

تأثير عمليات إدارة المعرفة على أداء العاملين باتصالات الجزائر-باتنة
The impact of knowledge management processes on the performance of employees
of the Algeria Telecom in Batna

بعطيش شعبان أستاذ محاضراً
جامعة المسيلة

حامدي محمد* أستاذ محاضراً
جامعة باتنة 1
Mohammed.hamdi@univ-batna.dz

تاريخ النشر: 2022/06/10	تاريخ القبول: 2021/08/25	تاريخ الارسال: 2019/08/21
-------------------------	--------------------------	---------------------------

ملخص:

هدفت الدراسة إلى توضيح تأثير عمليات إدارة المعرفة على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بباتنة حيث تمثلت المتغيرات المستقلة في عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) و المتغير التابع هو أداء العاملين. هذا وقد شمل مجتمع الدراسة عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بباتنة، اختيرت عينة عشوائية منها تتكون من 50 عامل، و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لملائمته لهذا النوع من الدراسات، وبالاعتماد على التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج SPSS ، تم التوصل إلى وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على أداء العاملين بنسبة 79.1% ، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة وتعزيز آلياتها وذلك للرفع من كفاءة العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وتحسين أدائهم.

الكلمات المفتاحية: توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، أداء العاملين، اتصالات الجزائر باتنة.

Abstract:

The aim of this study was to clarify the impact of knowledge management processes on the performance of employees in the organization of Algeria Telecom in Batna province, where the independent variables were knowledge management processes (knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution, and application of knowledge) and the dependent variable of the performance of the employees. Workers of the Algerian Telecom Corporation in Batna province, a random sample of 50 workers were selected. The researcher used the descriptive method for its suitability for this type of studies. Based on statistical analysis of data using SPSS program, a positive effect relationship was found to be statistically significant. Knowledge management processes have a 79.1% increase in the performance of employees.

Keywords: knowledge generation, knowledge storage, knowledge

distribution, knowledge application, performance of employees, Algeria Telecom Batna

مقدمة:

أدت التغيرات الحالية والتيارات الفكرية المعاصرة، إلى ظهور قوى أثرت على الاقتصاد العالمي منها العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا التوجه نحو الاقتصاد المعرفي، تحول منظور الاقتصاديات والمنظمات نحو الموارد المادية (الموارد المعرفية) وتزايد الاهتمام بها وأصبحت مصدرا للثروة، البقاء، الاستمرارية والتميز.

ومن بين المداخل الفكرية المعاصرة التي اهتمت بالمعرفة إدارة المعرفة، التي تشكل أحد التطورات الفكرية المعاصرة في عالم الأعمال، حيث ازداد اهتمام المنظمات الحديثة اليوم بإدارة المعرفة وذلك بالنظر إليها على أنها تعد أساسا فاعلا لعمليات الإبداع والابتكار، وأساسا للرشد الإداري وتسعى أيضا إلى بلوغ الكفاءة والفاعلية وتحقيق الأداء المتميز، وذلك باستخدام الأدوات والأساليب والطرق الفاعلة.

ويعتبر الأداء من أهم المواضيع التي تكتسي أهمية بالغة في المنظمات لما يحظى به من مكانة متميزة في بيئة الأعمال، لكونه وسيلة لتحقيق الأهداف وبلوغ الغايات المرغوبة، لهذا تسعى جميع المنظمات إلى تحسين أدائها من خلال القيام بعملية تقييم له من أجل معرفة الانحرافات الموجودة ومعالجتها باتخاذ القرارات التصحيحية لذلك.

والمعرفة أكثر ما يميز المؤسسة ويخلق لها الثروة لأنها في حد ذاتها تعد الثروة الحقيقية والموارد الأكثر أهمية في ظل اقتصاد المعرفة؛ لذا على المؤسسة التي تسعى إلى تحقيق أداء جيد وكذا كسب ميزة تنافسية مستدامة أن تهتم بهذا العنصر الجوهري، وذلك من خلال الاهتمام به، ولقد ظهر في ظل هذا الاقتصاد والتغيرات التي يعرفها العالم بصفة عامة والمؤسسات بصفة خاصة مصطلح يعرف بإدارة المعرفة. وإدارة المعرفة تهتم باليد العاملة التي أصبحت تعد المورد الأكثر أهمية من الموارد المادية والمالية وذلك لما تملكه من معارف ومهارات لا تنضب بالاستعمال.

أدركت المنظمات أهمية المعرفة كمصدر للمنافسة والتحسين سواء في الأداء أو العمليات أو المنتجات، فأصبح التركيز ليس فقط على الأفراد كمورد لنجاح المنظمة بل أيضا ما يمتلكونه من معارف وخبرات بالإضافة إلى قدراتهم على حل المشكلات، حيث أن الضغوط التي تتعرض لها المنظمات الحالية من أجل الحفاظ على مكانتها بالإضافة إلى التقلبات الاقتصادية وارتفاع معدلات دوران العمل توجب وضع إدارة خاصة بتلك

المعرفة، من اجل استغلالها أفضل استغلال والوصول إلى أفضل الممارسات المتعلقة بها وتسهيل اتخاذ القرارات.

1- إشكالية الدراسة

تعتبر المعرفة المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وأن قيمة المنظمات الحديثة تكمن في قدرتها على إدارة المعرفة، لتسهيل الوصول إليها واستغلالها بهدف تحسين أداء عمالها. ومنه للحصول على الأداء المتميز، ومما سبق فالمؤسسات تتبنى عمليات إدارة المعرفة لمواكبة التطورات الحاصلة في بيئتها، وتعد إدارة المعرفة مدخل جديد يساهم في الوصول إلى الأداء المطلوب لذلك تركز هذه الدراسة على الإشكالية التالية:

"ما هو تأثير عمليات إدارة المعرفة على أداء العاملين؟"

ومن هذه الإشكالية يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو تأثير توليد المعرفة على أداء العاملين؟
- ما هو تأثير تخزين المعرفة على أداء العاملين؟
- ما هو تأثير توزيع المعرفة على أداء العاملين؟
- ما هو تأثير تطبيق المعرفة على أداء العاملين؟

2- فرضيات الدراسة:

بناء على الأسئلة السابقة الذكر يمكن صياغة الفرضيات التالية:
الفرضية الرئيسية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على الأداء العاملين. وتصاغ منها فرضيات الجزئية التالية:

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على أداء العاملين
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على أداء العاملين.
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على أداء العاملين.
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على أداء العاملين.

3-أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار هذا الموضوع بناء على مجموعة من الدوافع أبرزها:
- يعتبر موضوع إدارة المعرفة من مجالات البحث العلمي الميداني الحديث في المؤسسات الجزائرية، كما أن الاعتماد عليها في الرفع من قيمة أداء المؤسسات، لا يزال بعيد المنال لافتقار هذه المؤسسات لمؤهلات تسييرها.

- أن مستوى الأداء داخل المؤسسات الاقتصادية لم يعد يعتمد على الجانب الإمكانيات الملموسة وحدها، بل تعداه أيضا إلى الجانب المعرفي والإبداعي الموجود لدى العاملين.
- إن زيادة حجم وكمية المعلومات والمعارف التي كانت محصلة لما آل إليه التطور الذي حصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير، أصبح دافعا لضرورة إيجاد إدارة ملائمة تتماشى مع هذا التطور وأيضا ضرورة إيجاد الأوعية المناسبة لأجل حفظ وتخزين المعلومات واسترجاعها وقت الحاجة.

4-أهمية الدراسة:

- تنبع أهمية هذه الدراسة من ناحية أنها تعالج موضوع جد هام، ومع انتشار إدارة المعرفة على المستوى العالمي وتحقيقها لنجاح كبير لدى أكبر الشركات.
- كما تبرز أهمية هذه الدراسة في الاهتمام بأداء العاملين في المنظمة ومعرفة العوامل التي تؤثر عليه من أجل تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء والسعي إلى تحسينها.

5-أهداف الدراسة:

يمكن تلخيص أهداف الدراسة فيما يلي:

- إثبات وجود علاقة تأثير بين تطبيق إدارة المعرفة وتحسين أداء العاملين.
- رفع الغموض عن مصطلح إدارة المعرفة والأداء لدى المؤسسات الاقتصادية.
- محاولة معرفة مدى إدراك عمال اتصالات الجزائر بباتنة لأهمية إدارة المعرفة حيث أن أغلب المؤسسات الجزائرية تتبنى عمليات إدارة المعرفة ونظمها دون معرفة دورها في تحسين أداء العاملين.

6-حدود الدراسة:

لقد حددت هذه الدراسة في المجالات التالية:

-الحدود المكانية: أجريت الدراسة باتصالات الجزائر بمدينة باتنة.

-الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال سنة 2019.

- 7-الدراسات السابقة: توجد العديد من الدراسات عالجت متغير أداء العاملين وإدارة المعرفة ونذكر أهمها:

- بوزنيط كتنزة .بن حميود عز الدين . مقال بعنوان: أثر عمليات إدارة المعرفة في أداء الأساتذة الجامعيين -دراسة حالة جامعتي جيجل، بسكرة-، مجلة البحوث والدراسات التجارية، المجلد 4، العدد 1، الصفحة 121-137، 2018.

تم التوصل إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين عمليات إدارة المعرفة مجتمعة في أداء الأساتذة الجامعيين، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لتوليد المعرفة وتوزيع المعرفة في أداء الأساتذة الجامعيين، في حين لم يكن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لكل من تخزين المعرفة وتطبيق المعرفة في أداء الأساتذة الجامعيين.

- مانع سبرينة .بن حجوبة حميد . مقال بعنوان: ور عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء المورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "تيسمسيلت"، دراسات اقتصادية، المجلد 5، العدد 1، الصفحة 202-226. 2018.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر تيسمسيلت، كما توصلت إلى تأكيد الدور الكبير الذي تلعبه إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة من خلال الأداء البشري الذي له علاقة مباشرة بنجاح أو فشل المؤسسة، في وسط بيئة ديناميكية غير مستقرة.

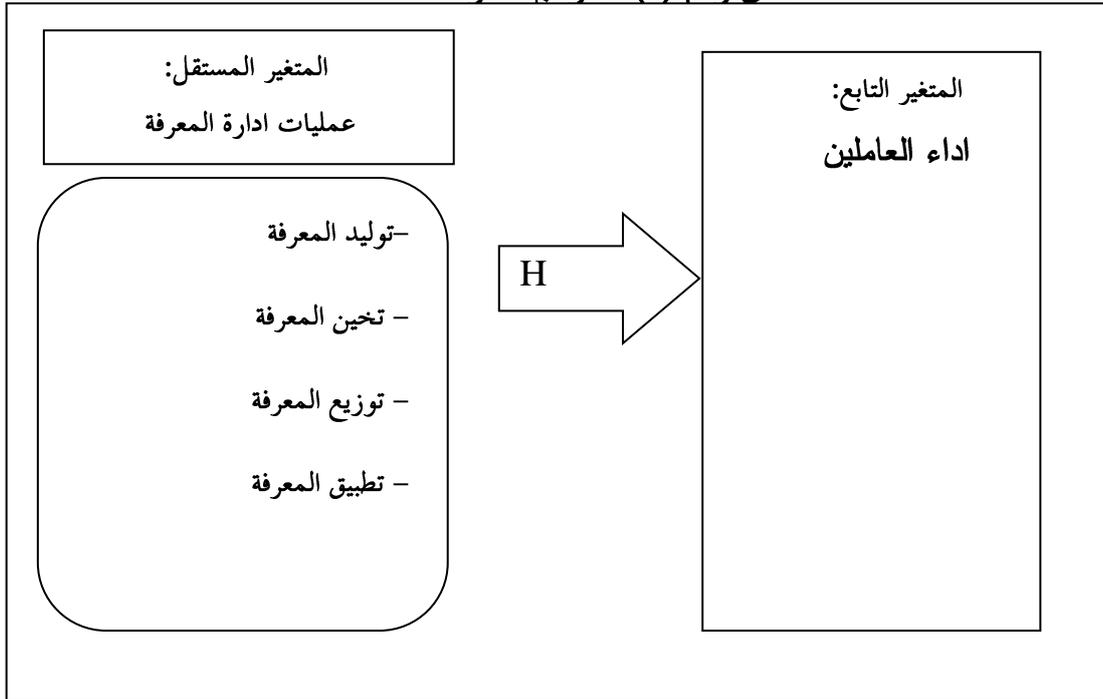
- بن موسى محمد . مقال بعنوان: أثر عمليات إدارة المعرفة التنظيمية على مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمة -دراسة ميدانية في مؤسسة بحبح لإنتاج الحليب ومشتقاته بالجلفة، مجلة المؤسسة، المجلد 8، العدد 1، الصفحة 41-56، 2019.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن كلاً من عمليات إدارة المعرفة التنظيمية وأهم ممارسات إدارة الموارد البشرية متوافران في المؤسسة بمستوى مرتفع نسبياً، إلى جانب عدم وجود أثر لكلٍ من اكتساب المعرفة وتخزينها في مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية، مع وجود أثر دال إحصائياً لكلٍ من (نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) في مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

ما يميز الدراسة الحالية على الدراسات المستقبلية هو إسقاط موضوع إدارة المعرفة على مؤسسة اتصالات الجزائر فرع باتنة (شرق الجزائر) لكونها تنشط في مجال الاتصالات والمعلومة كما تحتل فيها المعرفة أهمية بالغة، وبالتالي لا بد لها من تبني أسلوب إدارة المعرفة من أجل تطوير معارفها والرفع من كفاءة عمالها وتعزيز أدائهم. و حتى دراسة مانع سبرينة وبن حجوبة حميد كانت في اتصالات الجزائر فرع تسمسيلت (غرب الجزائر) و حجم العينة 33 ، والدراسة الحالية استطاعت الحصول على حجم العينة يقدر بـ 50 مفردة رغم عدم كفايتها إلا أنها عدد الإجابات المتحصل عليها.

8- نموذج الدراسة: محاولة لتجسيد الظاهرة المدروسة وتبسيطها وتمثيلها والتعريف بمتغيراتها ومكوناتها وتحديد العلاقات الافتراضية بين المكونات وبناء على الدراسات السابقة المذكورة، يتم عرض الشكل (1) وهو نموذج للدراسة و متغيراتها المستقلة والتابعة.

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين.

المحور الاول: الإطار النظري لإدارة المعرفة واداء العاملين

يمكن القول بأن إدارة المعرفة كانت موجودة منذ عدة عقود من الزمن، فقد مارسها الفلاسفة، الكتاب، المؤلفين، أمناء المكتبات و المدرسين و غيرهم و بذلك لا تعتبر إدارة المعرفة مفهوم جديد، و يعتبر ايريك سيفي (Erik Sveiby) الذي بدا عمله عام 1979 في صحيفة أعمال أسبوعية في السويد حيث تنبه إلى ما يعرف بإدارة الأصول الغير ملموسة و أنها لا تقل أهمية عن إدارة الأصول الملموسة، و قد ألف في ذلك كتاب و المعروف باسم (The Know How Company) أو الشركة التي تعرف كيف، و كان ذلك عام 1986 و الذي تعرض كيفية إدارة الشركات للمعرفة ، و قد أعقب هذا الكتاب كتاب آخر حول رأس المال المعرفي عام 1989 . وفي عام 1985 قامت شركة هاوليت باكارد (Hewlert Packard) المعروفة ب (HP) بإطلاق برنامج القناة الحاسوبية المسماة (Managing knowledge For The Computer Dealer Channel) فكانت بمثابة شبكة أخبار من مضامينها برنامج لإدارة المعرفة.¹

و في عام 1991 نشر توم ستيوارت أول كتاباته عن رأس المال الفكري و توالى أيضا المؤتمرات فكان أول مؤتمر للمعرفة عام 1994 تحت رعاية أرنست و يانج (Ernst & Young) ، كذلك ظهر الكتابين الأكثر شهرة في المجال من قبل نوناكا و تاكوتشي عام 1995 و ليونارد باردون أيضا عام 1995، و في عام 1998 أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الساخنة و الأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة، لقد تبع إصدار الكتابين الأكثر شهرة في هذا المجال من قبل نوناكا و تاكوتشي و ليونارد باردون مجموعة أخرى من المؤلفات حيث أن الرسالة الأساسية لهذه الأعمال هي أن الميزة الوحيدة المساندة للمؤسسة تأتي مما تعرفه إجمالاً و كيف تستخدم ما تعرفه بفعالية.²

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة

هناك عدة تعاريف للمعرفة نذكر أهمها:

تعرف إدارة المعرفة بالتركيز على مجالين لإدارة المعرفة وهما: إدارة المعرفة تعني إدارة المعلومات، ويميل الباحثون في هذا النطاق إلى زيادة تعلمهم للكمبيوتر وعلوم المعلوماتية، وتكنولوجيا المعلومات، حيث يشتركون في بناء نظم إدارة المعلومات، وتعني المعرفة لديهم الموضوعات التي يمكن تحديدها وتناولها في نظم المعلومات، ويعتبر هذا المجال جديد ومتنامي بطريقة سريعة في الوقت الحاضر.³

-تعرف إدارة المعرفة على أنها تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة والأصول المرتبطة برأس المال الفكري والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية، بحيث يجري تحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في نتائج الميزة التنافسية.⁴

-يمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها: إدارة نظامية واضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها باستحداثها وجمعها وتنظيمها ونشرها واستخدامها واستغلالها وتتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفه تعاونيه يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المنظمة.⁵

-وتعرف أيضا على أنها العمليات النظامية لإيجاد المعلومات والحصول عليها وتنظيمها، تنقيتها، وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله.وتساعد إدارة المعرفة المنظمة في الحصول على الفهم المعمق من خلال خبراتها الذاتية. كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على تحصيل وخرن واستخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشاكل، والتعلم الديناميكي، والتخطيط الاستراتيجي، وصناعة القرار.⁶

-كما تعرف بأنها استراتيجية متعمقة ومنهجية لتحسين اختيار، تعيين، تخزين، تنظيم، جمع وتوصيل المعلومات الضرورية لتحسين أداء الموظفين والقدرة التنافسية للمؤسسات.⁷

-وهي أيضا منهج متعمد ومتزامن لضمان الاستخدام الكامل للمعرفة المتواجدة بالمؤسسة، مقترنة بالمهارات الفردية، الكفاءات، والابتكارات لإنشاء مؤسسة أكثر كفاءة وفعالية.⁸

-وإدارة المعرفة هي: فلسفة الإدارة التي تستفيد بشكل واضح من المعرفة لجعل المنظمة تعمل بطريقة أكثر ذكاء.⁹

ويمكم القول أن إدارة المعرفة هي الإدارة التي تعتمد على توليد، تخزين، توزيع، وتطبيق المعرفة في المؤسسة لتحسين الأداء.

ثانيا: عمليات إدارة المعرفة

سيتم شرح أهم عمليات إدارة المعرفة لخلق الوضوح حول ما تعنيه كل منها وأهميتها.

- توليد المعرفة: هي تلك العمليات التي تعني: شراء، ابتكار، اكتشاف، امتصاص، اكتساب أو استحواذ، وعملية اكتساب المعرفة تتضمن قدرة المنظمة على استخلاص المعلومات والأفكار من البيئة الخارجية والداخلية.¹⁰

- **خزن المعرفة:** عمليات خزن المعرفة تعني تلك العمليات التي تشمل: الاحتفاظ، الإدامة، البحث، الوصول، الاسترجاع، وتشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر. وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهم جدا لاسيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الموثقة تبقى مخزونة في قواعدها.¹¹

- **توزيع المعرفة:** المعرفة بوصفها موجودا تزداد بالاستخدام والمشاركة، وتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأشخاص تنمو وتتعاظم لدى كل منهم، لذا سعت المنظمات إلى تشجيع المشاركة.¹²

- **تطبيق المعرفة:** يعرف استخدام المعرفة بأنه آلية تتضمن استيعاب المفردة المعرفية وترجمتها إلى عمليات قابلة للتنفيذ على أرض الواقع. ويعتقد أن جميع عمليات المعرفة ما لم تقد إلى استخدامها تذهب هباء. حيث أن الهدف النهائي لجميع العمليات هي الاستخدام، عبر وضع هذا الأصل المنظمي - أي المعرفة- موضع التنفيذ وتحقيق مزايا الإفادة منه في تحسين المنتج وحل المشكلات وتحقيق التميز.¹³

ثالثا: مفهوم أداء العاملين

يقصد بالأداء لغة: إتمام، إجراء، إنجاز، تحقيق، تنفيذ، عمل وقيام إن جملة هذه المعاني تستند في الأصل إلى مسمى الأداء المستمد من الكلمة القديمة (Performer) والتي تعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.¹⁴

والأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.¹⁵

ويورد علماء الإدارة والاقتصاديون عدة التعاريف للأداء نلخصها كالآتي:

-الأداء هو العمل الذي يؤديه الفرد من خلال استيعابه لمهامه واختصاصاته وإحاطته بالتوقعات التي تحدث مستقبلا أثناء عمله، وحسن إصغائه لتوجيهات المشرف عليه وتنفيذه للتعليمات والأساليب المطلوبة.¹⁶

-الأداء هو العمل الذي تكلف به المنظمة عاملا معيناً، وعادة ما يحدد بكمية وينجز بمستوى جودة أي نوعية محددة وفق مقاييس تنسبها المنظمة ويؤدي بأسلوب أو طريقة ومنهجية تضعها المنظمة كضوابط لنمطية الإنتاج وسلوكية العاملين.

-الأداء هو النشاطات المنظورة والضمنية أي الحقيقية المحسوسة وغير المحسوسة التي يتركز عليها نشاط وعمل العامل والذي يتحدد بعوامل ثلاثة هي: كمية العمل، نوعيته ونمطه.¹⁷

الأداء هو إظهار العامل للممارسة الفعلية لطاقاته وقدراته اتجاه المهام المسندة إليه في نفس الوقت بإظهاره لسلوك محدد له علاقة بالأعمال المراد انجازها.¹⁸ وهناك من عرف الأداء بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.¹⁹ وهناك من يعرفه على أنه الفرد الذي يقوم بعملية معينة مقابل مكافأة وتعويض في شكل أجر.²⁰

ويمكن تعريف الأداء بالجهد البدني أو الفكري الذي يقوم به العامل في إطار المهام الموكلة إليه في وظيفته لغرض تحقيق أهداف تنظيمية وفق للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والطرق المحددة للعمل.

رابعاً: معايير أداء العاملين

يمكن تلخيص معايير أداء العاملين من خلال النقاط التالية:²¹

- كمية الجهد المبذول: وتعتبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل من خلال فترة زمنية معينة، وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء، أو كميته من خلال فترة معينة ومعبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

- نوعية الجهد المبذول: وتعني مستوى الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهم كثيراً سرعة الأداء وكميته بقدر ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول، ويندرج تحت هذا المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء وكذلك تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

- نمط الأداء: ويقصد به السلوك أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، أي طريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات وأنشطة معينة²² أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن قياس أيضا الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة.

-المثابرة والثوق: وتتضمن الجدية في العمل، القدرة على تحمل المسؤولية، انجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

-المعرفة بالمتطلبات الوظيفية: وتشمل المهارة والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.²³

المحور الثاني: اجراءات الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بباتنة

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر". وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 المقدر ب 61.275.180.000 دج.

أولا: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال اتصالات الجزائر-باتنة والبالغ عددهم 200 عامل والموزعين كل حسب تخصصه.

ثانيا: عينة الدراسة

في الدراسات الوصفية ينصح باستخدام ما نسبته 20% من أفراد مجتمع صغير نسبيا (بضع مئات) و10% لمجتمع كبير (بضعة آلاف) و5% لمجتمع كبير جدا (عشرات الآلف).²⁴

وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 50 عامل من اتصالات الجزائر بباتنة يشغلون مختلف الوظائف والأقسام، وذلك لعدم قدرتنا على التواصل مع جميع العمال.

ثالثا: أداة الدراسة

لقد تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة عن طريق الاستبيان، الذي تم توزيعه على مختلف العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بباتنة، وقد تم اعتماد عليه كونه يعتبر ملائم لهذا النوع من الدراسات. ولتحقيق أهداف الدراسة تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وقد تم استخدام سلم ليكرت ذو الدرجات الخمس، حيث تشير الدرجة (5) إلى الإجابة "موافق تماما"، والدرجة (4) للإجابة "موافق"، والدرجة (3) للإجابة "محايد"، والدرجة (2) للإجابة "غير موافق"، والدرجة (1) للإجابة "غير موافق تماما".

الجدول (1): توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة.

الإستجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على معطيات الإستبيان.

رابعاً: ثبات أداة الدراسة.

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه لأكثر من مرة، أو بعبارة أخرى ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة بالجدول التالي:

الجدول (2): مدى ثبات محاور الدراسة وصدقها

معامل الثبات ألفا كرونباخ
0.92

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج spss

يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ المتحصل عليها تساوي 0.92 وهي أكبر من الدرجة الاعتمادية والمقدرة ب 0.60 لذا يمكن اعتبار هذه النسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

المحور الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

يتم في هذا المحور اختبار فرضيات الدراسة بالإعتماد على الطرق الاحصائية المناسبة عند مستوى معنوية احصائية $\alpha=5\%$.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على أداء العاملين. وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H_0 : لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على أداء العاملين.

H_1 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على أداء العاملين. للتعرف على مدى وجود علاقة تأثيرية لعمليات إدارة المعرفة على أداء العاملين، تم إجراء اختبار لتحليل الأثر بمعامل الارتباط (R)، معامل التحديد (R^2) ومعامل التحديد المعدل (R^{-2})، الذي يقدم تفسير أدق وأقرب للصحة نظرا لوجود أكثر من متغير مستقل، وهذا ما يبينه الجدول الموالي:

الجدول (3): يوضح تحليل الأثر

الخطأ المعياري	معامل التحديد المعدل (R^{-2})	مربع معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
0,38541	0,791	0,810	0,900

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج spss

نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط (R) يقدر ب 0,900 وهذا يعني وجود علاقة طردية قوية بين عمليات إدارة المعرفة وأداء العاملين. كما نلاحظ أن معامل التحديد المعدل (R^{-2}) يساوي 0,791 وهذا يعني أن عمليات إدارة

مستوى المعنوية	قيمة (F) المحسوبة	متوسط مربع التباين	درجات الحرية	مجموع مربع التباين	الانحدار البواقي
0,000	42.607	6,329	4	25,316	
		0,149	40	5,942	

المعرفة تفسر ما مقداره (79.1%) من التغير الحاصل في أداء العاملين. لاختبار هذه الفرضية نستعمل اختبار التباين الأحادي ANOVA الذي يعتمد على الإحصائية F كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول (4): تحليل تباين الانحدار ANOVA

المجموع	31,258	44	/
---------	--------	----	---

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة اختبار (F) هي 42.607 ومستوى المعنوية يساوي 0,000 أي أقل من قيمة 0.05 ومنه فإن فرضية العدم H_0 مرفوضة، ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي تنص على: "وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على أداء العاملين"، وهو ما يتوافق مع نتائج دراسة (بن موسى محمد 2019)، ودراسة (بوزنيط كترزة. بن حميود عز الدين 2018) ودراسة (مانع سبرينة. بن حجوبة حميد 2018).

ثانيا: اختبار الفرضيات الجزئية:

من أجل اختبار الفرضيات الجزئية تم اعتماد الانحدار المتعدد، لاختبار معنوية كل واحدة على حدي، والجدول أدناه يوضح ذلك كالآتي:

الجدول (5) : اختبار معنوية معاملات انحدار وفقا لإحصائية (t)

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (t)	مستوى المعنوية
توليد المعرفة	0,079	0,589	0,559
تخزين المعرفة	0,194	1,623	0,112
توزيع المعرفة	0,269	1,134	0,039
تطبيق المعرفة	0,477	3,878	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج spss

من أجل تفسير نتائج الجدول أعلاه، لابد من تفصيل دقيق للفرضيات الجزئية الواجب اختبارها والتي سيتم عرضها فيما يلي:
الفرضية الجزئية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على أداء العاملين. وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:
 H_0 : لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على أداء العاملين.
 H_1 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على أداء العاملين.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الانحدار (B) يساوي 0,079 وأن قيمة مستوى المعنوية المقابلة لها هي 0,559، وهي غير معنوية عند مستوى (5%)، ومنه لا يمكن التأكيد على وجود علاقة تأثير طردية ذات دلالة إحصائية لعملية توليد المعرفة على أداء العاملين، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم (H_0) والتي تقضي بعدم

وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على أداء العاملين. وهو ما يتوافق مع نتائج دراسة (بن موسى محمد 2019).

الفرضية الجزئية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على أداء العاملين. وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H_0 : لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على أداء العاملين.

H_1 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على أداء العاملين.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الانحدار (B) يساوي 0,194 وأن قيمة مستوى المعنوية المقابلة لها هي 0,112، وهي غير معنوية عند مستوى (5%)، ومنه لا يمكن التأكيد على وجود علاقة تأثير طردية ذات دلالة إحصائية لعملية تخزين المعرفة على أداء العاملين، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم (H_0) والتي تقضي بعدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على أداء العاملين. وهو ما يتوافق مع نتائج دراسة (بن موسى محمد 2019)، ودراسة (بوزنيط كنزة. بن حميود عز الدين 2018).

الفرضية الجزئية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على أداء العاملين. وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H_0 : لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على أداء العاملين.

H_1 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على أداء العاملين.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الانحدار (B) يساوي 0,269 وأن قيمة مستوى المعنوية المقابلة لها هي 0,039، وهي معنوية عند مستوى (5%)، وهذا يدل على وجود علاقة تأثير طردية ذات دلالة إحصائية لعملية توزيع المعرفة على أداء العاملين، وبالتالي نرفض فرضية العدم (H_0) ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على أداء العاملين".

وهو ما يتوافق مع نتائج دراسة (بوزنيط كنزة. بن حميود عز الدين 2018) ودراسة (مانع سبرينة. بن حجوبة حميد 2018).

الفرضية الجزئية الرابعة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على أداء العاملين. وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H_0 : لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على أداء العاملين.

H_1 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على أداء العاملين.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الانحدار (B) يساوي 0,477 وأن قيمة مستوى المعنوية المقابلة لها هي 0,000، وهي معنوية عند مستوى (5%)، وهذا يدل على وجود علاقة تأثير طردية ذات دلالة إحصائية لعملية تطبيق المعرفة على أداء العاملين، وبالتالي نرفض فرضية العدم (H_0) ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على أداء العاملين". وهو ما يتوافق مع نتائج دراسة (بن موسى محمد 2019)، ويتعارض مع دراسة (بوزنيط كنزة. بن حميود عز الدين 2018).

خاتمة:

لا يزال موضوع إدارة المعرفة في حاجة إلى المزيد من الدراسات والبحوث لكشف الحقائق والمشكلات التي يطرحها هذا التوجه الهام في التسيير الحديث. وقد حاولت هذه الدراسة التطرق لمفاهيم حول المعرفة وكيفية إدارتها، ومع تزايد أهمية بالمعرفة والحاجة إليها بشكل مستمر باعتبارها المورد الاستراتيجي لمؤسسات اليوم ومصدر القادر على تحسين أداء عاملها، كما يعتبر أداء العاملين من أحد أهم العوامل التي تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها، هذا الأخير يحظى باهتمام كبير من قبلها بغية رفع كفاءة وفعالية أداءها البشري.

لقد أصبح لزاما على المؤسسات اعتماد استراتيجية البناء المعرفي من خلال تحديد وتجميع المعارف بكفاءة، أي تطبيق إدارة المعرفة من أجل تحفيز النشاطات التي تحقق أفضل أداء للمؤسسات الحديثة التي تعمل في بيئة شديدة التنافس. تعتبر إدارة المعرفة ووظيفة إدارية جد هامة والتي تركز عملياتها على توليد، تخزين، توزيع وتطبيق المعرفة من أجل الاستغلال الأمثل للمعارف المتوفرة في المؤسسة وتسهيل العمل وتحسين أداء العاملين.

وقد حاولت هذه الدراسة إبراز العلاقة الارتباطية بين عمليات إدارة المعرفة وأداء العاملين، ودور وتأثير تلك العمليات في تحسين الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر-باتنة.

توصلت الدراسة في الأخير إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1- نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة التطبيقية والفرضيات التي تمت صياغتها تم التوصل إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على أداء العاملين في اتصالات الجزائر-باتنة.
- توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لعملية توزيع المعرفة على أداء العاملين، حيث تعمل المؤسسة على توفير الوسائل التكنولوجية (الأنترانت والإكسترانت) وتشجيع العمل الجماعي بشكل نسبي من أجل تسهيل توزيع وتبادل المعرفة بين العاملين.
- توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لعملية تطبيق المعرفة على أداء العاملين، وذلك يظهر من خلال حرص العاملين في المؤسسة محل الدراسة على استغلال معارفهم في تأدية مهامهم بكل دقة وفعالية.
- بينت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، ويعزى ذلك لكون توليد المعرفة في مؤسسة اتصالات الجزائر يكون على مستوى الإدارة المركزية بالعاصمة.
- بينت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على أداء العاملين، وذلك راجع لافتقار المؤسسة محل الدراسة لآليات تخزين المعرفة بالإضافة لعدم مراجعة المعرفة المخزنة وتحديثها.

2- اقتراحات الدراسة:

- استحداث مناصب خاصة بإدارة المعرفة تعمل على تخزين وتوليد ونشر المعرفة في المؤسسة من أجل تحقيق استفادة أكبر للمعارف والخبرات المتاحة.
- تعزيز مشاركة الأفراد وإتاحة فرصة الحوار والنقاش واتخاذ القرارات فيما يخص إجراءات العمل.
- تشجيع الأفراد على تبادل المعارف بما يحقق أهداف المؤسسة ويدفع للابتكار والإبداع.
- السعي الدائم لتوليد المعارف الجديدة وتطبيقها ودمجها في مختلف النشاطات.
- عقد اجتماعات ولقاءات دورية للعاملين تهتم بعرض وتبادل المعارف والخبرات.
- تطوير آليات تخزين المعرفة واستبدال الوثائق والمحفوظات الورقية وتحويلها لنظام الكتروني يجعل عملية إيجادها واستخدامها تتم بدقة وبسرعة أكبر.

الهوامش:

- ¹ زكية بنت ممدوح قاري عبد الله طاشكندي، إدارة المعرفة، متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير، كلية التربية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2007/2006، ص 75.
- ² زكية بنت ممدوح قاري عبد الله طاشكندي، مرجع سابق، ص.ص 75-77.
- ³ حسن حسين البيلاوي وسلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص 81.
- ⁴ عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 32.
- ⁵ جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، الطبعة الأولى، دار كنوز للمعرفة العلمية، عمان، 2012، ص 41.
- ⁶ المرجع نفسه، ص 43.
- ⁷ Bryan Bergerron, Essentials of Knowledge Management, John Wiley & sons inc, United States, 2003, p6.
- ⁸ Kimiz Dalkir, knowledge management in theory and practice, Elsevier Inc, USA, 2005, p 4.
- ⁹ Karl M Wiig, Knowledge Management Foundation, Schema Press, Texas USA, 1993, p16.
- ¹⁰ أكرم محسن الياسري وظفر ناصر حسين، أثر عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في الأداء الاستراتيجي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة كربلاء، العراق، مجلد 14، العدد الأول، 2012، ص 6.
- ¹¹ صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، الطبعة الثانية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص.ص 73-74.
- ¹² صلاح الدين الكبيسي، مرجع سابق، ص.ص 75-76.
- ¹³ حسين موسى قاسم البناء، أثر إستراتيجية التمكين التنظيمي على عمليات إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص 45.
- ¹⁴ مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 29.
- ¹⁵ عمارين عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 13.
- ¹⁶ مجيد الكرخي، مرجع سابق، ص 29.
- ¹⁷ مجيد الكرخي، مرجع سابق، ص 30.
- ¹⁸ براهيمية براهيم، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد الثامن، جامعة البليدة 2، دار التل للطباعة، 2017، ص 31.
- ¹⁹ حسن راوية، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، دار الجامعة، مصر، 2003، ص 209.
- ²⁰ بوالشرش نور الدين، الحوافز وأداء العاملين في المؤسسات، الطبعة العربية، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 29.
- ²¹ Herman Aguinis، ترجمة سامح عبد المطلب عامر، إدارة الأداء، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، 2011، ص 112.
- ²² بوحارة هناء، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية: دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية و بعض الوحدات بولاية عنابة و الطارف، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف الجزائر، 2012، <http://www.univ-setif2.dz/images/PDF/magister/MS16.pdf> ، 2019/04/24 ، 12.39 ، ص-ص 99-100.
- ²³ بوحارة هناء، مرجع سابق، ص 100.
- ²⁴ م. نور حاتم الحداد، مبادئ تحديد حجم العينة، رابطة الأكاديميين العرب، 17-07-2017 نقلا عن: <http://arabacademics.org/481-%D9%85%D8%A8%D8%A7%D8%AF%D8%A6%20%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%AF%20%D8%A%D8%AC%D9%85%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%8A%D9%86%D8%A9.html>