

دور فريق المعرفة في تطبيق مبادئ إدارة المعرفة في منظمات الأعمال الحديثة -دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر DOT قسنطينة-

مقدمة:

المؤلف: قوت سهام
جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2
sihemkout@yahoo.com

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية لإظهار الأهمية الكبيرة لفريق المعرفة كمورد استراتيجي وفعال في تطبيق مبادئ إدارة المعرفة في منظمات الأعمال المعاصرة، ومن أجل تحقيق ذلك تم الاعتماد على ثلاثة أبعاد رئيسية لفريق المعرفة وهي: مديرو المعرفة، صناع المعرفة وعمال المعرفة، حيث تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر ميدانا للبحث من خلال استمارة مقابلة شملت 138 مفردة، ولقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الاستمارة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

1. يقوم مديرو المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية.
 2. يقوم صناع المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية.
 3. يقوم عمال المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية.
- الكلمات الدالة: المعرفة، إدارة المعرفة، مديرو المعرفة، صناع المعرفة، عمال المعرفة.

Abstract

This paper aims at demonstrating the great importance of the knowledge team as a strategic and effective resource in applying the principles of knowledge management in contemporary business organizations. In order to achieve this, three main dimensions of the knowledge team have been adopted: knowledge managers, knowledge makers and knowledge workers, The study was conducted through an interview form that included 138 items. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) was used to analyze the questionnaire data. The study reached a number of results,

1. Knowledge managers apply the principles of knowledge management at the level of the Algerian institution.
2. Knowledge makers apply the principles of knowledge management at the level of the Algerian institution.
3. Knowledge workers apply the principles of knowledge management at the level of the Algerian institution

يشهد عالمنا اليوم تحولات عميقة وتغيرات واسعة وسريعة الإيقاع لم يشهد لها مثيلٌ على كل المستويات المحلية والدولية، وعلى كافة الأصعدة، سواءً على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي، أو على الصعيد التنظيمي، أو على الصعيد التكنولوجي المعرفي؛ وبتطورات هائلة مست كل جوانب المجتمع. ولعل أهم هذه التحولات؛ عملية التغير الاجتماعي من مجتمع قائم على الصناعة إلى مجتمع قائم على المعرفة، والذي أصبح يعتمد أساساً على المعارف كثرة أساسية.

ولقد رافق هذا التطور الذي حدث على مستوى المجتمعات تطوراً مماثلاً على مستوى المؤسسات؛ إذ لم تعد الأساليب القديمة في الإدارة تتناسب وهذه الفقرة الهائلة التي يشهدها الفكر الإداري الحديث، حيث تم الانتقال من المؤسسات الكلاسيكية القائمة على السلطة والقوة إلى مؤسسات قائمة على المعرفة، لتتخذ منها عنصراً أساسياً في عمليات الإنتاج، فأصبحت المحرك الأساسي لتصريف نشاطها ومختلف أمورها، بعدما كان دورها في الماضي محدوداً مقارنة بالموارد المادية الأخرى، ومن هنا ظهر تسابق المؤسسات على بناء وتكوين قدراتها البشرية من جهة، وجذب واستقطاب الأدمغة من جهة أخرى، وذلك في ظل ما يسمى بـ:"اقتصاد المعرفة".

يُعد فريق المعرفة حجر الزاوية في إدارة المعرفة وعنصرًا أساسيًا فيها، حيث تتشكل إدارة المعرفة من مُجمل الأحكام والأفكار والتصورات التي تحكم أذهان مجموعة بشرية معينة تعيش في بيئة اجتماعية محددة، علمًا أن التناسق بينهم يتم عبر الاحتكاك الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية، ويمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من أفراد المعرفة في البيئة الداخلية للمؤسسات: بدءًا بمديري المعرفة وهم المسؤولون عن جمع مختلف جوانب المعرفة والإشراف عليها، ثم صنّاع المعرفة وهم الذين يقومون بتوليد المعرفة الجديدة وتطويرها وتضمينها مع المعرفة القائمة، وغالبًا ما يكونون خبراء معترف بهم، وأخيرًا عمال المعرفة وهم المسؤولون عن اكتساب المعرفة الموجودة عند المستفيدين، وتقاسمها معهم وتوسيعها، كونهم (المستفيدين) هم الذين يقدمون المعلومات والمعرفة عن احتياجاتهم ومتطلباتهم.

ومن هنا تظهر معالم الإشكالية التي سيتم معالجتها في التساؤل التالي:

مادور فريق المعرفة في تطبيق مبادئ إدارة المعرفة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر؟

ويتفرع من التساؤل المركزي التساؤلات الفرعية التالية:

1. مادور مديرو المعرفة في تطبيق مبادئ إدارة المعرفة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر؟
2. مادور صنّاع المعرفة في تطبيق مبادئ إدارة المعرفة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر؟
3. مادور عمال المعرفة في تطبيق مبادئ إدارة المعرفة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر؟

فرضيات الدراسة

يعمل فريق المعرفة على تطبيق مبادئ إدارة المعرفة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. يقوم مديرو المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر.
2. يقوم صنّاع المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر.
3. يقوم عمال المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر.

أولاً: مدخل مفاهيمي للدراسة

1. مفهوم المعرفة knowledge

تُعرف المعرفة بأنها "منتج للتفسير والترجمة والتحليل الإنساني، وهي موجود غير ملموس لنا قدره قياسه، وهو يخلق الثروة للمنظمة" (المغربي، 2002، ص182)، فالمعرفة هي مورد معنوي غير ملموس يمكن الاستفادة منه لإنجاز مهام ووظائف المؤسسة، واستخدامه لتوفير الثروة لها.

وتعرّف بأنها « ذلك الرصيد الذي تم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية، وتطوير المشروعات الابتكارية، وغيرها في أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان" (thomas,2000,p03) ، فالمعرفة هي مزيج من الأفكار والقواعد والإجراءات المتراكمة والتي توصل إليها الإنسان من خلال البحث العلمي والدراسات الميدانية، والتي تتكون على امتداد مدة زمنية طويلة نسبياً لتصبح متاحة للتطبيق والاستخدام في ظروف لاحقة وزمن لاحق.

ومن خلال ما سبق يمكن أن نعرف المعرفة بأنها: هي ذلك الكل المتكون من الخبرات والمعلومات والأفكار والبيانات التي تتفاعل باستمرار في أذهان الأفراد من ناحية، والمدونة في الوثائق والمستندات ومخازن المعلومات من ناحية أخرى، لإنجاز مهام ووظائف المؤسسة.

2. إدارة المعرفة

تعرف إدارة المعرفة بأنها: «مجموعة النشاطات والعمليات المنظمة التي من شأنها مساعدة المنظمة في توليد المعرفة واختبارها، تصنيفها واستخدامها ونشرها والعمل على تحويلها إلى منتجات» (الخالدي ابراهيم، 2011، ص54)، يركز هذا التعريف على معالجة إدارة المعرفة للموارد المعرفية التي تمتلكها المؤسسة، والاستخدام الخلاق لها وإنشاء معارف جديدة واستخدامها بفاعلية.

وهي أيضا: « منظومة الأنشطة الإدارية القائمة على احتواء وتجميع وصياغة كل ما يتعلق بالأنشطة الحرجة والمهمة بالمؤسسة بهدف رفع كفاءة الأداء وضمان استمرارية تطور المؤسسة في مواجهة المتغيرات المحيطة بها» (Delong david,2004,p06)

بمعنى آخر أنها عملية تنسيق البيانات والمعلومات وموارد المؤسسة بهدف رفع أدائها ومواجهة قوى السوق المنافسة.

ويمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها: المصطلح الذي يعبر عن قدرة فريق المعرفة في المؤسسة على استخدام التقانة للقيام بعمليات توليد المعرفة، خزنها، توزيعها وتطبيقها، لتحقيق أهداف المؤسسة.

3. فريق المعرفة Knowledge Team

يُعرف فريق المعرفة بأنه «مجموعة الأشخاص الذين يمتلكون معارف وخبرات ومنجزات تمكنهم من الإسهام في أداء المنظمات التي يعملون بها، وبالتالي الإسهام في تطور مجتمعاتهم بشكل عام» (جرادات ناصر، 2011، ص255)، أي أنهم يمثلون رواد المعرفة داخل المؤسسة، والذين يعملون على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال قدراتهم ومهاراتهم المعرفية.

وهناك من يعرفه بأنه «أشخاص ذوي كفاءات عالية في مختلف المجالات، يدركونها قبل غيرهم، وتكمن قيمتهم الحقيقية في المعرفة التي يخزنونها في رؤوسهم، يمكنهم أن يحققوا للمؤسسة نتائج مهمة من خلال قدراتهم على حل المشاكل وخلق أفكار جديدة والوصول إلى الإبداع والابتكار مما يعطي المؤسسة ميزة تنافسية كبيرة» (اقني، 2007، ص127)، فهم إذن حملة المعرفة بالمؤسسة، والذين يقومون بابتكارها وتوليدها، بحيث أنهم يستخدمونها لحل المشاكل التي تتعرض لها المؤسسة ومن ثم تحقيق أهدافها.

يمكن تعريف فريق المعرفة إجرائياً بأنه: مجموعة الأشخاص الذين يمتلكون معارف وخبرات تمكنهم من أداء مهامهم بطريقة جيدة لإرساء مبادئ اقتصاد المعرفة .

ويمكن أن نجد ثلاثة أنواع من الأفراد الذين يعملون بالمعرفة في المؤسسة، وهم:

أ. مديرو المعرفة Knowledge Managers

يعرف مديرو المعرفة بأنهم «المسؤولين عن تطوير الإستراتيجية التي توجه المنظمة إلى كيفية الحفاظ على موجوداتها الفكرية ومعالجتها» (Herschel.R,2000,p37)، أي يتولى مدير المعرفة مسؤولية تطوير إستراتيجية إدارة المعرفة في المؤسسة ضمن الإستراتيجية العامة لها.

«وهم الذين يقومون بجمع المعلومات وتصنيفها وجدولتها وخزنها وإيصالها والاستجابة لكل الطلبات ذات العلاقة بالمواد المعرفية الخام» (المالكي، 2010، ص114). أي القيام بجمع المعرفة وعرضها على العاملين.

ويمكن تعريف مديرو المعرفة بأنهم: هم المسؤولون عن جمع مختلف جوانب المعرفة وتصنيفها ونقلها إلى قاعدة المعرفة، لإشتقاق النتائج والمعايير والصيغ اللازمة للارتقاء بالعمل.

ب. صنّاع المعرفة Knowledge Makers

يعرف صنّاع المعرفة بأنهم «العاملين الأساسيين الذين يمتلكون المعرفة والمهارات، والقدرة العالية على التعلم وخلق القيمة مع المعرفة والمعلومات والعمل على الاستخدام الكامل للميزة التقنية لتحسين كفاءة العمل» (الشمري، 2016، ص11).

ويعرفون أيضاً بأنهم «مجموعات العاملين التي تشترك بشكل رئيسي بالعمل الفكري وتستعمل معرفتهم لتنفيذ عمل مبدع ويخلق القيمة و يجعلها مدرّكة ومرتبطة مع الاستقلالية والفردية والإبداعية، كونهم يمتلكون إبداع أكثر ونباهة أعلى وقدرة لإدارة الذات أعلى، وهم مهتمون بتخطيط مهنتهم الخاصة ويعيرون انتباه أكبر لتطوير المنظمة» (المرجع السابق، ص11).

صنّاع المعرفة: هم العاملون الذين لديهم المعرفة المتراكمة، والقدرة الفكرية والكفاءة والخبرة لتوليد المعرفة الجديدة وتطويرها وتضمينها مع المعرفة القائمة.

ج. عمال المعرفة Knowledge Workers

عمال المعرفة هم «المسؤولون على دمج معلومات الزبون ومعرفته في عمليات إدارة المعرفة الخاصة بالمؤسسة وعملياتها» (الربيعي، 2014، ص279)، حيث يُعدّ المستفيد أهم مصادر المعرفة الخارجية للمؤسسة.

وهم من يقومون" بتحويل معرفة الزبون الضمنية إلى معرفة ظاهرة" (المالكي، 2010، ص279)، حيث يقوم عمال المعرفة باكتساب المعارف الموجودة لدى المستفيدين، المتمثلة في احتياجاتهم ومتطلباتهم..، ونقلها لمديري المعرفة لتطوير خدمات وفق احتياجاتهم.

عمال المعرفة: هم المسؤولون عن اكتساب المعرفة الموجودة عند المستفيدين من الخدمات، وتقاسمها معهم وتوسيعها. **ثانيا: الإطار المنهجي للدراسة.**

- 1. منهج الدراسة:** تم الاعتماد على المناهج البحثية التالية:
 - أ. المنهج الوصفي:** حاولت من خلاله الباحثة وصف دور فريق المعرفة في تطبيق مبادئ اقتصاد المعرفة في المؤسسة ميدان الدراسة.
 - ب. المنهج الإحصائي:** وقد تم استخدام هذا المنهج في معالجة بيانات الدراسة وعرضها وتحليلها إحصائيا، وإعطاء التفسيرات المنطقية لها.
 - 2. حدود الدراسة:** تسير الدراسات الميدانية عموما وفق ثلاثة مجالات: زماني، مكاني، بشري:
 - أ. المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة بمقر المديرية العملية لإتصالات الجزائر-قسنطينة،
- ولقد حاولنا توسيع الدراسة لتشمل جميع الفروع الرئيسية التابعة لها والمتمثلة في الوكالات التجارية ومراكز الصيانة التقنية المتواجدة في قسنطينة، وذلك حتى نتمكن من معرفة حقيقة الوضع في هذه المؤسسة. والجدول أدناه يوضح فروع الوحدة العملية لإتصالات الجزائر:

جدول رقم(01): فروع المديرية العملية لإتصالات الجزائر -قسنطينة.

الموقع	مراكز الصيانة التقنية C.M.T	الوكالات التجارية المصغرة Dictel	الوكالات التجارية Actel
المنظر الجميل بوالصوف	C.M.T الكدية. C.M.T المنطقة الصناعية.	/	الكدية Coudiat
المنطقة الصناعية بوالصوف زواغي سليمان.	C.M.T مارتير. C.M.T زواغي سليمان.	زواغي سليمان Zouaghi Sliman	مارتير Martyrs
حامة بوزيان. زيغود يوسف.	C.M.T حامة بوزيان. C.M.T زيغود يوسف.	ديدوش مراد زيغود يوسف ابن زياد	حامة بوزيان HammaBouziane
الخروب.	C.M.T الخروب.	/	الخروب Elkhroub
الدقسي.	C.M.T الدقسي.	/	الدقسي Daksi
عين السمارة.	C.M.T عين السمارة.	/	عين السمارة Ain Smara
المدينة الجديدة.	C.M.T المدينة الجديدة.	/	المدينة الجديدة Nouvelle ville

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة.

- ب. المجال الزمني :** امتدت عملية جمع البيانات للجانب العملي وإجراءات المقابلات الشخصية للبحث للمدة ما بين 15 أكتوبر 2017 إلى 22 نوفمبر 2017.
- ج. المجال البشري :** يشمل المجال البشري للدراسة مجموع العاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر بقسنطينة والفروع التابعة لها، والذين يشغلون الوظائف التالية: مدير وحدة، مدير وكالة، رئيس مركز، رئيس قسم، رئيس مصلحة، مسؤول الخدمات، وقد بلغ عدد المديرين 138 مديراً.
- 3. أدوات الدراسة:** من أجل أن يحقق البحث أهدافه، تم الاعتماد على الأدوات التالية:
 - أ. الاستمارة:** لتغطية مشكلة الدراسة ولتحقيق أهدافها واختبار فرضياتها، تم بناء وتطوير استمارة صممت وفقاً لأنموذج مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة).
 - ب. المقابلة:** وقد تم في هذه الدراسة تطبيق الاستمارة بطريقة المقابلة المباشرة مع المديرين، وبالتالي كان مع إجابة المبحوثين التعليل عليها ومناقشتها.

4. الاختبارات الخاصة بالأداة أ. صدق الأداة

جدول رقم(02): معامل ارتباط فقرات الاستمارة

البعد	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	البعد	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	البعد	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
مديرو المعرفة	01	0.95	دال	صناع المعرفة	05	0.97	عمال المعرفة	09	0.79
	02	0.98	دال		06	0.92		10	0.68
	03	0.99	دال		07	0.97		11	0.77
	04	0.91	دال		08	0.95		12	/

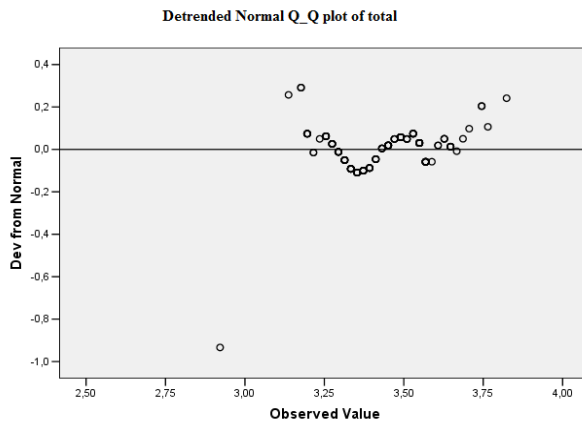
ب. ثبات الأداة: بلغ معامل الثبات الكلي 0.93، مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات.

ج. التوزيع الطبيعي للبيانات: لمعرفة التوزيع الطبيعي للبيانات، تم القيام بإختبار كولمغروف سمرنوف (kolmogrov-smirnov)، ويوضح الجدول (03) نتائج الإختبار:

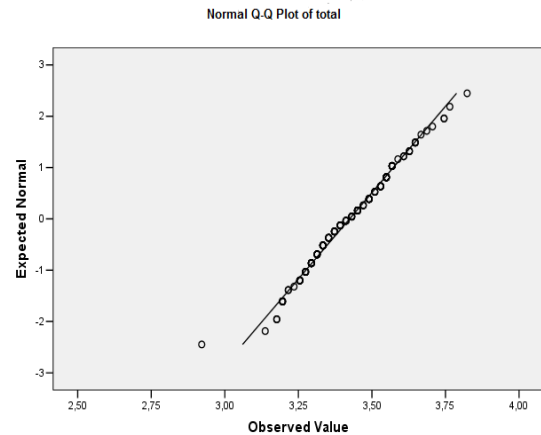
جدول رقم (03): إختبار التوزيع الطبيعي sample kolmogrov-smirnov

shapiro-wilk شابيرو-ويلك			kolmogorov-smirnov(a) كولمغروف سمرنوف		
مستوى الدلالة	درجات الحرية	الاحصائيات	مستوى الدلالة	درجات الحرية	الاحصائيات
,296	138	,988	,200(*)	138	,063

وبما أن حجم مجتمع الدراسة أكبر من 50 مبحوثاً، فإن الدراسة تعتمد على القيمة المسجلة في الأسلوب الإحصائي Smirnov، ومن خلال الجدول رقم(30)، نلاحظ أن مستوى الدلالة Sig أكبر من 0.05، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، وبالتالي تعتمد الدراسة على الأساليب الإحصائية المعلمية، وتظهر نتائج الإختبار مصحوبة بنوعين من الرسوم البيانية هي:



شكل رقم(02): توزيع البيانات حسب مخطط التباين



شكل رقم(01): توزيع البيانات حسب مخطط البواقي

ثالثاً: الإطار الميداني للدراسة

يسعى هذا العنصر إلى وصف وتشخيص آراء مجتمع البحث حول متغيراته، واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك بهدف تحليل وقياس استجابات الأفراد المبحوثين حول فقرات الاستمارة كالآتي:

1. وصف وتشخيص آراء المبحوثين حول متغيرات البحث

تضمن الاستمارة إحدى عشرة (11) عبارة تهدف إلى إبراز دور فريق المعرفة في تطبيق مبادئ اقتصاد المعرفة بالمؤسسة ميدان الدراسة، ولغرض تحليل هذا الجانب فقد تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات المبحوثين على كل مؤشر من مؤشرات هذا البعد والمتمثلة في: مديري المعرفة، صنّاع المعرفة وعمال المعرفة، ويُمكن تلخيص النتائج التي تم الحصول عليها فيمايلي:

أ. تحليل فقرات مؤشر مديرو المعرفة: والتي يلخصها الجدول (04) التالي:

جدول رقم(04):علامات استجابة المبحوثين على مؤشر "مديرو المعرفة".

النتيجة	معامل الاختلاف %	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية%						الفقرة	رقم الفقرة
					المقياس	1	2	3	4	5		
معارض	52.22	49.4	1.29	2.47	التكرار	39	41	22	25	11	يعمل المديرون على جمع الأفكار الجديدة من العاملين والإشراف عليها.	01
					النسبة %	28.3	29.7	15.9	18.1	8.0		
موافق	33.61	70.8	1.19	3.54	التكرار	11	20	18	61	28	يقوم المديرين بإعطاء العاملين المعرفة عند حاجتهم لها.	02
					النسبة %	8.0	14.5	13.0	44.2	20.3		
معارض	31.26	77.4	1.21	3.87	التكرار	8	15	17	44	54	لا يسعى المديرون إلى تخزين بعض الحلول والتجارب الناجحة للعاملين	03
					النسبة %	5.8	10.9	12.3	31.9	39.1		
موافق	30.93	75	1.16	3.75	التكرار	7	21	09	63	38	يسعى المديرون إلى استقطاب أفكار خارجية وتوظيفها داخل المؤسسة.	04
					النسبة %	5.1	15.2	6.5	45.7	27.5		
موافق	16.71	68.2	0.57	3.41	إجمالي الفقرات							

من الجدول أعلاه يتضح أن الفقرة (03) جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي 3.87 ومعامل اختلاف 31.26% وبوزن نسبي عالٍ قدر بـ 77.4%؛ وهذا يعني درجة معارضة من قبل المبحوثين على هذه الفقرة، أي هناك موافقة من قبلهم على أن المديرين يسعون إلى تخزين بعض الحلول والتجارب الناجحة للعاملين، وهو ما يعكسه إجابة المبحوثين على الفقرة رقم(04) التي جاءت في المرتبة الثانية من حيث الأهمية بمتوسط حسابي 3.75 ومعامل اختلاف 30.93% وبوزن نسبي 75%، مما يعني موافقة المبحوثين على هذه الفقرة، أي أن المديرين يسعون إلى استقطاب أفكار خارجية من مؤسسات أخرى ومحاولة توظيفها داخل المؤسسة.

من جهة أخرى جاءت الفقرة رقم (02) في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي 3.54 ومعامل اختلاف 33.61% وبوزن نسبي 70.4%، مما يعني موافقة المبحوثين على هذه الفقرة، حيث أكدوا أن المديرين يقومون بإعطاء المعرفة للعاملين عند حاجتهم لها، لكن رغم سعيهم لذلك، إلا أنهم لا يعملون على جمع أفكار جديدة من العاملين وتشجيعهم على الإتيان بكل ما هو جديد ومبتكر في أدائهم لأعمالهم، والدليل على ذلك جاءت الفقرة رقم(01) في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي 2.47 ومعامل اختلاف 52.22% وبوزن نسبي قدره 49.4%، والذي يعكس عدم اتفاق المبحوثين بشكل كبير على هذه الفقرة.

وبشكل عام، بلغ المتوسط الحسابي لمؤشر مديري المعرفة 3.41، وبوزن نسبي 68.2% ومعامل اختلاف 16.71%، مما يدعونا إلى القول بأن هناك موافقة على هذا المؤشر، ومن هنا نستنتج أن مديري المؤسسة ميدان الدراسة يقومون بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة، حيث أنهم يهتمون بقدرات العاملين، وإعطائهم المعارف اللازمة لأداء عملهم، ويعملون أيضاً على تنمية شعور العاملين وإدراكهم بأهمية التفاعل والاندماج مع التقانات الحديثة، ويسعون إلى استقطاب المعرفة ذات القيمة وحسن تطبيقها.

ب. تحليل فقرات مؤشر صناعات المعرفة

وتتلخص النتائج الإحصائية المتعلقة بمؤشر "صناعات المعرفة" في الجدول التالي:

جدول رقم(05):علامات استجابة المبحوثين على مؤشر "صناع المعرفة".

النتيجة	معامل الاختلاف %	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية %					الفقرة	رقم الفقرة	
					المقياس	1	2	3	4			5
موافق جدا	19.81	84.8	0.84	4.24	التكرار	01	09	03	67	58	هناك فريق عمل من أصحاب الخبرة للاستشارات العلمية والمعرفية.	01
					النسبة %	0.7	6.5	2.2	48.6	42.0		
موافق جدا	16.82	86.8	0.73	4.34	التكرار	02	03	01	72	60	تعتمد المؤسسة على رأي الخبراء حول أداء أعمالها ونشاطها.	02
					النسبة %	1.4	2.2	0.7	52.2	43.5		
موافق	34.53	65.2	1.25	3.62	التكرار	15	15	08	69	31	يوزع الخبراء على جميع الفروع لنقل المعرفة.	03
					النسبة %	10.9	10.9	5.8	50.0	22.5		
محايد	37.79	68.8	1.30	3.44	تكرار	16	25	05	66	26	يقوم الخبراء بتطوير الأفكار الموجودة .	04
					النسبة %	11.5	18.1	3.62	47.8	18.8		
موافق	13.55	78.2	0.53	3.91	إجمالي الفقرات							

بالنسبة لمؤشر صناع المعرفة، جاءت الفقرة الثانية في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بأعلى متوسط حسابي قدر بـ: 34.4 ومعامل اختلاف 16.82%، حيث تشير إلى موافقة عالية جدا من قبل المبحوثين على هذه الفقرة؛ أي أن المؤسسة تعتمد على رأي الخبراء والمهندسين في أداء أعمالها ونشاطها، في حين جاءت الفقرة رقم(01) في المرتبة الثانية من حيث الأهمية بمتوسط 4.24 ومعامل اختلاف 19.81% ووزن نسبي 84.8%، إذ أشار المبحوثين إلى موافقة عالية جدا على أن هناك فريق عمل من أصحاب الخبرة للاستشارات العلمية والمعرفية، وأن هؤلاء مسؤولين عن توليد المعرفة الجديدة وتطويرها وتضمينها مع المعرفة القائمة.

جاءت الفقرة الثالثة في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية بوزن نسبي قدره 65.2%، حيث تشير بمتوسط حسابي 3.62 ومعامل اختلاف 34.53% إلى أن الخبراء يوزعون على جميع فروع المعرفة لنقل المعارف، حيث صادف الباحثة أثناء تواجدها بالمؤسسة وجود عدد من الخبراء مرسلين من المديرية العامة لاتصالات الجزائر الى كافة الوكالات التجارية، لتقديم خدمات كمستشارين داخليين في مجال المعرفة، وجاءت بعد ها جاءت الفقرة رقم (04) في المرتبة الأخيرة من حيث الترتيب، بمتوسط حسابي 3.44 ومعامل اختلاف 37.79% ووزن نسبي قدره 68.8%، مما يشير إلى موافقة متوسطة من قبل المبحوثين على هذه الفقرة؛ حيث أكدوا أن الخبراء يعملون على تطوير الأفكار الموجودة في المؤسسة للاستفادة منها في أداء الأعمال.

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لمؤشر صناع المعرفة 3.91 بوزن نسبي قدره 78.2% ومعامل اختلاف 13.55%، مما يدعونا إلى القول أن هناك موافقة من قبل المبحوثين على هذا المؤشر، إذ يؤدي صناع المعرفة (المتمثلون في الخبراء والمهندسين بالمؤسسة ميدان الدراسة) وظيفة استشارية بالمؤسسة. وهم أكثر الأفراد المسؤولين عن توليد المعرفة الجديدة باستقلالية تامة ثم نقلها لمديري المعرفة.

ج. تحليل فقرات مؤشر عمال المعرفة

تتلخص النتائج الإحصائية المتعلقة بمؤشر "عمال المعرفة" في الجدول التالي:

جدول رقم(06):علامات استجابة الباحثين على مؤشر "عمال المعرفة".

الترتيب	معامل الاختلاف %	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية %					الفقرة	رقم الفقرة	
					المقياس	1	2	3	4			5
موافق	25.81	79.8	1.03	3.99	التكرار	8	7	5	76	42	يعتبر مسؤولي الخدمات حلقة وصل المستفيد بالمؤسسة.	01
					النسبة %	5.8	5.1	3.6	55.1	30.4		
موافق	32.79	73.8	1.21	3.69	التكرار	11	16	15	58	38	يعمل مسؤولي الخدمات على الإحاطة بقدر كبير من المعرفة حول حاجات ورغبات المستفيد.	02
					النسبة %	8.0	11.6	10.9	42.0	27.5		
موافق	36.19	74.6	1.35	3.73	التكرار	17	12	11	48	50	يقوم مسؤولي الخدمات بتكثيف المعارف الخارجية مع المعارف الداخلية للمؤسسة.	03
					النسبة %	12.3	8.7	8.0	34.8	36.2		
موافق	18.94	76	0.72	3.80	إجمالي الفقرات							

بالنسبة لمؤشر عمال المعرفة جاءت الفقرة رقم(01) في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط حسابي 3.99 ووزن نسبي 79.8 % ومعامل اختلاف 25.81% بدرجة موافقة عالية لتشير أن مسؤولي الخدمات هم حلقة وصل المستفيدين بالمؤسسة وذلك من خلال الشكاوي والاستفسارات التي تأتيهم من خلال عمال الشبائيك، في حين جاءت الفقرة رقم(03) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.73 ووزن نسبي 74.6 % ومعامل اختلاف 36.19% لتعكس درجة موافقة عالية على الفقرة؛ مما يعني أن مسؤولي الخدمات يقومون بتكثيف المعارف الخارجية التي مصدرها الأول المستفيد ورغباته وحاجاته مع المعارف الداخلية الموجودة بالمؤسسة، وجاءت الفقرة رقم(02) في المرتبة الأخيرة بدرجة موافقة عالية كذلك بمتوسط حسابي 3.69 ووزن نسبي 73.8 % ومعامل اختلاف 32.79%، لتشير إلى إحاطة مسؤولي الخدمات بقدر كبير من المعرفة حول حاجات ورغبات المستفيد، ومن المتوقع أن تكون الإجابة كذلك على اعتبار إجابة الباحثين على الفقرات السابقة، فعند تعامل المؤسسة مع المستفيد ومحاولة تكثيف معارفه مع المعارف الداخلية لها، سيعمل مسؤولي الخدمات على الإحاطة بجميع معارفه، والمتجسدة في الشكاوي، الرغبات والاستفسارات... الخ.

ومما سبق بلغ المتوسط الحسابي لمؤشر عمال المعرفة 3.80 بوزن نسبي قدره 76% ومعامل اختلاف 18.94%، ومن هنا يتضح أن دور مسؤولي الخدمات المتجسد في إدارة البناء الخارجي (المستفيد) هو عملية استرجاعية تقوم من خلالها المؤسسة بتحرير المستفيدين من الاستلام السلبي للخدمات المقدمة، وإدخالهم كشركاء في المعرفة؛ إذ أن هدف المؤسسة الأساسي هو اكتساب المعرفة الموجودة عند المستفيدين وتقاسمها معهم وتوسيعها لتحقيق الفائدة لهم وللمؤسسة معا.

2. اختبار فرضيات الدراسة

أ. اختبار الفرضية الجزئية الأولى: « يقوم مديرو المعرفة بتطبيق مبادئ اقتصاد المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية ».

أي: H_0 : لا يقوم مديرو المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية.

H_1 : يقوم مديرو المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية.

جدول رقم(07) نتائج اختبار One-Sample T. Test للفرضية الجزئية الأولى

Test value=03						
نتيجة الفرضية		قيمة Sig	درجة الحرية	T المحسوبة	المتوسط	الفرضية
H ₁	H ₀					
قبول	رفض	0.00	137	8.40	3.41	مديرو المعرفة
قيمة T الجدولية 1.97 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 137						

ب. اختبار الفرضية الجزئية الثانية: « يقوم صناع المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية ». أي: H₀: لا يقوم صناع المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية. H₁: يقوم صناع المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية. جدول رقم (08) نتائج اختبار One-Sample T. Test للفرضية الجزئية الثانية

Test value=03						
نتيجة الفرضية		قيمة Sig	درجة الحرية	T المحسوبة	المتوسط	الفرضية
H ₁	H ₀					
قبول	رفض	0.00	137	20.08	3.91	صناع المعرفة
قيمة T الجدولية 1.97 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 137						

ج. اختبار الفرضية الجزئية الثالثة: « يقوم عمال المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية ». أي: H₀: لا يقوم عمال المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية. H₁: يقوم عمال المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية. جدول رقم (09) نتائج اختبار One-Sample T. Test للفرضية الجزئية الأولى

Test value=03						
نتيجة الفرضية		قيمة Sig	درجة الحرية	T المحسوبة	المتوسط	الفرضية
H ₁	H ₀					
قبول	رفض	0.00	137	13.13	3.80	عمال المعرفة
قيمة T الجدولية 1.97 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 137						

من الجداول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لمؤشرات فريق المعرفة تراوحت بين 3.41 كأدنى متوسط لمؤشر مديري المعرفة بدرجة تقييم عالية، و 3.91 كأعلى متوسط لمؤشر صناع المعرفة بدرجة تقييم عالية أيضا، وهذه النتائج تدعم قيم (T) التي تراوحت بين 8.40 و 20.08، وهي قيم دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة a=0.05.

وقد بلغ متوسط إجابات الباحثين للبعد ككل 3.70 وبدرجة تقييم عالية، وهو أكبر من قيمة المتوسط الفرضي 3، وهذه النتيجة تدعمها قيمة (T) التي بلغت 25.00 بدرجة حرية 137 درجة، وعند درجة معنوية أقل من 0.05، مما يدل أن القيمة الإحصائية لـ (T) المحسوبة أكبر من القيمة الإحصائية لـ (T) الجدولية المقابلة لهذه القيمة، وبالتالي لا نقبل الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة:

يقوم فريق المعرفة بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الجزائرية.

رابعاً: نتائج الدراسة

يُعتبر فريق المعرفة أحد الأبعاد الأساسية في إدارة المعرفة، بوصفه الحلقة الأساسية التي تُبنى عليها باقي الحلقات، حيث يُمثل المعارف الضمنية التي تمتلكها المؤسسة، والتي تُعد ميزة تنافسية تميزها عن باقي المؤسسات المنافسة. وقد تم القيام بتقسيم هذا الفريق إلى ثلاث مؤشرات: **مديرو المعرفة، صناعات المعرفة وعُمال المعرفة**، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للمبجوثين واختبار الفرضيات قبول الفرضية الرئيسية، والتي نصت على: يقوم فريق المعرفة بتطبيق مبادئ اقتصاد المعرفة على مستوى المؤسسة الجزئية، ويستدل من ذلك مايلي:

1. **يقوم مديرو المعرفة بتطبيق برامج إدارة المعرفة:** حيث أن وظيفة مدير إدارة المعرفة جاءت بحكم منصبه في المؤسسة (مدير المؤسسة)، على اعتبار أن له درجة عالية من المعارف، وأنه يتمتع بصفات تؤهله للقيام بعمليات إدارة المعرفة بكفاءة عالية، ويتحدد دور مديرو المعرفة في تطبيق برامج إدارة المعرفة من خلال:
 - أ. جمع مختلف جوانب المعرفة والإشراف عليها.
 - ب. تطوير الاستراتيجية التي توجه المؤسسة إلى كيفية الحفاظ على منتجاتها الفكرية ومعالجتها.
 - ج. إنشاء قاعدة المعرفة والعمل على تطويرها.
 - د. نشر الثقافة المعرفية بين العمال.
 - هـ. مسؤولية تطوير برامج إدارة المعرفة وتنفيذها.
2. **يقوم صناعات المعرفة بتطبيق برامج إدارة المعرفة:** حيث هناك موافقة عالية من قبل المبجوثين على أن صناعات المعرفة يقومون بتطبيق برامج إدارة المعرفة بالمؤسسة ميدان، وذلك لأنهم المسؤولين عن توليد المعرفة الجديدة، ويؤدي صناعات المعرفة أدواراً أساسية وضرورية في تطبيق برامج إدارة المعرفة، تتمثل فيمايلي:
 - أ. الخدمة كمستشارين داخلين في مجال المعرفة.
 - ب. مساعدة مديرو المعرفة في فهم أفضل للعملية المعرفية ودعم إتخاذ القرارات.
 - ج. يساعد صناعات المعرفة في استخدام السياق (معالجة وإدراك المعلومات) داخل المؤسسة.
 - د. إنتاجية المعرفة وعرضها على مديري المعرفة.
 - هـ. الحفاظ على تجديد المعرفة في المؤسسة.
 - و. حل المشاكل التي تواجه المؤسسة في الوقت المناسب، لأنهم يمتلكون مخزون غني من المعرفة والإبداع، باعتبارهم "الصنف المبدع" من أفراد المؤسسة، حيث يُنظر لهم كجوهر المنافسة للمؤسسة في الاقتصاد المعتمد على المعرفة، حيث أنهم مصدر للأفكار الأصلية لتجديد منتجات وخدمات وعمليات المؤسسة.
 - ز. فهم وتحليل طبيعة العمل المعرفي وإدارته.
3. **يقوم عمال المعرفة بتطبيق برامج إدارة المعرفة:** من خلال دورهم الأساسي في:
 - أ. محاولة إدخال المستفيدين كشركاء في المعرفة، من خلال الاستماع لاحتياجاتهم ومتطلباتهم ونقلها للمديري المعرفة.
 - ب. اكتساب المعرفة الموجودة عند المستفيدين وتقاسمها معهم.
 - ج. تطبيق المعرفة النظرية للمؤسسة في تعاملهم مع المستفيدين.
 - د. إدارة العلاقات مع المستفيد، من خلال عملية التفاعل الاجتماعي بينهم.
 - هـ. ربط المعارف الداخلية للمؤسسة مع المعارف الخارجية لها.
 - و. توطيد العلاقة بالمستفيد وربط مصالحه بمصالح المؤسسة، كونه هو مقدم المعلومات والمعرفة عن المؤسسة.

وكنتيجة عامة أظهرت نتائج اختبار الفرضيات أن فريق المعرفة يقوم بدور فعال في تطبيق برامج إدارة المعرفة، وذلك من خلال تكامل أدوار مكونات هذا الفريق، حيث يعمل صناعات المعرفة على ابتكار معارف جديدة وعرضها على المديرين للإشراف عليها والموافقة عليها، ليتم تطبيقها واستخدامها من قبل عمال المعرفة، وبذلك يخلقون قيمة أكبر للمؤسسة.

خاتمة

يعد فريق المعرفة من أهم الموجودات الجوهرية غير الملموسة التي تنامي دورها في نجاح المؤسسات المعاصرة، والتي أدت إلى تحول بيئة الأعمال في تلك المؤسسات من مجتمع قائم على الصناعة إلى مجتمع جديد قائم على المعرفة، ويعود ذلك لكونه يعتمد بشكل كبير على ما يمتلكه هذا المورد البشري من طاقات كامنة يتم استثمارها في العمل داخل المؤسسة، وفي ضوء ما تقدم من أفكار ودراسة وتحليل في هذا الحقل المتجدد، ويمكن تقديم مجموعة من التوصيات، نوجزها في النقاط التالية:

- تنظيم لقاءات واجتماعات بين المؤسسة والعمال لتبادل الآراء والتجارب والأفكار، ومعالجة المشكلات التي تواجههم.

- وضع أنظمة تحفيز ومكافآت لتشجيع العمال على تحسين قدراتهم المعرفية وتقاسم المعرفة.
- تعزيز ثقافة الانفتاح والتشارك أكثر ودفع العمال إلى روح العمل الجماعي والتعاون، بما يضمن الاستفادة والتعلم من بعضهم، وانتقال الخبرات فيما بينهم.
- إنشاء كيان تنظيمي عال المستوى مختص بإدارة المعرفة ذو بعد استراتيجي، وهذا بوضع مديرية عامة مختصة بها يترأسها مدير عام تنفيذي مكلف بإدارة المعرفة Chief knowledge management officer.
- تطوير أنظمة لاكتشاف المعارف الضمنية لدى العمال وترميزها وتخزينها في قواعد محكمة للمعرفة.
- غرس نظام للتواصل الاجتماعي داخلي بين أفراد المؤسسة لتتمين تبادل المعارف ومشاركتها تدعى شبكات التواصل الاجتماعي للمؤسسة .

قائمة المراجع

- اقني عقيلة: إدارة المعرفة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص إدارة أعمال، جامعة سعد دحلب، البليدة_ الجزائر، 2007.
- الخالدي إبراهيم بدر شهاب: معجم الإدارة، دار أسامة، عمان الأردن، 2011.
- جرادات ناصر محمد سعود، المعاني أحمد إسماعيل، الصالح أسماء رشاد: إدارة المعرفة، إثراء، عمان_ الأردن، 2011.
- الربيعي ليث سلمان وآخرون: أثر إدارة المعرفة الزبون وتطوير الخدمات الجديدة في الاداء التسويقي، مجلة دراسات، المجلد 41، العدد 02، عمان_ الأردن، 2014.
- الشمري أحمد عبد الله، السنمري سرمد عبد الله، الحسناوي صالح: دور خصائص صناعات المعرفة في تحقيق الأداء العالي للمنظمات، مجلة القادسية للعلوم الإدارية، المجلد 18، العدد 02، العراق، 2016.
- المالكي مجبل لازم: هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية، الوراق، عمان_ الأردن، 2010.
- المغربي عبد الفتاح: نظم إدارة المعلومات الإدارية، المكتبة العصرية، جامعة المنصورة، مصر، 2002.
- Thomas H davenport, laurence Prusak: Working Knowledge-How Organisations Manage, What They Know, Harvard Business School Press, Usa, 2000, p
- Herschel R : chief knowledge officer : critical success factors knowledge management, Information strategy, The executive journal, Vol16, N04, 2000, p :37.
- Delong David: Lost Knowledge confronting the threat of an aging workforce, Oxford University Press, usa, 2004