

مدى إدراك المنظمات الحديثة لتأصيل المفاهيمي لعمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين-دراسة ميدانية تحليلية

أ. تيقاوي العربي
جامعة- أدرار

الملخص:

استعرضت الدراسة الإطار النظري ذا العلاقة بمشكلة الدراسة، من خلال وصف عمليات إدارة المعرفة، وأسقطت الدراسة على أهم القطاعات الخدماتية والإنتاجية في الجزائر، ولتحقيق ذلك تم اللجوء إلى استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة المبحوثة، وتم التوصل إلى انه لا توجد اختلافات بين المنظمات حول مدى إدراكهم لأهمية معرفة المفاهيم النظرية لعمليات إدارة المعرفة في منظماتها تعزى لمتغير نشاط المنظمة، وتوصي الدراسة بضرورة رسم خطط على ضرورة التجاوب السريع مع المتغيرات الحديثة وان تضع ضمن إستراتيجيتها العمل على تطوير قدراتها البشرية للوصول إلى التأقلم السريع مع أحدث مفاهيم إدارة الأعمال من جهة، واتخاذ إجراءات وسياسات من شأنها تطوير خدماتها بتبني سياسة إصلاحات معرفية ونظرية لتطبيق عمليات إدارة المعرفة. الكلمات الدالة: المعرفة التنظيمية، إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة، المنظمات المدروسة.

Abstract:

The study reviews the theoretical framework that governs the relationship between knowledge management processes on the one hand, and service sectors and productivity in Algeria on the other. **Keywords:** organizational knowledge, knowledge management, knowledge management processes, organizations studied.

مقدمة:

إن الشيء الذي أصبحت مؤسسات الأعمال تتسابق فيه يتمثل في مدى تماشيها مع تبيني إدخال المفاهيم الإدارية الحديثة ضمن هيكله أعمالها حيث أصبح سوق الأعمال يتسارع في ضخ العديد من التسميات ويحاول أن يجد لها معنى من حيث التأصيل والسعي إلى التمكين والتجسيد الفعلي لها في مشاريعه. من هنا جاءت إشكالية هذا البحث لسعي وراء معرفة هل تملك المنظمات الحديثة اليوم من القدرة على التأقلم مع ما هو مستجد في إدارة الأعمال ومن أهم مستجداتها هو مواضيع إدارة المعرفة باعتبارها تعمل على إدارة مختلف معارفها وتتجلى أهميتها في القطاعات التي تتميز بالتماشي السريع مع التطور التكنولوجي.

لذلك قامت معظم المنظمات بمحاولة لتجسيد المعارف النظرية لعمليات إدارة المعرفة وإدارتها بشكل يسمح بالمحاولة لمعرفة أهم جزئياتها وتطبيق أهم عناصرها للوصول إلى التميز والانفراد ذلك أن التنافس أصبح قائم على رأس مالها المعرفي القادر على إنشاء المعرفة وتطبيقها.

1- مشكلة الدراسة:

لوحظ مديري المنظمات الحديثة في الآونة الأخيرة ظهور وكثرة المفاهيم الإدارية الحديثة والتسارع الكبير في قياسها ومحاولة الاستفادة منها في المحيط التنافسي، إلا أن الفارق بينها يتجسد في ضرورة وضع تأصيل نظري للخروج بنظرة شاملة ومشاركة بين مديري المنظمات، لذلك جاءت هذه الدراسة لبناء تأصيل مفاهيمي بالتركيز على إدارة المعرفة وعملياتها عن طريق تحديد ماهيتها وأهميتها وأهم عناصرها لمعرفة مدى الانتماء وقدرتها على إدماج هذه المفاهيم في منظماتهم.

وتتبع إشكالية البحث من محاولة من خلال تبيان أهمية وضع مفاهيم عامة وتحليلية لتوضيح الغموض الذي ساد محيط منظمات الأعمال، ولتوضيح

التأصيل المفاهيمي لعمليات إدارة المعرفة انطلاق من معرفة مدى إدراك المنظمات المدروسة إلى المفاهيم الحديثة في مجال إدارة العمال، وهل تدرك فعلاً لأهمية المرجوة من تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمنظوماتها، ولا يكون ذلك إلا من خلال ادرك أهمية البدء في تطبيق الأساليب الحديثة للإدارة في منظوماتها، ويتم توضيح خطة البحث في النقاط التالية:

1. الإطار النظري لإدارة المعرفة وعملياتها بالمنظومات الحديثة؟
2. أهم الأبعاد المكونة لعمليات إدارة المعرفة التنظيمية؟
3. التعرض إلى واقع الدراسة ضمن عينة من المنظمات الجزائرية.

2-أهمية الدراسة:

وتكتسب الدراسة أهميتها من خلال التعرف على المعرفة، إدارة المعرفة كطرح إداري جديد يسعى إلى خلق رأس مال فكري بالمنظومات الحديثة، مع معرفة دور عمليات إدارة المعرفة في تطوير الابتكارات داخل المنظمات الحديثة وذلك من خلال:

- 1- إبراز أهم جزئيات إدارة المعرفة كأبعاد يمكن الاعتماد عليها في هذا الدراسة.
- 2- معرفة واقع نتائج تطبيق عمليات إدارة المعرفة الإدارية الحديثة في واقع المنظمات الجزائرية.
- 3-أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بصفة عامة إلى محاولة تأسيس ووضع تأصيل نظري لمعرفة الإدارية وعملياتها بمنظومات الأعمال الحديثة، وتسعى هذه الدراسة إلى توضيح المفاهيم النظرية المتعلقة بإدارة المعرفة وعملياتها بالمنظومات الحديثة، مع إبراز مختلف الأبعاد التي يمكن الاعتماد عليها في قياس فاعلية عمليات إدارة المعرفة، مع ضرورة الإسراع في البدء في تطبيق الأساليب الحديثة لإدارة المعرفة في المنظمات.

4- الفرضيات:

الفرضية العامة للدراسة: توجد اختلافات بين المنظمات المدروسة حول جاهزيتها للبدء بتطبيق التأصيل النظري لعمليات إدارة المعرفة في منظماتها.

وتنقسم إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: توجد اختلافات بين المنظمات المدروسة حول عناصر عمليات إدارة المعرفة كمفاهيم نظرية في بيئة الأعمال المختلفة.

الفرضية الثانية: توجد اختلافات بين المنظمات المدروسة حول مدى إدراك المنظمات الجزائرية لأهمية تطبيق المفاهيم النظرية لعمليات إدارة المعرفة في منظماتها تعزى لمتغير نشاط المنظمة.

5- منهج الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على المنهج التحليلي، والاستنتاجي بالاعتماد على الدراسات النظرية المتوفرة، لجمع البيانات وتبويبها وعرضها، وتحليلها، وتفسيرها.

6- مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من القطاع البنكي، قطاع الطاقة، قطاع الاتصالات، و كافة الأفراد الذين يعملون في هذه القطاعات، أما عينة الدراسة فقد اختيرت عينة قصدية من كل قطاع تتكون من ثلاثة منظمات وهي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مؤسسة سونلغاز - مركز التوزيع -، مؤسسة اتصالات الجزائر، واقتصر البحث على فئة الموظفين وأصحاب الإدارة العليا والتي تكونت من (40) فرداً من المنظمات سابقة الذكر.

7- أداة الدراسة:

استخدم الباحث المتاح من البيانات، المعلومات المكتبية، الندوات، والمؤتمرات، والدارسات العلمية المحكمة، والانترنت... الخ، كما اتبع البحث أسلوب المقابلة الشخصية مع ذوي الاختصاص لجمع البيانات ومختلف الشواهد اللازمة للتحليل الفرضيات، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع

المعلومات والبيانات من عينة الدراسة وقد تكونت الاستبانة من جزئيين، الجزء الأول يتمثل في المعلومات التعريفية (الجنس، العمر، المؤهل، الخبرة)، أما الجزء الثاني فيتمثل في عمليات إدارة المعرفة من خلال الاعتماد على أربعة متغيرات رئيسية، والمتمثل في توليد المعرفة التي شملت (03) فقرات، وتخزين المعرفة (03) فقرات، أما توزيع المعرفة فقد شمل (05) فقرات، وأخيراً تطبيق المعرفة شمل (03) فقرات.

وبغرض التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تم اللجوء إلى تفرغ إجابات أفراد العينة الموجودة في الاستبانة وفق مقياس ليكرت ذو الخمس درجات، وقد وزعت (50) استبانة بمعدلات مختلفة، إلا أن المستعاد منها بلغ (40) استبانة بنسبة (80%) من إجمالي الاستبيانات، وقد خضعت كلها للتحليل والجدول (03) التالي يوضح ذلك:

الجدول (01): يوضح الاستبيانات الموزعة والمسترجعة.

اسم الجهة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	نسبة الاستجابة
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	19	14	73.68%
مؤسسة سونلغاز	16	14	87.5%
اتصالات الجزائر	15	12	80%
المجموع	50	40	80%

ولمعرفة ثبات أداة القياس وحتى تكون صالحة مهما اختلفت الفترة الزمنية للدراسة، فقد استخدم الباحث اختبار ألفا - كرونباخ (Cronbach's Alpha)، الذي بلغت قيمته (91.25%) وهي نسبة عالية جداً، كما أن اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة دلت على العلاقة القوية بينهما حيث بلغ معامل الارتباط سبيرمان (88.9%) عند مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على ارتفاع نسبة مصداقية مقياس الدراسة والثبات، مما يجعل هذه الأداة تعمل لصالح الباحث.

8- حدود الدراسة:

تم إسقاط هذا الدراسة خلال الفترة الممتدة ما بين 2008 إلى غاية سبتمبر 2009

1- الإطار النظري للدراسة:

تشير المعرفة التنظيمية إلى أنها " فهم العلاقة المتبادلة بين الهياكل الداخلية، العمليات والإجراءات والقوانين والمقاييس، الثقافات، النظم، والعناصر الأساسية التي يمتلكها الأفراد العاملون"¹، ويرى (الخفاجي، 1996) بأن المعرفة التنظيمية تنصرف إلى العمليات العقلية العليا في ذهن المديرين وأفراد المنظمة، من ادراك وتعليم وتفكير، بما يسهم في تكوين آراء واتجاهات وتوقعات تهيئ رؤية حقيقية عن محيط المنظمة والاختيار المعزز لديمومتها، فالمعرفة التنظيمية تشتمل على عدة فعاليات وتتضمن تحديد الجوانب المعرفة التي يتطلبها التنظيم، وعملية جمعها، وتكييفها وفقاً لمتطلبات التنظيم، ومن ثم تنظيمها من أجل تطبيقها، ونشرها وضمان إطلاع المعنيين عليها للاستفادة منها، وبشكل يضمن استمرار إنتاج المعرفة وفقاً للحاجات المستجدة، ولا بد لضمان استمرار فعالية المعرفة من وجود قيادة فعالة، وبناء ثقافة تنظيمية تؤكد على أهمية المعرفة واستمرار إنتاجها، وتوفير التكنولوجيا المناسبة لإنتاجها ونشرها وتطبيقها، وكذلك قياس قيمتها وفعاليتها باستمرار حتى لا تتقادم وحتى تدرك إدارة المنظمة قيمة مساهمتها في تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة إليها.

ويطلق على المعرفة التنظيمية في أغلب الأحيان رأس المال الفكري الذي عرف على أنه " المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة"²، فالرأسمال الفكري أو ما يطلق عليه بالأصول الذكية التي تمثل

¹ توفيق سريع، بأسرودة، تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء، دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمينية، أطروحة دكتوراة مقدمة إلى جامعة دمشق، كلية الاقتصاد والإدارة، قسم إدارة أعمال، 2006، ص 28.

² سعد، العنزي، أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العدد 28، 2001، ص 117.

الإجمالي المتجمع من المعرفة، والمهارات، والقدرات التي يمكن أن تمتلكها المنظمات و توجهها نحو الإنتاج البناء، و حسب توماس ستيوارت "هي المواد والممتلكات الذكية، والمعرفة والمعلومات والخبرات، التي يمكن أن تستخدم لخلق الثروة..."¹.

يعتبر رأس المال الفكري في العصر الذي نعيش الثروة الحقيقية للأمم، وأساس التنافس الاقتصادي، باعتباره أساس الإبداع والابتكار، و من بين أهم ما يميز رأس المال الفكري عن رأس المال المادي كونه غير قابل للتقليد و يتميز بالوفرة لا الندرة، لأن العلاقة بين المعرفة و الزمن هي علاقة طردية على عكس العلاقة بين المادة والزمن.

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة (Concept of Knowledge Management):

أدت التطورات الأخيرة التي شهدتها ميادين الأعمال، إلى تحول اقتصاديات الدول إلى اقتصاديات قوامها المعرفة، فقد تناول العديد من الباحثين مفهوم إدارة المعرفة من زوايا مختلفة تبعاً لاتجاهاتهم الفكرية، من خلال الدراسات التي قدموها في هذا الموضوع، مما نتج عن هذا تباين في مفاهيم إدارة المعرفة، والسبب في ذلك يعود إلى صعوبة التسليم بوجود مفهوم جامع.

وكل هذه المشكلة ترى الدراسة ضرورة الولوج إلى توضيح مفهوم إدارة المعرفة وفقاً للكتابات الحديثة التي تناولت هذا الموضوع، إن إدارة المعرفة مفاهيم عديدة ينظر إليها من خلال ثلاثة اتجاهات وهي حسب:²

عرف البعض على « أنها إدارة المعرفة الحرجة التي تعتمد على قاعدة المعرفة، والتي تهدف إلى إضافة قيمة للأعمال، تتم من خلال عمليات منتظمة

¹ الهادي، بوقفولة، الاستثمار البشري وإدارة الكفاءات كعامل لتأهيل المؤسسة واندماجها في اقتصاد المعرفة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية- جامعة ورقلة الجزائر، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، أيام 9-10 مارس 2004، ص 205.

² Annemette Kjaergaard, Karlheinz Kautz, A process model of establishing knowledge management: Insights from a longitudinal field study, Omega 36, www.elsevier.com/locate/omega, 2006, pp282-297

في تشخيص واكتساب، وتوليد وتخزين وتطوير وتوزيع وتطبيق المعرفة في المنظمة¹، أو هي التي تقوم بعملية انتزاع المعلومات الثمينة من قاعدة المعرفة، كما تقوم بعملية تشفير وترجمة المعرفة.

وأوضح بعض الكتاب أن إدارة المعرفة تخاطب سلوكيات المنظمات في المدى البعيد من خلال أن إدارة المعرفة تتضمن « امتلاك واحتفاظ وخزن وتوزيع واستعمال المعرفة في المنظمة وتخاطب المدى البعيد في العمليات التي تنتشر المعرفة بالمنظمة²، وعرفت كذلك على أنها « إدارة عمليات المعرفة كالحصول على المعرفة، تقاسمها، توزيعها، وخرطنتها، وإنشاءها، وكذلك قياس وتقييم وتعظيم أصول المعرفة³».

تعرف إدارة المعرفة على أنها مفهوم ومنهج يستخدم تقنية المعلومات كأداة لتجميع ومشاركة المعلومات والخبرات، وليست أداة من أدوات تقنية المعلومات، لذلك يجب على إدارة المعرفة « أن تمتاز بالمرونة في النقاط البيانات، وإدارتها بين الأنشطة والأنظمة المتنوعة، وسهولة الحصول على المعلومات «(1:2005, CDC, ASTHO * *).

وعرفت كذلك على أنها « عمل الشيء الصحيح وليس عمل الشيء بشكل صحيح⁴؛ إن مفهوم إدارة المعرفة يمكن تطبيقه في جميع مجالات

¹ العلي عبد الستار، قنديلجي، عامر، إبراهيم، العمري، غسان، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2006، ص 27

² Mohammad Jaradat, Houari Maaradj, **Integration of Learning and Knowledge Management**, the conference scientific a bout action and distinction at originations and government, at 08-09 march 2005, university ourgla, (2005),pp 3-4

³ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والعمليات والاستراتيجيات، مؤسسة الوراق للتوزيع والنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 98

*ASTHO: association of state and territorial health officials

**CDC: the centers for disease control and prevention

⁴ نعيمة حسن جبر، رزوقي، إدارة المعرفة وهندستها لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، العدد117، أبريل(مايو) يونيو 2005، ص151

الأعمال، ومن ثم يمكن اعتبارها على أنها « تلك الإدارة الرسمية للمعرفة التي تسهل خلق، ووصول، واستعمال نماذج تقنيات متقدمة لذلك»¹.

تعرف إدارة المعرفة على أنها « عملية تنظيمية متكاملة من أجل توجيه نشاطات المنظمة للحصول على المعرفة، وخبزنها، ومشاركتها، وتطويرها، واستخدامها من قبل الأفراد والجماعات من أجل تحقيق أهداف المنظمة»² أي أنها « العملية التي تهدف إلى البحث عن المعرفة وامتلاكها، وخبزنها، والقيام بعملية نشرها مع ضمان تنفيذها داخل المنظمة»³، أو مجموعة الجهود المبذولة من المديرين لغرض تنظيم وبناء رأس مال المنظمة من الموارد المعلوماتية، أو ما يمكن إن نسميه برأس المال الفكري الذي تملكه المنظمة، ويرى احدهم أن إدارة المعرفة هي حقل معرفي يعامل رأس المال الفكري على انه أصول، موجودات يمكن إدارتها، أو هي « مشاركة ما تعرفه مع الآخرين»⁴.

ونستنتج من خلال التعاريف السابقة، أن إدارة المعرفة هي:

« عملية استخدام تقانة المعرفة للقيام بعملية توليد المعرفة وخبزنها وتوزيعها وتطبيقها، التي يقوم بها فريق المعرفة لتحقيق التميز والتفوق والريادة».

ثانياً: عمليات إدارة المعرفة (Knowledge Management rocesses):

تناول العديد من الباحثين في إدارة المعرفة عمليات وأنشطة إدارة المعرفة من وجهات نظر مختلفة حسب مداخل متعددة، وذلك ما أدى إلى وجد تباين في مجال إدارة المعرفة على عدد عمليات و ترتيبها، فمنهم من حدد

¹ Dorit Nevo , Yolanda E. Chan, A Delphi study of knowledge management systems: Scope and requirements, Information & Management 44, (2007), p 584 www.elsevier.com/locate/im.

² حرحوش، عادل، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2003، ص 18

³ Jaradat, and Maaradj, 2005:p 4

⁴ OSD comptroller I center Knowledge Management Maximing Human Potential, (2002), p2 www.dtic.mil/comptroller/

عملياتها ب (الحصول على المعرفة، إنشاء المعرفة، تقاسم المعرفة، توزيع المعرفة)¹.

وحدد توربان وزملاؤه (Turban, et al, 1997) هذه العمليات في إنشاء المعرفة الجديدة، الاستحواذ عليها، التنقيح، حفظها، الإدارة العلمية لها، ونشرها، والبعض الآخر قسمها إلى ستة أقسام (تحديد المعرفة، واقتناءها، وتطويرها، وتوزيعها، واستخدامها، وحفظها)²، وميز البعض ثلاثة عمليات وهي القدرة على اكتساب المعرفة، والمشاركة فيها، والاستفادة منها³ أما (نجم، الإدارة الالكترونية، 2004) أكد إن جوهر تحسين إدارة المعرفة يتمثل في تحسين عملياتها الممثلة في الاستقطاب أو الاستحواذ على المعرفة، إنشاء وتوليد المعرفة، وتقاسمها، وتوزيعها⁴ أما (Alavi, 1997) فقد حددت عمليات أو وظائف إدارة المعرفة، كما أطلقت عليها، فهي ترى أن الوظائف خمس تشمل:

• التزويد Acquisition

• التنظيم Organization

• الخزن والاسترجاع Storage and Retrieval

• التوزيع Distribution

• التخلص (التعشيب) Disposal

أما بالنسبة لكل من (Lee & Kim, 2002) فإنهما يراني بأن عمليات إدارة المعرفة مختلفة وإنما تتحرك بفعل الأحداث والمشكلات التي تواجهها المنظمة، فطلب المعرفة والإمساك بها وتخزينها والمشاركة بها

¹ نجم، عبود نجم، مرجع سابق، 2004، ص 100.

² برويست، جليبرت وراوب، ستيفن ورومهارت، كاي، إدارة المعرفة بناء لبنات النجاح، ترجمة: صبحي، حازم حسن، المكتبة الأكاديمية الطبعة الأولى، مصر، 2001، ص 12.

³ توفيق، سريع باسردة، مرجع سابق، 2006، ص 55.

⁴ نجم، عبود نجم، الإدارة الالكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 419.

واستخدامها هي أهم هذه العمليات التي غالباً ما يقوم أفراد المنظمة المعنيون بالبحث عنها، بل قد تلجأ المنظمة أحياناً إلى استدعاء خبراء للحصول على أفكارهم المعرفية وآرائهم ومقترحاتهم من أجل توليد أفكار جديدة أو حلول للمشكلات التي تواجهها،¹ هناك من يربط عمليات إدارة المعرفة بتكنولوجيا المعلومات وتطورها فهذه العمليات تجد في البنية التحتية لإدارة تكنولوجيا المعلومات وأنظمتها الداعمة في عمليات الاستحواذ والترميز للمعرفة والتقاسم والتوزيع.

يتبين لنا رغم الاختلاف في عدد وترتيب عمليات إدارة المعرفة إلا أنه يوجد نقاط تشارك لعمليات إدارة المعرفة، وقد أتفق عليها بعض الباحثين منهم (العلي وآخرون، 2006)، و (Mark, Dodeson, 1996)، (نجم، 2004)، و (باسردي، 2006)، تتمثل في توليد المعرفة، و تخزينها وتوزيعها، وتطبيقها، ويمكن توضيحها في التالي:

أ- توليد المعرفة:

إن عملية تحديد وتشخيص الاحتياجات المعرفية لها أو خطوة من خطوات توليد المعرفة، إذ تحديد تلك الاحتياجات يكون نابع من المعرفة الجيدة للبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، والعمل على تحليلها بهدف الوصول إلى اكتشاف المعرفة المطلوبة والمتوفرة في تلك البيئة.

يعد توليد المعرفة بمثابة "إبداع المعرفة 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 ابتكاريه مستمرة"²، وهي " ذلك الجزء من عمل المعلومات الذي يهدف إلى إيجاد

¹ رزوقي، نعيمة حسن جبر، الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها، مجلة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية، المجلد العاشر، العدد الثاني، 2004، ص 280.

² العلي، قنديلجي، وآخرون، مرجع سابق، 2006، ص 42.

المعلومات والمعرفة الجديدة ، حيث يتم تجزئة عمل المعلومات إلى العديد من المجالات التخصصية جدا، بحيث يتضمن كل مجال تحديد نظم معرفية متعددة ومخصصة بدعم العاملين في ذلك المجال"¹، عرفها(العامري، 2003) بأنه تشمل عملية توليد المعرفة التي يتم فيها إنشاء هذه المعلومات على الأنشطة السائدة فيما يتعلق بالتسويق وإدارة التفاصيل التي تسفر على إنشاء منتجات وخدمات معينة، وأشار(نجم، الإدارة الالكترونية،2004) بأنها " عملية حلزونية متصاعدة لتفاعلات المعرفة الضمنية والصريحة من خلال أربع مراحل تمثل أنماط المعرفة الضمنية إلى المعرفة الصريحة في إطار إنشاء المعرفة"².

ونستنتج أنها تلك العملية التي يتم من خلالها الحصول على معرفة جديدة فقط، ولكنه يعنى ذلك مدى قدرة المنظمة على تطوير أفكار وحلول (knowledge creation) لإبداع المعرفة، ويشير إبداع المعرفة مبتكرة بإعادة ترتيب ومزج المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية من خلال التفاعلات التي من شأنها تكوين حقائق ومعان جديدة، ويتوقف الحكم على أن المعرفة جديدة، قدرتها على حل المشكلات القائمة بشكل أكثر فعالية.

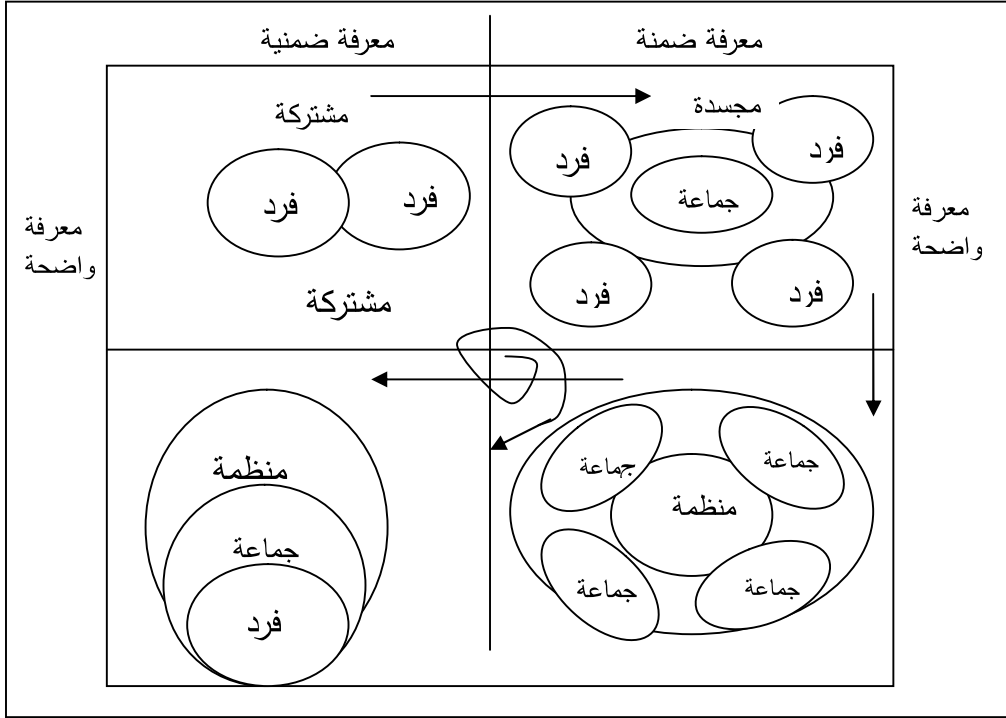
ومن خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن بعضها يساوي بين الإبداع وتوليد المعرفة داخل المنظمة حينما يكون بمقدورها التفوق والانجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية في مساحات مختلفة ، هذا يعزز ضرورة فهم أن المعرفة والابتكار عملية مزدوجة ذات اتجاهين، فالمعرفة مصدر للابتكار، والابتكار عندما يعود يصبح مصدر للمعرفة الجديدة، والبعض الآخر بين أن هدف المنظمات من المعرفة هو توليد معرفة جديدة وتحقيق الفائدة منها، كما توجد طريقتين للتحويل المعلومات من التحول في المعلومات السطحي التي تعكس في المنتج أو الخدمة المقدمة أو التحويل عبر المعلومات الضمنية من خلال

¹ توفيق، باسردة، مرجع سابق، 2006، ص 56.

² نجم، عبود نجم، الإدارة الالكترونية، مرجع سابق، 2004، ص 427.

اكتساب المعلومات للعملاء، أن توليد المعرفة يعتمد على نماذج محدد من أهمها نموذج (SECI) بموجبه يتم توليد المعرفة وإعادة ايجادها في المنظمة والشكل (02) يوضح ذلك:

الشكل (02): عملية توليد المعرفة نموذج (SECI) في شركة Nonaka



(المصدر: العلي وآخرون، 2006: 42)

وإجمالاً يمكن القول أن النتيجة النهائية لعملية التشخيص هي توليد وامتلاك المعرفة التي تحتاجها المنظمة، إن المنظمة التي تحسن التقاط وتوليد احتياجاتها المعرفية تحقق ميزة تنافسية، ولا يتأتي هذا الأمر إلا من خلال امتلاك رأس مال فكري قادر على التماشي مع التحديات المعرفية، هذه العملية تؤدي إلى تطوير المعرفة والحصول على معرفة جديدة.

ب- خزن المعرفة (Knowledge Storage):

إن عملية توليد المعرفة تكسب المنظمة موجودات غير ملموسة الأمر الذي يعلن عن إمكانية ضياع تلك المعرفة المكتسبة وان الحفاظ على الموجودات المعرفية أمر ضروري، إن طريقة الحفاظ عليها تؤدي إلى خزنها من خلال حفظ المعلومات التي يملكها الأفراد العاملين، والمعرفة الموجودة في نظم المنظمة فالمحافظة على هذه الموجودات يعني الحفاظ على العاملين الجيدين الذين يملكون الخبرة والمعرفة.

بعد عملية توليد المعرفة يجب أن تعمل المنظمة بالبحث عن طريقة للحفاظ على هذه المعلومات التي يملكها الأفراد العاملين والمعلومات الموجودة في نظم المنظمة لتفادي ضياعها وتعتبر هذه المعلومات موجودات غير ملموسة تكتسبها المنظمة والحفاظ عليها يعني الحفاظ على العاملين الجيدين الذين يملكون الخبرة والمعرفة.

أن عملية تخزين المعرفة تعود إلى الذاكرة التنظيمية organization mamory والتي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الالكترونية، والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة أو المعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات الأعمال، تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً مهماً في تحسين توسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة.¹

ويمثل تخزين المعرفة جسراً بين النقاط المعرفة وعملية استرجاعها، فالكثير من القيمة المتحصلة لإدارة المعرفة ناتج من خلال عناصر المعرفة المختلفة وموضوعاتها وضرورات الربط فيما بينها وإدامتها وتحديثها.

¹ عبد الستار العلي وآخرون، نفس المرجع، ص43.

وبعد توثيق المعلومات يتم التركيز على الأهم في عملية التخزين، يجب أن تكون حجم السياق الذي سيتم احتوائه مناسباً، فليس إبداع المعرفة مقتصرًا على المشاركة فقط، إنما استخدامها بكفاءة وبشكل كافٍ في السياق وإلا فقدت.¹ كما أن مستودعات المعرفة تشكل قضية مركزية داخل المنظمات المعتمدة على المعرفة، إذ تحرص على إدارة المخزون المعرفة لمواجهة فرص تغيرات المستقبل وتقوم إدارة المخزون المعرفي " بعملية الاكتساب أو الاحتفاظ، والتوظيف للمعرفة وهذا من فوائد امتلاك مستودع المعرفة لأنه يسمح بحيازة المعرفة والوصول إليها من خلال المنظمة ".²

وإجمالاً يمكن القول إن الاحتفاظ بالمعرفة لا يقتصر على تخزينها فحسب بل يجب على الأفراد العاملين ذوي الخبرة الاستفادة من معرفتهم كرأس مال هيكلي داخل المنظمة والاستفادة من المعرفة الضمنية المخزنة في أذهانهم.

ج- توزيع المعرفة (Knowledge Distribution):

يقصد بتوزيع المعرفة كل العمليات المتعلقة مصطلحات التبادل، وانتشار وتقاسم المعرفة، المشاركة، فالمعرفة التي لا تنمو في فراغ،³ ولا بد عند القيام بتوزيعها على الأفراد وعند استعمالها لا تعد معرفة بل تعد ممتلكات ملموسة ذلك أنها تكتسب ويتم تبادلها بين الأفراد إلا أنها تفتقد لها، إما المعرفة يتم الاحتفاظ بها بين الآخرين بعد تقاسمها، كما يتم إتلاف الممتلكات المعرفية بعد استهلاكها، في حين يتم استهلاك المعرفة عن طريق استعمالها.

¹ العربي، تيقاوي، أثر إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي: دراسة ميدانية لعينة منظمات الاتصالات الجزائرية، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في دارة الأعمال، كلية العلوم الادارية، جامعة عدن، غير منشورة، 2009، مرجع سابق، ص34.

² عبد الستار العلي وآخرون، مرجع سابق، ص44.

³ تقرير التنمية الإنسانية العربية، نحو إقامة مجتمع المعرفة، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، 2003، ص06

يشير هذا المفهوم إلى طرق المعرفة والتي يتم من خلال نشر وتوزيع المعرفة على أعضاء التنظيم، والمنظمة ربما تستنبط إجراءات عديدة لتشكيل قواعد المعرفة بها.¹

وتوزيع المعرفة فانه ما لم تقم المنظمة بتوزيع المعرفة بشكل كفاء فلن تولد عائدا مقابل التكلفة، وانه إذا كان من السهل توزيع المعرفة الواضحة من خلال استخدام الأدوات الالكترونية،² فانه مازال يتطلع إلى توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وخبراتهم، وهو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة، وكذلك يعبر عن توزيع المعرفة بكافة المصطلحات المتعلقة بالتبادل، وانتشار وتقاسم المعرفة، المشتركة في المعرفة، ذلك أن المعرفة لا تنمو من فراغ بل تتم مشاركة الجميع فيها داخل المنظمة، وعرفت الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات نشر المعرفة على أنها تشمل العمليات الضرورية لإيصال المعلومات من صانعيها إلى مستخدميها، وان نشر المعرفة وتوزيعها يخلدها، بينه (fielden) أن المعرفة تكون مفيدة فقط عندما يتم توفيرها بحرية.

وعرفت الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات نشر المعرفة كذلك على أنها " عملية تتجاوز مجرد نقل المعلومات والبيانات، ومن الضروري أن يصحب عملية نشر المعرفة نقل، أو توصيل للمعلومات عبر وسائط متعددة"،³ ونجد هناك نوعين من انواع توزيع المعرفة " الايجابي وهو عندما تكون المعرفة المخزنة جيدة بحيث يمكن تطبيقها واستخدامها في الوقت الحاضر، والسلبى هو تلك المعرفة التي تمثل الماضي ولكنها مختلفة عن احتياجات الحاضر" والشئ الملاحظ أن المعرفة هي ناتج الماضي وتستخدم في مجابهة الحاضر وللتنبؤ بالمستقبل كما أن انتشار المعرفة " يكون عن طريق الاتصالات المباشرة سواء رسمية مثل جلسات التدريب والتجوال أو غير رسمية مثل حلقات الدراسة

¹ سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية، جامعة قناة السويس بالاسماعلية، 2006، ص 70.

² عبد الستار العلي وآخرون، مرجع سابق، ص 44-225.

³ تيقاوي العربي، مرجع سابق، ص 51.

المؤتمرات المرئية، لكن الأخيرة "تعطي ضماناً أكيدة على انتقال المعرفة إلى كل الأعضاء".¹

وإجمالاً يمكن القول أن المعرفة أن لم تنتشر وتوزع بطريقة كفوة على أعضاء المنظمة فإنها لم يحصل على عائد مقابل ذلك بالإضافة إلى نقلها بواسطة ممارسة عمال المعرفة في ذلك ويؤدي كل من الحوار والتدريب وشبكات العمل الشخصية دوراً هاماً في توزيع المعرفة الضمنية.

د- تطبيق المعرفة (Knowledge application) :

ويعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطاً بالمهام التي تقوم بها ، ومن الملاحظ أن الدراسات والأبحاث الخاصة بإدارة المعرفة لم تعطي اهتماماً كبيراً لهذه المرحلة من عملية إدارة المعرفة، استناداً إلى أنه من المفترض أن تقوم المنظمة بالتطبيق الفعال للمعرفة والاستفادة منها بعد إبداعها وتخزينها وتطوير سبل استرجاعها ونقلها إلى العاملين، وعلى سبيل المثال فقد ناقش (نوناكا وتاكيوتشي) عملية إبداع المعرفة داخل المنظمة ولم يتطرقا إلى عملية تطبيقها استناداً إلى أنه طالما تم إبداع المعرفة، فإنه سيتم بالقطع تطبيقها والاستفادة منها.

إن القيم بعملية توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها داخل المنظمة لا يؤدي إلى أي نتيجة ما لم يتم استخدام هذه المعرفة، من خلال إيجاد معنى للمعلومات المتحصل عليها وتطبيقها على سلوكيات العاملين، من خلال الهيكل التنظيمي للمنظمة، فنتيجة العمليات السابقة هي تطبيق ما تم التعرف عليه، لكن لا يتأتى ذلك إلا ب(باسردي، 2006: 61):

- إدراك العاملين بأنهم قادرين على إيجاد معنى للمعلومات التي يتلونونها من خلال تبني رؤى مشتركة للعالم كي يجد واحد منهم معنى لمعلومات بشكل متشابه.

¹ تيقاوي العربي، مرجع سابق، ص35.

- إدراك العاملين أنهم يملكون المعلومات لتحسن خدمات لزيائن وجودة المنتجات.
- يجب أن يحصل العاملين على الحرية لتطبيق معرفتهم من خلال تفويض العاملين لحل بعض المشاكل.
- يتوجب توجيه المساهمة المعرفية مباشرة نحو تحسين الأداء التنظيمي في حالات صنع القرار والأداء الوظيفي، فمن الطبيعي أن تكون عملية تطبيق المعرفة مستندة على المعرفة المتاحة، إن الانتفاع من المعرفة يعود إلى نوعين من العمليات ليس لها علاقة بين الانتقال الفعلي للمعرفة، أو تبادلها ما بين الأفراد ذوي العلاقة، وهاتان العمليات هما:¹
- الموجهة أو المباشرة وتعني العملية التي يقوم الأفراد بمعالجة المعرفة مباشرة.
- الروتينية وتعني الانتفاع من المعرفة التي يمكن الحصول عليها من التعليمات الأنظمة والقواعد والنماذج التي توجه الآخرين نحو السلوك المستقبلي. وتشير الكثير من الأدبيات بشكل ضمني إلى تطبيق المعرفة عند مناقشتها لتخزين المعرفة وتقاسمها وليس على أساس كونها عملية منفصلة ويشير (Grant) إلى أنه يمكن التمييز بين آليات ثلاث لتطبيق المعرفة هي (التوجيهات (directives والروتين (routine) وفرق العمل ذات المهام المحددة ذاتياً، (self-contained, task teams) ويقصد بالتوجيهات مجموعة محددة من القواعد والإجراءات والتعليمات التي يتم وضعها لتحويل المعرفة الضمنية للخبراء إلى معرفة صريحة لغير الخبراء. أما الروتين فيشير إلى وضع أنماط للأداء ومواصفات للعمليات تسمح للأفراد بتطبيق ودمج معرفتهم المتخصصة دون الحاجة إلى الاتصال بالآخرين ، أما بناء فرق العمل ذات المهام المحددة ذاتياً، فيتم استخدامها في المواقف التي تكون فيها المهام معقدة وتتسم بقدر من عدم التأكد ولا يمكن

¹ العلي وآخرون، مرجع سابق، ص 298.

استخدام التوجيهات أو الروتين بشأنها، وفي هذه الآلية تتولى الفرق ذات المعرفة والتخصصات المطلوبة التصدي لحل المشكلات.

وإجمالاً يمكن القول أن لب وجوهر عمليات المعرفة هو ضمان استخدام

المعرفة بطريقة فعالة بما يضمن تحقيق غايات المنظمة.

2- نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

سيقوم الباحث باختبار فرضيات دراسته، وذلك باستخدام أساليب التحليل

الإحصائية المناسبة لكل فرضية حول وجود اختلافات في آراء العاملين

بالمنظمات المدروسة حول جاهزيتها للبدء بتطبيق التأصيل النظري لعمليات

إدارة المعرفة في منظماتها وفق طبيعة نشاطاتها.

اختبار الفرضية العامة

نص الفرضية

توجد اختلافات بين المنظمات المدروسة حول جاهزيتها للبدء بتطبيق التأصيل

النظري لعمليات إدارة المعرفة في منظماتها تبعاً لطبيعة النشاط.

وتنقسم إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: توجد اختلافات بين المنظمات المدروسة حول عناصر عمليات

إدارة المعرفة كمفاهيم نظرية في بيئة الأعمال المختلفة.

وكانت نتائج التحليل كالتالي:

الجدول (02): نتائج التحليل الإحصائي لعمليات إدارة المعرفة.

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
02	0.74	3.95	يكتسب الأفراد العاملين بالبنك المعرفة من طبيعة العمليات الخدمية التي يقومون بها.	01
04	0.75	3.80	تكتسب المعرفة البنكية من خلال المشاركة في حل المشكلات وتطوير الخدمات.	02
10	1.18	3.10	يقوم البنك بجمع وتصنيف المعرفة المتجددة من البيئة الخارجية (زبائن. موردين. منافسين... الخ).	03

06	1.5	3.70	يعتمد البنك على المعرفة المكتوبة أو الموثقة في وسائط التخزين لديها في ذاكرتها التنظيمية.	04
01	0.60	4.25	يلجأ البنك إلى خزن المعلومات بالاستعانة بالحاسوب ووسائط خزن المعلومات الرقمية.	05
11	1.31	3.05	يحافظ البنك على الأفراد ذوي المعرفة العالية والموهوبين.	06
07	1.35	3.49	تتمى المعرفة داخل البنك من خلال البرامج التدريبية المستمرة.	07
05	1.34	3.75	تنقل المعرفة التنظيمية إلى الأفراد باللجوء إلى التعليم وتنمية المهارات.	08
08	1.27	3.20	تساهم جماعات الممارسة وفرق العمل في تطوير المعرفة ونشرها داخل البنك.	09
03	1.02	3.89	تنقل المعرفة إلى الزبائن عن طريق الخدمات المقدمة لهم من البنك.	10
09	1.20	3.15	توزع المعرفة من خلال تصفح قواعد البيانات بالوسائط الرقمية.	11
13	1.11	2.94	يتأكد البنك من إدراك العاملين لأهمية المعلومات التي يمتلكونها وقدرتهم على إيجاد معنى لها.	12
14	1.23	2.79	يعين البنك مدراء للمعرفة لسعي وراء التطبيق الجيد لها.	13
12	1.32	3.02	يمنح البنك الحرية للعاملين في استخدام معارفهم الشخصية وتطبيقها بما يحقق أهدافها التنافسية.	14
	0.656	3.56	القيم الإحصائية الإجمالية لمتغيرات عمليات إدارة المعرفة	

انطلاقاً من الجدول أعلاه يتبين أن جل المنظمات التي وزعت عليها الاستبانة المتعلقة بأبعاد عمليات إدارة المعرفة تقترب من الوسط الحسابي النظري (3.00) والتي تدل على وجود اتفاق كبير بين آراء العينة على التأصيل النظري لعمليات إدارة المعرفة من جهة، ومن جهة أخرى ضرورة السعي إلى تطبيقها داخل المنظمات المدروسة وبديل على ذلك الفقرات (05)، التي احتلت

المرتبة الأولى ذات الوسط الحسابي (4.25)، وبانحراف معياري (0.60)، والتي تدل على وجود اتفاق كبير جداً بين آراء العينة على أن المنظمات المدروسة تلجأ إلى خزن معلوماتها بالاستعانة بالحاسوب ووسائط التخزين المتعددة، ويليها في الترتيب الفقرات (01)، (10)، (02)، (08)، (04)، والتي تدل على وجود شبه اتفاق بين أفراد عينة الدراسة، حيث تتراوح متوسطاتها الحسابية ما بين (3.95) كأعلى قيمة، و(3.70) كأدنى قيمة وبانحراف معياري يتراوح بين (0.74) كأعلى قيمة، و(1.50) كأدنى قيمة ويدل هذا على أن الأفراد يكتسب المعرفة من طبيعة العمليات التي يقومون بها للجهات المستهدفة بالاعتماد على المعرفة المكتوبة والمخزنة في الذاكرة التنظيمية للمنظمة لمساهمة بها في حل المشكلات التي تواجههم.

بينما باقي الفقرات (07) (09) (11) (03) (06) (14) فقد شهدت حالة شبه الاتفاق بين آراء العينة حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (3.49) كأعلى قيمة، و(3.02) كأدنى قيمة، وبانحراف معياري تراوح بين (1.35) كأعلى قيمة و(1.32) كأدنى قيمة له، ويعني هذا أفراد العينة المدروسة غير متأكدين من أن منظماتهم تسعى إلى تنمية معارفها انطلاقاً من وضعها للبرامج تدريبية مستمرة وعدم تأكدهم من أن جماعات العمل تعمل على تطوير الخدمات المقدمة للفئة المستهدفة والتضييق من حيث منح الحرية للعامل في استخدام معارفهم الشخصية وتطبيقها بما يحقق أهدافها التنافسية.

بينما بقي الفقرات (12)، (13) فتدل على حالة الاتفاق المتدني حيث كانت متوسطاتها الحسابية أقل من الوسط الحسابي النظري وبلغت (2.94) و(2.79)، وبانحراف معياري (1.11) و(1.23) على التوالي، ويدل هذا على عدم إدراك أفراد العينة المدروسة لأهمية المعلومات التي يمتلكونها وعلى قدرتهم على إيجاد معنى لها وعدم قيام مسيري هذه المنظمات على تعيين مسؤولين للمعرفة للسعي وراء التطبيق الجيد لها.

وإجمالاً يمكن القول ان المتوسط الحسابي للفقرات أبعاد عمليات إدارة المعرفة الذي بلغ (3.56) وبانحراف معياري (0.656) يدل على وجود اتفاق كبير بين أفراد عينة الدراسة حول التأصيل النظري والسعي إلى إسقاطه على نشاط المنظمة للتماشي مع مستجدات الإدارة الحديثة، وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية التي تنص على انه (توجد اختلافات بين المنظمات المدروسة حول عناصر عمليات إدارة المعرفة كمفاهيم نظرية في بيئة الأعمال المختلفة).

لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على انه (لا توجد اختلافات بين المنظمات المدروسة حول عناصر عمليات إدارة المعرفة كمفاهيم نظرية في بيئة الأعمال المختلفة).

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

سيقوم الباحث باختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، حول وجود اختلافات ذات دلالة معنوية بين المنظمات المدروسة حول مدى إدراكها لأهمية تطبيق المفاهيم النظرية لعمليات إدارة المعرفة في منظماتها والتي تعزى لمتغير نشاط المنظمة، حيث تعد توجد اختلافات ذات دلالة معنوية في آراء العينة إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig)، أقل من مستوى (0.05)، والعكس صحيح، مما يعني عدم وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد العينة المدروسة.

ولاختبار صحة الفرضية حول وجود فروقات في آراء عينة الدراسة، فقد تم اللجوء إلى اختبار التباين الأحادي ANOVA بالاستناد إلى البرنامج الإحصائي spss التي كانت أهم نتائجه موضحة في التحليل الآتي.

نص الفرضية:

توجد اختلافات بين المنظمات المدروسة حول مدى إدراك المنظمات الجزائرية لأهمية تطبيق المفاهيم النظرية لعمليات إدارة المعرفة في منظماتها تعزى لمتغير نشاط المنظمة.

الجدول رقم (02): نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير نشاط المنظمة.

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.544	1.095	.689	66	43.739	بين المجموعات
		.630	4	3.500	خارج المجموعات
			70	47.239	المجموع

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على spss.

يوضح الجدول السابق أن متوسط المربعات بين المجموعات يبلغ (43.739) وقيمة F التي بلغت (1.095) ومستوى المعنوية (0.544) وهو يزيد عن (0.05) وهذه النتائج تشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لاختلاف في متغير نشاط المنظمة.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه (توجد اختلافات بين المنظمات المدروسة حول مدى إدراك المنظمات الجزائرية لأهمية تطبيق المفاهيم النظرية لعمليات إدارة المعرفة في منظماتها تعزى لمتغير نشاط المنظمة).

لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على: (لا توجد اختلافات بين المنظمات المدروسة حول مدى إدراك المنظمات الجزائرية لأهمية تطبيق المفاهيم النظرية لعمليات إدارة المعرفة في منظماتها تعزى لمتغير نشاط المنظمة).

3- نتائج الدراسة:

بناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1- تعد إدارة المعرفة تلك العملية الهادفة إلى خلق رأس مال فكري قادر على التقاط وإنشاء المعرفة مع القيام بعملية المحافظة عليها والمشاركة فيها عن طريق استخدام تقنيات المعلومات والمعرفة.
 - 2- ضرورة الوصول إلى تأصيل نظري لعمليات إدارة المعرفة كإستراتيجية تنافسية تنطلق من تئمين كفاءتها البشرية بهدف تحقيق إدارة فعالة.
 - 3- تكتسب المعرفة داخل المنظمة من طبيعة العمليات التي تقوم بها ومن خلال المشاركة فيها لحل المشكلات التنظيمية
 - 4- تركز المنظمات الحديثة على في توزيع معارفها على الخدمات المقدمة لزيائنها.
 - 5- توصلت الدراسة إلى أن هناك إجماع واتفق على أن العناصر المكونة لعمليات إدارة المعرفة والمتمثل في توليد المعرفة، خزنها، توزيعها وتطبيقها.
- 4- توصيات الدراسة:**

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:

- 1- ينبغي على المنظمات المدروسة أن تضع ضمن إستراتيجيتها العمل على تطوير قدراتها البشرية للوصول إلى قدرة على التأقلم السريع مع أحدث مفاهيم إدارة الأعمال.
- 2- ضرورة رسم خطط من شأنها أن تساعد المديرين على ضرورة التجاوب السريع مع المتغيرات الحديثة.
- 3- السعي لاتخاذ إجراءات وسياسات من شأنها تطوير خدماتها بتبني سياسة اصطلاحات معرفية ونظرية لتطبيق عمليات إدارة المعرفة.

المراجع:

1. باسردة، توفيق سريع، تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء، دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية، أطروحة دكتوراة مقدمة إلى جامعة دمشق، كلية الاقتصاد والإدارة، قسم إدارة أعمال، 2006.
2. برويست، جليبرت وراوب، ستيفن ورومهارت، كاي، إدارة المعرفة بناء لبنات النجاح، ترجمة: صبحي، حازم حسن، المكتبة الأكاديمية الطبعة الأولى، مصر، 2001.
3. بوقلقولة، الهادي، الاستثمار البشري وإدارة الكفاءات كعامل لتأهيل المؤسسة واندماجها في اقتصاد المعرفة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية- جامعة ورقلة الجزائر، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، أيام 9-10 مارس 2004.
4. تيفاوي، العربي، أثر إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي: دراسة ميدانية لعينة منظمات الاتصالات الجزائرية، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في دارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية، جامعة عدن، غير منشورة، 2009، مرجع سابق، ص34.
5. تقرير التنمية الإنسانية العربية، نحو إقامة مجتمع المعرفة، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، 2003، ص:06
6. حرحوش، عادل، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2003.
7. رزوقي، نعيمة حسن جبر، الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها، مجلة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية، المجلد العاشر، العدد الثاني، 2004.
8. رزوقي، نعيمة حسن جبر، إدارة المعرفة وهندستها لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، العدد117، أبريل(مايو) يونيو 2005.
9. سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية، جامعة قناة السويس بالاسماعلية، 2006.
10. نجم، عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والعمليات والاستراتيجيات، مؤسسة الوراق للتوزيع والنشر، عمان، الأردن، 2004.

11. نجم، عبود نجم، الإدارة الالكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.
12. العنزي، سعد، أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العدد 28، 2001.
13. العلي، عبد الستار، قنديلجي، عامر، إبراهيم، العمري، غسان، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2006.
14. القريوتي، محمد قاسم احمد، إدارة المعرفة التنظيمية: المفهوم والأساليب والاستراتيجيات، المؤتمر العلمي الرابع- الريادة والإبداع استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة، جامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، 15-16 مارس 2005.
15. OSD comptroller I center **Knowledge Management Maximizing Human Potential**, (2002), www.dtic.mil/comptroller/
16. Wei-Wen Wu, Yu-Ting Lee, (2007), **Selecting knowledge management strategies by using the analytic network process**, expert systems with applications 32, www.elsevier.com/locate/eswa.
17. Dorit Nevo , Yolanda E. Chan, **A Delphi study of knowledge management systems: Scope and requirements**, Information & Management 44, (2007), p 584 www.elsevier.com/locate/im.
18. Mohammad Jaradat, Houari Maaradj, **Integration of Learning and Knowledge Management**, the conference scientific a bout action and distinction at originations and government, at 08-09 march 2005, university ourgla, (2005).
19. Annemette Kjaergaard, Karlheinz Kautz, **A process model of establishing knowledge management: Insights from a longitudinal field study**, Omega 36, www.elsevier.com/locate/omega, 2006.