

أثر إدارة المعرفة على الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية - دراسة ميدانية بمجمع صيدال.

The impact of knowledge management on the employee's satisfaction-empirical study in SAIDAL Company

غضببان ليلى، أستاذ محاضر "ب"، المركز الجامعي بربكة - الجزائر¹

تاريخ إستلام المقال: 2018/07/11، تاريخ القبول: 2018/10/12، تاريخ النشر: ديسمبر 2018

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز أثر إدارة المعرفة في تحقيق الرضا الوظيفي، حيث شملت الدراسة عينة مكونة من 305 عامل بمجمع صيدال، تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وأظهرت النتائج تحقق الفرضية الرئيسية لعلاقة الأثر بين ادارة المعرفة والرضا الوظيفي مع تحقق الفرضيات الفرعية المشتقة منها، وعلى أساس تلك النتائج قدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات التي تدعم تبني المؤسسات الاقتصادية لإدارة المعرفة كسبيل لتحقيق الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: ادارة المعرفة، الرضا الوظيفي، مجمع صيدال.

ABSTRACT:

This research paper aims to highlight the impact of knowledge management on job satisfaction, where the study included a sample of 305 workers at the Saidal complex, data analysis and hypothesis testing, and results showed that the main premise of the relationship between knowledge management and job satisfaction was achieved with hypotheses derivative, on the basis of those findings, the study presented a set of suggestions that support the adoption of knowledge management by economic institutions as a way to achieve job Satisfaction.

Keywords: knowledge management, Job satisfaction, Saidal Complex.

¹ . ايميل المرسل: غضبان ليلى، الايميل: ghod.leila@gmail.com

مقدمة:

تمتلك المؤسسات العديد من الموارد التي تستخدمها لتحسين مستويات أدائها، ومن ثم تحقيق أهدافها، لكن الموارد الأكثر أهمية والأكثر تأثيراً هي الموارد البشرية التي تعتبر الثروة الأولى والجوهرية في المؤسسة، وخشية هذه الأخيرة من حدوث انتقال لأصحاب الخبرة إلى مؤسسات منافسة وما ينتج على ذلك من تأثير على أدائها، الأمر الذي جعلها تبدأ بالتفكير بصيغة جديدة لإدارة المعرفة من خلال بناء قاعدة معرفية، ذلك أن المعرفة لا يمكن انتزاعها إلا بالممارسة الأفضل. لذلك كان لابد من زيادة الاهتمام بهذا المورد الثمين والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه، حيث يؤدي تحقق الرضا الوظيفي إلى زيادة ولائهم واستنفار كافة طاقاتهم ومواهبهم لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

أ - إشكالية الدراسة:

ضمن هذا الإطار تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: هل لإدارة المعرفة

أثر في تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بمجمع صيدال؟

إن هذا السؤال يؤدي إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تبني مجمع صيدال لأسلوب ادارة المعرفة؟
- ما مستوى توفر الرضا الوظيفي بمجمع صيدال؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين ادارة المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال؟.

ب- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الوصول إلى النقاط التالية:

- رصد واقع تطبيق العمليات المختلفة لإدارة المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.
- بيان اثر تطبيق ادارة المعرفة بمجمع صيدال على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين.

- الخروج بجملة استنتاجات واقتراحات يمكن من خلالها مساعدة المؤسسات على تبني برامج إدارة المعرفة بكفاءة وفاعلية.

ج- فرضيات الدراسة: تتضمن هذه الدراسة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية:** توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.

- **الفرضيات الفرعية:**

✓ توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين اكتساب وتوليد المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.

✓ توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.

✓ توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين تشارك وتوزيع المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.

✓ توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.

1- **مجتمع وعينة الدراسة:** شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي وعمال مجمع صيدال والمقدر عددهم الإجمالي بـ 3106 فرد عامل، تم توزيع بصورة مباشرة 350 استبانته على عينة عشوائية بمجمع صيدال، وبعد أن تم استرجاع 317 استبانته تبين أن عدد الإستانات الصالحة للتحليل الإحصائي بلغ 305 وبمعدل استجابة **96,2%**.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي مع اعتماد المجالات التالية للتقييم.

الجدول رقم (01): المجالات الخمس لتحديد درجة تقييم العبارات.

المجال	[1.80 - 1]	[-1.81]	[-2.61]	[-3.41]	[4.21-5]
التقييم	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا

المصدر: من إعداد الباحثة.

الجزء الثاني: الجانب النظري للدراسة

أولاً: الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة.

1- مفهوم إدارة المعرفة: يمكن عرض بعض التعاريف التي توضح معنى ومدلول إدارة المعرفة كما يلي:

- إدارة المعرفة: هي عملية محددة ومنهجية ومنظمة لاكتساب، تنظيم، نقل المعرفة الصريحة والضمنية للأفراد العاملين حتى يتسنى لهم الاستفادة منها بهدف تحقيق الفعالية وأكثر إنتاجية في عملهم.¹

- وتعرف أيضاً بأنها تلك الإدارة التي تعمل على التعرف على ما لدى الأفراد (سواء موظفين أو مستشارين أو مستفيدين) من معارف كامنة في عقولهم وأذهانهم، أو جمع وإيجاد المعرفة الظاهرة في السجلات والوثائق، وتنظيمها بطريقة تسهل استخدامها والمشاركة فيها بين منسوبي المؤسسة بما يحقق رفع مستوى الأداء وإنجاح العمل بأفضل الأساليب وبأقل التكاليف الممكنة.²

- أما تعريف جامعة تكساس: إن إدارة المعرفة ما هي إلا عملية منطقية للبحث عن المعلومات، وتنظيمها، وتصنيفها، بطريقة تزيد من فهم العاملين لها، وتخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة، ويوفر لها المرونة اللازمة في العمل، ويحافظ على الأصول الفكرية من الضياع، ويسهل عملية الاستفادة منها في حل مشاكل العمل، وفي التعلم والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار، وعلى التعلم من الخبرات التي تمر فيها.³

انطلاقاً من جملة التعاريف السابقة يمكن القول أن إدارة المعرفة ظاهرة حديثة ومعقدة تقوم على فكرة أن الموجودات الفريدة والهامة في المنظمة هي معارف أفرادها، وهي عملية منظمة ومنهجية ترتبط بعمليات توليد واكتساب المعرفة، حفظها وتخزينها لتيسير استرجاعها، توزيعها وتشاركتها واستخدامها والاستفادة منها لغرض حل المشكلات، اتخاذ القرارات، الابتكار، التخطيط الاستراتيجي... الخ، مما ينتج عنه رفع مستوى الأداء.

2- أهداف ادارة المعرفة: تهدف إدارة المعرفة إلى:⁴

- توكيد مبدأ ومفهوم الثقافة المعرفية.
- المحافظة على الأصول المعرفية وتطويرها.
- تمكن إدارة المعرفة من رفع أداء الموظفين.
- تجعل القيادة العليا وصانع القرار قادرا على كيفية استغلال موارد المنظمة المتاحة بالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب ومستخدما الحكمة والذكاء في التطبيق بدون عناء وجهد كبير .

3- عمليات ادارة المعرفة:سنركز في بحثنا هذا على أربع عمليات جوهرية لإدارة المعرفة

- كونها الأشمل من بين النماذج، وذلك بإجماع عدد من الباحثين.
- **عملية توليد المعرفة:** تعرف بأنها تكوين أو تطوير معرفة صريحة وضمنية جديدة من البيانات والمعلومات المتوفرة أو من تركيبة أو تجميع من المعرفة السابقة والجديدة.⁵ كما أن توليد المعرفة يعني إبداع المعرفة عند مجموعة من الباحثين ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة.⁶
- **عملية تخزين المعرفة:**تعد من العمليات الأساسية في المنظمة لأنها تبذل جهودا وأموالا كثيرة في اكتساب المعرفة والمهارات والخبرات الأمر الذي يستدعي تخزينها وتيسير سبل الوصول إليها مستقبلا.⁷ وتعتبر عملية تخزين المعرفة عن تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ، الإدامة، البحث، الوصول والاسترجاع، وتشير إلى أهمية الذاكرة التنظيمية.⁸
- **عملية تشارك وتوزيع المعرفة:**هي نشر المعرفة بين العاملين في المؤسسة، حيث يتم توزيع المعرفة الضمنية عن طريق أساليب مثل التدريب والحوار، في حين يتم نشر المعرفة الصريحة عن طريق نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم، مع ضمان

وصول المعرفة الملائمة إلى الشخص الباحث عنها في الوقت الملائم.⁹ وقد عرف Paul.H التشارك المعرفي بالعلاقة التي تنشأ بين طرفين على الأقل، فالطرف الأول هو الذي يمتلك المعرفة ويعبر عنها بوعي وطوعية، أما الطرف الآخر هو الذي يكتسب المعرفة ويدركها.¹⁰

- **عملية تطبيق المعرفة:** وهي آخر مرحلة من مراحل ادارة المعرفة، وهي الهدف الأساسي الذي تسعى إليه ادارة المعرفة، فالمعرفة ليست لها قيمة في حد ذاتها وإنما التطبيق، الفعلي لها هو الذي يحقق قيمة.¹¹ وتطبيق المعرفة معناه إدماج المعرفة المتاحة في تصميم الأعمال وخطط الأداء وتحديد مهام العاملين بحيث توضع المعرفة في الاستخدام الفعلي وتطبيقها في الوقت المناسب، ويتم ترميتها وتحديثها باستمرار.¹²

ثانيا: الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

- يعرف الرضا الوظيفي بأنه مجموعة من الأحاسيس الإيجابية التي تشمل: القبول، السعادة، الاستمتاع، التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله، ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقية.¹³
- يعرف "ستون" الرضا الوظيفي " بأنها لحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفية، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها".¹⁴
- تعريف ويليام "william.j" وآخرون: "الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلا".¹⁵
- ويرى باحثون آخرون أنه: "الاتجاه نحو العمل، ومن مكونات هذا الاتجاه: الإحساس الإيجابي نحو العمل(الوظيفة أو المهنة)، أو الشعور الإيجابي أثناء ممارسة العمل، أو التصور الإيجابي للعمل، وخلو محيط العمل من التوتر والقلق، وهناك جانب

آخر للرضا الوظيفي هو الولاء للمهنة الذي يتمثل في إخلاص العامل لعمله والمؤسسة التي يعمل فيها".¹⁶

2- أهمية الرضا الوظيفي: تتجلى أهمية الرضا الوظيفي فيمايلي:¹⁷

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.
- الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل، شرب، سكن... الخ، وحاجات غير مادية من تقدير واحترام، وأمان وظيفي... الخ، مشبعة بشكل كاف، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.
- زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتم تعبا لرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
- الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

ثالثا: أثر إدارة المعرفة على الرضا لدى الأفراد العاملين.

توفر إدارة المعرفة منافع مباشرة تعود على الأفراد العاملين سواء كانت تتمثل بزيادة قدراتهم على التعلم بشكل أفضل من العاملين في المنظمات التي تفتقر إلى ادارة المعرفة، أو امتلاك القدرة على الاستجابة بسرعة للتغيرات في ظل ديناميكية بيئة الأعمال، هذه المنافع المباشرة تجعل من الأفراد العاملين يشعرون بأهميتهم بسبب اكتساب المعرفة وتعزيز المهارات، بالإضافة إلى تحسين قيمتهم السوقية قياسا لغيرهم من العاملين في المنظمات الأخرى، لذلك فمشاركة المعرفة بين الأفراد العاملين في المنظمات المعاصرة يقلل من معدلات دوران العمل مما يؤثر بشكل ايجابي على الإيرادات والأرباح، يزيد وجود حلول سابقة للمشكلات التي قد تواجه العاملين مستقبلا من فاعلية الأفراد العاملين في أداء وظائفهم، حيث يساعد ذلك في الحفاظ على دوافع هؤلاء الأفراد ليكونوا أكثر نجاحا ومحفيزين عند مواجهتهم للمشكلات، ما يؤدي إلى تحقيق أهداف منظماتهم. كما يؤثر التدريب والتوجيه بشكل مباشر في تحفيز الأفراد العاملين، وزيادة الرضا الوظيفي.¹⁸

- كما أن تأثير إدارة المعرفة على ارتفاع الرضا لدى الأفراد العاملين يؤدي إلى:¹⁹
- زيادة استعداد الأفراد العاملين للمشاركة بالمعرفة التي تتولد لديهم خاصة إذا ثمنت إدارة المعرفة المشاركة بالمعرفة وعاقبت الاحتفاظ بها وحجبتها عن الآخرين.
 - كذلك يسهم في زيادة دافعية العاملين للبحث عن حلول للمشاكل، كما تساهم جماعات الممارسة في زيادة الشعور بالانتماء وزيادة الارتباط بالمؤسسة.
 - ويؤدي تحقق الرضا في المؤسسة إلى استنفار كافة طاقات ومواهب العاملين فيها لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف المؤسسة، إضافة إلى المحافظة على الرصيد الاستثماري البشري والفني والخبراتي للمؤسسة من الضياع، وكذلك تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، ومواجهة التحديات التي تواجهها.
- الجزء الثالث: عرض وتحليل النتائج الوصفية.**

- 1- **المقاييس الوصفية لمتغير ادارة المعرفة:** فيما يلي عرض لإجابات أفراد العينة اتجاه مستوى تطبيق ادارة المعرفة وعملياتها بمجمع صيدال.
- الجدول رقم (03): المقاييس الوصفية لاستجابات العينة اتجاه متغير ادارة المعرفة**

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الاحتراف المعياري	التقييم
01	تشجيع العمال على المشاركة في الندوات و ورشات العمل والملتقيات العلمية	3,42	1,145	جيد
02	توفير جو وظروف عمل مناسبة تدعم نشاطات توليد وتقديم معارف جديدة	3,68	1,077	جيد
03	تفاعل العمال مع بعضهم البعض (الحوار والنقاش مع بعض)	3,56	,948	جيد
04	سقطاب وجذب العمال من ذوي الخبرات والمهارات العالية	3,47	1,241	جيد
05	الاستفادة من التجارب الناجحة والدروس والخبرات	3,72	1,108	جيد

المتراكمة لديه			
جيد	927,	3,566	اكتساب وتوليد المعرفة
جيد	,732	3,99	06 الأرشيف والمستندات الورقية (حول مجالات العمل، الإجراءات، القوانين والتعليمات)
جيد	,787	4,10	07 وسائل وأدوات إلكترونية حديثة (الحواسيب، الأقراص، قواعد بيانات إلكترونية...)
متوسط	1,172	3,18	08 المحافظة على العمال من ذوي الخبرة والمعرفة
متوسط	,981	3,36	09 التوثيق المستمر لتجارب وخبرات العمال وحفظها في قواعد المعرفة
جيد	,880	3,55	10 مراجعة المعرفة المخزنة وتحديثها باستمرار
جيد	582,	43,63	تخزين المعرفة
جيد	,748	4,13	11 تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة(الانترنت، الانترنت، الاكستراتنت)
جيد	,869	3,82	12 نشرات داخلية وتقارير، اللقاءات و ورشات العمل، الدورات التدريبية
متوسط	1,324	3,02	13 تحفيز وتشجيع العمال ذوي المعرفة على إطلاق معارفهم الكامنة (المخزنة في عقولهم)
جيد	1,121	3,50	14 ثقافة المنظمة التي تشجع على العمل الجماعي وتبادل الأفكار
جيد	4,83	23,61	تشارك وتحويل المعرفة
متوسط	1,180	3,35	15 تشجيع العمال على دمج المعرفة المكتسبة في أداء المهام وحل المشكلات اليومية
جيد	,979	3,82	16 القيام بالتوجيه والإرشاد وتحويل المعرفة إلى إجراءات

			وممارسات يومية	
متوسط	996,	3,13	تمكين العمال ومنحهم الحرية والصلاحيات والسلطات الكافية لتطبيق معارفهم الجديدة	17
متوسط	949,	3,31	تقييم الأداء لمعرفة مدى تطبيق المعارف المكتسبة وتعديل أوجه القصور	18
جيد	859,	3,50	العمل على إزالة العوائق والإجراءات التي تحد من تطبيق المعرفة	19
جيد	766,	3,421	تطبيق المعرفة	
جيد	9,68	3,558	متغير ادارة المعرفة	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات v.20.spss.

يتجلى لنا من خلال الجدول السابق أن قيمة متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات ادارة المعرفة بأبعادها الأربعة قد بلغت 3,558 وهي قيمة تقع ضمن مجال التقييم الجيد، وهذا يدل على أن الأفراد العاملين يرون بأن مجمع صيدال يمارس هذا المدخل الإداري الحديث وهو إدارة المعرفة. حيث أكدت النتائج المسجلة أعلاه أن عملية تخزين المعرفة قد تحصلت على أعلى متوسط حسابي والمقدر ب 3,634 حيث يؤكدون قيام مجمع صيدال بهذه العملية الفرعية من عمليات ادارة المعرفة بالاعتماد بالدرجة الأولى على الوسائل والأدوات الالكترونية الحديثة (الحواسيب، الأقراص، قواعد بيانات الكترونية...)، تليها مباشرة في المرتبة الثانية عملية التشارك المعرفي بمتوسط حسابي 3,612 حيث يقوم المجمع وإدارته بتوفير التشارك المعرفي بين أرجاء المجمع المختلفة وبين موارده البشرية حيث يعتمد في هذا الأمر وبالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، ثم تأتي في المرتبة الثالثة عملية توليد المعرفة بمتوسط حسابي قدره 3,566 وفي المرتبة الرابعة عملية تطبيق المعرفة التي تم توليدها وتخزينها وتشاركها بين الأفراد العاملين بالمجمع بمتوسط حسابي قدره 3,421.

ب- المقاييس الوصفية لاستجابات عينة الدراسة اتجاه متغير الرضا: فيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (04): المقاييس الوصفية للاستجابات اتجاه متغير الرضا الوظيفي.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
20	تقديم أجور مغرية تتناسب مع الجهود المبذولة	2,92	1,559	متوسط
21	التوافق بين المؤهلات والقدرات العلمية مع متطلبات الوظيفة الحالية	3,23	1,367	متوسط
22	أنظمة العمل والقوانين والإجراءات المعمول بها معروفة وواضحة لديهم	3,52	1,144	جيد
23	الاحترام والتقدير المتبادل بين العمال وفي مختلف المستويات الإدارية	3,36	1,384	متوسط
24	الرضا عن نتائج تقييم أدائهم	3,50	1,228	جيد
25	نظام الحوافز (المادية والمعنوية) مصمم بطريقة عادلة ومشجعة	3,01	1,388	متوسط
26	تحقيق الأمان والاستقرار الوظيفي وضمان الحقوق الوظيفية	3,49	1,104	جيد
	الإجمالي	3,288	21,09	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss v.20.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات أفراد العينة نحو العبارات (22، 24، 26) تقع ضمن مجال التقييم الجيد، بمتوسطات حسابية مقاربة جدا كانت أعلى قيمة مسجلة هي قيمة 3,52 وهي المتعلقة بالعبارة (22) والتي تشير إلى أن أنظمة العمل والقوانين والإجراءات المعمول بها بالمجمع معروفة وواضحة لدى الأفراد العاملين مما شكل نوعا من الرضا على تحصيل المعلومات الخاصة بعملهم والدراية بها، سواء كان الأمر

فيما يخص الواجبات أو المسؤوليات، أما العبارات (33، 34، 36، 38) فهي تقع ضمن مجال التقييم المتوسط حيث كانت أعلى نسب مسجلة في مجال هذا التقييم هي 3,36 وبانحراف معياري قدره 1,384 حيث ترجع إلى عبارة ضرورة توفر الاحترام والتقدير المتبادل بين العمال وفي مختلف المستويات الإدارية في تحقيق الرضا داخل بيئة العمل، أما أضعف قيمة مسجلة فهي ترجع إلى العبارة رقم (33) وهي مدى رضا الأفراد العاملين بالمجمع عن الأجور المقدمة ومدى تناسبها مع الجهود المقدمة من طرفهم حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المسجلة هي 2,92 وبانحراف معياري قدره 1,559.

وعليه يلاحظ أن مجمل عبارات هذا المتغير الرابع تقع ضمن مجال التقييم المتوسط وهذا ما توضحه القيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي لمتغير الرضا الوظيفي الذي بلغ قيمة 3,288 وبانحراف معياري قدره 1,092.

1- اختبار التوزيع الطبيعي Normality: يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار كولجروف-سيمرنوف، والنتائج تبين أن قيمة مستوى الدلالة لكل جزء في الاستبيان أكبر من 0,05، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

الجدول رقم (05): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	إدارة المعرفة	الرضا الوظيفي
مستوى الدلالة sig	0.091	0.242

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss v.20

2- ثبات أداة الدراسة: تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان المتكون من 26 عبارة حيث بلغت قيمته 0,948، وهذه القيمة أعلى من القيمة التي تقبل عندها درجة الاعتمادية والبالغة 0,60 وتعتبر هذه النسبة جيد ومقبولة لأغراض البحث العلمي.

الجزء الرابع: اختبار الفرضيات، النتائج، والاقتراحات.

سيتم اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الأربعة المنبثقة عنها ثم استخلاص النتائج وتقديم الاقتراحات كما يلي:

1- **الفرضية الرئيسية:** توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.

نحتاج إلى وضع فرضيتين هما: فرضية العدم والفرضية البديلة كما يلي:

H_0 - توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.

H_1 - توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.

ومن أجل ذلك تم استخدام أسلوب تحليل التباين عند مستوى معنوية 0,05 من خلال قيم "F"، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (06): تحليل التباين للعلاقة التأثيرية بين إدارة المعرفة و الرضا.

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig,
1	Regression	176,032	1	176,032	287,388	,000 ^b
	Residual	185,594	303	,613		
	Total	361,626	304			
Dependent Variable: a, الرضا الوظيفي						
Predictors: (Constant), b, الإدارة المعرفة						

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج spss v,20

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة تقدر ب (287,388) عند قيمة مستوى المعنوية المحسوب المقابلة لها والتي بلغت (0,000) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0,05 أي أن قيمة F معنوية إحصائياً وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

اختبار المقدرة التفسيرية للنموذج: من أجل اختبار قدرة النموذج على التفسير فقد تم استخدام معامل الارتباط "R" ومعامل التحديد "R²" ومعامل التحديد المعدل "R²" الذي يقدم تفسيراً أدق وأقرب للصحة نظراً لوجود أكثر من بعد من أبعاد المتغير المستقل
الجدول رقم (07): الارتباط الكلي بين إدارة المعرفة و الرضا الوظيفي.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,698 ^a	,487	,485	,78264

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات برنامج spss v,20.

يوضح الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط المقدر بـ 0,698 يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وطردية بين كل من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع الرضا الوظيفي، وقد بلغت قيمة معامل التحديد 0,487 ويفسر نسبة التغير في المتغير التابع التي تعود إلى التغير في المتغيرات المستقلة، أي تفسر معاً ما نسبته 48,7% من التباين في المتغير التابع، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 51,3% فيعود إلى عوامل أخرى غير مدروسة.

2- اختبار الفرضيات الفرعية:

إن اختبار فيشر قد يكون مضللاً لكونه يختبر معنوية النموذج إجمالاً، ومن أجل اختبار الفرضيات الفرعية فقد تم اعتماد اختبار "T" لاختبار معنوية كل معلمة من معاملات النموذج على حدى وذلك عند مستوى معنوية 0,05 والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (08): اختبار معنوية معاملات الانحدار وفقاً للإحصائية "T"

معاملات الانحدار	T المحسوبة	(Sig)	القرار عند مستوى الدلالة > 0,05
اكتساب وتوليد المعرفة	3,894	0,000	صحة الفرضية الفرعية 1
تخزين المعرفة	4,345	0,000	صحة الفرضية الفرعية 2
تشارك وتحويل المعرفة	9,215	0,000	صحة الفرضية الفرعية 3
تطبيق المعرفة	1,144	0,003	صحة الفرضية الفرعية 4

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات برنامج spss v,20

- يوضح الجدول أعلاه بأن قيمة "T" لمتغير اكتساب وتوليد المعرفة تقدر ب 3,894 وهي دالة إحصائية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (sig) 0,000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المعتمد 0,05، وهذا يعني صحة الفرضية الفرعية الأولى.
 - يوضح الجدول أعلاه بأن قيمة "T" لمتغير تخزين المعرفة تقدر ب 4,345 وهي دالة إحصائية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (sig) 0,000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المعتمد 0,05، وهذا يعني صحة الفرضية الفرعية الثانية.
 - يوضح الجدول أعلاه بأن قيمة "T" لمتغير تشارك وتحويل المعرفة تقدر ب 9,215 وهي دالة إحصائية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (sig) 0,000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المعتمد 0,05، وهذا يعني صحة الفرضية الفرعية الثالثة.
 - يوضح الجدول أعلاه بأن قيمة "T" لمتغير تطبيق المعرفة تقدر ب 9,215 وهي دالة إحصائية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (sig) 0,000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المعتمد 0,05، وهذا يعني صحة الفرضية الفرعية الرابعة.
- 3- استخلاص النتائج.**

إن أهم النتائج المتوصل إليها موضحة في النقاط التالية:

- الأهمية الكبيرة لإدارة المعرفة كمدخل إداري حديث في صقل كفاءات ومهارات الموارد البشرية بالمؤسسات.
- تقوم إدارة المعرفة على مجموعة من المراحل تبدأ بتوليد المعرفة، خزن، توزيع ثم تطبيق المعرفة في المؤسسة.
- هناك عدة أنواع للمعرفة أهمها المعرفة الضمنية والظاهرية. تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية: توجد هناك علاقة تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي بمجمع صيدال.
- تحقق الفرضية الفرعية الأولى: توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين اكتساب وتوليد المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.

- تحقق الفرضية الفرعية الثانية: توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.
- تحقق الفرضية الفرعية الثالثة: توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين تشارك وتوزيع المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.
- تحقق الفرضية الفرعية الرابعة: توجد هناك علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة والرضا الوظيفي بمجمع صيدال.

الإحالات والمراجع:

¹ - Djida Bahloul, Une approche hybride de gestion des connaissances basée sur les ontologies: application aux incidents informatiques, Thèse de doctorat, Spécialité Documents Multimédia, Images et Systèmes d'Information Communicants, L'Institut National des Sciences Appliquées de Lyon, 2006, P18.

² - علي ذيب الأكلبي، إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 26

³ - عبد الرحمان الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمدائل الإدارية الحديثة مدخل تحليلي (المدائل، العمليات، الاستراتيجيات، دراسة حالة)، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 61.

⁴ - سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحسين المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص38.

⁵ - عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2013، ص 124.

⁶ - بلال خلف السكارنه، دراسات إدارية معاصرة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان - الأردن، 2009، ص ص 270-271.

- 7 - مؤيد السالم، إدارة المعرفة التنظيمية، ط1، دار الكتاب الجامعي، بيروت-لبنان، 2014، ص 81.
- 8 - محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008، ص 99.
- 9 - احمد علي الحاج محمد، اقتصاد المعرفة واتجاهات تطويره، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2014، ص 146.
- 10- Paul hendriks , Why share Knowledge ? the influence ICT the motivation for knowledge sharing, knowledge and process management , Research article, Vol 6,N°2, 1999, P 92.
- 11- David Schwartz, Encyclopedia of knowledge management, Idea Group Reference, USA, 2006, P 220.
- 12 - علي السلمي، إدارة التميز :نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر، القاهرة، 2002، ص 217 .
- 13 - ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، إدارة المعرفة، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011، ص 155.
- 14 - محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية - مصر، 2003، ص 196.
- 15- William j et autres, La gestion des ressources humains, McGraw-Hill Education, Québec , 1985, P 37.
- 16 - عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010، ص 87 .
- 17 -نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004 - 2005، ص ص 191 - 192.

- ¹⁸ -عامر عبد الرزاق الناصر، إدارة المعرفة في إطار نظم ذكاء الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2015، ص 60.
- ¹⁹ - ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، مرجع سابق، ص 156.