعلم المتواصل ستكون في إطار منظمة متعلمة تمتاز بالقدرة على التكيف المتواصل مع المتغيرات.

➡ إلى أي مدى يمكن أن تساهم إدارة المعرفة في تعزيز التعلم التنظيمي بمديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة؟؟

واستنادًا إلى ذلك فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة على الأسئلة التالية:

ما مستوى إدراك أبعاد إدارة المعرفة في مديرية توزيع الغاز والكهرباء من وجهة نظر العاملين فيها؟

ما مستوى إدراك التعلم التنظيمي في مديرية توزيع الغاز والكهرباء من وجهة نظر العاملين فيها؟

2.1. فرضيات البحث:

▪ الأولى: « يوجد مستوى إدراك متوسط لمتغيرات الدراسة لدى العاملين في مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة».

▪ الثانية: « هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لأبعاد إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة)، مجتمعة في تعزيز التعلم التنظيمي».

3.1. أهداف البحث: تهدف هذه الدراسة إلى:

1. تسليط الضوء على أبرز المفاهيم الإدارية المعاصرة، وفي ظل اقتصاد قائم على المعرفة، فإدارة المعرفة تسمح للمنظمة بالبحث والحصول على الموارد المعرفية، وبناء كيان معرفي لها يعزز مكانتها في السوق؛

2. الوصول إلى أن عملية التعلم التنظيمي هي السبيل الوحيد لنجاح المنظمة في سلوكها الاستراتيجي وتحقيق ما ترمي إليه من أهداف جوهرية؛

3. التعرف على واقع إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة.

4.1. أهمية البحث: يستمد البحث أهميته مما يلي:

1- أنه يعد مكملاً لما سبق من دراسات في هذا المجال الحيوي في إدارة الاعمال، خاصة وأن هناك حاجة ماسة لإجراء المزيد من البحوث الميدانية خصوصاً في المنظمات الجزائرية.

2- أن موضوع إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي يعتبران من الموضوعات المهمة التي تسعى المنظمات الى تفعيلها في ارض الواقع.

3- تكوين تصور واضح لمستوى إدارة المعرفة السائدة لدى المؤسسة محل الدراسة.

5.1. حدود البحث: بهدف التحكم في الموضوع ومعالجة الإشكالية محل البحث، قمنا بوضع حدود وأبعاد الدراسة والمتمثلة أساسا فيما يلي:

1. **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة بشكل أساسي على دراسة وتحليل أبعاد إدارة المعرفة ودورها في تعزيز التعلم التنظيمي في مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة.

2. **الحدود المكانية:** قمنا بإسقاط الدراسة النظرية في شكل دراسة ميدانية على مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة.

3. **الحدود البشرية:** قمنا بتوزيع الاستبانة على عينة عشوائية من العاملين في مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة على اختلاف تصنيفاتهم ومراكزهم الوظيفية ومن مختلف المستويات الإدارية (الإدارة العليا . الإدارة الوسطى . الإدارة الإشرافية . الوظائف النمطية).

4. **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال شهر مارس من سنة 2019.

6.1. أسلوب ومنهج البحث: لتأكيد أو نفي الفرضيات السابقة التي تسعى للإجابة على الإشكالية المطروحة، تم استخدام **المنهج الوصفي التحليلي**، الذي ينسجم مع طبيعة هذه الدراسة.

2. **الإطار النظري للبحث:** يتعرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة إلى تحليل الإطار النظري والفكري لمفاهيم كل من إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي.

1.1.2. إدارة المعرفة:

1.1.2. مفهوم إدارة المعرفة: ولإعطاء الدلالة الحقيقية لمفهوم إدارة المعرفة يمكن الرجوع إلى عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:

يعرفها كل من (Malhorta 1998)، بأنها: « تتعلق بالقضايا المحورية والحرية ذات العلاقة بالتكيف التنظيمي والبقاء وقدرة وإمكانات المنظمة في مواجهة التغيرات البيئية المتزايدة بصورة غير منتظمة» (Malhotra، 1999، صفحة 04). ويعرفها صلاح الدين الكبيسي " بأنها مصطلح المعبر عن عمليات و الأدوات و السلوكيات التي يشترك في صياغتها و أدائها المستفيدون من المنظمة لاكتساب و تخزين وتوزيع المعرفة لتعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى الأفضل التطبيقات بقصد منافسة طويلة الأمد والتكيف" (الكبيسي، 2005، صفحة 55) أما (Schermehorn 2010) يعرفها على انها: " مجموعة من العمليات تستخدم من خلالها المنظمات تكنولوجيا المعلومات وذلك لتطوير والمشاركة بالمعرفة لتحقيق أداء ناجح" (Schermehorn.Jr، 2010)

ومن خلال ما سبق يتضح أن إدارة المعرفة نمط إداري متكامل يتولى المعرفة ويوجهها وفق أسس معينة، وهي جمعها وتنظيمها ثم ابتكار وتوليد المعارف جديدة حتى تحقق المنظمة أهدافها بالتجديد والتطوير وكل ذلك يتم في إطار يضمن للمؤسسة ميزة تنافسية.

2.1.2. أهمية إدارة المعرفة:

تبرز أهمية إدارة المعرفة من كونها المكافئ الأكثر حيابة للقيمة والأكثر فاعلية للميزة التنافسية المستعملة وهي كما وضحاها (رشاد و حريم حسن، 2004، صفحة 6) وتعود للأسباب التالية:

- ✓ زيادة حدة المنافسة بالأسواق وسرعة ازدياد الابتكارات والاكتشافات الجديدة؛
- ✓ تعقيدات السلع والخدمات تتطلب المزيد من المعرفة بالزبون والسوق والمنافسة ومن ثم إلى إدارة معرفة قوية؛
- ✓ زيادة المنافسة قلصت أعداد العاملين في المنظمات ذات المعرفة المتميزة وهنا كان لا بد من المنافسة على كيفية استقطاب هذه الكفاءات؛
- ✓ المحافظة على الزبائن ذوي الولاء؛

✓ تخفيض التكاليف وأساليب طرق العمل؛

✓ القدرة على التكيف التنظيمي بسبب تغير قواعد العمل وافتراضاته.

2.2. التعلم التنظيمي:

1.2.2. مفهوم التعلم التنظيمي: قبل التطرق لمفهوم التعلم التنظيمي لا بد من تعريف التعلم، اذ يمكن تعريفه بأنه: "التغيير الشبه الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبرة والتجربة" (عبد الله و طلق ، 2003 ، صفحة 148)

يعتبر مصطلح التعلم التنظيمي من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم الإدارية، ويحتمل العديد من التفسيرات بسبب اختلاف وجهات النظر حوله، حيث يعرف بأنه:

عرفه **Goh 1998** بأنه: " يمثل نشاط طويل الاجل يهدف إلى بناء المزايا التنافسية" (Goh, 1998, p. 15)، كما عرفه **Child & al 2001** بأنه " الاكتساب والاحتفاظ وخلق المعارف التي تهدف الى تسهيل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المنظمة" (Child, Dierkes, 2001)، وعرّفه **John R 2006** بأنه: "عملية اكتساب المعرفة واستخدام المعلومات التي تمكن المنظمة وأعضائها من التكيف مع البيئة المتغيرة باستمرار" (Schermerhorn.Jr J. R., 2006).

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تقديم تعريف شامل للتعلم التنظيمي على أنه: " عملية يتم من خلالها احداث تغييرات في المنظمة تمكنها من التكيف مع التغيرات الحاصلة في بيئتها وذلك من خلال اكتساب معارف جديدة وتطويرها بغية تحسين الأداء وبناء مزايا تنافسية".

2.2.2 مبررات التعلم التنظيمي: حدد (**Denton 1998**) مجموعة من العوامل التي أدت إلى زيادة إهتمام المنظمات بعملية التعلم التنظيمي تشمل التالي: (أيوب، 2004، صفحة 71)

✓ التحول في الأهمية النسبية لعوامل الإنتاج من رأس المال المادي إلى رأس المال الفكري؛

✓ القناعة المتزايدة بأن المعرفة هي المصدر الأساسي لتحقيق المزايا التنافسية؛

✓ زيادة سرعة التغير في البيئة المحيطة بالمنظمات؛

✓ ارتفاع حدة المنافسة في بيئة الأعمال الدولية.

4. الإطار التطبيقي للبحث

1.4. مجتمع وعينة الدراسة الميدانية:

الجدول رقم (01): مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	استمارات الاستبيان الموزعة	استمارات استبيان المسترجعة	استمارات استبيان الصالحة	استمارات غير الصالحة
394	88	88	79	70	9

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على نتائج spss

يوضح الجدول رقم (01) مجتمع وعينة الدراسة وعدد الاستمارات الموزعة وكانت كالاتي، تم توزيع (88) استمارة وقد استرجعنا (79) استمارة بنسبة (89.77%) قمنا بفحصها ووجدنا أن البعض منها غير صالح للدراسة وقدرت ب (9) استمارات، بنسبة (11.39%).

2.4. المفاهيم والطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة: استخدم الباحثان في تحليل بيانات الدراسة العديد من المفاهيم المرتبطة بالإحصاء الوصفي والاستدلالي، يمكن إبراز أهمها من خلال الآتي:

✓ مقاييس الإحصاء الوصفي **Descriptive Statistic Measures**، وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة؛

✓ معامل كرونباخ ألفا **Cronbach's Alpha (α)** وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة؛

✓ معامل الانحدار الخطي البسيط **Simple Regression Analysis**، وذلك لقياس أثر متغير مستقل واحد على المتغير التابع.

3.4. تصميم أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية للدراسة. وللتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين إضافة إلى مجموعة من المحكمين المهنيين والمتخصصين أساساً في مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة، وقد استجبنا لآراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم وتوصياتهم، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية مشتملاً على ثلاثة أجزاء، وهي:

✓ الجزء الأول: خصص للرسالة التعريفية والتحفيزية؛

- ✓ **الجزء الثاني:** خصص للمعلومات الشخصية والوظيفية ممثلة في (النوع الاجتماعي، عمر الموظف، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، طبيعة الوظيفة، وكذا طبيعة العمل)؛
- ✓ **الجزء الثالث:** خصص لقياس أبعاد إدارة المعرفة، وتكون من (21)، فقرة وزعت على أربعة أبعاد؛ البعد الأول بعد توليد المعرفة وتقيسه الفقرات: (1-6)؛ والبعد الثاني بعد تخزين المعرفة وتقيسه الفقرات: (7-13)؛ والبعد الثالث بعد توزيع المعرفة وتقيسه الفقرات: (14-17)؛ والبعد الثالث بعد تطبيق المعرفة وتقيسه الفقرات: (18-21)؛
- ✓ **الجزء الرابع:** خصص لقياس متغير الإدارة الالكترونية، وتكون من (12) فقرة.
- 4.4. اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:** قبل استعراض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها يجب علينا التأكد من أن البيانات المستخرجة تتبع التوزيع الطبيعي، لذلك قمنا بإجراء اختبار **Kolmogorov-Smirnov Test (K-S)**، وقد حصلنا على النتائج الملخصة بالجدول التالي:

الجدول رقم (02): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمجالات الدراسة

المجال	إحصائي الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
إدارة المعرفة	0.174	0.000
التعلم التنظيمي	0.169	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

يوضح الجدول رقم (02)، أن القيمة الاحتمالية (Sig.)، لمتغير الثقافة التنظيمية والإدارة الالكترونية كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، وعليه يمكننا القول بأن بيانات الدراسة لا تخضع للتوزيع الطبيعي، الأمر الذي يدعونا إلى إجراء نوع آخر من الاختبارات تسمى بالاختبارات اللامعلمية وذلك للإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة.

5.4. ثبات أداة الدراسة: أما في تقدير ثبات الدراسة اعتمدنا على معامل كرونباخ ألفا (Cronbachs' Alpha)، لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقياس التي اعتمدها الدراسة، حيث تشير النتائج الواردة في الجدول (2)، أن معامل الثبات للدراسة ككل فقد كانت قيمته (0.905)، وهي قيمة أكبر من (0.8) وهي قيم ممتازة، تدل على ثبات جد عال تتمتع به الدراسة ككل، وهذا يعني أن أداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

الجدول رقم (03): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0.896	21	ادارة المعرفة
0.815	12	التعلم التنظيمي
0.905	32	متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

أما في تقدير ثبات الدراسة اعتمدنا على معامل كرونباخ ألفا (Cronbachs' Alpha)، لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي اعتمدها الدراسة، حيث تشير النتائج الواردة في الجدول (2)، أن معامل الثبات للدراسة ككل فقد كانت قيمته (0.905)، وهي قيمة أكبر من 0.8 وهي قيم ممتازة، تدل على ثبات جد عال تتمتع به الدراسة ككل، وهذا يعني أن أداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

6.4. عرض ووصف مستوى إدراك متغيرات الدراسة لدى العاملين في المؤسسات المبحوثة:

الهدف من هذا المحور هو إعطاء تصور عام حول ادارة المعرفة والتعلم التنظيمي بمدبرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة.

1.6.4. عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة: سنتناول تشخيص وتحليل البيانات الشخصية من خلال ثلاثة أبعاد أساسية وهي: النوع الاجتماعي، عمر الموظف، المستوى التعليمي، حيث توصلنا بعد معالجة البيانات إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	البيان	البيانات الشخصية
67.1%	47	ذكر	النوع الاجتماعي
32.9%	23	انثى	
100%	70	المجموع	
30%	21	أقل من 30 سنة	عمر الموظف
34.3%	24	بين 31 و 40 سنة	
32.8%	23	بين 41 و 50 سنة	
2.9%	2	أكثر من 50 سنة	

إدارة المعرفة ودورها في تعزيز التعلم التنظيمي بمنظمات الاعمال

100%	70	المجموع	المستوى العلمي
12.8%	9	ثانوي	
30%	21	تقني سامي	
20%	14	ليسانس	
10%	7	ماستر	
14.28%	10	مهندس	
100%	70	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

يتضح من خلال الجدول (04)، بأن أفراد عينة الدراسة تتشكل في أغلبها من الذكور بنسبة بلغت (67.1%)، كما لا حضنا أن ما نسبته (70%)، من مفردات عينة الدراسة أعمارهم (تزيد عن 30 سنة فما فوق)، كما لاحظنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى (ثانوي فما أكثر)، بنسبة تقدر بـ (100%)، وهذا مؤشر يدل على أن نسبة عالية من أفراد مجتمع الدراسة واعين ومؤهلين بمستوى عالي، وهو ما يمكنهم من تقديم إجابات منطقية وبالشفافية المطلوبة عن واقع الموضوع المدروس داخل مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة، وهو ما ساعدنا أكثر على تشخيص وتحليل متغيرات الدراسة داخل المؤسسة.

2.6.4. تشخيص وتحليل البيانات الوظيفية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الوظيفية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	البيان	البيانات الوظيفية
52.5%	37	أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
17.1%	12	بين 5 و 10 سنوات	
10%	7	بين 11 و 15 سنة	
20%	14	أكثر من 15 سنة	
100%	70	المجموع	
30%	21	إدارية	طبيعة الوظيفة
50%	35	تقنية	
10%	7	مختلطة	
10%	7	أخرى	

إدارة المعرفة ودورها في تعزيز التعلم التنظيمي بمنظمات الاعمال

المجموع	30	100%
إطار	10	14.3%
عون تحكم	22	31.4%
عون تنفيذ	48	68.6%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

يتضح من خلال الجدول (05)، أن ما نسبته (47.1%)، من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة (تفوق 5 سنوات)، كما لاحظنا أن الوظيفة الأكثر انتشاراً بين أفراد عينة الدراسة هي الوظيفة التقنية بنسبة مئوية بلغت (50%)، وهي نسبة جد متوقعة بالنسبة لمدرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة التي تتطلب وظائف من هذا النوع.

3.6.4. مستوى إدراك أبعاد إدارة المعرفة لدى العاملين بمديرية الغاز والكهرباء بولاية الجلفة:

الجدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لأبعاد إدارة المعرفة

أبعاد أخلاقيات الأعمال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى العام
توليد المعرفة	3.445	0.652	1	متوسط
تخزين المعرفة	3.353	0.715	2	متوسط
توزيع المعرفة	3.350	0.812	3	متوسط
تطبيق المعرفة	3.250	0.812	4	متوسط
المجموع بشكل عام	3.349	0.747	//	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

يتضح من خلال الجدول رقم (06)، أن مستوى إدارة المعرفة بأبعادها كان متوسطاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا المتغير إذ بلغ (3.349)، بانحراف معياري قدره (0.747)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المحور. ومن حيث ترتيب أبعاد إدارة المعرفة فقد جاء بعد توليد المعرفة في المرتبة الأولى، يليه بعد تخزين المعرفة في المرتبة الثانية، يليه بعد توزيع

المعرفة في المرتبة الثالثة، يليه بعد تطبيق المعرفة في المرتبة الرابعة، إذ سجلنا تحققهم جميعاً بمستويات متوسطة مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذه الأبعاد الاربعة كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً وملائمة.

4.6.4. مستوى إدراك التعلم التنظيمي لدى العاملين في مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة:

الجدول رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة للتعلم التنظيمي

المستوى العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإدارة الالكترونية
متوسط	//	0.611	3.232	المجموع بشكل عام

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

يتضح من خلال الجدول رقم (07)، أن مستوى التعلم التنظيمي كان متوسطاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا المتغير إذ بلغ (3.232)، بإنحراف معياري قدره (0.611)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ماجاء في هذا المحور، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذا المحور كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً، وهذا مؤشر على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز التعلم التنظيمي بدرجة متوسطة. وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر قوي بقبول الفرضية الأولى، والتي تنص على أنه: « يوجد مستوى إدراك متوسط لمتغيرات الدراسة لدى العاملين في مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة».

7.4. اختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة: يسعى هذا المحور إلى اختبار الفرضية الثانية والتي نصت بأن: « هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لأبعاد إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة)، مجتمعة في تعزيز التعلم التنظيمي».

ومن أجل اختبار هذه الفرضية لا بد أولاً التأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية، وذلك بالاعتماد على نتائج تحليل التباين لانحدار (Analysis of variance)، بالإضافة إلى

إدارة المعرفة ودورها في تعزيز التعلم التنظيمي بمنظمات الاعمال

تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Regression Analysis، وذلك لتحديد أثر ابعاد ادارة المعرفة كمتغير مستقل على التعلم التنظيمي كمتغير تابع.

الجدول رقم (08): نتائج تحليل التباين لانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر أبعاد ادارة المعرفة على التعلم التنظيمي.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة (F)
الإنحدار	4	7.564	1.891	6.688	0.000
الخطأ	65	18.379	0.289		
المجموع	69	25.943			

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (08)، يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (F)، والبالغة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ($\alpha = 0.05$)، وبناء عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

الجدول رقم (09): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ابعاد ادارة المعرفة على التعلم التنظيمي.

المتغير المستقل	(β)	قيمة (T) المحسوبة	الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	مستوى الدلالة (T)	وجود الأثر
الثابت	1.181	2.161	/	/	0.040	/
توليد المعرفة	-0.003	-0.021	0.378	0.292	0.984	لا يوجد اثر
تخزين المعرفة	0.100	0.772			0.443	لا يوجد أثر
توزيع المعرفة	0.029	0.236			0.793	لا يوجد أثر
تطبيق المعرفة	0.336	3.174			0.002	يوجد أثر
المعادلة	$Y=1.181-0.003x_1+0.100x_2+0.029x_3+0.336x_4+ \varepsilon$					
الخطأ المعياري ^(e)	ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)					

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

يتضح من خلال الجدول (39) انه لا يوجد اثر لأبعاد إدارة المعرفة بصفة مشتركة في نفس الوقت باستثناء بعد تطبيق المعرفة كان له اثر في التعلم التنظيمي لدى العاملين بمديرية

سونلغاز بالجلفة، وذلك استنادا أن قيمة (T) المحسوبة والبالغة (-0.021، 0.772، 0.263، 3.174) على التوالي وهي اقل من قيمتها المجدولة والبالغة (1.671)، إضافة إلى مستوى الدلالة والذي بلغ (0.443، 0.984، 0.793) وهي اكبر من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ ($\alpha \leq 0.05$)، أما بنسبة لبعد تطبيق المعرفة فكانت قيمة (T) المحسوبة والبالغة (3.174) اكبر من قيمتها المجدولة والبالغة (1.94)، بالإضافة إلى أن مستوى الدلالة قد بلغ (0.007) وهو اقل من مستوى المعنوية المفترض الذي يبلغ ($\alpha \leq 0.05$)، ويتضح أن معامل الانحدار B بالنسبة لتوليد المعرفة، توزيع المعرفة قد بلغ (-0.003، -0.029)، انه لا يوجد تأثير لأبعاد إدارة المعرفة توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، في نفس الوقت على التعلم التنظيمي أما بنسبة لبعدي تخزين المعرفة وتطبيق المعرفة قد بلغ (0.100، 0.336) وهذا يدل على وجود تأثير ضعيف للبعدين تخزين المعرفة وتطبيق المعرفة على التعلم التنظيمي.

وانطلاقا من قيمة معامل التحديد (R^2) التي بلغت (0.292)، نستنتج أن أبعاد إدارة المعرفة يفسرون بصفة مشتركة (29.2%) من التباين في التعلم التنظيمي لدى العاملين بمديرية سونلغاز بالجلفة.

$$Y=1.181+0.42x_1+0.322x_2-0.605x_3+0.800x_4+\varepsilon$$

وبناء عليه فإننا نقبل الفرضية الثانية في جزئية والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد إدارة المعرفة (تطبيق المعرفة)، على المتغير التابع التعلم التنظيمي بمديرية توزيع الغاز والكهرباء بالجلفة.

ونرفضها الجزئية الآتية والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة)، على المتغير التابع التعلم التنظيمي بمديرية توزيع الغاز والكهرباء بالجلفة.

5. الاستنتاجات والتوصيات

1.5. النتائج

- إن إدراك مستوى إدارة المعرفة كان متوسطا لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المستوى المتوسط لأغلب أبعادها، فقد جاء بعد توليد المعرفة في المرتبة الأولى، يليه بعد تخزين المعرفة في المرتبة الثانية، يليه بعد توزيع المعرفة في المرتبة الثالثة، يليه بعد تطبيق المعرفة في المرتبة الرابعة، إذ سجلنا تحققهم جميعاً بمستويات متوسطة مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذه الأبعاد الأربعة كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً وملائمة.
- إن إدراك مستوى التعلم التنظيمي جاء متوسطا لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المستوى المتوسط لأغلب فقراته، إذ جاء تحققهم جميعاً بمستويات متوسطة وهذا مؤشر على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز التعلم التنظيمي بدرجة متوسطة؛
- تبين من خلال نتائج الانحدار المتعدد الى انه لا يوجد اثرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ابعاد إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة) في تعزيز التعلم التنظيمي بمديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة، كما تبين أيضا انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ابعاد إدارة المعرفة (تطبيق المعرفة) في تعزيز التعلم التنظيمي بمديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة.

2.5. التوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن بالخروج بتوصيات التالية:
- تكوين فريق عمل تطوعي يتكفل بجميع الاستشارات المتعلقة بإدارة المعرفة وتفعيل عملياتها.
 - السعي الدائم إلى كسب المعرفة التي تلبى احتياجات الإستراتيجية والوظيفية القادرة على تحقيق عمليات التعلم والعمل على نشر المعرفة اللازمة والكافية وبالتوقيت المناسب إلى كل الأطراف ذات العلاقة.

- توسيع المديرية لما تمتلكه من قواعد معرفية ووثائق، وبناء ذاكرة تنظيمية أكثر فاعلية في منح المديرية صفة التعلم المستمر والتميز.
- مشاركة المديرية في اللقاءات الخارجية والمؤتمرات التي تجرى حول المعرفة والتعلم.
- دعوة المديرية لأساتذة ومختصين في إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي، بهدف إعطاء دروس لتوعية الموظفين أكثر، بأهمية المعرفة ودفعهم نحو التعلم.
- تبني المديرية إستراتيجية إدارة المعرفة، من اجل تحصيل أحسن المعارف ودمجها ضمن ذاكرتها التنظيمية.
- التركيز أكثر على توثيق كل التجارب والخبرات التي بحوزة الموظفين الحاليين والمقبلين على التقاعد، والاستفادة القصوى من معارفهم.
- التركيز على عملية التعلم عبر ربط المبادئ والنظريات بالتجربة الحقيقية والممارسة مع تشجيع الموظفين عليه.
- أن يضع الموظفين هدف المعرفة والتعلم كهدف استراتيجي أسمى، تعمل على تحقيقه بمشاركة جميع موظفيها.
- محاولة تطوير أساليب إعداد جلسات تحسيس الموظفين، وإعداد برنامج تكوين خاص بموضوع كيفية التحسيس، حتى تستفيد من ذلك المديرية في بناء قدراتها التنافسية.
- تقييم كل ما يوضع من أفكار، في صندوق الأفكار، ووثائق الاقتراحات داخل المديرية.
- توسيع المديرية لما تمتلكه من قواعد معرفية ووثائق، وبناء ذاكرة تنظيمية أكثر فاعلية في منح المديرية صفة التعلم المستمر والتميز.
- تعزيز ثقافة الانفتاح والتشارك أكثر ودفع الموظفين إلى روح العمل الجماعي والتحاور، بما يضمن الاستفادة والتعلم من بعضهم، وانتقال الخبرات فيما بينهم.
- على المديرية أن تعطي أهمية أكثر لأسلوب العصف الذهني، وتركز على استخدامه كوسيلة للحصول على أكبر قدر ممكن من الأفكار.
- تنظيم لقاءات واجتماعات بين المديرية والموظفين لتبادل الآراء والتجارب والأفكار، ومعالجة المشكلات التي تواجههم في العمل.

- محاولة إنشاء وحدة إدارية تسمى إدارة المعرفة، أو إدارة معلومات، تقوم بجميع ما يتعلق بتسيير المعرفة، وتقادي انقسام مهمة المعرفة على جميع الإدارات، بسبب أن أي إدارة لن تولي كل اهتماماتها للمعرفة، وإنما كذلك لها مهام إدارية الخاصة بها.
- تهيئة بيئة معرفية ملائمة، وتحسين وسائل العمل.
- استغلال طاقات الموظف وقدراته المعرفية وتميمته، وتشجيع كل الأفراد على الإبداع وتقديم اقتراحات جديدة بغض النظر عن منصب العمل.
- إن تربط الإدارة بين التعلم والإبداع المعرفي وتوفير المناخ والدعم المناسبين لذلك.
- تعزيز الطرق المناسبة لاكتساب المعرفة بشرائها أو استئجارها وتوفير الدعم المالي لذلك.
- العمل على غرس التعلم ما بين الموظفين وبصورة لا تجعلهم يعتبرونه عبئاً مضافاً إلى أعبائهم اليومية.

قائمة المراجع

1. Child, Dierkes, Berthoin-Antal., & Nonaka. (2001). Handbook of organizational learning and knowledge. Oxford University Press.
2. Goh, S. C. (1998). Toward a learning organization: The strategic building blocks. SAM Advanced Management Journal, 15.
3. Schermerhorn, Jr. (2010). MANAGEMENT. the United States of America.
4. Schermerhorn, Jr, J. R. (2006). Self Regulation, Strategic Leadership and Paradox in Organizational Change,. Journal of Organizational Change Management, 460.
5. Y Malhotra .(1999) .Beyond Hi-tech Hidebound Knowledge Management: Strategic Information System for the New World of Business .Working Paper, Brint Research Institute.
6. الساعد رشاد، و حريم حسن. (2004). دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في ايجاد الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالاردن. مجلة جامعة الزيتونة.
7. الطلجم عبد الله ، وبن عوض الله سواط طلق . (2003). السلوك التنظيمي: المفاهيم والنظريات والتطبيقات. المملكة العربية السعودية: دار حافظ للنشر والتوزيع.
8. صلاح الدين الكبيسي. (2005). ادارة المعرفة. مصر: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
9. ناديا حبيب أيوب. (2004). دور ممارسة التعلم التنظيمي في مساندة التغيير الاستراتيجي في المنشآت السعودية. دورية الادارة العامة.