

دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية
-دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-

The role of knowledge management processes in improving the performance of the human resource in the economic institution
-Case study of Algeria Telecom-

* لجناف عبد الرزاق

جامعة الجزائر 03 - الجزائر

abderrezak.ladjenef69@outlook.com

تاريخ النشر: 2021/12/31

تاريخ القبول: 2021/12/25

تاريخ الاستلام: 2021/11/27

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى معرفة دور مصطلح إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر، باعتماد المنهج الرياضي التحليلي، وقد تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: تأكيد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر، والتي تعكس الدور الكبير الذي تلعبه من خلال عملياتها (تشخيص المعرفة، توليدها، تخزينها، توزيعها وتطبيقها) في تحسين أداء المؤسسة من خلال الارتقاء بمستوى الأداء البشري لديها.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الأداء البشري، الأداء المؤسسي.

Abstract :

This study aims to identify between knowledge relationship performance in Algerian Telecom Tissemsilt . Where the researcher used the analytical descriptive method. Doing that through questionnaire as a tool for data collection. This study concludes number of important results, the most important : there is a relationship with statistical Significant between knowledge management and human performance in algeria telecom Tissemsilt. Which reflects the great role of knowledge management through its processes (knowledge diagnosis , generation, storage, distribution and application) in enhancing the performance of the institution through upgrading a level of the human performance within it.

Keywords : Knowledge Management, human Resource performance, Institutional Performance.

JEL Classification Codes : C13; L10; D89; J10.

* لجناف عبد الرزاق

1. المقدمة

تعيش المؤسسات اليوم تحديات تشكل فيها المعرفة قوة الارتكاز، التي تتمحور حولها مفاتيح النجاح ومضامين البقاء والارتقاء في عالم الديناميكية المتسارعة والتنافسية الحادة؛ إذ تعتبر الرأس المال اللامادي ومركز الثقل الذي تستمد منه المؤسسات تميزها، لارتباطها المباشر بالعنصر البشري. حيث يعتبر المورد البشري الثروة الحقيقية للمؤسسة والمحرك الوحيد لباقي مواردها، لذا كان الزاماً عليها النهوض بمختلف قضاياها، سيما وقد أكدت تطورات الفكر الإداري اعتباره شريكاً استراتيجياً للمؤسسة وأصلاً هاماً من أصولها التي تزيد كلما تم استخدامها. ولما كان التميز في الأداء البشري عموماً والمؤسسي خصوصاً هدفاً تسعى المؤسسات على اختلافها إلى تحقيقه، كان لزاماً عليها البحث في أهم الآليات، الكيفيات، الاستراتيجيات والتوجهات الحديثة التي من شأنها المساعدة في تحقيق ذلك، ولعله يمكن القول أن إدارة المعرفة أصبحت تلعب دوراً أساسياً في تحقيق ذلك، حيث تعمل على اكتساب، توزيع، تخزين ومشاركة المورد البشري هذه المعارف من خلال تطبيقها، ما يساعد على تنمية مهاراتهم، خبراتهم ومعارفهم بما يضمن الرفع من مستويات الأداء لديهم.

• تساؤل الدراسة:

يمكن طرح تساؤل الدراسة على النحو: ما دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

- ما المقصود بإدارة المعرفة؟

- ما المقصود بالأداء البشري؟

- هل هناك علاقة بين إدارة المعرفة والأداء البشري بالمؤسسة محل الدراسة؟

- هل توجد علاقة إحصائية تعكس دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

• فرضية الدراسة:

بناء على تساؤل الدراسة نقدم الفرض التالي : توجد علاقة تعكس دور إدارة المعرفة وتطبيقاتها في تحسين أداء المورد البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ؟

و تنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء المورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين تشخيص المعرفة والأداء البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين توليد المعرفة والأداء البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين تخزين المعرفة والأداء البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين توزيع المعرفة والأداء البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين تطبيق المعرفة والأداء البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة.

• أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها؛ إذ تشكل إدارة المعرفة توجه حديث له كل الأهمية في ممارسات المؤسسات المعاصرة، السيورة الفعالة لنظامها وتنمية مواردها البشرية من خلال عملياتها من خلق المعرفة ومشاركتها وما ينجر عنها من زيادة الخبرات، مهارات ومعارف مواردها البشرية، والأداء البشري الذي يشكل الحجر الأساس في بلوغ المؤسسة لأهدافها وتحقيقها لغايتها.

• **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى التأكيد على:

- اعتبار إدارة المعرفة توجه حديث لا بد على المؤسسات المعاصرة تبنيه، بغية الرفع من مستوى معارف مواردها البشرية وخلق روح العمل الجماعي والتشارك المعرفي بينهم؛
- حتمية السعي إلى تبني أساليب واستراتيجيات هامة وحديثة، تساعد على الرفع من مستوى الأداء البشري الذي يشكل رهانا حقيقيا للمؤسسات بغية تحقيق غاياتها؛
- تحديد دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء البشري؛
- الكشف عن العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء البشري ميدانا من خلال إسقاط الجانب النظري على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية.

• **منهج الدراسة:**

من المتعارف عليه أن طبيعة الدراسة والموضوع تلعب دورا كبيرا في تحديد المنهج الواجب اتباعه، وانطلاقا من هذا سنعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري من خلال التطرق إلى إدارة المعرفة والأداء البشري بالمؤسسات، والبحث عن دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء البشري، كما اعتمدنا على المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي من خلال تحليل بيانات ومعطيات الاستبيان في الدراسة الميدانية.

• **هيكل الدراسة:**

تم تقسيم هذه الدراسة إلى مقدمة ممنهجة علميا، عرض متضمن في ثلاث محاور الأول تحت عنوان: إدارة المعرفة، الثاني بعنوان الأداء البشري والمحور الأخير بعنوان : واقع الأداء البشري للمؤسسة محل الدراسة ودور عمليات إدارة المعرفة في تحسينه.

2. إدارة المعرفة

إن ما يحدث من تسارع في التغيرات الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية على كافة الأصعدة جعل إدارة المعرفة أمر ضروري وأساسي في المؤسسات الاقتصادية اليوم، لهذا فدون المعرفة لن يكون الإنسان قادرا على معرفة ذاته، فهي بمثابة مفتاح فهم العالم المحيط بصاحبها أو من يمتلكها والمتمثل بالوجود". وعليه ماذا تعني هذه المعرفة؟ وما هي إدارة المعرفة؟¹ (داسي،، 2012، صفحة 165)

1.2- مفهوم المعرفة

قبل التطرق لإدارة المعرفة يجب الإشارة لمفهوم المعرفة التي تعتبر: " موردا أساسيا لإنشاء الثروة في الاقتصاد ومصدر أساسي للميزة التنافسية، كما تعتبر نوع جديد من رأس المال القائم على الخبرات، وتعرف على مستوى الأفراد بأنها " مزيج من الخبرات والقيم والمعلومات من خلال توليدها وابتكارها لدى العلماء"، في حين يعتبرها البعض الآخر بأنها "حصيلة الامتزاج الخفي بين المعلومة والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على التحكم"، وللمعرفة مصدران داخلي وآخر خارجي.

كما تصنف المعرفة إلى نوعين ضمنية وصريحة. فالمعرفة الضمنية هي "المعرفة غير المكتوبة، وتتمثل في النماذج العقلية، الخبرات، الاعتقادات والقيم والمهارات التي تستقر في العقل البشري أو المؤسسات "ة، أما المعرفة الصريحة فهي قائمة بحد ذاتها على البيانات والمعلومات التي تنظم وتعالج النقل الفهم والخبرة والإدراك والتعلم المتراكم.

من خلال ما سبق يمكن القول أن المعرفة هي تلك المعلومات الناتجة عن الخبرات والمهارات الكامنة في عقول الأفراد بالمؤسسة سواء كانت صريحة أو ضمنية، حيث أصبحت ميزة وقوة تمتلكها المؤسسات لتحقيق التفوق عن غيرها وأساسا لتحسين أداؤها.

2.2- مفهوم إدارة المعرفة

تشكل إدارة المعرفة "الفهم الواعي والذكي لثقافة المؤسسة والقدرة على استخدام وتطبيق التغيير الحاصل في هذه الثقافة". كما تعتبر "تلك العمليات والنشاطات التي تساعد المؤسسة على توليد والحصول على المعرفة من حيث اختيارها، تنظيمها، استخدامها، نشرها وتحويل الخبرات"، ولها أهمية كبيرة في المؤسسة حيث تساهم في تخفيض التكاليف والمحافظة على وتيرة الأداء، كما تلعب دورا كبيرا

في الاستثمار في رأس المال البشرية. حيث تساعد تطبيقات إدارة المعرفة المؤسسة على تحقيق الفوائد التالية:² (داودي و حمزة بعلي، 2005، صفحة 07)

- ترسيخ ثقافة العمل الجماعي من خلال تبادل المعرفة؛
 - تعزيز الوظائف المؤسسية من خلال الاستثمار الجيد في رأسمالها الفكري والبشري؛
 - تطوير المؤسسة بتطوير أساليبها الإدارية؛
 - دعم عمليات صنع القرار المبني على قاعدة معرفية كافية وسليمة؛
 - تشجيع تشارك المعرفة وتعزيز الإبداع والابتكار؛
 - غرس الثقة بين الموارد البشرية وتشجيع الاتصالات بينهم، مما يؤدي إلى تقوية الشعور بالرضا والانتماء؛ وزيادة القدرة مواجهة المشكلات واختلاق الحلول الإبداعية؛
 - الرفع من المستويات المعرفية للموارد البشرية من خلال تشاركتهم؛
 - تحقيق المؤسسات للقيمة المضافة في مواردها البشرية وفي نواتجها ومخرجاتها.
- وحتى تنجح المؤسسات في تحقيق جملة الفوائد السابقة، لا بد لها من العمل على تكييف هيكلها وعملياتها لتتلاءم ومتطلبات إدارة المعرفة.

3. الأداء البشري

1.3- مفهوم الأداء البشري

لا يزال هناك جدل قائم حول إعطاء تعريف موحد للأداء البشري، وقد اختلفت الدراسات والأبحاث خاصة في طرق تقييمه، حيث يعرف من الناحية الإدارية بأنه "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفي لتجاوز القصور وتجنب الانحراف في الإنتاج مستقبلاً"، أما من الناحية السلوكية التنظيمية فيعني "الأثر الصافي لجهود المورد البشري والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، بالتالي يمكن النظر إليه على أنه الناتج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والقدرات وإدراك الدور"³ (صولح، 2010، صفحة 41)

وعليه يمكن القول أن الأداء البشري هو "المجهود المبذول في تأدية المهام الموكلة إليه في المؤسسة أو من خلال رئيس العمل، إضافة إلى المجهودات التي يبذلها المورد البشري من خلال البحث الذاتي عن طرق العمل وحدائنها لتأدية مهامه بأحسن طريقة، وذات جودة عالية وفي الوقت المناسب وسلوك يتماشى وفلسفة المؤسسة، ويتحدد بالجهد والقدرات وإدراك الدور أو المهمة"

2.3- أبعاد الأداء البشري

يحتوي الأداء البشري على مجموعة من الأبعاد هي:⁴ (فلاق، 2011، صفحة 515)

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعرفة بالمهارات المهنية، المعرفة الفنية، والخلفية العامة عن الوظيفة، إلى جانب المجالات المرتبطة بهذه الوظيفة؛
 - **نوعية العمل:** وتشمل عدة جوانب كالدقة، النظام، الإتقان، البراعة، كما تتمثل في قدرة تنظيم وتنفيذ العمل؛
 - **كمية العمل:** ويقصد بها حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.
- وفي الأخير يمكن القول أن إدارة المعرفة تلعب دوراً هاماً في الرفع من كفاءة وفعالية أداء المورد البشري، من خلال اعتمادها على الهيكل التنظيمي، والذي توجد له العديد من الأبعاد تساهم في تحسين الأداء البشري وأداء المؤسسة ككل:

- هرمية الهيكل في المؤسسة والتي تؤثر على الأفراد في المؤسسة والعلاقات فيما بينهم، ولذلك تحدد الخرائط التنظيمية مواقع الإدارات المتخصصة وتبين الصلاحيات والمسؤوليات والعلاقات فيما بينها والتي يتم تحديثها وتطويرها باستمرار؛
- من خلال التطبيقات الاجتماعية العامة والتي تتمثل في الندوات والمؤتمرات والدورات التدريبية التي تحرص عليها المؤسسات؛
- تفعيل الهياكل الخاصة والقواعد التي تدعم بصورة مباشرة مثل الهياكل التنظيمية لمراكز البحث والتطوير والتدريب والاستشارات؛
- تعمل إدارة المعرفة على جعل الأفراد أكثر مرونة، بالإضافة إلى تدعيمها لرضا العمل لديهم، وهذا يعني مساعدتهم على بناء قدراتهم في التعلم على حل ومعالجة مختلف المشاكل التي يواجهونها في عالم الأعمال.
- تعمل إدارة المعرفة بمختلف تطبيقاتها وبرامجها وما تحققة من تعلم الأفراد وقدراتهم على التكيف، على تحسين مهاراتهم وفرصهم في التقدم، وكذلك فرصهم في الحصول على وظائف أفضل ومزايا أكثر، وهذا التحسين في المهارات وفرص التقدم يمكن أن يؤدي إلى زيادة الرضا وتقليل معدلات الغياب والترك. ⁵ (غربي و قوت سهام، 2015، صفحة 64)

4. واقع الأداء البشري للمؤسسة محل الدراسة ودور عمليات إدارة المعرفة في تحسينه

سيتم في هذا المحور محاول التأكيد ميدانيا على دور تطبيقات إدارة المعرفة في تحسين الأداء البشري، من خلال اعتماد مؤسسة خدماتية في الغرب الجزائري اتصالات الجزائر.

1.4- مجتمع، عينة الدراسة ومصادر وأدوات جمع البيانات:

1.1.4- مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة جميع موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الجزائر، ونظرا للاختلاف المستوى التعليمي بينهم، خاصة أن الأمر يتعلق بموضوع إدارة المعرفة، فقد اعتمدنا على العينة الغرضية من خلال الحكم الشخصي لنا. حيث تم اختيار عينة تتكون من 33 موظف من أجل تحقيق نتائج أفضل.

2.1.4- مصادر جمع البيانات

اعتمدنا في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات والمصادر المعلوماتية كما هو موضح فيما يلي: ⁶ (الزعي و خالد محمد أبو الغنم، 2012، صفحة 261)

- ✓ **البيانات الأولية:** تم تجميعها من خلال إعداد استبيان الدراسة لتجميع البيانات اللازمة وكذا توزيعه على عينة الدراسة، وتحليلها برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS20 وللقيام بالاختبارات اللازمة للوصول إلى أهداف الدراسة.
- ✓ **البيانات الثانوية:** اعتمدنا على الكتب والمجلات وجل المراجع التي لها صلة بالموضوع.

وقد قسمت استمارة الأسئلة إلى:

المحور الأول: تضمن البيانات الشخصية لعينة الدراسة من حيث (الجنس، السن، المستوى التعليمي)؛

المحور الثاني: بعنوان إدارة المعرفة حيث تضمن هذا المحور (25) عبارة تمحورت حول إدارة المعرفة، مقسمة على خمسة أبعاد كما هو موضح فيما يلي:

- تشخيص المعرفة (5) عبارات؛ - توليد المعرفة (5) عبارات؛
- تخزين المعرفة (5) عبارات؛ - توزيع المعرفة (5) عبارات؛
- تطبيق المعرفة (5) عبارات؛

المحور الثالث: لقد خصصنا المحور الثالث للأداء البشري وقد ضم (6) عبارات.

3.1.4- الأساليب الإحصائية المستعملة:

لقد تم الاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss إصدار 20 وتمثلت أساليب هذه الدراسة في:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach alpha) للتحقق من ثبات أداة القياس؛
 - المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للتحقق من الأهمية النسبية لعبارات كل بعد؛
- كما تم الاعتماد على مقياس "ليكرت" الخماسي لقياس الاستبيان كما هو موضح في: (الأغا و أحمد غنيم أبو الخير، 2012، صفحة 34)⁷

الجدول رقم (1): مقياس ليكرت الخماسي

التقييم	موافق تمام	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

المرجع: من إعداد الباحث بناء على دراسات سابقة.

إضافة إلى هذا تم تقسيم مقياس ليكرت الخماسي إلى ما يلي:

- **تحديد المدى:** يمثل الفرق بين الحد الأعلى والحد الأدنى $4 = 5 - 1$ تحديد طول الخلايا: $4 \setminus 3$
- $1.33 =$ والمجالات موضحة في الجدول (2) كما يلي:

الجدول رقم (2): درجة الأهمية بالنسبة للفقرات

المجال	مستوى الأهمية
[2.33-1]	منخفض
[3.66-2.34]	متوسط
[5-3.67]	مرتفع

المرجع: من إعداد الباحث

- **ثبات الأداة:** للتحقق من ثبات أداة الدراسة استخدمت معادلة كرونباخ ألفا لحساب الثبات كما موضحة في الجدول رقم (3):

الجدول رقم (3): مقياس ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
871	31

المرجع: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان و spss20

يبين الجدول التالي معامل الثبات الكلي ألفا كرونباخ الأداة الدراسة، وقد بلغ (0.87) وهو معامل جيد لتجاوزه القيمة الطبيعية في العلوم الاجتماعية والإدارية (0.60)، وهذا يدل على أن الاستبيان الخاص بهذه الدراسة يتمتع بدرجة عالية من الثبات، بالتالي فهو صالح للاستعمال ويقاس ما وضع لقياسه.⁸ (مبارك و منصور، 2012، صفحة 11)

2.4- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

لقد خصص الجزء الأول من الاستبيان لمعرفة الخصائص الشخصية لعينة الدراسة وتمثلت في: الجنس، السن، المستوى التعليمي وسيتم التطرق إليها بالتفصيل والتحليل فيما يلي: الجنس: يبين الجدول رقم (4) خصائص عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس / أفراد العينة

الجنس/ أفراد العينة	التكرار	النسبة %
ذكر	16	48.5
انثى	17	51.5
مجموع	33	100

المرجع: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول (4) أن ما نسبته 48.48 % ذكور و 51.52 % إناث مما يدل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تتقارب فيها نسبة الذكور والإناث في أفراد العمل.

السن: يبين الجدول رقم (5) خصائص عينة الدراسة حسب السن حيث تم توزيعها على أربع فئات:

الجدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب السن / أفراد العينة

السن / أفراد العينة	التكرار	النسبة %
29-20	6	18.2
39-30	18	54.5
49-40	9	27.3
المجموع	33	100

المرجع: من إعداد الباحث بناء على معلومات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن أعلى نسبة مئوية 54.5 % وهي تمثل الفئة ما بين 30 سنة و 39 سنة، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على هذه الفئة التي تتميز بالنشاط والقدرة على تأدية المهام خلال هذه الفترة من السن، 22.22، بلغت نسبة ما تتراوح أعمارهم بين 40 و 49 سنة 27.3 % وتتميز هذه الفئة بالخبرة نسبة إلى سنهم ومدة العمل في المؤسسة، في حين ما نسبته 18.2 % هي نسبة ما تتراوح أعمارهم بين 20 و 29 وهي نسبة قليلة جدا وهذا يدل على عدم اعتماد المؤسسة على عمال شباب وقليلي الخبرة، وغياب أي نسبة لفئة 51 فما فوق فإما لعدم اعتماد المؤسسة على هذه الفئة أو أن المؤسسة فتية. ⁹ (عطية، 2012، صفحة 323)

المستوى التعليمي: يبين الجدول رقم (6) خصائص عينة الدراسة من خلال المستوى التعليمي.

الجدول رقم (6): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي / أفراد العينة	التكرار	النسبة %
تقني سامي	9	27.3
ليسانس	21	63.6
ماستر	3	9.1
المجموع	33	100

المرجع: من إعداد الباحث بناء على معلومات الاستبيان.

ما نلاحظه من خلال معطيات الجدول رقم (6) أن ما نسبته 63.6 % لديهم مستوى جامعي وخاصة ليسانس، وهي نسبة تبين توافق بين المستوى العلمي لأفراد عينة الدراسة والأماكن التي يشغلونها، حيث تعتبر مناصب حساسة وتتطلب من الفرد أن يكون على قدر كافي من المستوى العلمي لتحقيق أداء أفضل للمنظمة. وكذا مواجهة التغيرات التي تحدث على طرق العمل والتحديث المستمر للمعلومات هذا من جهة، ومن جهة أخرى تعتمد المؤسسة على ما تمثله نسبة 27.3 % على تقنيين ساميين في المؤسسة، وتأتي في الأخير نسبة 9.1 % مستوى ماستر وهذا يدل على حداثة وما تقوم به منظومة التعليم العالي من إصلاحات على مستوى القطاع.

3.4- التحليل الوصفي لمجموعة أبعاد إدارة المعرفة¹⁰ (بوحديد، 2014، صفحة 135)

الجدول رقم (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري البعد الأول (تشخيص المعرفة).

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
المعرفة الموجودة لدى العمال ذوي الخبرة	3.64	1.24	متوسط	2
معرفة احتياجاتها من المعرفة المستقبلية	3.61	1.17	متوسط	3
نظم العمل وإجراءاته	3.97	0.81	مرتفع	1
وجود شبكة اتصالات داخلية بين الأقسام	2.73	1.23	متوسط	5
وجود نظام معلومات فعال	3.12	1.40	متوسط	4
المتوسط الكلي	3.41	1.17	متوسط	

المرجع: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان و(spss20).

من خلال نتائج الجدول رقم (7) وبناء على قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتعلق عن كيفية تشخيص المعرفة في المؤسسة محل الدراسة حيث: جاءت العبارة الثالثة التي تمحورت حول قيام المؤسسة بتشخيص المعرفة من خلال نظم العمل وإجراءاته، بمتوسط حسابي قدره 3.97 ذات مستوى أهمية مرتفع، وانحراف معياري قدره 0.81 يدل على انسجام اتجاه إجابات عينة الدراسة، في حين جاءت العبارة الأولى المتمثلة في تشخيص المؤسسة للمعرفة من خلال عمالها ذوي الخبرة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.64 وأهمية نسبية متوسطة وهذا يدل على الموافقة الكبيرة من عينة الدراسة على أن المؤسسة تقوم بتشخيص المعرفة من خلال العمال ذوي الخبرات والكفاءات لديها كما تعطي أولوية لهذه الفئة، وجاءت هذه العبارة بانحراف معياري قدره 1.24 يفسر تشتت اتجاه إجابات عينة الدراسة، كما بلغت أدبنا قيمة المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة معرفة احتياجات المؤسسة من المعرفة المستقبلية 3.61 في المرتبة الأخيرة بنسبة أهمية متوسطة وانحراف معياري 1.17 يفسر تشتت اتجاه هذه الإجابات، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة والتي تمحورت حول وجود نظام معلوماتي فعال في المؤسسة بقيمة 3.12 ذات مستوى أهمية متوسطة وانحراف معياري 1.40 يدل على تشتت اتجاه إجابات عينة الدراسة، وأخيرا جاءت العبارة الخاصة بوجود شبكة اتصالات داخلية بين الأقسام في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 2.73 وذات أهمية نسبية متوسطة حيث يلعب الاتصال داخل المؤسسة دور كبير في معرفة احتياجات المؤسسات المستقبلية وخاصة إذا تعلق الأمر بالعنصر البشري كفرد كعامل وبلغ الانحراف المعياري لها 1.23 يدل على تشتت اتجاه إجابات عينة الدراسة. من خلال هذا التحليل نلاحظ أن اتجاه إجابات العينة حول تشخيص المعرفة نحو الموافقة بمستوى متوسط حول طرق تشخيص المعرفة في المؤسسة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.41 وانحراف معياري إجمالي بلغ 1.17¹¹ (حسن، 2000، صفحة 210)

الجدول رقم (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبيانات البعد الثاني (توليد المعرفة)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
القيام باجتماعات والسماح بتبادل الأفكار	3.21	1.08	متوسط	4
تحويل المعرفة الكامنة إلى الجماعة	4.03	0.68	مرتفع	2
البحث و التطوير	3.10	1.24	متوسط	3
الندوات والمؤتمرات الدولية والوطنية	4.15	0.93	مرتفع	1
المصادر الخارجية للدولة	3.15	1.21	متوسط	5
المتوسط الكلي	3.63	1.01	متوسط	

المرجع: من إعداد الباحث بناء على معطيات الاستبيان و (spss20).

يشير الجدول أن توليد المعرفة من خلال الندوات والمؤتمرات الدولية والوطنية جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.15 ذات مستوى أهمية مرتفعة حيث تتجه آراء عينة الدراسة بموافقة عالية حول هذه العبارة وبانحراف معياري قدره 0.93 وهو يدل على تجانس إجابات العينة. في حين جاءت العبارة الثانية في المركز الثاني بمتوسط حسابي 4.03 بمستوى أهمية مرتفع يدل على أهمية ما تقوم به المؤسسة في توليد المعرفة عن طريق محاولة تحويل المعرفة الكامنة في الفرد إلى الجماعة وقد بلغت قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة 0.68 تدل على انسجام اتجاه إجابات عينة الدراسة، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة في الترتيب الثالث 3.61 بمستوى أهمية متوسط، وقد تمحورت هذه العبارة توليد المعرفة من خلال عملية البحث والتطوير التي تبقى سمة خاصة بالمؤسسات العصرية اليوم لضمان البقاء والاستمرارية، وقدر الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.24 تدل على تشتت اتجاه إجابات عينة الدراسة، وجاءت العبارة الأولى التي تمحورت حول القيام باجتماعات للعمال وتبادل الأفكار فيما بينهم رابعة في الترتيب بمتوسط حسابي 1.23 ذات مستوى أهمية متوسط وانحراف معياري 1.08 يدل على تشتت اتجاه إجابات عينة الدراسة، في حين جاءت العبارة الخامسة في آخر الترتيب بمتوسط حسابي قدره 3.15 و انحراف معياري 1.12 ذات مستوى أهمية متوسطة وتشتت في اتجاه إجابات عينة الدراسة والتي تمحورت حول توليد المعرفة من خلال المصادر الخارجية خاصة الرسمية من الدولة.¹² (زيادة، 2012، صفحة 179)

يمكن القول أن إجابات عينة الدراسة حول عبارات هذا البعد جاءت ذات نسبة أهمية متوسطة و متشتتة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 3.63 وانحراف معياري قدره 1.01.

الجدول رقم (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري البعد الثاني (تخزين المعرفة)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
الأرشيف الإلكتروني	3.94	0.89	مرتفع	2
الأرشيف الورقي التقليدي	3.91	0.84	مرتفع	3
توثيق المعرفة بطريقة سهلة لاسترجاعها	3.21	1.11	متوسط	5
تحافظ المؤسسة على عمالها ذوي الخبرة	4.09	0.67	مرتفع	1
إتباع أسلوب تدريبي للحفاظ وامتلاك المعارف	3.67	1.08	مرتفع	4
المتوسط الكلي	3.76	0.91	مرتفع	

المراجع: من إعداد الباحث بناء على معطيات الاستبيان ونتائج (spss20).

يبين الجدول في البعد المتعلق بطرق وكيفية تخزين العرف في المؤسسة حيث جاءت:

- **العبارة الأولى:** لقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة قيمة 3.94 ذات مستوى أهمية مرتفع، وتمحورت حول ما تقوم به المؤسسة من تخزين المعرفة في الأرشيف الإلكتروني الذي يعتبر ذات أهمية كبيرة اليوم في المؤسسة لما يقوم به من دور وخاصة ما يجعلها تواكب مختلف التطورات الحديثة، في حين بلغ الانحراف المعياري لها 0.89 يدل على انسجام اتجاه إجابات عينة الدراسة.
- **العبارة الثانية:** جاءت العبارة الثانية في المركز الثالث في ترتيب عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.91 ذات مستوى أهمية مرتفع وانحراف معياري بلغت قيمته 0.84 يدل على انسجام اتجاه إجابات عينة الدراسة حول طريقة تخزين المعرفة عن طريق الأرشيف الورقي الذي رغما التطور التكنولوجي لا يمكن الاستغناء عنه.
- **العبارة الثالثة:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.21 ذات مستوى أهمية متوسطة وانحراف معياري قدره 1.11 يدل على تشتت اتجاه إجابات عينة الدراسة وقد تمحورت حول مدى سهولة استرجاع المعرفة المخزنة من طرف المؤسسة فكلما كان الاسترجاع جيد كلما كان تنفيذ الأعمال بصورة جيدة.

• **العبارة الرابعة:** لقد جاءت هذه العبارة متصدرة ترتيب عبارات بعد تخزين المعرفة وقد تمحورت حول محافظة المؤسسة على عمالها ذوي الخبرة بمتوسط حسابي بلغت قيمته 4.09 بمستوى أهمية مرتفعة، وانحراف معياري قدره 0.67 يفسر انسجام اتجاه إجابات عينة الدراسة حول هذه العبارة حيث تعتبر عملية المحافظة على العمال ذوي الخبرة سمة قليلة جدا في مؤسساتنا اليوم ومطلب يجب توفره من أجل تحسين أداء الفرد البشري بصفة عامة والأداء الكلي للمؤسسة بصفة عامة.

• **العبارة الخامسة:** جاءت هذه العبارة بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.67 ذات مستوى أهمية مرتفع في المركز الرابع في ترتيب هذه العبارات وقد تمحورت حول إتباع المؤسسة الأسلوب التدريبي للحفاظ وامتلاك المعارف، في حين بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1.08 يدل على تشتت اتجاه إجابات عينة الدراسة.

من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة نلاحظ أن عملية تخزين المعرفة لها أهمية كبيرة في المؤسسة، لذا تهتم به المؤسسة سواء تعلق الأمر بالتخزين الإلكتروني الحديث أو التخزين التقليدي اليدوي، تجنباً لأي خطأ أو حدث في المستقبل وكذا لتسهيل استرجاع هذه المعارف. وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور 3.76 وهو ذات مستوى أهمية مرتفعة، وانحراف معياري قدره 0.91 يثبت تجانس الإجابات على العبارات المتعلقة بهذا البعد.

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (توزيع المعرفة)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
الندوات والاجتماعات	2.73	1.23	متوسط	4
الاعتماد على الوسائل الحديثة كالأنترنت والرسائل الالكترونية	2.42	1.03	منخفض	5
وضع قاعدة معلوماتية متاحة للجميع	2.97	0.91	متوسط	1
السماح بتبادل المعارف بين العمال	2.91	1.07	متوسط	3
تخصيص أحد العمال لإيصال المعلومات الجديدة	2.96	0.91	متوسط	2
المتوسط الكلي	2.79	1.03	متوسط	

المراجع: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ونتائج (spss20)

من خلال الجدول لقد بلغ المتوسط الحسابي للعبارة التي جاءت أولا في الترتيب 2.97 بمستوى أهمية متوسط وكانت حول وضع قاعدة معلوماتية متاحة للجميع في المؤسسة، وقد بلغ الانحراف المعياري لها 0.91 يدل على انسجام اتجاه إجابات عينة الدراسة، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة في المركز الثاني من ترتيب عبارات هذا البعد بقيمة 2.96 ذات مستوى أهمية متوسطة وانحراف معياري قدره 0.91 يفسر انسجام اتجاه إجابات عينة الدراسة حول هذه العبارة التي تمحورت حول تخصيص أحد العمال لإيصال المعلومات الجديدة في المؤسسة، وقد جاءت العبارة الرابعة في المركز الثالث من خلال متوسط حسابي بلغ 2.91 وانحراف معياري 1.07 تفسر تشتت اتجاه إجابات العينة المدروسة في المؤسسة، وهذا حول السماح بتبادل المعارف بين العمال، وهذه النتائج تدل على ما تقوم به المؤسسة من توفير ظروف العمل الجيدة وكذا فرص الاندماج بين الأفراد وخلق روح العمل من خلال فريق العمل الواحد، أما فيما يخص العبارة الاولى لتوزيع المعرفة عن طريق الندوات والاجتماعات فقد جاءت في المركز الرابع بمتوسط حسابي 2.73 ذات مستوى أهمية متوسطة وانحراف معياري 1.23 يدل على تشتت الإجابات في العينة، ويعبر عن أهمية الاجتماعات لإتاحة التقنيات الجديدة والحديثة لتوزيعها على جميع أفراد العمل، أما العبارة التي تمحورت حول اعتماد المؤسسة على الوسائل الحديثة كالأنترنت والرسائل الإلكترونية فقد جاءت في آخر الترتيب بمتوسط حسابي قدره 2.42 ذات مستوى أهمية متوسط و انحراف معياري 1.03 يفسر تشتت اتجاه إجابات عينة الدراسة، حيث يعتبر الاعتماد على الوسائل والتقنيات الحديثة من مميزات ومتطلبات تطبيق إدارة المعرفة في هذا العصر.

وفي الأخير تعتبر عملية التوزيع أساس تطبيق المعرفة وكذا تحقيق الأهداف فما الفائدة من تشخيصها وتوليدها من مصادرها إن لم توزع على الأفراد بطريقة تكون متاحة للجميع. هذه الأهمية يمثلها المتوسط الحسابي الكلي للمحور المتعلق بتوزيع المعرفة والذي بلغ 2.79 بنسبة أهمية مرتفعة وتشنت في اتجاه إجابات عينة الدراسة بانحراف معياري قدره 1.03.

جدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعدد (تطبيق المعرفة)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
الندوات والاجتماعات	3.15	1.12	متوسط	4
الاعتماد على الوسائل الحديثة كالأترنت والرسائل الالكترونية	2.52	1.14	منخفض	2
وضع قاعدة معلوماتية متاحة للجميع	2.85	0.93	متوسط	5
السماح بتبادل المعارف بين العمال	3.55	1.07	متوسط	1
تخصص أحد العمال لإيصال المعلومات الجديدة	3.45	1.39	متوسط	3
المتوسط الكلي	3.30	1.16	متوسط	

المراجع: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ونتائج (spss20)

لقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لعملية تطبيق المعرفة في المؤسسة 3.30 بنسبة أهمية مرتفعة من بين إجابات عينة الدراسة، وهذا يدل على أن معظم عينة الدراسة يؤكدون على تطبيق المؤسسة للمعرفة حيث كانت الإجابات متشعبة يترجمها الانحراف المعياري الذي بلغ 1.16 وهو ما يفسر هذا التشعب، حيث جاءت العبارة الرابعة التي كانت حول استفادة الجميع من المعرفة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.55 بمستوى أهمية متوسط. وهذا ما يفسر ما تقوم به المؤسسة التكوين العامل البشري وإتاحة الفرصة للجميع نتيجة لأهمية العنصر البشري في تحقيق أهدافها، وقد جاءت الإجابات متشعبة يفسرها الانحراف المعياري بقيمة 1.22، في حين جاءت الفقرة الثانية والمتمثلة في سماح المؤسسة بتطبيق المعرفة للعمال وهذا ما يؤكد تشجيع وتحفيز الفرد البشري للتكوين واكتساب المهارات والمعارف أكثر حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.52 وانحراف معياري 1.14 يفسر تشتت اتجاه إجابات عينة الدراسة، كما تحرص المؤسسة على تطبيق المعرفة فإنها تحرص كذلك على إزالة معوقات وصعوبات تطبيق المعرفة، من خلال بلوغ هذه العبارة المركز الثالث بمتوسط حسابي 3.45 ذات مستوى أهمية متوسط و انحراف معياري 1.39 وهذا نتيجة لتوفير المؤسسة لكل متطلبات المعرفة وهو ما جاء في العبارة الأولى حيث بلغت المركز الرابع بمتوسط حسابي 3.15 وانحراف معياري 1.12 تفسر هذا التشعب في الإجابات، وفي الأخير فقد بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة في المركز الأخير 2.85 بمستوى أهمية متوسط و انحراف معياري قدره 0.93 يدل على انسجام في اتجاه إجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الأداء البشري.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
سرعة إنجاز العامل لمهامه واختصار الوقت	2.97	0.91	متوسط	6
التخلص من العمل الورقي	3.12	1.40	متوسط	4
اكتساب المهارات والتقنيات الجديدة	3.11	1.39	متوسط	5
يتمكن العامل بتصحيح الخطأ بنفسه	4.79	0.41	مرتفع	1
تطبيق الأفكار والمعرفة الجديدة في إنجاز المهام	3.58	1.09	متوسط	3
يعمل العامل على تعلم واكتساب المهارات وتقنيات العمل الجديدة	3.67	1.10	مرتفع	2
المتوسط الكلي	3.54	1.05	متوسط	

المراجع: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ونتائج (spss20)

يتضح من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية الخاصة بالمتغير التابع الأداء البشري تتراوح ما بين (2.97 و 4.79)، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي 4.79 وهو يمثل عبارة تمكن العامل من تصحيح الأخطاء بنفسه وانحراف معياري 0.41 وهو أقل من الصفر، بالتالي تقارب البيانات وكذا تجانس اتجاه إجابات عينة الدراسة، وهذا يدل على أن إدارة المعرفة تعمل على مساعدة الفرد العامل في المؤسسة وتكون دعم قوي ومحفز أكثر لاكتساب التقنيات الجديدة خاصة في ظل التطور التكنولوجي، وتغير في المعارف والأفكار وظهور التقنيات الحديثة، في حين جاءت العبارة السادسة والذي يدور مضمونها حول قدرة العامل على تعلم واكتساب المهارات وتقنيات العمل الجديدة، في المرتبة الثانية متوسط حسابي بلغ 3.67 وذات مستوى أهمية مرتفعة وانحراف معياري 1.10 تدل أكثر على التشتت في اتجاه إجابات عينة الدراسة، وتؤكد دور تطبيق إدارة المعرفة في تحسين وزيادة الأداء البشري في المؤسسة وكذا يؤكد ما تم في بعد تطبيق المعرفة. كما تساهم إدارة المعرفة في التخلص من العمل الورقي القديم وهذا من خلال ما تحمله تطبيق المعرفة، في المؤسسة وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.12 بمستوى أهمية متوسطة وانحراف معياري قدره 1.40 ويفسر هذا بتشتت اتجاه إجابات عينة الدراسة، كما بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الأولى 2.97 في المرتبة الأخيرة وبانحراف معياري قدره 0.91 يبين انسجام اتجاه إجابات عينة الدراسة.

نستنتج في الأخير أن الإدارة المعرفة دور كبير في تحسين وتكوين وتنمية مهارات الفرد العامل في المؤسسة، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور 3.54 بمستوى أهمية متوسط و انحراف معياري 1.05 يفسر تشتت اتجاه إجابات عينة الدراسة حول هذا الدور.

رابعاً: اختبار ومناقشة الفرضيات: للإجابة على الفرضية الرئيسية سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية الخمسة في ما يلي:

• **الفرضية الفرعية الأولى:** هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تشخيص المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

✓ **الفرضية الصفريية H_0 :** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تشخيص المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

✓ **الفرضية البديلة H_1 :** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تشخيص المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (13): نتائج معامل الانحدار لبعث تشخيص المعرفة والأداء البشري

رقم	المتغير التابع	المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	القيمة الحسوبة (F)	مستوى الدلالة	R^2 المعجل	R^2 المعدل	الانحدار	A
1	0.149	0.000	165.56	0.149	0.000	0.84	0.91	0.84	1.05
31	0.028	0.001							
32	0.177								

المرجع: من إعداد الباحث بناء على نتائج spss20.

من خلال نتائج الجدول (1) يتبين لنا أن معامل الارتباط بيرسون بين تشخيص المعرفة والأداء البشري قد بلغ قيمة $R=0.91$ وهو دالة إحصائية في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.84$ وهذا يدل على أن تشخيص المعرفة يساهم بـ 84 % من التغيرات التي تحدث في الأداء البشري في المؤسسة وتبقى 16 % لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج، كما بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل تشخيص المعرفة $A= 1.05$ وبما أن إشارة المعلمة تشخيص المعرفة موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين توليد المعرفة والأداء البشري، حيث إذا تغير التوليد بوحدة واحدة فإن الأداء البشري يتغير بـ 1.05

وحدة، في حين بلغت قيمة F المحسوبة 165.56 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وباعتبارها دالة إحصائية بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـ $SIG = 0.00$ أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 . ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تشخيص المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة" تيسمسلت"، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تشخيص المعرفة والأداء البشري في المؤسسة.

• **الفرضية الفرعية الثانية:** هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين توليد المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

✓ **الفرضية الصفرية H_0 :** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين توليد المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

✓ **الفرضية البديلة H_1 :** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين توليد المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (14): نتائج معامل الانحدار لبعد توليد المعرفة والأداء البشري

معامل	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى الدلالة	قيمة (F) المحسوبة	متوسط مربعات	درجات الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل
الانحدار	0.104	0.073	0.000	4.27	0.104	1	0.57	0.77	0.93
الخطأ	0.073	0.002				31			
المجموع	0.177					32			

المرجع: من إعداد الباحث ببناء على نتائج spss20.

نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين توليد المعرفة والأداء البشري بلغ قيمة $R=0.77$ وهو دالة إحصائية في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.59$ وهذا يدل على أن توليد المعرفة يساهم بـ 59% من التغيرات التي تحدث في الأداء البشري في المؤسسة وتبقى 41% العوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج، كما بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل توليد المعرفة $A=0.93$ وبما أن إشارة المعلمة توليد المعرفة موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين توليد المعرفة والأداء البشري، حيث إذا تغير التوليد بوحدة واحدة فإن الأداء البشري يتغير بـ 0.93 وحدة، في حين بلغت قيمة F المحسوبة 44.27 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وباعتبارها دالة إحصائية بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـ $SIG = 0.00$ أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 . ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين توليد المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة" تيسمسلت"، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين توليد المعرفة والأداء البشري في المؤسسة.¹³ (العمرى، 2011، صفحة 82)

• **الفرضية الفرعية الثالثة:** هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تخزين المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

✓ **الفرضية الصفرية H_0 :** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تخزين المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

✓ **الفرضية البديلة H_1 :** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تخزين المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (15): نتائج معامل الانحدار لبعء تخزين المعرفة والأداء البشري

رقم	معامل التباين	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المعينات	الدرجة	معامل التباين	معامل التحديد
الانحدار	0.035	1	0.35	7.59	0.010	0.44	0.17	1.02	
الخطأ	0.142	31	0.005						
المجموع	0.177	32							

المرجع: من إعداد الباحث بناء على نتائج spss20.

من خلال نتائج الجدول (3) يتبين لنا أن معامل الارتباط بيرسون بين تخزين المعرفة والأداء البشري قد بلغ قيمة $R=0.44$ وهو دالة إحصائية في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.19$ وهذا يدل على أن تخزين المعرفة يساهم بـ 19% من التغيرات التي تحدث في الأداء البشري في المؤسسة وتبقى 81% لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج، كما بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل تخزين المعرفة $A=1.02$ وبما أن إشارة المعلمة تخزين المعرفة موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين توليد المعرفة والأداء البشري، فكلما تغير التخزين بوحدة واحدة فإن الأداء البشري يتغير بـ 1.02 وحدة، في حين بلغت قيمة F المحسوبة 7.59 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وباعتبارها دالة إحصائية بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـ $SIG=0.00$ أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05. ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تخزين المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة "تيسمسلت"، ونقبل الفرضية البديلة

H_1 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تخزين المعرفة والأداء البشري في المؤسسة.

• **الفرضية الفرعية الرابعة:** هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين توزيع المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

✓ **الفرضية الصفرية H_0 :** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين توزيع المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

✓ **الفرضية البديلة H_1 :** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين توزيع المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (16): نتائج معامل الانحدار لبعء توزيع المعرفة والأداء البشري

رقم	معامل التباين	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المعينات	الدرجة	معامل التباين	معامل التحديد
الانحدار	0.022	1	0.022	4.46	0.043	0.35	0.98	0.25	
الخطأ	0.155	31	0.005						
المجموع	0.177	32							

المرجع: من إعداد الباحث بناء على نتائج spss20.

من خلال نتائج الجدول (4) يتبين لنا أن معامل الارتباط بيرسون بين توزيع المعرفة والأداء البشري قد بلغ قيمة $R=0.35$ وهو دالة إحصائية في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.13$ وهذا يدل على أن توزيع المعرفة يساهم بـ 13 % من التغيرات التي تحدث في الأداء البشري في المؤسسة وتبقى 16% لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج، كما بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل توزيع المعرفة $A=0.25$ وبما أن إشارة المعلمة توزيع المعرفة موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين توزيع المعرفة والأداء البشري، فكلما تغير التوزيع بوحدة واحدة فإن الأداء البشري يتغير بـ 0.25 وحدة، في حين بلغت قيمة F المحسوبة 4.46 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وباعتبارها دالة إحصائية بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـ $SIG=0.00$ أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05. ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين توزيع المعرفة والأداء البشري في المؤسسة. البديلة H_1 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين توزيع المعرفة والأداء البشري في المؤسسة.¹⁴ (زرزون و الحاج عرابة، 2014، صفحة 94)

- **الفرضية الفرعية الخامسة:** هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تشخيص المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- الفرضية الصفرية H_0 :** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تشخيص المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- الفرضية البديلة H_1 :** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تشخيص المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (17): نتائج معامل الانحدار لبعث تطبيق المعرفة والأداء البشري

رقم	المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	R^2 المعدل	R المعدل	معامل الارتباط	a
الانحدار	0.038	1	0.038	0.006	0.22	0.46	0.19	0.52	
الخطأ	0.139	31	0.004						
المجموع	0.177	32							

المرجع: من إعداد الباحث بناء على نتائج spss20.

من خلال نتائج الجدول (5) يتبين لنا أن معامل الارتباط بيرسون بين تطبيق المعرفة والأداء البشري قد بلغ قيمة $R=0.46$ وهو دالة إحصائية في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.22$ وهذا يدل على أن تطبيق المعرفة يساهم بـ 22 % من التغيرات التي تحدث في الأداء البشري في المؤسسة وتبقى 78% لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج، كما بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل تطبيق المعرفة $A=0.52$ وبما أن إشارة المعلمة تطبيق المعرفة موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين تطبيق المعرفة والأداء البشري، فكلما تغير التطبيق بوحدة واحدة فإن الأداء البشري يتغير بـ 0.52 وحدة، في حين بلغت قيمة F المحسوبة 8.53 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وباعتبارها دالة إحصائية بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـ $SIG=0.00$ أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05. ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تطبيق المعرفة والأداء البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تطبيق المعرفة والأداء البشري في المؤسسة.¹⁵ (السماوي، 2014، صفحة 54).

5. الخلاصة

لقد تأكدت المؤسسات اليوم أن تحقيق الأداء الأفضل والبقاء في القمة، لن يكون بالموارد المادية ورأس المال الضخم، إنما أساسها الموجودات الفكرية والاعتماد على الاستثمار في الأصول المعرفية لدى الفرد العامل فيها، ومردوده وأدائه ينعكس على المؤسسة ككل فهو الفاصل بين النجاح أو الاخفاق فيها، وهو ما توصلت إليه هذه الدراسة التي بينت الدور الكبير الذي تلعبه إدارة المعرفة في تحسين الأداء البشري، كما أكدت على وجود علاقة بينهما تظهر من خلال إجابات عينة الدراسة التي كانت معظمها ذات نسبة أهمية قوية، وقد بلغ معامل الارتباط الكلي $R=0.78$ في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.622$ وهذا يدل على أن تطبيق المعرفة يساهم ب 62.2 % من التغيرات التي تحدث في الأداء البشري في المؤسسة، وتبقى 37.8 % لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في هذا النموذج، الملحق (15) وهي أساس عصرنة المؤسسات الحالية من خلال جعلها مواكبة للتطورات والأحداث الخارجية من جهة وكذا التعامل مع كل التقنيات الحديثة واستعداد العامل البشري لاستخدامها، وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج نوضحها في ما يلي:

-النتائج:

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج مجتمعة في:

- هناك علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة والأداء البشري بصفة خاصة حيث بلغ معامل الارتباط الكلي (0.78) وهو ارتباط قوي بين المتغيرين؛
- تركز المؤسسة على تطبيق إدارة المعرفة من خلال فتح مجال التعلم واكتساب المهارات والتقنيات الجديدة لعاملها وتشجيعهم على تطبيق المعارف وتطويرها؛
- إن تشخيص المعرفة في المؤسسة أساس تقديم خدمات وأداء مميز يعود على سمعة وصورة المؤسسة ككل؛
- ساهمت إدارة المعرفة في تمكين العاملين في حل المشكلات التي تواجههم أثناء العمل؛
- من خلال هذه الدراسة تبين أن المؤسسة تعتمد على المصادر الداخلية في تشخيص المعرفة او من خلال الخبرات التي يمتلكها الأفراد (معرفة ضمنية)؛
- تعتمد المؤسسة في تخزين المعرفة على الأرشيف الإلكتروني والأرشيف الورقي التقليدي؛
- تعتمد المؤسسة في توزيع المعرفة على الوسائل الالكترونية الحديثة كالبريد الإلكتروني؛
- تعمل المؤسسة على منح المعرفة للجميع للاستفادة من التقنيات الجديدة واكتساب المهارات لمواجهة التطورات المتسارعة؛
- تعمل المؤسسة على إزالة وحل مشاكل ومعوقات تطبيق المعرفة؛
- تظهر إجابات عينة الدراسة أن إدارة المعرفة تلعب دور كبير في اكتساب المهارات والتقنيات الجديدة، وكذا سرعة إنجاز المهام والأعمال.

6. المصادر والمراجع

الكتب:

رواية حسن، " إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص 210.

الأطروحات:

أحمد علي ثابت السماوي، " أثر التدريب والتنمية في أداء العاملين بوجود إدارة المعرفة"، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014، ص 54.

المقالات:

خالد يوسف الزعي، خالد محمد أبو الغنم، " أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية من وجهة نظر العاملين"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد 27، العدد 2، 2012، ص 261.

زكي عبد المعطي أبو زيادة، " إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد-8، العدد1، 2012، ص179.

سماح صولح، " إدارة المعرفة وتسيير الكفاءات مستلزمات لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات العدد 9، 2010، ص 41.

العربي عطية، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة"، مجلة الباحث، العدد10، 2012، ص323.

علي غربي، قوت سهام، " إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث في المؤسسات المعاصرة التجربة اليابانية نموذجاً"، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 11، مارس 2015، ص 64.

غسان عيسى العمري، " دور تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في بناء الذاكرة التنظيمية"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 27، العدد 52، 2011، ص82.

ليلي بوحديد، " التخطيط الاستراتيجي كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في المستشفيات العمومية الجزائرية"، المجلة الجزائرية لتنمية الاقتصادية، العدد1، ديسمبر 2014، ص135.

محمد زرقون، الحاج عرابة، " أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 1، ديسمبر 2014، ص 94.

محمد فلاق وآخرون، عمليات ادارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة لمجموعات الاتصالات الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 7، العدد 4، 2011، ص 515.

ناصر جاسر الأغا، أحمد غنيم أبو الخير ، " واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها"، مجلة جامعة الأقصى، المجلد-16، العدد 1، 2012، ص34.

وهيبة داسي، " دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية"، مجلة الباحث، العدد 11، 2012، ص 165.

المدخلات:

الطيب داودي، حمزة بعلي، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، المعرفة: الركيزة الجديدة والتحديات التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة بسكرة، 13 /12، تشرين الثاني 2005، ص7.

مبارك بوعشة، ليليا بن منصور، " إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة"، المؤتمر العلمي الدولي، عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، لبنان، 15 /17 ديسمبر 2012، ص11.

¹ وهيبة داسي، " دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية"، مجلة الباحث، العدد 11، 2012، ص 165.

² الطيب داودي، حمزة بعلي، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، المعرفة: الركيزة الجديدة والتحديات التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة بسكرة، 13 /12، تشرين الثاني 2005، ص 7.

- ³ سماح صولح، "إدارة المعرفة وتسيير الكفاءات مستلزمات لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات العدد 9، 2010، ص 41.
- ⁴ محمد فلاق وآخرون، عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة لمجموعات الاتصالات الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 7، العدد 4، 2011، ص 515.
- ⁵ علي غربي، قوت سهام، "إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث في المؤسسات المعاصرة التجربة اليابانية نموذجاً"، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 11، مارس 2015، ص 64.
- ⁶ خالد يوسف الزعي، خالد محمد أبو الغنم، "أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية من وجت نظر العاملين"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد 27، العدد 2، 2012، ص 261.
- ⁷ ناصر جاسر الأغا، أحمد غنيم أبو الخير، "واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها"، مجلة جامعة الأقصى، المجلد-16، العدد 1، 2012 ص 34.
- ⁸ مبارك بوعشة، ليليا بن منصور، "إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة"، المؤتمر العلمي الدولي، عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، لبنان، 17/ 15 ديسمبر 2012، ص 11.
- ⁹ العربي عطية، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة"، مجلة الباحث، العدد 10، 2012، ص 323.
- ¹⁰ ليلي بوحديد، "التخطيط الاستراتيجي كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في المستشفيات العمومية الجزائرية"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 1، ديسمبر 2014، ص 135.
- ¹¹ رواية حسن، "إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص 210.
- ¹² زكي عبد المعطي أبو زيادة، "إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد-8، العدد 1، 2012، ص 179.
- ¹³ غسان عيسى العمري، "دور تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في بناء الذاكرة التنظيمية"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 27، العدد 52، 2011، ص 82.
- ¹⁴ محمد زرقون، الحاج عرابية، "أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 1، ديسمبر 2014، ص 94.
- ¹⁵ أحمد علي ثابت السماوي، "أثر التدريب والتنمية في أداء العاملين بوجود إدارة المعرفة"، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014، ص 54.