

الفروق الفردية في تبني ممارسات تطبيقات إدارة المعرفة: دراسة ميدانية لعمال

مديرية توزيع ونقل الكهرباء والغاز بولاية معسكر

Individual Differences in Adopting Knowledge Management Application Practices: A Field Study of Workers at the Directorate of Electricity and Gas Distribution and Transport in Mascara Province

خالد رقيق*

مخبر البحوث الاجتماعية والتاريخية

جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر - الجزائر

khaled.reguig@univ-mascara.dz

تاريخ القبول: 2025/11/30

تاريخ الاستلام: 2025/02/15

الملخص

تهدف الدراسة إلى تحليل اتجاهات العمال نحو تطبيقات إدارة المعرفة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية معسكر، باستخدام منهج وصفي وعينة شاملة (94 عاملاً) عبر استبيان تم تحليله من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس، بينما لم تُسجل فروقٌ معنوية وفقاً للعمر أو المستوى التعليمي أو الفئة المهنية أو الأقدمية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة؛ الحصول على المعرفة؛ تنظيم المعرفة، تخزين المعرفة؛ استعمال المعرفة

Abstract

This study aimed to analyze workers' attitudes toward knowledge management applications at the Directorate of Electricity and Gas Distribution in Mascara Province, utilizing a descriptive approach and a comprehensive sample of 94 workers through a questionnaire analyzed via statistical methods in SPSS. The results revealed statistically significant differences attributed to gender, while no significant differences were observed based on age, educational level, professional category, or seniority.

Keywords: Knowledge management; Knowledge acquisition; Knowledge organization; Knowledge storage; Knowledge utilization

* المؤلف المرسل: خالد رقيق، الإيميل: khaled.reguig@univ-mascara.dz

مقدمة:

يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية في نجاح المؤسسات وتطويرها من خلال استغلال رأسمالها الفكري في النشاطات المختلفة للمؤسسة؛ فبقاء المؤسسة ونموها مرهون بالمورد البشري وبالدور الذي يقوم به، إذ أن قيام الفرد العامل بنشاطاته ومهامه داخل المؤسسة يتطلب مجموعة من المعارف تعمل المؤسسة على إدارتها من أجل حسن استغلالها للارتقاء بالمؤسسة وهو ما يعرف بإدارة المعرفة التي تعتبر من أحدث المفاهيم في علم الإدارة؛ وتعني "توفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين في المؤسسة والمستفيدين من خارجها حيث يرتكز على الاستفادة العالية من المعلومات المتوفرة في المؤسسة والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفيها الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد ورفع كفاءة المؤسسة" (الصاوي، 2007)

فإدارة المعرفة من أهم السمات الحيوية للأنشطة التي تؤثر على نوعية وجودة العمل إدارة المعرفة هي عمليات منهجية تمكن المنظمات من توليد المعرفة وتنظيمها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات الحيوية لدعم الأنشطة الإدارية كصنع القرار والتخطيط الاستراتيجي (الصاوي، 2007). وتعتبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك بصياغتها وأدائها المستفيدون في المنظمة لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة وعكسها في عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف (كاظم، 2013)

من خلال ما سبق طرحه؛ فإن إدارة المعرفة في المؤسسة تكمن في عملية حصول الفرد العامل على المعلومات والمعارف؛ تنظيمها وتخزينها ليتم ترتيبها وتسجيلها؛ فمن خلال العمليات السلوكية التي يقوم بها الفرد العامل من اتصاله بالآخرين وإطلاعه على التقارير وكذلك حضوره الاجتماعات والدورات التكوينية يكتسب من خلالها معارف ومعلومات جديدة ليحتفظ بما هو مناسب منها للقيام بعمله، فالعامل في بحث مستمر عن المعرفة واكتسابها من خلال التجارب التي تواجهه أثناء عمله ليستعملها في الوقت المناسب بالإضافة إلى عملية إدارتها بالشكل الجيد من طرف المؤسسة وتعد إدارة المعرفة أولوية استراتيجية للمنظمات لارتباطها بتنمية المورد البشري، ودعم إبراز قدراته وإبداعاته، وخلق بيئة محفزة لتوليد المعرفة وتشاركها، مما يعزز الثقافة التنظيمية والقيادة الفعالة (كرماللي، 2005).

إن نجاح تطبيقات إدارة المعرفة في المؤسسات يعتمد بشكل كبير على ممارسات العاملين وكيفية استخدامهم لهذه التطبيقات في سياق عملهم اليومي. وقد أشارت دراسات سابقة إلى أن الممارسات الفعلية للعاملين في استخدام أنظمة إدارة المعرفة تلعب دورا حاسما في تحقيق الفوائد المرجوة من هذه الأنظمة (Davenport & Prusak, 1998).

تعد مؤسسة سونلغاز، الشركة الوطنية للكهرباء والغاز في الجزائر من المؤسسات الرائدة في قطاع الطاقة، وتسعى باستمرار لتعزيز قدراتها التنافسية من خلال الاستثمار في رأس المال البشري والمعرفي. وفي هذا السياق تبنت المؤسسة مبادرات لتطبيق أنظمة إدارة المعرفة، بهدف تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز الابتكار.

على الرغم من الأهمية المتزايدة لتطبيقات إدارة المعرفة في المؤسسات الحديثة؛ وجهود مؤسسة سونلغاز في تبني هذه التطبيقات، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تتناول ممارسات العمال لهذه التطبيقات في سياق المؤسسات الجزائرية بشكل عام، ومؤسسة سونلغاز بشكل خاص. وقد أشار (Olfman & Jennex, 2006) إلى أن فهم اتجاهات العمال وتصوراتهم حول أنظمة إدارة المعرفة يعد عاملا حاسما في تحديد نجاح أو فشل مبادرات إدارة المعرفة. كما أكد (Kim & Bock, 2002) على أهمية دراسة العوامل التي تؤثر على استعداد الموظفين لمشاركة المعرفة واستخدام أنظمتها.

في ضوء ما سبق، تتمثل مشكلة البحث في الحاجة إلى فهم وتحليل اتجاهات وممارسات عمال مؤسسة سونلغاز في استخدام تطبيقات إدارة المعرفة، والعوامل المؤثرة في هذه الممارسات. وعليه يمكن صياغة السؤال الرئيسي للبحث على النحو التالي:

- هل توجد فروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة باختلاف الجنس، السن، المستوى التعليمي، الفئة المهنية، الأقدمية؟

2- فرضيات البحث:

- توجد فروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تعزى لمتغير الجنس
- توجد فروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تعزى لمتغير السن
- توجد فروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

- توجد فروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تعزى لمتغير الفئة المهنية

- توجد فروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تعزى لمتغير الأقدمية

3- التعريف الاجرائي للمتغيرات:

- إدارة المعرفة: "هي العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة، واختيارها وتنظيمها واستخدامها، وأخيرا تحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة، والتي تعتبر ضرورية للأنشطة المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات، والتعلم والتخطيط الاستراتيجي" (نجم، 2008، ص163)

ويقصد بإداره المعرفة في هذه الدراسة هي مجموع الأنشطة والممارسات والسياسات وبرامج ترتبط بالمعرفة يمارسها العمال داخل المؤسسة تتمثل في توليد المعرفة ويقصد بها الطرق التي يستعملها العامل لاكتشاف معارف ومعلومات جديدة والبحث عن مصادرها المختلفة، ثم تنظيم وتخزين المعرفة من خلال تبويبها وتصنيفها بأساليب ووسائل بسيطة وواضحة ومن ثم تطبيقها بمعنى استخدامها وتوظيفها بما يخدم مصلحة العمل مثل التخطيط واتخاذ القرارات وحل المشاكل، ويمكن تحديدها في الأبعاد التالية:

-الحصول على المعرفة: ونعني بها مجمل السلوكيات التي يتبعها العامل أثناء قيامه بمهامه ونشاطاته؛ والتي تمكنه من تنمية مهاراته واكتسابه معارف جديدة ويظهر ذلك في مختلف الأساليب المتبعة من احتكاكه بالآخرين؛ استعماله وسائل تكنولوجيا متنوعة؛ وكذا حضوره الاجتماعات ومشاركته في الدورات التكوينية.

-تنظيم وتخزين المعرفة: تقتصر في مدى اهتمام العامل بالمعلومات المتواجدة لديه؛ وتنظيمها حسب أولوياته؛ من خلال اعتماده على مختلف الوسائل المتاحة ككتابة التقارير الدورية؛ استعمال دفتر الملاحظات اليومي؛ الاعتماد على الوسائل التكنولوجية؛ والتنظيم السهل بأساليب بسيطة وواضحة.

- استعمال المعرفة: وتتمثل في توظيف ومدى تطبيق المعرفة المتعلمة في ميدان العمل؛ من خلال استعمالها لتحسين إجراءات العمل ومواجهة المواقف والصعوبات؛ وإبراز القدرات والقيام بمختلف العمليات الإدارية.

4- الإطار النظري للدراسة:

4-1- مفهوم إدارة المعرفة: "هي العمليات التي تساعد المنظمات على التوليد والحصول على المعرفة، اختيارها، تنظيمها، ونشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها والتي

تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة لاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي" (مطر، 2007، ص 23). جاء هذا التعريف متناولا جل جوانب إدارة المعرفة والتي تكون محل اهتمام المنظمة ومسؤوليتها؛ من خلال توفير بيئة تعمل على تسهيل اكتساب المعرفة وتوليدها وفق استراتيجيات؛ ومن ثم تنظيم المعرفة وتخزينها ونقلها وتوظيفها في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وحل الممارسات العملية داخل المؤسسة.

ويعرفها مدحت أبو النصر عن (ميشال أرمسترونغ) (Michael Armstrong) فيقول: "إدارة المعرفة هي عملية إنتاج ونشر المعرفة لدى العاملين والمنظمة وتوظيفها في تحسين الأداء والسلع والخدمات التي تنتجها أو تقدمها المنظمة" (أبو النصر، 2007، ص 95). يظهر هذا التعريف جانب آخر لأهمية إدارة المعرفة بحيث يكمن في اكتساب المعرفة وتحويلها للآخرين وتطبيقها في تحسين الأداء والإنتاج.

يمكن من خلال ما سبق من التعريفات أن نعرف إدارة المعرفة بأنها نظام إداري منهجي يهدف إلى توظيف العمليات التنظيمية (كأكتساب المعرفة وتنظيمها وتخزينها وتوظيفها بكفاءة) لتحقيق أهداف المؤسسة، مثل تحسين الأداء وزيادة الابتكار والإنتاجية والميزة التنافسية، مع التركيز على العامل كمحور أساسي في تفعيل هذه العمليات.

4-2- عمليات إدارة المعرفة: وتشمل مايلي:

- تشخيص المعرفة: وهي الخطوة الأولى لبناء النظام المعرفي في المؤسسة، وتتمثل في تحديد المعرفة الحالية والمطلوبة لديها، لتحديد الفجوة المعرفية التي تُوجّه جهود الاستثمار المعرفي الجديد. (حسن، 2008، ص 26). يعني أن تشخيص المعرفة يجب أن يسبقه غموض ومشكلة معينة تحتاج إلى معرفة ملائمة لإيجاد حل لها، ومقارنة ما هو موجود في المؤسسة بما يجب أن يكون موجود وتحديد الفجوة.

- اكتساب المعرفة: يتم من مصادر داخلية (كالمستودعات والمشاركة في الخبرات) أو خارجية تُحضرها إدارة المعرفة عبر الحدود التنظيمية. (حسن، 2008، ص 27). ويتم اكتساب المعرفة من مختلف مصادرها الداخلية والخارجية؛ وتستخدم في ذلك عدة وسائل وأساليب كالإتصال؛ النقاش؛ الحوار؛ الرصد؛ حضور الندوات والمحاضرات؛ التعليم والتدريب؛ ويتم أيضا تحفيز الأفراد وتشجيعهم على الإبداع والتغيير من أجل زيادة قدراتهم في اكتساب المعرفة.

دراسة ميدانية لعمال مديرية توزيع ونقل الكهرباء والغاز بولاية معسكر

- توليد المعرفة: "يُعرّف عبد اللطيف مطر (2007) توليد المعرفة بأنها عمليات تشمل اكتشافها وابتكارها وامتصاصها من مصادر متنوعة (كالخبراء والعملاء وقواعد البيانات)، باستخدام آليات مثل ورش العمل والتدريب والتعلم أثناء العمل. وهنا تكمن أهمية هذه العملية التي نعتبرها العملية الجوهرية والأكثر أهمية في المنظمة؛ ومدى توقف العمليات الأخرى عليها.

- تخزين المعرفة: تتمثل عملية خزن المعرفة في استخدام أساليب كالتنظيم التصنيفي (من السهل إلى الصعب) أو التوثيق عبر التقارير، مع ضرورة بناء نظام فعال لإدارة المعرفة وتطويرها بشكل مستمر لمواكبة تراكمها ونموها. (الزيادات، 2008، ص96).

- توزيع المعرفة: توزيع المعرفة يشمل عمليات النشر والمشاركة والتحريك، حيث تزداد المعرفة بالاستخدام المشترك وتبادل الخبرات عبر وسائل مثل شبكات المعلومات الداخلية و فرق العمل والتدريب بواسطة الخبراء. (الزيادات، 2008، ص97). فعلى المؤسسة توفير البيئة الملائمة لمشاركة وتوزيع المعرفة؛ وأن تكون الوسائل مناسبة تماما للمعرفة المراد نقلها بالشكل المبسط والواضح وضمان وصول المعرفة الملائمة للشخص الملائم وفي الوقت الملائم.

- تطبيق المعرفة: هو جوهر إدارة المعرفة، ويتمثل في استخدامها وتوظيفها بشكل فعال (كالاستعمال، إعادة الاستخدام، والاستفادة) لتحقيق ميزة تنافسية وحل المشكلات المؤسسية. تتحقق الإدارة الناجحة عند تطبيق المعرفة في الوقت المناسب لاستثمار الفرص ودفع النمو والتكيف مع الأهداف الاستراتيجية. (الزيادات، 2008).

تعد مرحلة تطبيق المعرفة الهدف النهائي لعمليات إدارة المعرفة، حيث تصبح المعرفة الأداة الرئيسية لإنجاز الأعمال، وتقاس بها فعالية المراحل السابقة. يتوقف نجاح المنظمات في تطبيق المعرفة على مدى توافقها مع الاستراتيجيات، وقدرتها على توظيفها في حل المشكلات، واتخاذ القرارات، وتحسين الأداء، مما يعكس الممارسات الفعلية الناجحة داخل المؤسسة.

4-3- عوامل نجاح إدارة المعرفة: إن نجاح إدارة المعرفة في المؤسسات يرجع إلى مجموعة من العوامل قد تكون هذه العوامل داخلية تتعلق بالمؤسسة ذاتها؛ أو خارجية وتشمل المحيط الخارجي للمؤسسة، لذا فاجتماع هذه العوامل وتحسينها يؤدي حتما إلى نجاح إدارة المعرفة؛ ولعل أبرز هذه العوامل:

- وجود نظم للفهم ونشر التعلم والمشاركة به. وتحفيز العاملين نحو التطوير والمشاركة بالرؤية الجماعية، وتوفير الفرص للأفراد للمشاركة في الحوار والبحث والنقاش.

- التشجيع ومكافأة روح التعاون وتعلم الفريق والتأكيد على ذلك بصورة دائمة.
- تحديد وتطوير القادة الذين يدعمون نماذج التعلم على مستوى الفرد والفريق والمنظمة.
- مساعدة الأفراد لتحديد دور ومتطلبات ومضامين وتطبيقات المعرفة لانجاز أعمالهم.
- تركيز الاهتمام على تدفق المعرفة أكثر من تخزينها.
- التركيز على الحالات المتميزة في المنظمات أثناء عمليات المقارنة المرجعية لعمليات المنظمة بقصد المقارنة والتعلم. (الطاهر، 2012، ص 39).

إن نجاح إدارة المعرفة يتوقف عند الاهتمام بالعامل وتوفير متطلباته من تنظيمات واضحة وتحفيزات نحو التطوير وتوفير أفراد قائمين على تطبيق إدارة المعرفة وتحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة من أجل المشاركة الجماعية وتبادل المعرفة؛ وخلق روح التعاون؛ إضافة إلى الحرص على عمليات إدارة المعرفة وتطبيقها بالشكل الجيد.

هذه العوامل المساعدة في نجاح إدارة المعرفة وإن كانت المؤسسة قد اهتمت بها، إلا أنها ستواجه تحديات تعيق تطبيق إدارة المعرفة كما يجب وهذا ما سنتناوله في العنصر الموالي.

4-4- تحديات تطبيق إدارة المعرفة: قد تواجه إدارة المعرفة مجموعة من المعوقات والمشاكل أثناء التطبيق أو قبل التطبيق؛ ومن بينها:

- غموض في الحدود الفاصلة بين المعرفة الظاهرية والمعرفة الضمنية، بسبب التداخل بين الاثنين بحيث يجعل من الصعب الفصل بينهما.
- صعوبة قياس مدى نجاح برامج إدارة المعرفة حيث أن آثارها لم تفحص بعد.
- صعوبة تحديد المعلومات والمعارف التي من الضروري وضعها في برامج إدارة المعرفة، وهل المعرفة التي وضعت كافية أم لا، وما هي نوعيتها". (الزيادات، 2008، ص 103).
- وتمس هذه المعوقات والمشاكل الفرد العامل بدرجة أكبر، بحيث أن تداخل المعارف وتراكمها دون تحديد المهمة منها وفصلها عن ما هو ضمني وما هو ظاهري تجعل الفرد في صراع مع ما هو ملائم لعمله، إضافة إلى صعوبة رؤية نتائج إدارة المعرفة وقياس مدى نجاحها؛ وصعوبة تحديد نوع المعارف المطلوبة وكيفية ربطها ببرامج إدارة المعرفة.
- وهناك بعض المشاكل التي تواجه عملية تطبيق إدارة المعرفة، ومن أبرزها:
- العزلة: حيث أن منفذي نظام أو برنامج إدارة المعرفة قد يعملون بعيدا عن غيرهم من الموظفين مما يسبب لهم العزلة؛ وينعكس على قناعتهم بالأنشطة والأعمال التشغيلية والوظيفية

الأفضل التي قد لا تفضلها الإدارة العليا. إضافة إلى عدم توفر البنية التحتية اللازمة؛ مما يعني الفشل الذي يؤدي إلى انعكاسات سلبية على المنظمة (حسين، 2014، ص 50).

ويعني ذلك أن تباعد الأقسام في المؤسسة وخاصة المكلف بإدارة المعرفة يعيق سير هذه العملية مما يؤثر في الأنشطة والأعمال المطلوب إنجازها؛ ويظهر أيضا عائق البنية التحتية اللازمة التي إذا ما قامت المؤسسة بتوفير ما هو مطلوب لتنفيذ برامج إدارة المعرفة فسيؤدي ذلك إلى عدم تحقيقها.

- التعامل مع المعرفة وكأنها مطلوبة لذاتها؛ أو أن الحصول عليها يتم لأغراض إعلامية أو دعائية؛ وافتقار بعض المنظمات إلى الأفراد القادرين على توظيف المعرفة واستخدامها؛ وبذلك يصبح توليد المعرفة وتخزينها ونشرها ترفا يكلف الكثير دون فائدة (الجاموس، 2013، ص 82).
بمعنى غياب مصطلح إدارة المعرفة في المؤسسة خاصة لدى العاملين واعتبار الحصول على المعرفة من أجل أغراض إعلامية أو دعائية فقط؛ والتوجه نحو المعرفة عند الحاجة الملحة إليها وبالتالي يصبح ضياع المعرفة بشكل كبير داخل المؤسسة وعدم تحقيق النتائج.

5- الإطار الميداني للدراسة:

5-1- المنهج المستخدم للدراسة: سنتبع في هذه الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتبويبها وعرضها وتحليلها وتفسيرها ودراستها بنوعيتها الكمية والكيفية واستخلاص النتائج ومعرفة طبيعة الفروق بين متغيرات وأبعاد الموضوع.

5-2- أدوات الدراسة المعتمدة:

- الاستبيان (الاستمارة): سيعتمد الباحث على استمارة البحث التي تعد أكثر الأدوات استخدامها واستعمالا في البحوث الإنسانية والاجتماعية وذلك لما لها من خصائص تساعد في البحث.

5-3- الأساليب الإحصائية: اعتمد الباحث على:

- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة الاستطلاعية .
- حساب معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الاستمارة.
- تحليل التباين لدراسة الفروق في متغير إدارة المعرفة حسب السن، الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية.

5-4- الدراسات السابقة:

- دراسة الناصر شعمي (2015): إدارة المعرفة والتطوير التنظيمي

هدفت الدراسة إلى توضيح دور إدارة المعرفة في التطوير التنظيمي بمفتشيات التعليم بولاية ورقلة، باستخدام منهج كفي وشملت عينة شاملة من 38 مفتشاً (باستخدام استبيان ومقابلات). توصلت إلى أن إدارة المعرفة تعزز الكفاءة التنظيمية عبر تبادل المعرفة الضمنية وتوليد معارف جديدة من خبرات الأفراد، مما يدعم فعالية النسق المؤسسي.

- دراسة سعدون سمية (2014): الاتصال التنظيمي وأثره على تطبيق إستراتيجية الإدارة بالمعرفة

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الاتصال التنظيمي على تطبيق إستراتيجية إدارة المعرفة في مؤسسة سوناطراك الجزائرية، باستخدام منهج وصفي تحليلي واستبيان شمل 137 عاملاً (بنسبة 32% من مجتمع الدراسة البالغ 421 عاملاً). أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال التنظيمي وتطبيق الإستراتيجية، وكذلك مع عمليات إدارة المعرفة (التوليد، التخزين، التنظيم، المشاركة، والتطبيق)

- دراسة نضال محمد الزطمة (2011): إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر إدارة المعرفة على تميز الأداء في الكليات التقنية بغزة، باستخدام منهج وصفي تحليلي واستبيان شمل 279 فرداً (عينة طبقية عشوائية بنسبة 61.3% من مجتمع الدراسة البالغ 455 فرداً). تم تصميم الاستبيان لقياس ثلاثة مجالات: (متطلبات إدارة المعرفة، عملياتها، والأداء المؤسسي) عبر 59 بنداً. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) بين كل من متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها، وتميز الأداء المؤسسي.

5-5 - مناقشة الدراسات السابقة:

اعتمدنا في دراستنا الحالية على مجموعة من الدراسات التي تخدمها والتي تناولت موضوع إدارة المعرفة وقد ساعدتنا في تقصي الجانب النظري من حيث التعرف على مفاهيم إدارة المعرفة والتعرف على المتغيرات التحتية المتمثلة في توليد المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة. كما مكنتنا أيضاً من التعرف على بعض المؤشرات السلوكية الخاصة بالمتغيرات التحتية لمتغير إدارة المعرفة مما ساعدنا على ضبط أداة البحث المعتمدة.

6 - الدراسة الاستطلاعية:

6-1- المنهج المعتمد في الدراسة الاستطلاعية: تم الاعتماد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة؛ ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً؛ وبحكم دراستنا القائمة على كشف الفروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة بمديرية توزيع ونقل

الكهرباء والغاز بولاية معسكر وعليه فإن المنهج الوصفي التحليلي هو الملائم والمناسب للدراسة الحالية حسب ما عرفه (ملحم، 2010، ص370) على أنه "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي والمنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة".

6-2- الأدوات المنهجية للدراسة: تمثل أدوات جمع البيانات (كالاستبيان) ركيزة أساسية لضمان دقة البحث العلمي، حيث تم تصميم الاستبيان -كأداة رئيسية- بالاعتماد على الأدبيات السابقة لقياس مؤشرات إدارة المعرفة السلوكية، بما يخدم متغيرات الدراسة. ويشمل الاستبيان مايلي:

الجزء الأول: البيانات الشخصية وشملت على الجنس؛ السن؛ المستوى التعليمي؛ الأقدمية والفئة المهنية.

الجزء الثاني: يضم استبيان إدارة المعرفة؛ والذي يضم بدوره ثلاثة أبعاد وهي كالتالي:

جدول يوضح توزيع فقرات الاستبيان الأول حسب الأبعاد الخاصة بمتغير إدارة المعرفة

رقم البعد	اسم البعد	رقم الفقرات
البعد الأول	الحصول على المعرفة	1,2,3,4,5,6,7
البعد الثاني	تنظيم وتخزين المعرفة	8,9,10,11,12
البعد الثالث	استعمال المعرفة	13,14,15,16,17,18,19

المصدر: من إعداد الباحث

استخدمنا في تقسيم الاستجابات على مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول يوضح قيمة كل استجابة حسب مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابات	وافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
قيمة كل استجابة	5	4	3	2	1

6-3- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة :

استخدمنا خلال الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية؛ وذلك بالاعتماد على البرنامج (spss)؛ وهي كالتالي:

- التكرارات والنسب المئوية: اعتمدنا على حساب التكرارات والنسب المئوية من أجل التعرف على الخصائص الشخصية والمهنية.
- معامل الارتباط بيرسون: استخدمنا هذا المعامل لمعرفة مدى الارتباط بين كل بعد من أبعاد الاستبيان مع الدرجة الكلية للمقياس الذي ينتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).

- معادلة ألفا كرونباخ: من أجل إيجاد ثبات أداة الدراسة.
- معادلة سبيرمان براون: استعنا بهذا للتحقق من ثبات نتائج أداة البحث بطريقة التجزئة النصفية (Halph Split).

- الحدود البشرية للدراسة الاستطلاعية: تتمثل في المجتمع الذي أختيرت منه عينة الدراسة الاستطلاعية والتي كان عددها حوالي 40 عامل؛ شملت العينة مختلف المستويات الإدارية المتمثلة في الإطارات السامية؛ الإطارات؛ عمال تحكم؛ عمال تنفيذ؛ وقد كان اختيارنا للعينة عشوائياً بسيطاً.

7- عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- 7-1- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية: قمنا من خلال هذه المرحلة بتوضيح الخصائص الشخصية والمهنية لعينة الدراسة والمتمثلة في السن؛ الجنس؛ المستوى التعليمي؛ الأقدمية؛ الفئة المهنية؛ وقد استخدمنا لحساب التكرارات والنسب المئوية برنامج (spss.v.20)
- قسمت الاستمارة على عينة مكونة من 40 عامل يتراوح أعمارهم بين 22 و 60 سنة وتم استرجاع 36 استمارة. نظرا لبعض الصعوبات التي تلقيناها داخل المؤسسة.
- توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس:

جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	البيانات الجنس
69.4%	25	ذكر
30.6%	11	أنثى
100%	36	المجموع

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

- نلاحظ من خلال الجدول أنه هناك فارق كبير بين الجنسين في عينة الدراسة الاستطلاعية، حيث أن نسبة الذكور تقدر ب: (69.4%)؛ أما نسبة الإناث فتقدر ب: (30.6%)
- توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن:

جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	البيانات السن
13.9%	5	أقل من 30 سنة
58.3%	21	من 31 إلى 40 سنة
22.2%	8	من 41 إلى 50 سنة

أكثر من 50 سنة	2	5.6%
المجموع	36	100%

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أن فئة الأعمار من 31 إلى 40 سنة هي الفئة الأكبر نسبة والتي تمثل (58.3%) والذين كانت أعمارهم ما بين 41 الى 50 سنة ي المرتبة الثانية بنسبة قدرت ب(22.2%)؛ والفئة التي أعمارها أقل من 30 سنة في المرتبة الثالثة بنسبة قدرت ب (13.9%)؛ وفي الأخير الفئة التي أعمارها أكثر من 50 سنة بنسبة قدرت ب: (5.6%).

توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي :

جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
المستوى الدراسي		
ثانوي	6	16.7%
جامعي	30	83.3%
المجموع	36	100%

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن المستوى التعليمي لعينة الدراسة الاستطلاعية معظمهم ذوي مستوى جامعي حيث قدرت نسبة هذا المستوى ب (83.3%) ثم تليها نسبة المستوى الثانوي ب (16.7%)؛ في حين نلاحظ أن مستويات الابتدائي والمتوسط منعدمة. توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الفئة المهنية:

جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الفئة المهنية:

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
الفئة المهنية		
منفذ	4	11.1%
متحكم	10	27.8%
إطار	22	61.1%
المجموع	36	100%

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أن الفئة المهنية ذات النسبة العالية هي فئة الإطارات بنسبة قدرت ب: (61.1%)؛ تليها فئة عمال التحكم بنسبة قدرت ب: (27.8%)، وفي الأخير فئة عمال التنفيذ بنسبة قدرت ب : (11.1%).

-تقسيم عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية:

جدول يوضح تقسيم عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية:

النسبة المئوية	التكرار	البيانات الأقدمية
63.9%	23	من 1 إلى 10 سنوات
22.2%	8	من 11 إلى 20 سنة
13.9%	5	من 21 سنة فأكثر
100%	36	المجموع

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول فئات الأقدمية بالنسبة لعينة الدراسة الاستطلاعية، حيث أن فئة من 01 سنة إلى 10 سنوات هي أكبر نسبة والتي قدمت ب: (63.9%)؛ ثم تليها فئة من 11 سنة إلى 20 سنة والتي قدرت ب: (22.2%)؛ ثم في الأخير فئة من 21 سنة فأكثر والتي قدرت ب: (13.9%).

7-2- صدق و ثبات أداة البحث: قام الباحث بدراسة الخصائص السيكومترية للمقياس قبل القيام بتوزيعه على عينة الدراسة وذلك للتأكد من صدقه وثباته وهو كما يلي:

- صدق المحكمين: قمنا بعرض مقياس أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين تألفت من 05 أساتذة من قسم علم النفس العمل والتنظيم؛ حيث طلب منهم تحكيم فقرات المقياسيين وفحص مدى وضوح الصياغة اللغوية ومضمون كل فقرة في قياس ما وضعت لقياسه. وقد أجمع أغلبهم على الوضوح اللغوي للفقرات؛ إلا في بعضها، وقد أفادنا تحكيم الأساتذة في تعديل بعض مؤشرات وفقرات المقياس وتكييف مصطلحات ولغة المقياس مع لغة خصائص عينة الدراسة. وفي مايلي استبيان أداة الدراسة في صورته النهائية

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	تساعدني علاقاتي مع زملائي في العمل على تجديد معارفي					
02	أهتم كثيرا بتجديد معارفي ومهاراتي في مجال العمل					
03	قدرتي في التفكير والإبداع تساعدني على إنتاج معرفة جديدة					
04	أرى أن حضوري للاجتماعات يفيدني كثيرا					
05	تساعدني الوسائل التكنولوجية على اكتساب المعرفة					
06	تناسبني بيئة العمل في اكتساب المعرفة					
07	أرى أن الدورات التكوينية تساهم في تنمية معارفي					
08	أسعى دوما إلى حفظ المعرفة بأسلوب مبسط					
09	أنظم معلوماتي من السهل إلى الصعب					

دراسة ميدانية لعمال مديرية توزيع ونقل الكهرباء والغاز بولاية معسكر

10	أرى أن الأقرص المدمجة والوثائق والمستندات تساعد في تخزين المعرفة				
11	تساعدني كتابة التقارير على حفظ المعرفة				
12	أعتمد على أساليب بسيطة واضحة في عملية تنظيم معلوماتي				
13	تساعدني معلوماتي على حل المشاكل				
14	أوظف المعرفة لتنمية مهارتي في العمل				
15	أستفيد من الأبحاث التي أقوم بها في تحسين إجراءات عملي				
16	أرى أن توفر المعرفة يمنحني حرية اتخاذ القرار				
17	تحفزني المعارف التي أمتلكها لبذل مجهودات أكبر في العمل				
18	أستغل معرفتي ومعلوماتي في تحسين مكانتي في العمل				
19	أطبق المعرفة المتوفرة لدي للمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة				

المصدر: من إعداد الباحث بناء على الدراسات السابقة

- الصدق البنائي: للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداتين، تم توزيع البيانات المتحصل عليها من الدراسة الاستطلاعية باستخدام الحاسوب وبواسطة برنامج الحزمة الإحصائية (spss.v.20) وتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات كل بعد ودرجة البعد ككل، وبين درجة كل بعد من والاستبيان ككل.

- صدق الاتساق الداخلي للفقرات والأبعاد التابعة لها

جدول يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للأبعاد التابعة له

متغير إدارة المعرفة								
بعد الحصول على المعرفة			بعد تنظيم وتخزين المعرفة			بعد استعمال المعرفة		
رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	الدالة المعنوية	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	الدالة المعنوية	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	الدالة المعنوية
01	0.764**	0.01	08	0.579**	0.01	13	0.543**	0.01
02	0.752**	0.01	09	0.518**	0.01	14	0.090	غير دالة
03	0.650**	0.01	10	0.751**	0.01	15	0.532**	0.01
04	0.400*	0.05	11	0.620**	0.01	16	0.696**	0.01
05	0.549**	0.01	12	0.554**	0.01	17	0.796**	0.01
06	0.556**	0.01				18	0.805**	0.01
07	0.614**	0.01				19	0.750**	0.01

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة بين كل فقرة من فقرات البعد للاستبيان ومجموع فقرات البعد التابعة له؛ عند مستوى الدلالة (0.01) ومستوى الدلالة (0.05) وهذا ما يعبر عن صدق معظم فقرات أداة الدراسة. ويتبين أن قيم معامل الارتباط التي تقابل الفقرة؛ رقم

(14) من فقرات بعد استعمال المعرفة؛ غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) ومستوى الدلالة (0.01) وعليه سيتم إلغاء الفقرة المذكورة سابقاً وذلك لتفادي تأثيرها للاتساق الداخلي للبعد

- صدق الاتساق الداخلي للاستبيان لمتغير إدارة المعرفة والأبعاد التابعة له:

جدول يوضح معاملات الارتباط بين الاستبيان لمتغير إدارة المعرفة والأبعاد التابعة لها

المتغير	الأبعاد	معامل الارتباط
إدارة المعرفة	الحصول على المعرفة	معامل بيرسون 0.838**
		الدلالة الإحصائية 0.01
	تنظيم وتخزين المعرفة	معامل بيرسون 0.662**
		الدلالة الإحصائية 0.01
	استعمال المعرفة	معامل بيرسون 0.884**
		الدلالة الإحصائية 0.01

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)؛ حيث كان معامل ارتباط بعد الحصول على المعرفة (0.838)؛ ومعامل ارتباط بعد تنظيم وتخزين المعرفة (0.062)؛ وبعد استعمال المعرفة (0.884)؛ وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضع لقياسه.

- الثبات: وتم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقتين: طريقة معامل ألفا كرونباخ (Alpha cronbach)؛ وطريقة التجزئة النصفية عن طريق برنامج (spss.v20) - حساب معامل ألفا كرونباخ:

جدول يوضح معاملات الثبات لاستبيان إدارة المعرفة

استبيان إدارة المعرفة	معامل الثبات
الحصول على المعرفة	0.711
تنظيم وتخزين المعرفة	0.348
استعمال المعرفة	0.751
الاستبيان ككل	0.823

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أن قيم معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لاستبيان إدارة المعرفة مرتفعة حيث بلغت 0.823 وهي قيمة عالية تؤكد على ثبات أداة الدراسة، في حين بلغت قيم معاملات

الأبعاد بالنسبة 0.751 لبعد استعمال المعرفة؛ و 0.711 بالنسبة لبعد الحصول على المعرفة؛

و 0.348 بالنسبة لبعد تنظيم وتخزين المعرفة؛ ومنه نلاحظ أن قيم المعاملات مرضية جدا.

- حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

جدول يوضح ثبات الأجزاء الفردية والزوجية لفقرات استبيان إدارة المعرفة

أجزاء فقرات استبيان إدارة المعرفة	معامل ألفا كرونباخ	العدد	معادلة سبيرمان	التباين	جيتن
الجزء الأول لفقرات الفردية	0.74	10	0.85	0.86	0.84
الجزء الثاني لفقرات الزوجية	0.60	9			

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة عدد فقرات الجزء الفردي 10 بمعامل ألفا كرونباخ 0.74؛ في حين بلغت قيمة عدد فقرات الجزء الزوجي 9 بمعامل ألفا كرونباخ 0.60؛ فمن خلال هذا نلاحظ وجود التباين في قيمة العدد ومعامل ألفا كرونباخ لفقرات استبيان إدارة المعرفة وعليه يمكن القول أن قيمة ثبات التجزئة النصفية بمعادلة جيتن تساوي 0.84.

جدول يوضح قيم معاملات الارتباط للاستبيان بعد معادلة التصحيح لسبيرمان براون:

المتغير	الأبعاد	معامل الارتباط (بيرسون)	معامل الارتباط (سبيرمان براون)
إدارة المعرفة	الحصول على المعرفة	0.634	0.776
	تنظيم وتخزين المعرفة	0.190	0.320
	استعمال المعرفة	0.453	0.624
	الاستمارة ككل	0.619	0.764

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط لمعامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لأداة قياس إدارة المعرفة (0.619)، وب تطبيق معادلة التصحيح لسبيرمان براون، أصبحت قيمة معامل الثبات لأداة قياس إدارة المعرفة (0.764)، وهذا دليل على أن أداة الدراسة تتميز بدرجة عالية من الثبات وهو مرتفع وبالتالي صلاحية تطبيقها على عينة الدراسة الأساسية

8- الدراسة الأساسية:

بعد التأكد من فعالية أداة الدراسة والاعتماد عليها بالصورة النهائية الواردة في الدراسة الحالية، قمنا بالخوض في الدراسة الأساسية لاختبار فرضيات الدراسة والتحقق من مستويات دلالتها من خلال اعتماد المنهج والتصميم الملائمين على عينة ممثلة للمجتمع الأصلي المعني

بالدراسة، فبعد تحديد عينة الدراسة تم تطبيق الأداتين وبعد ذلك تفريغ النتائج من أجل تحليلها ومناقشتها.

8-1- المجتمع الأصلي وعينة الدراسة: يتمثل المجتمع الأصلي للدراسة في مديرية توزيع ونقل الكهرباء والغاز بولاية معسكر بجميع فروعها، بحيث يتكون من 590 عامل موزعين على حسب المصالح؛ وقد تم اختيارنا لعينة الدراسة الأساسية بعد التشاور مع الأستاذة؛ بأسلوب الحصر الشامل بحيث تكون بالعمل مع المجتمع الكلي لفرع ولاية معسكر (Direction) ؛ والذي يناسب عدد أفراد عماله العدد المطلوب لعينة الدراسة الأساسية والمقدر بـ 94 عامل؛ وزعت أداة البحث على 94 عامل واسترجعنا منها 90 استمارة .

8-2- وصف عينة الدراسة الأساسية: بعد تحديد عينة الدراسة قمنا بتقسيم 94 استمارة واسترجعنا منها 90 استمارة فقط وهذا لعدة أسباب أهمها عدم ملئ بعض العمال للاستمارات لانشغالاتهم بالعمل خاصة الميداني؛ وقد تم التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة حيث تم معالجتها إحصائيا وفق مختلف الأساليب الإحصائية بعد تفريغ الاستمارات وحساب التكرارات والنسب المئوية بمساعدة برنامج (spss.v20)

8-3- تحليل معطيات الخصائص الشخصية:

- الجنس: جدول رقم (10) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس:

الجنس	العدد	النسب المئوية
ذكور	64	71.1
إناث	26	28.9
المجموع	90	100

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

استنادا إلى الجدول المتعلق بمتغير الجنس يظهر جليا أن: أغلبية أفراد العينة من الذكور والبالغ عددهم 64 عاملا وتمثل أعلى نسبة في الجدول والمقدرة بـ 71.1% من إجمالي العينة، أما الإناث فقد بلغ عددهم 26 عاملة بنسبة 28.9% من إجمالي العينة.

- السن: جدول رقم (11) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن

السن	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	14	15.6%
من 31 الى 40 سنة	48	53.3%
من 41 الى 50 سنة	21	23.3%
من 51 سنة فأكثر	7	7.8%

المجموع	90	%100
---------	----	------

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

تبين من نتائج الجدول أن أغلب الأفراد العينة والبالغ عددهم 90 عامل تمثلهم أعلى نسبة للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة والمقدرة بـ 53.3%، ثم تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة وتقدر بـ 23.3%؛ أما الفئة العمرية أقل من 30 سنة فتقدر بـ 15.6%؛ في حين الفئة العمرية أكبر من 51 سنة فنجد أنها تمثل 7.8% من إجمالي العينة.

- المستوى التعليمي: جدول رقم (12) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	22	%24.4
جامعي	68	%75.6
المجموع	90	%100

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

يظهر من خلال الجدول أن 75.6% من إجمالي عمال المؤسسة لديهم مستوى جامعي؛ وتليها نسبة 24.4% لديهم مستوى ثانوي؛ فيما نلاحظ غياب المستويات الابتدائي والمتوسط حسب أفراد عينة الدراسة

- الفئة المهنية: جدول رقم (13) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الفئة المهنية

الفئة المهنية	البيانات	التكرار	النسبة المئوية
منفذ		18	%20.0
متحكم		29	%32.2
إطار		43	%47.8
المجموع		90	%100

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

تشير البيانات في الجدول والمتعلقة بالفئة المهنية أن نسبة 47.8% من إجمالي العمال تمثل فئة الإطارات؛ ونسبة 32.2% من فئة عمال تحكم؛ في حين فئة عمال تنفيذ قدرت بنسبة 20%.

- الأقدمية: جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية

الأقدمية	البيانات	التكرار	النسبة المئوية
من 1 إلى 10 سنوات		57	%63.3
من 11 إلى 20 سنة		17	%18.9

من 21 سنة فأكثر	16	17.8%
المجموع	90	100%

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال البيانات الواردة في الجدول يمكن أن نلاحظ أن أعلى نسبة تتمثل في فئة 10 الى 20 سنوات بنسبة 63.3%، تليها فئة من 11 الى 20 سنة بنسبة 18.9، ثم فئة من 21 سنة فأكثر بنسبة 17.8%

4-8- المعالجة الإحصائية وأساليبها:

قمنا بتوظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية في معالجة المعطيات التي تمكنا من جمعها، وهذا باستخدام أيضا برنامج spss نسخة 20؛ وتمثلت هذه الأساليب الإحصائية في:

- **الإحصاء الوصفي:** استخدمنا التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الحسابي، وكذا الانحراف المعياري لوصف وتحليل مختلف البيانات الخاصة بمجتمع وعينة البحث ونتائج بيانات الاستبيان

-الإحصاء الاستدلالي :

- اختبار "ت" (T-TEST) لدراسة الفروق بين مجموعتين مستقلتين.
- اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق بين أكثر من مجموعتين.

9- عرض وتحليل النتائج:

9-1- عرض ودراسة نتائج الفرضيات:

- إختبار الفرضية الأولى: توجد فروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية والتعرف على ما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لاختلاف متغير الجنس تم استخدام اختبار t-test للعينات المستقلة وكانت النتائج موضحة كالتالي:

جدول نتائج اختبار T للفروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة وفقا لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	T	Sig	مستوى الدلالة
ذكور	64	76.3438	2.013	0.047	دالة عند (0.05)
إناث	26	72.6538			

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال نتائج جدول اختبار الفروق في المتوسطات أن قيمة اختبار T بلغت 2.013 بمستوى دلالة $\text{sig} = 0.047$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهو ما يدعونا لقبول الفرضية أي توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تعزى لمتغير الجنس ، مما نستنتج أن الفرضية تحققت ، ونعزو ذلك لممارسة المعرفة التي تقتصر على جنس دون الآخر؛ وخصوصا أن عينة الدراسة معظم أفرادها من خريجي الجامعات؛ ونظرا لقلة العنصر الأنثوي داخل المؤسسة مقارنة مع العنصر الذكوري.

- اختبار الفرضية الثانية: توجد فروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تعزى لمتغير السن
لاختبار هذه الفرضية والتعرف على ما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لاختلاف متغير السن تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي anova وكانت النتائج موضحة كالتالي:

جدول نتائج تحليل التباين الاحادي (one-way anova) لاختبار الفروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة وفقا لمتغير السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	Sig
بين المجموعات	353.338	3	117.779	1.889	0.138 غير دالة عند (0.05)
داخل المجموعات	5362.717	86	62.357		
المجموع	5716.056	89			

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة مستوى الدلالة لاتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تساوي $\text{sig} = 0.138$ وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وعليه يمكن القول أنه لا يوجد فروق معنوية في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة حسب اختلاف السن وعليه الفرضية لم تتحقق؛ ويعني ذلك أن المعرفة لا تنحصر عند فئة عمرية محددة؛ لذا ليس عاملا محددًا لهذا المتغير وإنما عوامل أخرى.

- اختبار الفرضية الثالثة: توجد فروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

لاختبار هذه الفرضية والتعرف على ما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لاختلاف متغير المستوى التعليمي تم استخدام اختبار t-test للعينات المستقلة وكانت النتائج موضحة كالتالي:

جدول نتائج اختبار T للفروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة وفقا لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	T	Sig	مستوى الدلالة
ثانوي	22	73.4545	-1.231	0.222	غير دالة عند (0.05)
جامعي	68	75.8676			

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في الجدول نجد أن قيمة $\text{sig} = 0.222$ وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة حسب اختلاف المستوى التعليمي؛ ومنه فالفرضية لم تتحقق؛ هذا لأن أغلب عمال المؤسسة من نفس المستوى التعليمي؛ وهذا لأن ممارسة العمال لإدارة المعرفة لا تتعلق بتطور المستوى التعليمي من خلال الأطوار التعليمية الثلاثة.

-اختبار الفرضية الرابعة: توجد فروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تعزى لمتغير الفئة المهنية

لاختبار هذه الفرضية والتعرف على ما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لاختلاف متغير الفئة المهنية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي anova وكانت النتائج موضحة كالتالي:

جدول نتائج تحليل التباين الاحادي (one-way anova) لاختبار الفروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة وفقا لمتغير الفئة المهنية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	Sig
بين المجموعات	7.195	02	3.598	0.55	0.947 غير دالة عند (0.05)
داخل المجموعات	5708.861	87	65.619		
المجموع	5716.056	89			

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أن قيمة $\text{sig} = 0.947$ والمصاحبة لإحصائية $F = 0.55$ وهي أكبر من 0.05 لهذا نستطيع أن نقول أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة حسب الفئة المهنية، وعليه لم تتحقق الفرضية. اختبار الفرضية الخامسة: توجد فروق في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة تعزى لمتغير الأقدمية

لاختبار هذه الفرضية والتعرف على ما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لاختلاف متغير الأقدمية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي anova وكانت النتائج موضحة كالتالي:

جدول نتائج تحليل التباين الاحادي (one-way anova) لاختبار الفروق في

اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة وفقاً لمتغير الأقدمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	Sig
بين المجموعات	230.878	2	115.439	1.831	0.166
داخل المجموعات	5485.177	87	63.048		غير دالة عند (0.05)
المجموع	5716.056	89			

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

يتبين من خلال الجدول أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة حسب اختلاف الأقدمية؛ فالرجوع إلى جدول النسبة الفائية نجد قيمة $\text{sig} = 0.166$ المصاحبة لإحصائية $F = 1.831$ ؛ وهي أكبر من 0.05 ولهذا نستطيع القول أنه لا يوجد فروق معنوية في اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة حسب اختلاف الأقدمية بمعنى آخر عدم تأثر متغير إدارة المعرفة بعامل الأقدمية. وبهذا لم تتحقق الفرضية

9-2- مناقشة عامة:

تشير نتائج دراستنا إلى وجود تباين في تأثير المتغيرات الديموغرافية على اتجاهات العمال لممارسة تطبيقات إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة.

أولاً، فيما يتعلق بمتغير الجنس، وجدنا فروقاً ذات دلالة إحصائية ($\text{sig} = 2.013$, $T = 0.047 < 0.05$) في اتجاهات العمال نحو ممارسة تطبيقات إدارة المعرفة. هذه النتيجة تتماشى مع نتائج (Wang & Lin, 2012) التي أشارت إلى اختلافات بين الجنسين في سلوكيات مشاركة المعرفة.

ومع ذلك، لم نجد فروقاً ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العمال نحو ممارسة تطبيقات إدارة المعرفة فيما يتعلق بالمتغيرات الأخرى (السن، المستوى التعليمي، الفئة المهنية، والأقدمية). هذه النتائج تتفق مع دراسة (شارف، بن خدومة، 2022) التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة حول أثر عمليات إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي تعود إلى متغيرات السن، المستوى العلمي، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية.

كما أن هذه النتائج تختلف عن بعض الدراسات السابقة. على سبيل المثال، وجدت دراسة (Olfman & Jennex, 2007) أن الخبرة (الأقدمية) تؤثر على فعالية أنظمة إدارة المعرفة، بينما لم نجد مثل هذا التأثير في دراستنا.

عدم وجود فروق دالة إحصائية بالنسبة للسن ($\text{sig} = 0.138 > 0.05$) يشير إلى أن المعرفة لا تنحصر في فئة عمرية محددة في مديرية التوزيع ونقل الكهرباء والغاز، هذا يتوافق مع دراسة (Takeuchi & Nonaka, 1995) التي أكدت على أهمية التنوع العمري في خلق المعرفة التنظيمية.

فيما يخص المستوى التعليمي ($\text{sig} = 0.222 > 0.05$)، تشير نتائجنا إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية. هذا قد يعود إلى تجانس المستوى التعليمي بين العمال في المؤسسة. ومع ذلك، تختلف هذه النتيجة عن دراسة (Goh, 2002) التي وجدت ارتباطاً بين المستوى التعليمي وقدرة الأفراد على المشاركة في أنشطة إدارة المعرفة.

بالنسبة للفئة المهنية ($\text{sig} = 0.947 > 0.05$) والأقدمية ($\text{sig} = 0.166 > 0.05$)، لم نجد فروقا دالة إحصائية، هذا قد يشير إلى وجود ثقافة تنظيمية قوية تشجع على تبادل المعرفة بغض النظر عن المستوى الوظيفي أو سنوات الخبرة، وهو ما يتوافق مع مفهوم "المنظمة المتعلمة" الذي طرحه (Senge, 1990).

10- خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسةلقاء الضوء على اتجاهات ممارسة تطبيقات إدارة المعرفة لدى عمال مديرية توزيع ونقل الكهرباء والغاز لولاية معسكر، فرغم أهمية إدارة المعرفة على المؤسسات عامة والأفراد العاملين خاصة إلا أن تطبيقها كأسلوب إداري يتماشى مع المتغيرات والمستجدات التي تحدث في عالم المنظمات يبقى غامضا في ظل الأنظمة والسياسات التي تتبعها ورغم هذا فأسلوب إدارة المعرفة أصبح ضرورة من أجل العامل نفسه من خلال المعرفة التي يكتسبها داخل المنظمة بأسلوب ممنهج ومنظم له تأثيره على الفرد نفسه وبالتالي على المنظمة وهو عامل من عوامل تطور ونمو المنظمة في ظل مستجدات العصر.

في الختام، تؤكد نتائجنا على أهمية مراعاة الفروق بين الجنسين عند تصميم وتنفيذ استراتيجيات إدارة المعرفة، بينما تشير إلى إمكانية تطبيق ممارسات موحدة عبر الفئات العمرية والمهنية والتعليمية المختلفة. هذه النتائج تسلط الضوء على الحاجة إلى مزيد من البحث لفهم

العوامل الأخرى التي قد تؤثر على ممارسات إدارة المعرفة في المؤسسات الجزائرية. انطلاقاً من ذلك تم اقتراح مجموعة من التوصيات فيما يلي:

- يجب على المؤسسة الاهتمام أكثر بعملية توليد المعرفة من خلال تشجيع الحوار العملي بين الأفراد لتبادل الأفكار والمقترحات، وتعريف الأفراد بالمعرفة وكيفية ادارتها من خلال عمليات إدارة المعرفة وذلك من أجل نقلها من ذوي الخبرة والاختصاص الحاملين لها إلى باقي أفراد المؤسسة.

- تطوير استراتيجيات إدارة المعرفة مراعية للفروق بين الجنسين

- نظراً لوجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في ممارسة تطبيقات إدارة المعرفة، نوصي بتصميم برامج وأنظمة إدارة معرفة تراعي هذه الاختلافات.

- تنظيم ورش عمل لتبادل المعرفة تراعي الأساليب المختلفة في التواصل ومشاركة المعلومات.

- تشجيع الموظفين على تحديث معارفهم ومهاراتهم باستمرار من خلال توفير فرص التعلم المستمر.

- ضرورة اهتمام المؤسسة بعملية تخزين المعرفة من خلال الأرشفة الالكترونية من أجل تسهيل الوصول الى المعلومات مع ضرورة مراجعة المعرفة المخزنة وتحديثها باستمرار.

- التعاون مع الجامعات ومراكز البحث لتطوير أساليب مبتكرة في إدارة المعرفة.

- قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

سعدون سمية، (2014)، الاتصال التنظيمي وأثره على تطبيق إستراتيجية الإدارة بالمعرفة، دراسة

ميدانية في مركب فصل غاز البترول GP2/Z، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في

علم النفس العمل والتنظيم، تخصص التنمية البشرية وفعالية الأداء، جامعة وهران

السانية، منشورة.

شارف مروة و بن خدومة وردة، (2022)، أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي دراسة حالة في

المؤسسة التجارية اتصالات الجزائر-مداوروش-سدراتة-. جامعة سوق أهراس

الصاوي ياسر، (2007)، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1،

القاهرة، مصر.

كاظم محمد حمزة، (2013)، عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في مراحل الإبداع المنظمي، دراسة استطلاعية لأراء عينة من تدريسي هيئة التعليم التقني، مجلة التقني، 26(4). ص 22-

51

كرماللي سلطان، (2005)، إدارة المعرفة، مدخل تطبيقي، ترجمة هيثم حجازي. دار الأهلية. ط1. عمان، الأردن.

ملحم سامي محمد، (2010)، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، عمان.

الناصر شعمي، (2015)، إدارة المعرفة والتطوير التنظيمي، الدراسة الميدانية بمفتشيات التعليم الطور الابتدائي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، منشورة.

نجم عبود نجم، (2008)، إدارة المعرفة والمفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

نضال محمد الزطمة، (2011)، ادارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، منشورة.

- المراجع باللغة الأجنبية:

- Davenport, T. H., & Prusak, L, (1998), Working knowledge: How organizations manage what they know, Harvard Business Press.
- Goh, S. C, (2002), Managing effective knowledge transfer: an integrative framework and some practice implications. Journal of knowledge management, 6(1), 23-30.
- Jennex, M. E., & Olfman, L, (2006), A model of knowledge management success. International Journal of Knowledge Management, 2(3), 51-68.
- Lin, C. P., & Wang, Y. J, (2012), Gender differences in knowledge sharing behaviors: Evidence from research and development teams in Taiwan. Asian Journal of Social Psychology, 15(3), 190-199.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H, (1995), The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford university press.
- Senge, P. M, (1990), The fifth discipline: The art and practice of the learning organization. New York: Doubleday/Currency.