

## تأثير عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التميز المؤسسي بمؤسسة الضمان

### الاجتماعي (CNAS) بالجلفة

#### The impact of knowledge management processes in achieving the quality of institutional excellence at the Social Security Corporation (CNAS) in Djelfa

ط.د عليوات خيرة<sup>1\*</sup>، أ.د بن برطال عبد القادر<sup>2</sup>

<sup>1</sup>جامعة عمار ثلجي بالأغواط، مخبر دراسات التنمية الاقتصادية

[k.haliouat@lagh-univ.dz](mailto:k.haliouat@lagh-univ.dz)

<sup>2</sup>جامعة عمار ثلجي بالأغواط، مخبر دراسات التنمية الاقتصادية

[a.benbertalaek@lagh-univ.dz](mailto:a.benbertalaek@lagh-univ.dz)

تاريخ القبول: 2021/11/23

تاريخ الاستلام: 2021/09/01

#### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التميز المؤسسي، ولتحقيق اهداف الدراسة فقد صممت استبانة مكونة من 32 فقرة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة وقد تم اختبار تأثير عمليات إدارة المعرفة متمثلة في (توليد وتشخيص المعرفة، خزن وتوزيع المعرفة، تطبيق وتقييم المعرفة) في تحقيق جودة التميز المؤسسي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد.

أشارت النتائج إلى وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة في تحقيق جودة التميز المؤسسي وخلصت الدراسة الى تقديم جملة من التوصيات اهمها ضرورة إعداد خطط ورسم سياسات تدريبية للقيادات الإدارية حول تقنيات إدارة المعرفة من أجل ضمان وتسهيل ممارسة الموظفين لعمليات إدارة المعرفة وتطبيق الآليات اللازمة لتحويل معرفتهم الضمنية الى صريحة.

**كلمات مفتاحية:** عمليات إدارة المعرفة؛ جودة التميز المؤسسي؛ مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة.

تصنيف JEL: D8؛ L2

#### Abstract:

This study aims to identify the impact of knowledge management processes in achieving the quality of institutional excellence, and to achieve the objectives of the study, a questionnaire consisting of 32 items was designed as a main tool for data collection from the study sample. The impact of knowledge management processes (generating and diagnosing knowledge, storing and distributing knowledge, applying and evaluating knowledge) in achieving the quality of institutional excellence was tested using multiple regression analysis.

The results indicated that there is an impact of the combined knowledge management processes in achieving the quality of institutional excellence. The study concluded by presenting a number of recommendations, the most important of which is the need to prepare plans and draw up training policies for administrative leaders on knowledge management techniques in order to ensure and facilitate the employees' practice of knowledge management processes and the application of the necessary mechanisms to transfer their tacit knowledge to express.

**Keywords :** Knowledge management processes ; the quality of institutional excellence ; the Social Security Corporation (CNAS) in Djelfa.

**Jel Classification Codes :** D8 ; L2

## 1. مقدمة :

تواجه المنظمات الحديثة تطورات وتحديات كبيرة في ظل التغيرات المستمرة والسريعة التي تشهدها بيئة الأعمال في مختلف المجالات، حيث تتميز بدرجة عالية من المنافسة، ومن أهم هذه التطورات والتحديات ظاهرة العولمة وعولمة الاقتصاد، والتحول نحو الاقتصاد المعرفي وظهور منظمات المعرفة، الأمر الذي جعل المنظمات تسعى إلى تبني توجه جديد للعمل لضمان الاستغلال الأمثل للموارد المعنوية ويستجيب لتلك الظروف، وقد واكب ذلك ظهور العديد من المفاهيم التي تسعى لتطوير وتحسين الأداء الإداري ومن أبرزها مفهوم إدارة المعرفة. ( حريم و الخشالي، 2006، صفحة 141)

لكن سرعان ما تحول مفهوم إدارة المعرفة إلى ممارسة عملية أكثر ملاءمة للتغيرات المتسارعة في عالم الأعمال، وقد تعاضم دورها بعد أن أدرك أن التميز المؤسسي يعتمد أساساً على الموجودات الفكرية، وتحديدًا على الأصول المعرفية والاستثمار فيها، بما يعزز من الإبداع المستمر، سواء على صعيد المنتج أو الخدمة والذي يعد هو الآخر أحد مقومات تعاضم تلك الميزة لأطول مدة ممكنة، لكن هذه المعرفة بمفردها ليست ذات نفع، بل لابد من تفعيلها من طرف الإدارة وتحويلها إلى أداة تنافس. (راتب ، فلاق، بوقجاني ، و أبو حماد ، 2011، صفحة 511).

ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية التالية:

### 1.1 الإشكالية:

- هل تؤثر عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التميز المؤسسي بمؤسسة الضمان الاجتماعي

### (CNAS) بالجلفة؟

### 2.1 الأسئلة الفرعية:

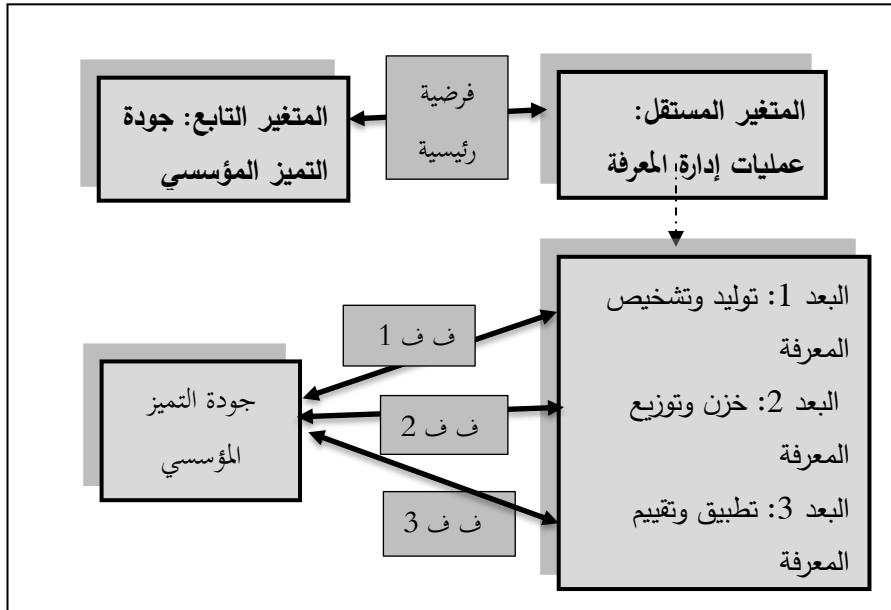
وتنبثق من الإشكالية عدة تساؤلات فرعية، كما يلي:

- ما مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة؟
- ما مستوى جودة التميز المؤسسي الذي تحققه مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة؟
- هل يوجد أثر بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التميز المؤسسي في مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة؟

## 3.1 المخطط الاجرائي للدراسة:

صمم نموذج الدراسة الموضح في الشكل رقم (01) ليوضح أبعادها ولتحقيق أهدافها وتوجهاتها الأساسية، كما أن النموذج يوضح علاقات التأثير لإثبات أو نفي فرضيات الدراسة، بغرض الإجابة على المشكلة المعروضة.

## الشكل رقم (01) : المخطط الإجرائي للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى الأبعاد والمتغيرات في الدراسة

لقد قمنا بالتطرق حسب نموذج الدراسة إلى متغيرين أساسيين وهما كل من:

- عمليات إدارة المعرفة المتمثلة في ثلاثة أبعاد وهي كل من البعد 1، البعد 2، البعد 3
- جودة التميز المؤسسي في المتغير الرئيسي التابع.

## 4.1 الفرضيات:

في ضوء مشكلة الدراسة ومخططها الاجرائي تم طرح الفرضيات التالية:

- يعتبر تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة مرتفع.
- مستوى جودة التميز المؤسسي الذي تحقّقه مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة مرتفع.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التميز المؤسسي لمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة.

ومن خلال هذه الفرضية الرئيسية تتفرع الفرضيات الفرعية التالية:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توليد وتشخيص المعرفة وجودة التميز المؤسسي لمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين خزن وتوزيع المعرفة وجودة التميز المؤسسي لمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق وتقييم المعرفة وجودة التميز المؤسسي لمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة

### 5.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى تقديم مفاهيم نظرية وعملية عن واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التميز المؤسسي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجلفة ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- 1- تقديم تصور واضح حول عمليات إدارة المعرفة وكيفية تطبيقها.
- 2- محاولة معرفة مدى وعي واهتمام المؤسسة محل الدراسة بموضوع إدارة المعرفة.
- 3- الكشف عن الأثر بين مختلف عمليات إدارة المعرفة وجودة التميز المؤسسي بالمؤسسة.
- 4- تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي قد تسهم في تطبيق عمليات إدارة المعرفة.

### 6.1 منهج الدراسة:

للإجابة على اشكالية الدراسة والتحقق من فرضياتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف وتحليل الأفكار والبيانات المتعلقة بالموضوع بمختلف جوانبه كما تم الاعتماد في الجانب الميداني للدراسة على دراسة حالة مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة من خلال تشخيص واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في هذه المؤسسة ومعرفة مدى مساهمتها في تحقيق جودة التميز المؤسسي للمؤسسة محل الدراسة.

### 7.1 الدراسات السابقة:

- دراسة محمود عطا عمر المدهون (2014) " عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة " هدفت الدراسة الى التعرف على

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالتميز المؤسسي في ضوء استخدام النموذج الأمريكي (مالكوم بالدريدج) للتميز واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة والمتمثل في جميع العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي وجميع المديرات على مستوى محافظات قطاع غزة والذين يشغلون وظائف اشرافية وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها : ان مستوى توافر عمليات ادرة المعرفة جيد، حيث حصل توزيع المعرفة على المرتبة الأولى بوزن نسبي 79.89% تلى ذلك خزن المعرفة بوزن نسبي 77.59% وكذلك وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي وكانت اهم التوصيات تهيئة البيئة المعرفية الملائمة وتحقيق الأمان والاستقرار الوظيفي لكافة الموظفين وفق معايير العدالة والمهنية والعمل على خلق ثقافة محفزة ومشجعة وداعمة لإنتاج المعرفة ومشاركتها .

-دراسة نضال محمد الزطمة (2011) "إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة" هدفت الدراسة الحالية إلى بيان دور إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية ورؤساء الأقسام الإدارية المتفرغين في خمس كليات من حملة شهادة الدكتوراه والماجستير والكالوريوس تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ترتيب ممارسة العاملين في الكليات التقنية المتوسطة لعمليات إدارة المعرفة على النحو التالي: تشخيص المعرفة بوزن نسبي 75.50%، توليد المعرفة بوزن نسبي 71.86% تخزين المعرفة بوزن نسبي 74.45%، توزيع المعرفة بوزن نسبي 72.00%، أما مجال تطبيق المعرفة فكانت النسبة أقل حيث بلغت 64.54% وكانت اهم التوصيات ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي للكليات التقنية المتوسطة

- دراسة Atul and Jonson (2002) بعنوان "تحقيق ميزة تنافسية من خلال تفعيل إدارة المعرفة"، هدفت هذه الدراسة إلى الربط بين إدارة المعرفة وتطوير الميزة التنافسية المستمرة في المنظمات المعاصرة، وتوصلت الدراسة إلى أن تحقيق الميزة التنافسية يكون من خلال الإدارة الفعالة للمعرفة التي تتضمن خمس عمليات متعاقبة بشكل منطقي: تجميع المعرفة، التنقية، ترتيب وتنظيم المعرفة، نشر وتوزيع المعرفة، تطبيق المعرفة. كما أشارت الدراسة أن عملية تطبيق المعرفة يليها تقييم لهذه الأخيرة، لما لها من دور في التعلم التنظيمي فيما يخص مبادرات إدارة المعرفة في الواقع الملموس، الأمر الذي أهملته كثير من المنظمات، وتعتبر عملية تطبيق والمراجعة والتقييم، ذات أهمية في تحديد الفجوة بين امتلاك المعرفة النظرية والتطبيق الفعلي لها.

-التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال المراجعة المتأنية من قبل الباحثة للدراسات السابقة يتضح أنها تتشابه مع الدراسة الحالية في تناول موضوع إدارة المعرفة وكيفية الاستفادة منها، حيث أشارت غالبية الدراسات السابقة إلى أن تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في العديد من المجالات والمنظمات (الصناعية- التجارية) كان له نتائج إيجابية على تميز أدائها، لذلك لا بد من دراستها وتطبيقها.

-أوجه التميز للدراسة الحالية:

تميزت هذه الدراسة بما يلي:

- أنها تبحث في جانب هام وحيوي وهو دور عمليات إدارة المعرفة، والأثر المحتمل لها على جودة التميز المؤسسي.

- أنها تناولت دور عمليات إدارة المعرفة (توليد وتشخيص المعرفة، خزن وتوزيع المعرفة، تطبيق وتقييم المعرفة) وأثرها على جودة التميز المؤسسي في مؤسسة من المؤسسات الضرورية والفاعلة في الجزائر .

2. الجانب النظري للدراسة:

1.2 الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة وعملياتها:

1.1.2 مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة:

أ- مفهوم المعرفة:

لقد تنوعت وتعددت المفاهيم التي تناولت المعرفة، ويرجع هذا التنوع والتعدد لتنوع الخلفيات العلمية والمهنية للباحثين فكل باحث ينظر الى المعرفة من زاويته أو مجاله أو تخصصه.

-المعرفة تتكون من البيانات أو المعلومات التي تم تنظيمها ومعالجتها لنقل الفهم والخبرة والتعلم المتراكم والتي تطبق في المشكلة أو النشاط الراهن" (Efraim & et al, 2002, p. 49)

-يعرف الكبيسي المعرفة بأنها "كل شيء ضمنى أو ظاهر يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو لاتخاذ قرارات صائبة" ( الكبيسي، 2005، صفحة 12)

وتعرف أيضا على أنها" تلك الافكار والمفاهيم التي تصل إليها كينونة معينة (فرد، مؤسسة، مجتمع) والتي تستخدم لاتخاذ سلوك فعال نحو تحقيق أهداف الكينونة". ( الصاوي، 2007، صفحة 18)

-المعرفة "هي الخبرة التي يمكن توصيلها وتقاسمها، أو المعلومات في النشاط" (P.M.Sverlinger, 2000, p. 41)

## ب- مفهوم إدارة المعرفة:

يمكن التطرق الى مفهومها من خلال التعاريف التالية:

-هي "الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية، من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة تجميع وإعادة استخدام للمعرفة تهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الضرورية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرار" (العمرى غسان، 2004، صفحة 5)

-هي "العمليات والادوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة، لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول الى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف" (الكبيسي، 2005، صفحة 42)

من خلال التعريفات السابقة لإدارة المعرفة يمكن القول إن هناك اختلاف في وجهات نظر الباحثين، وعليه يمكننا القول: "ان إدارة المعرفة عبارة عن مجموعة من العمليات توليد، خزن، توزيع وتطبيق المعرفة في المنظمة تهدف لتحقيق أداء متميز."

## 2.1.2 أهمية إدارة المعرفة:

إن ظهور إدارة المعرفة وأهميتها يعود إلى أهم ثلاث تحديات تواجه إدارة الأعمال في الوقت الحالي، وهي (شفرور، 2012، صفحة 39):

- 1.كيفية اقتفاء أثر الزبائن وخدمة حاجاتهم عبر الشبكة العالمية (الانترنت) والتجارة الالكترونية.
2. كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الحصول على حصة ومكانة في سوق المنافسة.
- 3.الآلية التي تمكن الشركة من إعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم المتراكمة من خلال تأسيس مفهوم التعلم التنظيمي (organizational learning) في تعميق وبناء القيم الرصينة للشركة.

## 3.1.2 عمليات إدارة المعرفة:

تشتمل عمليات إدارة المعرفة على ما يلي (بن خليفة، 2011، الصفحات 42-43):

- توليد المعرفة: إن توليد المعرفة عند الكثير من المؤسسات هو ابتكار أفكار جديدة أي خلق معرفة جديدة ويجب الإشارة إلى أن عملية توليد المعرفة يجب ألا تقتصر على أقسام البحث والتطوير فقط بل يجب أن تمتد إلى كل مجالات العمل والخبرة بالمؤسسة.

- تخزين المعرفة: تشير عملية تخزين المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمؤسسات تواجه في تخزين المعرفة خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرون لسبب أو لآخر فهؤلاء الأفراد يأخذون معهم معرفتهم الضمنية غير الموثقة، أما المعرفة الموثقة فتبقى مخزنة لدى المؤسسة.

- توزيع المعرفة: تعد هذه العملية من العمليات المهمة في تحقيق إدارة المعرفة في المنظمة، كون تبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأفراد يزيد وينمي المعرفة لدى كل فرد، لذا فإنه ما لم يتم توزيع المعرفة بشكل جيد وبكفاءة فلن يكون هناك عائد وتوزيع للمعرفة أو نقلها أو تدفقها في المنظمة.

- تطبيق المعرفة: وذلك باستعمال المعرفة والاستفادة منها، فجميع الأنشطة والعمليات السابقة لجمع وإنتاج ونشر المعرفة لا يمكن أن يكتب لها النجاح إذا لم تتوج بالتطبيق العملي للمعرفة في الأنشطة والممارسات اليومية من قبل الأفراد في المؤسسة تبدو العملية الأخيرة "تطبيق المعرفة" بداية لحركة جديدة للمعرفة، فهي في الواقع ليست نهاية المطاف إنما مهد لولادة معرفة جديدة، انها آخر عملية من عمليات إدارة المعرفة تقتض استخدام المعرفة وتطبيقها.

## 2.2 مدخل نظري للجودة والتميز المؤسسي:

### 1.2.2 الجودة:

حظي مفهوم الجودة بجانب كبير من الاهتمام إلى الحد الذي جعل بعض المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة، باعتبارها أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة الذي فرض نفسه مسaire للتغيرات العالمية والإقليمية ولمواجهة تحديات المنافسة الحتمية.

ونظراً لتعدد المفكرين والمتخصصين والرواد في مجال الجودة، ونظراً لتباين واختلاف مجالات تطبيق الجودة في المنظمات المختلفة باختلاف وتعدد خدماتها وأنشطتها ومنتجاتها، فقد تعددت المفاهيم والتعريفات الخاصة بها:

حيث عرّفها (Fred Smith) "الجودة هي أداء العمل حتى يتطابق مع المعايير التي يتوقعها العملاء " (كاظم حمود و روان ، 2010، صفحة 20).

وفي تعريف آخر أورده (Deming1986) أكد فيه أنّ الجودة " تعني توقّع احتياجات الزبون الحالية والمستقبلية، وترجمة هذه الاحتياجات إلى سلعة أو خدمة مفيدة وقابلة للاعتماد، وإيجاد النظام الذي ينتج السلعة أو الخدمة بأقل سعر ممكن، وهذا يمثل قيمة جديدة للزبون والأرباح بالنسبة للمنظمة " ( الصرن، 2016، صفحة 17).



كما عرّفها (Feigenbaum) على أن الجودة" هي تلك التوليفة أو التركيبة الإجمالية للخصائص التسويقية، الهندسية والتصنيعية وقابلية الصيانة للمنتج أو الخدمة، والتي يكتشف الزبون من خلال استخدامه للمنتج أو الخدمة أنها تلبّي توقعاته" ( إبراهيم الحدّاد، 2009، صفحة 13).

مما سبق يمكن القول بأن الجودة هي ملاءمة المنتج أو الخدمة المقدمة لغرض العميل وتحقيق احتياجاته وتوقعاته المحدّدة أو الضمنية أي أن تكون الخدمة أو السلعة محققة لهدف العميل من شرائها وتحقق رضاه، وهنا نجد أن الزبون أو العميل هو الأساس، وأن أي منشأة خدمية أو إنتاجية في القطاع الحكومي أو الخاص، إذا أرادت أن تتبنى مفاهيم الجودة وتطبّق أيا من أنظمتها وطرقها يلزمها أن تجعل رضا العميل وتحقيق احتياجاته محط اهتمامها وبؤرة عملياتها.

### 2.2.2 مفهوم التميّز المؤسسي:

يعد السعي للتميّز المؤسسي من أكثر الموضوعات أهمية وحدائية حيث أضحت معايير التميز في مقدمة الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها لدعم المزيد من التميز والتفرد في أدائها المؤسسي وقد اختلفت العديد من الدراسات والبحوث في وضع مفهوم محدد للتمييز المؤسسي.

#### أ- تعريف التميّز:

-أوضحت المنظمة الأوروبية (EFQM) للجودة أن مفهوم التميّز "يشير إلى المهارة في أداء المؤسسة وتحقيق النتائج بناء على مجموعة من الممارسات الأساسية مثل التركيز على النتائج، والاهتمام بالعملاء والقيادة وثبات الهدف، وإدارة العمليات، وإشراك الأفراد، والتحسين المستمر والإبداع، والمنفعة المتبادلة بين الشركات، والمسؤولية الاجتماعية المشتركة، وتحقيق المنافع لأصحاب المصلحة بشكل متوازن للأفراد والمجتمع بأسره" (عمران و براهيمية ، مارس2018، صفحة 31)

وعرف هارينغتون التميّز المؤسسي " بأنه استثمار المنظمات في الفرص الهامة من خلال: التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام ورؤية مشتركة، هدف واضح، وموارد كافية والمثابرة" (بن احمد ، ديسمبر2020، صفحة 478)

كما عرّف على أنّه ( أبو قحف، 2011، صفحة 340):

\*التميّز: يعني الابتكار، أي الإتيان بما هو مختلف عن الآخرين المنافسين أو غير المنافسين فهو ينشئ شريحة سوقية من خلال الاستجابة المنفردة لحاجاتها عن طريق الابتكار.

\* التميز: هو تحقق ميزة تنافسية، بمعنى أن تكون الأفضل من المنافسين في واحد أو أكثر من الأداء الاستراتيجي (التكلفة، الجودة، الاعتمادية، المرونة، الابتكار).

\* التميز: هو تخلي المنظمة عن القديم وقدرتها على التوصل إلى ما هو جديد، يضيف فيه أكبر وأسرع من المنافسين في السوق.

#### ب- خصائص وسمات التميز المؤسسي:

إن المنظمات التي تحقق تميزاً تتمتع بمجموعة من الخصائص المهمة وهي:

- قبول الأعمال الصعبة: إذ أن قبول الأعمال الصعبة يعد من أهم مصادر التميز المؤسسي، حيث تتوفر فيه فرص النمو والتعلم السريع للمنظمات وتحسين العمليات.
- توفر القيادة الكفؤة: إذ إن القيادة تعتبر كقدوة لها ودور بارزا في التحفيز للتميز والتشجيع عليه .
- تحمل المصاعب: فالمصاعب تكشف مستويات قدرة المنظمات إذ أن ارتكاب الأخطاء، وتحمل المنظمة للأزمات ومواجهتها يسهم في صقل قدرات المنظمة وتميزها.
- إن المنظمات المتميزة يتوفر لديها الخبرات في خدمة المجتمع التي تقدم العديد من الفرص، لاكتساب التميز في الأداء.

- برامج التدريب التي تعزز من تميز المنظمات.
- الدقة: ويقصد بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص بها، من خلال اختيار أفضل الأساليب لتأدية المهام، وبناء مناخ داخلي يؤكد على أهمية ذلك باعتباره يؤثر على تميز المنظمة ( عماد عرفات ابو لبد، 2018، صفحة 53).

### 3. الجانب الميداني للدراسة:

#### 1.3 أدوات الدراسة:

إن أي دراسة علمية لا بد وأن تعتمد في جمع وتصنيف وتحليل البيانات على مجموعة من الأدوات وذلك من أجل الوصول إلى الحقائق العلمية الصحيحة للمشكلة محل الدراسة، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على (الاستبيان) وهو مقسم إلى ثلاثة أجزاء كما يلي:

البيانات الشخصية: وهي تشمل بيانات وصفية ووظيفية عن أفراد العينة وهي تحتوي على 5 فقرات هي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة.

المحور الأول: يتعلق برأي المبحوث في عمليات إدارة المعرفة ويتكون من 20 سؤال موزعة على أبعاد أساسية هي:

البعد الأول: توليد وتشخيص المعرفة ويتكون من مجموعة من الأسئلة: من 01 ← 06

البعد الثاني: خزن وتوزيع المعرفة ويتكون من مجموعة من الأسئلة: من 07 ← 13

البعد الثالث: تطبيق وتقييم المعرفة ويتكون من مجموعة من الأسئلة: من 14 ← 20  
المحور الثاني: يتعلق برأي المبحوث في جودة التميز المؤسسي في المؤسسة ويتكون من 12 سؤال أساسي  
كما تم وضع سلم ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي للأهمية  
وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (1): مقياس الإجابة على سلم ليكرت

التصنيف	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعداد الباحثين

- المدى =  $4 - 1 = 5$  (5 أعلى نقطة لمقياس ليكرت و 1 أدنى نقطة فيه)- طول المدى =  $5/4 = 0.8$  (طول المدى = المدى/عدد الدرجات)

- يتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح ثم يحدد الاتجاه حسب قيم هذا المتوسط كما يلي:

من 01	←	1.79	غير موافق جدا
من 1.80	←	2.59	غير موافق
من 2.60	←	3.39	محايد
من 3.40	←	4.19	موافق
من 4.20	←	5	موافق جدا

2.3 عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين في مختلف المستويات بالمؤسسة محل الدراسة  
حيث تتسم بالتوزيع الطبيعي، وقد بلغت العينة (70) مفردة، وتم توزيع (70) استمارة استبيان كما هو  
موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): تعداد استمارات الدراسة في المؤسسة

الاستبانات	الموزعة	المسترجعة	المفقودة	المستبعدة	النهائية
المجموع	70	38	16	16	38
النسبة المئوية	100%	72%	16%	12%	72%

المصدر: من اعداد الباحثين

مما سبق نلاحظ أنه تم تحقيق نسبة 72% من العينة المحددة وهذه النسبة مناسبة جدا للاعتماد عليها في إجراء الدراسة.

### 3.3 صدق وثبات الاستبيان:

#### 1.3.3 الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها. ويعرف من مدى ارتباط كل مجال (البعد أو المتغير) الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة وهنا نستعمل معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق البنائي.

**جدول رقم (03):** معامل الارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية للاستبانة

في مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة

القيم الاحتمالية	معامل الارتباط	الأبعاد	
0.000	0.651**	توليد وتشخيص المعرفة	المحور الأول
0.000	0.778**	خزن وتوزيع المعرفة	
0.000	0.862**	تطبيق وتقييم المعرفة	
0.000	0.881**	جودة التميز المؤسسي	المحور الثاني
		الكل	

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية  $0.01 \leq \alpha$

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبيان دالة إحصائياً، وأن محتوى كل بعد من أبعاد الاستبيان له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى معنوية  $0.01 \leq \alpha$ ، لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية لكل بعد، وبذلك تعتبر جميع أبعاد الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كلها صالحة للتحليل بدون حذف.

### 2.3.3 ثبات أداة الدراسة:

بعد عرض الاستبيان على الأساتذة المحكمين والتأكد من صدقه الظاهري، تم توزيعه على عينة الدراسة لمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة. تمت عملية استرجاع الاستبيانات والقيام بعمليات الترميز وادخال البيانات للحاسوب باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical package for social sciences SPSS  
ومن أجل ثبات الاستبيان، والذي يعني أن النتائج ستكون نفسها تقريبا إذا تكرر تطبيقها على نفس أفراد العينة. تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وجاءت النتائج كما يلي:

#### جدول رقم (04): قياس ثبات الاستبيان

عدد عبارات المحور	قيمة معامل ألفا كرونباخ	
32	0.933	مجموع العبارات والقيمة العامة للمعامل

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

- بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ الخاصة بالاستبيان بشكل عام 0.933 وهذا يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات تجعل منه أداة مقبولة وصالحة للدراسة.

### 4. تحليل النتائج:

#### 1.4 عرض وتحليل البيانات الشخصية في مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة:

##### جدول رقم (05): البيانات الشخصية للمبحوثين

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %	المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس			السن		
ذكر	26	68.4	اقل من 20 سنة	2	5.3
أنثى	12	31.6	من 20 الى 30 سنة	2	5.3
المستوى الوظيفي			من 31 الى 40 سنة	12	31.6
عامل تحكم	6	15.8	من 41 الى 50 سنة	14	36.8
عامل تنفيذي	11	28.9	من 51 فما فوق	8	21.1
إطار	21	55.3			

سنوات الخبرة			المستوى التعليمي		
5.3	2	اقل من 5 سنوات	28.9	11	ثانوي
10.5	4	من 6 الى 10 سنوات	28.9	11	ليسانس
42.1	16	من 11 الى 20 سنة	42.1	16	دراسات عليا
42.1	16	من 21 سنة فما فوق			

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تبين من خلال الجدول اعلاه أن نسبة الذكور أكبر بكثير من نسبة الإناث وهذا يدل على أن الغالبية العظمى من الموظفين في مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة من الذكور وهذا ملاحظ في كل المؤسسات الجزائرية وأن معظم أعمارهم تتراوح ما بين (30 و50 سنة) وهذا يشير إلى أن المؤسسة تتجه نحو تعيين الشباب والناضجين في الوظائف . وأن هنالك نسبة كبيرة للمبحوثين الذين يحملون مستوى دراسات عليا، مما يعني أن سياسة مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة تتجه نحو تعيين أصحاب المؤهلات العليا في الوظائف، وكذلك يلاحظ تساوي بين الذين تقع خبرتهم من 11 إلى 20 سنة ومن 21 فما فوق ويمكن القول ان هذا التوزيع يتسم بالتوازن الموضوعي في الخبرة وفيه إثراء لمختلف المبحوثين من خلال تبادل الآراء والأفكار والخبرات.

#### 2.4 عرض النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة في مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة:

##### أ- رأي المبحوثين في عمليات إدارة المعرفة في مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة:

نصت الفرضية الأولى على أن: تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة مرتفع، من اجل تحليل مستوى إدراك العاملين لواقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب كل عبارة واتجاهها لمختلف الفقرات الخاصة بكل بعد.

1.أ توليد وتشخيص المعرفة: تم تحديد التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعبارة الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (06): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد توليد وتشخيص المعرفة في مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية	مستوى الاستجابة
1-تعتمد المؤسسة في توليد المعرفة على الخبرات الداخلية للعاملين.	3.73	1.217	2	مرتفع
2-تستخدم المؤسسة أسلوب البحث والتطوير لتوليد المعرفة	3.23	0.890	5	متوسط
3-تشجع المؤسسة العاملين لديها على توليد الأفكار الخلاقة المبدعة	4.22	0.944	1	مرتفع
4-تقوم المؤسسة بالاستعانة بخبراء ومتخصصين من خارج المؤسسة لنقل معرفتهم وخبرتهم للعاملين في المؤسسة	2.77	1.254	6	منخفض
5-تشجع المؤسسة الحوار العلمي بين العاملين لتبادل الأفكار والمقترحات	3.41	1.262	4	مرتفع
6-تهتم المؤسسة بشكل مستمر بتوليد المعرفة	3.47	1.132	3	مرتفع
<b>المتوسط العام لبعث توليد وتشخيص المعرفة</b>	<b>3.47</b>	<b>1.116</b>		

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن أغلب آراء المبحوثين ذات توجه مرتفع أي أنهم موافقون على أن المؤسسة تستخدم عملية توليد وتشخيص المعرفة. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (3.47) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات ليكرت الخماسي (3.40 - 4.19)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق، وانحراف معياري قدره (1.116)، نرى أن هناك تشتتاً كبيراً نوعاً ما في الإجابات، مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد العينة

أ.2. خزن وتوزيع المعرفة: تم تحديد التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (07): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد خزن وتوزيع المعرفة في

مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية	مستوى الاستجابة
7-تعتمد المؤسسة في خزن المعرفة على ذوي الخبرة والمعرفة بالتحديث المستمر للمعارف المخزنة	4.18	0.729	2	مرتفع
8-تعتمد المؤسسة في خزن المعرفة على السجلات والوثائق المكتوبة.	4.23	0.714	1	مرتفع
9- يوجد للمؤسسة أرشيف الكتروني يوثق المعلومات في قواعد بيانات خاصة يسهل الوصول اليها	3.92	0.881	3	مرتفع
10-تستعمل المؤسسة الوسائل التكنولوجية الحديثة في تخزين المعرفة	3.73	1.057	4	مرتفع
11-تعتمد المؤسسة على الوثائق والنشرات الداخلية والمطويات في توزيع المعرفة	3.48	1.052	5	مرتفع
12-يناقش المسؤول والموظفون في المؤسسة قضايا العمل مما يسهم في توزيع المعرفة	3.28	1.136	6	متوسط
13-توفر المؤسسة آليات الحوار المفتوح بين العاملين من خلال (البريد الإلكتروني، التعلم الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي...)	3.02	1.010	7	متوسط
<b>المتوسط العام لبعء خزن وتوزيع المعرفة</b>	<b>3.69</b>	<b>0.939</b>		

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن أغلب آراء المبحوثين ذات توجه مرتفع أي أنهم موافقون على أن المؤسسة تستخدم عملية خزن وتوزيع المعرفة. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (3.69) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات ليكرت الخماسي (3.40 - 4.19)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق، وانحراف معياري قدره (0.939)، نرى أن هناك تشتتاً كبيراً نوعاً ما في الإجابات.



أ.3 تطبيق وتقييم المعرفة: تم تحديد التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعبارة الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم (08): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف تطبيق وتقييم المعرفة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية	مستوى الاستجابة
14- تحرص المؤسسة على تطبيق ما تعلمه العامل من التدريب أو التكوين	3.02	0.972	7	متوسط
15- تمتلك المؤسسة وسائل وأساليب تساعد على استخدام المعرفة وتنفيذها	3.97	0.752	2	مرتفع
16- يساهم تطبيق المعرفة في تسهيل العمليات الداخلية للمؤسسة	4.02	1.150	1	مرتفع
17- تدعم التكنولوجيا تطبيق المعرفة في الممارسات التنظيمية	3.60	1.053	5	مرتفع
18- تعقد المؤسسة اجتماعات دورية للعاملين لمعرفة ومناقشة الأوضاع والمشاكل التي تواجهها	3.92	1.023	3	مرتفع
19- تهتم المؤسسة بمدى تنفيذ العاملين للمعارف الجديدة عند تقييم أدائهم	3.63	0.851	4	مرتفع
20- تستخدم المؤسسة تقارير دورية لتقييم أداء العاملين.	3.07	1.343	6	متوسط
المتوسط العام لبعد تطبيق وتقييم المعرفة	3.60	1.020		

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن أغلب آراء المبحوثين ذات توجه مرتفع أي أنهم موافقون على أن المؤسسة تستخدم عملية تطبيق وتقييم المعرفة. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (3.60) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات ليكرت الخماسي (3.40 - 4.19)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق، وانحراف معياري قدره (1.020)، نرى أن هناك تشتتاً نوعاً ما في الإجابات.

ب- رأي المبحوثين في جودة التميز المؤسسي في مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة:

نصت الفرضية الثانية على أن: مستوى جودة التميز المؤسسي الذي تحقّقه مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة مرتفع، من أجل تحليل مستوى إدراك العاملين لواقع مستوى جودة التميز المؤسسي قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب كل عبارة واتجاهها لمختلف الفقرات الخاصة بكل بعد

جدول رقم (09): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف محور جودة التميز المؤسسي في مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية	مستوى الاستجابة
1- تهتم الإدارة في المؤسسة إقامة الدورات التخصصية التي تهدف إلى تعريف الموظفين بأهمية جودة التميز المؤسسي	3.47	1.179	7	مرتفع
2- تسعى الإدارة العليا في المؤسسة باستمرار إلى تحقيق مركز تنافسي.	3.21	1.164	9	متوسط
3- تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة إلى عمليات ضبط وتحسين مستمرين..	3.65	1.072	6	مرتفع
4- تجمع المؤسسة معلومات دورية عن المنافسين.	2.61	0.956	3	منخفض
5- تعتمد المنظمة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها	4.23	0.633	1	مرتفع
6- تتسم إجراء تقديم الخدمات بالسرعة والراحة	3.73	1.201	2	مرتفع
7- تمتلك المؤسسة طاقم موظفين سريع وفعال في إيصال خدماتها للمجتمع..	3.68	0.933	5	مرتفع
8- تستخدم المؤسسة التقنيات المتطورة الملائمة لتقديم الخدمات بشكل يلبي احتياجات العملاء.	3.71	1.010	4	مرتفع
9- تعمل المؤسسة على جمع ومشاركة المعلومات لتطوير الأفكار الجديدة في تقديم الخدمات	3.34	1.341	8	متوسط
10- تهتم المؤسسة بالأنشطة الداعمة لعملية التحسين المستمر وتدريب العاملين واستقطاب الكفاءات.	3.36	1.283	11	متوسط

مرتفع	10	1.211	3.40	11- تهتم إدارة المؤسسة بمواجهة المخاطر التي تحد من قدرتها على استدامة جودة التميز المؤسسي.
مرتفع	12	1.392	3.60	12- تشجع المؤسسة على اقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية في المجالات المعرفية.
		<b>1.016</b>	<b>3.49</b>	<b>المتوسط العام لمحور جودة التميز المؤسسي</b>

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن أغلب آراء المبحوثين ذات توجه مرتفع أي أنهم موافقون على أن المؤسسة لديها جودة التميز المؤسسي. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (3.49) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات ليكرت الخماسي (3.40 - 4.19)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق، وانحراف معياري قدره (1.016)، نرى أن هناك تشتتاً كبيراً نوعاً ما في الإجابات.

وعليه من خلال هذا العنصر تم عرض وتحليل إجابات المبحوثين حول أسئلة محاور الدراسة، التي تعبر على متغيرات إشكالية الدراسة، وبهذا نكون قد حددنا اتجاهاتهم وآرائهم حول موضوع الدراسة، ومعرفة واقعه في هذه المؤسسة، ولكن هذا لا يكفي لإعطاء إجابة مقنعة عن الإشكالية، لذا لا بد من اكتشاف العلاقة بين هذه المتغيرات وهذا ما سيتم القيام به في العنصر الموالي من خلال اختبار فرضيات الدراسة.

#### 3.4 اختبار فرضيات الدراسة في مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة:

نسعى من خلال هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة الميدانية الخاصة بمؤسسة الضمان الاجتماعي

(CNAS) بالجلفة والمتمثلة فيما يلي:

✓ **الفرضية الأولى** على أن: تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمؤسسة الضمان الاجتماعي

(CNAS) بالجلفة مرتفع.

يتضح من خلال الجداول (6)، (7)، (8) مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة حيث:

- أن المؤسسة تستخدم عملية خزن وتوزيع المعرفة. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (3.69) بمستوى مرتفع وهي تقع في المرتبة الأولى.

- أن المؤسسة تستخدم عملية تطبيق وتقييم المعرفة. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (3.60) بمستوى مرتفع وهي تقع في المرتبة الثانية.

- أن المؤسسة تستخدم عملية توليد وتشخيص المعرفة. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (3.47) بمستوى مرتفع وهي المرتبة الثالثة.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى التي تنص على ان تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة مرتفع.

✓ نصت الفرضية الثانية على أن: مستوى جودة التميز المؤسسي الذي تحقّقه مؤسسة الضمان

الاجتماعي (CNAS) بالجلفة مرتفع

يتضح من خلال الجدول رقم (9) مستوى جودة التميز المؤسسي حيث:

- أن المؤسسة لديها جودة التميز المؤسسي. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (3.49) وهو مستوى مرتفع.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص على أن: مستوى جودة التميز المؤسسي الذي تحقّقه مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة مرتفع.

✓ الفرضية الرئيسية:

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين عمليات إدارة المعرفة وجودة

التميز المؤسسي لمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين عمليات إدارة المعرفة وجودة

التميز المؤسسي لمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة

جدول رقم (10): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التميز

المؤسسي

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R
الانحدار	15.637	3	5.212	23.658	0.000	0.676	0.822
الخطأ	7.491	34	0.220				
المجموع	23.127	37					

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression analysis) كما يبينه الجدول حيث أن قيمة (f) بلغت (23.658) عند درجات حرية (3 و 37) ومستوى الدلالة يوجب رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر لتطبيق عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التميز المؤسسي. ويؤكد هذه النتيجة مستوى الدلالة البالغ (0.000) حيث أنه أقل من (0.05)

مستوى الدلالة المعتمد. أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ( $R^2=0.676$ ) وهي قوة تفسيرية قوية مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة) تفسر ما مقداره 67.6% من المتغير التابع (جودة التميز المؤسسي).

\*ويبين الجدول رقم (11) مدى تأثير تطبيق كل عملية من عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التميز المؤسسي لمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة

الجدول رقم (11): نتائج معامل قوة التأثير لعمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التميز المؤسسي لمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة

المتغير	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة
توليد وتشخيص المعرفة	0.380	0.109	0.227	2.251	0.003
خزن وتوزيع المعرفة	0.438	0.153	0.343	2.873	0.001
تطبيق وتقييم المعرفة	0.575	0.124	0.567	4.629	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة في تحقيق جودة التميز المؤسسي لمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة وذلك اعتمادا على ارتفاع قيم (T) بمستوى دلالة (0.00) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ويعزز ذلك ارتفاع قيم (Beta) لهذه العمليات.

##### 5. خاتمة:

انطلاقا مما سبق، يمكن القول أن المعرفة تعد الموجود الجوهرى غير الملموس الذي تتامى دوره في نجاح منظمات الأعمال حيث أصبحت ادارة المعرفة من خلال عملياتها المتمثلة في توليد وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة اهم الانشطة التي تسعى الى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين لاي مؤسسة اعمال تريد الاستمرار والنجاح والتوصل الى عنصر التميز من خلال التركيز على الجودة الابداع، المعرفة.

وقد حاولنا من خلال دراستنا لموضوع تأثير عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التميز المؤسسي إلى إبراز الدور الفعال الذي تلعبه عمليات ادارة المعرفة في تحقيق جودة التميز المؤسسي ومحاولة اسقاط ذلك

على مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة وبعد استكمال الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي توصلنا إلى ما يلي:

### أولاً: النتائج النظرية

- تعتبر إدارة المعرفة عامل اساسي وجوهري في بناء ونجاح المنظمات.  
- ان تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة يعد من اهم المتغيرات التي تساهم في تحقيق التميز للمؤسسة من خلال الالتزام بتطبيقها والاهتمام بها.  
- تسعى المؤسسة لإدارة المعرفة من خلال عملياتها توليد وخزن وتوزيع وتطبيق المعرفة بهدف الإبداع وتحقيق جودة التميز المؤسسي.

### ثانياً: النتائج التطبيقية

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة في تحقيق جودة التميز المؤسسي لمؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة وذلك اعتمادا على ارتفاع قيم (T) بمستوى دلالة (0.00) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) ويعزز ذلك ارتفاع قيم (Beta) لهذه العمليات.

### ثالثاً: الاقتراحات والتوصيات

بعد عرضنا لأهم النتائج المتوصل إليها في الجانب النظري والتطبيقي، وبناء على النقائص التي لمسناها في دراستنا ارتأينا الى تقديم الاقتراحات التالية:

- من أجل أن تنجح المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة المبحوثة بصفة خاصة في تحقيق جودة التميز المؤسسي يتطلب منها تنظيم المعرفة وتصنيفها وحفظها بحيث يسهل استخدامها، ويتطلب منها أيضا متابعة تطبيقها والرقابة الجيدة والدائمة عليها.

- إن نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها يتطلب العمل الدؤوب نحو تحديث المعرفة وذلك من خلال تنقيح المعرفة بكافة الأساليب الفاعلة، ويتطلب منها مراجعة المعرفة بصورة دورية والعمل على تطوير الأفكار الجديدة المبتكرة.

- أهمية ترسيخ مفهوم إدارة المعرفة وعملياتها وأهميتها لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي (CNAS) بالجلفة على كافة المستويات الإدارية.

- فتح قنوات العمل المشترك لتعزيز العلاقات والشراكات من شأنه أن يساهم في توليد المعرفة وتوزيعها وتطبيقها.

- تنظيم لقاءات دورية واجتماعات بين الموظفين لتبادل الآراء والأفكار وتحفيز مبادراتهم المعرفية

- القيام بإعداد خطط ورسم سياسات تدريبية للقيادات الإدارية حول تقنيات إدارة المعرفة من أجل ضمان وتسهيل ممارسة الموظفين لعمليات إدارة المعرفة وتطبيق الآليات اللازمة لتحويل معرفتهم الضمنية الى صريحة وتذليل كل المعوقات امام تطبيقها.
- الاستعانة بخبراء ومتخصصين من خارج المؤسسة لنقل معرفتهم وخبرتهم للعاملين في المؤسسة.
- 6. المراجع:**

- Efrain , T., & al. (2002). Information Technology for Management. New York: John Wiley and Sons Inc .
- P.M.Sverlinger. (2000). Managing Knowledge in Professional service Organizations. Goteborg,Sweden: Chalmers University of Technology.
- أحمد بن خليفة. (2011). مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صناعة القرار الاستراتيجي بالمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة :عينة من المؤسسات الاقتصادية – بالوادي، شهادة ماجستير. المركز الجامعي بالوادي، الجزائر.
- الزين عمران ، و عمار براهيمية . (مارس2018). أثر إدارة المعرفة على أبعاد التميز التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية" دراسة حالة مؤسسة السلام إلكترونيكس-تبسة-". مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، مجلد 18 العدد (50).
- حسين محمود حريم ، شاكرا جارالله الخشالي.(2006). أثر أبعاد الهيكل التنظيمي في بناء المعرفة التنظيمية: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات . المجلد 8 العدد 1
- خضير كاظم حمود، و منير روان . (2010). إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفاء للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- راتب صويص، محمد فلاق، جناة بوقجاني، ايمن أبو حماد .(2011). عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية ( orange ). المجلة الأردنية في إدارة الاعمال .المجلد 7 العدد 4.
- رعد الصرن. (2016). إدارة الجودة الشاملة- مدخل الوظائف والأدوات، دار ومؤسسة رسلان للطباعة و النشر والتوزيع، دمشق، سوريا
- صابرين عماد عرفات ابو ليدة. (2018). رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي لدى جامعة القدس "رسالة ماجستير " . جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- صلاح الدين الكبيسي. (2005). إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- عائشة شفور. (2012). استثمار رأس المال الفكري ودوره في تحقيق ادارة المعرفة": دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة منتوري، لنيل شهادة الماجستير. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- عبد السلام أبو قحف. (2011). الجودة والتميز في منظمات الأعمال، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، الجزائر.

عواطف إبراهيم الحداد. (2009). إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

غسان العمري ابراهيم . (2004). الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وادارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية"، أطروحة دكتوراه . جامعة عمان للدراسات العليا، عمان ، الأردن.

فاطمة الزهراء بن احمد . (ديسمبر 2020). تداعيات الاستثمار في رأس المال البشري على تحقيق التميز المؤسسي -دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بسيدي بلعباس - . مجلة دفاتر mecas، مجلد 16 العدد(2).

ياسر الصاوي. (2007). إدارة المعرفة والتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، الكويت.