

تبني العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة في مصانع الألمنيوم PVC - في محافظة كركوك

محمد جواد الحمداني^{1*} ، ثامر السراي²

¹ جامعة تكريت (العراق)

² جامعة تكريت (العراق)

Adopting social processes to create knowledge in PVC-aluminum factories in Kirkuk governorate

Mohammad J Alhamdine^{1,*} , Thamir alsarie²

¹ Tikrit University(iraq) & ² Tikrit University(iraq)

تاريخ الاستلام: 2022/06/27 ؛ تاريخ القبول: اليوم/الشهر/السنة؛ تاريخ النشر: 2022/12/31

ملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة في عمل مصانع الألمنيوم PVC / محافظة كركوك لتحقيق الاهداف المنشودة ، اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات واستخدم المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى ان هناك دور كبير للعمليات الاجتماعية لخلق المعرفة في المصانع المبحوثة متمثلة اضافة تصاميم حديثة وتشجيع العاملين على الابداع والابتكار و طرح الافكار الجديدة التي تسهم في زيادة الحصة السوقية للمصانع المبحوثة . بالإضافة إلى أن المصانع المبحوثة تعمل على مشاركة المعرفة بين العاملين من اجل انتقال المعرفة الضمنية الى معرفة صريحة متاحة للجميع.

المصطلحات المفتاحية: العمليات الاجتماعية ؛ خلق المعرفة ؛ مصانع الألمنيوم PVC.

Abstract :

The current study aimed to identify the role of social processes to create knowledge in the work of aluminum PVC factories / Kirkuk governorate to achieve the desired goals. The researcher relied on the questionnaire as a main tool for data collection and used the descriptive analytical approach in analyzing the data. The study concluded that there is a great role for social processes to create knowledge in the factories surveyed by adding modern designs and encouraging workers to be creative and innovative and to put forward new ideas that contribute to increasing the market share of the factories surveyed. In addition, the factories surveyed are working to share knowledge among workers in order to transfer tacit knowledge to explicit **knowledge available to all.** **Keywords:** social processes , knowledge creation , PVC aluminum factories.

I- تمهيد:

تمثل المعرفة حجر الأساس الذي تستند عليه المنظمات بشكل عام والمصانع بشكل خاص، ونظرا لما يحتويه عمل مصانع ال PVC من عمليات ابداعية وابتكارية تستند بطبيعتها على التفاعلات الاجتماعية وتكوين فرق العمل، فإن خلق المعرفة وطبيعة العمليات الاجتماعية او التنشئة الاجتماعية لخلق المعرفة تكون ضرورية وتعد عامل اساسي يساهم في تطوير المصانع، وقد اصبح واضح للعيان اهمية المعرفة المتزايدة بسبب المنافسة لهذا سعت الدراسات لاستكشاف المفاهيم والمحددات التي من شأنها ان تساهم في الحفاظ واستثمار معارف العاملين وتطويرها بهدف تحقيق قيمة مضافة للزبون المستهدف.

أن المنافسة اليوم بين المنظمات قائمة على اساس اكتساب الحصة السوقية التي تحقق اهدافها تباعا، وهذه الحصة السوقية لا يمكن تحقيقها الا من خلال العمل المستمر في تطوير افكار جديدة أو خدمات جديدة أو حتى تغيير نماذج الأعمال التسويقية بشكل جديد وجذري لتحقيق التفوق في السوق اذا ما اخذنا بنظر الاعتبار الميل المتنامي للطلب تجاه هذه المنتجات، وبالتالي فان المصانع التي تريد أن تنجح في ظل الظروف الحالية من المفترض أن تجد طرقاً لزيادة قدرة وحداتهم على قراءة التغيرات التي تحدث في ميدان المنافسة والاستجابة لها بسرعة من خلال دعم العاملين لطرح افكارهم وتمكينهم وتطوير ثقافتهم.

وعلى ضوء ما تقدم تم طرح الإشكالية الآتية:

- ما هو دور العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة في عمل مصانع الألمنيوم المبحوثة؟

وافترضت الدراسة ثلاثة فرضيات مفادها:

1. تقدم الادارة العليا في المصانع المبحوثة الدعم للعاملين في عملهم.

2. تشجع المصانع المبحوثة على الثقافة التنظيمية بين العاملين.

3. تعطي ادارة المصانع المبحوثة الثقة للعاملين.

وسعت الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف الدراسة هي:

1. تحديد دور العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة في عمل المصانع المبحوثة.

2. تحديد أي من العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة يهتم بها المصنع أكثر من بقية العمليات.

3. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات للمصانع المبحوثة التي تساعد على تجاوز نقاط الضعف التي يعاني منها.

وتكمن أهمية الدراسة في :

1. وتكمن أهمية الدراسة أيضا من خلال تناولها لقطاع مهم وحيوي مثل بقطاع المشاريع الصغيرة كما وتمثل أهميتها في الكشف عن أهمية ودور العمليات الاجتماعية في عمل المصانع المبحوثة والآثار الإيجابية الناتجة عن هذه العمليات في هذا المجال في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة .

2. حث واثارة إهتمام إدارة المصانع المبحوثة بالتعرف على ماهية العمليات الاجتماعية وكيف تعزز من جودة خدماتها و توجيه أنظارهم إلى الآثار المختلفة لمتغيرات البحث في الاستجابة لمتطلبات الزبائن من خلال اضافة تصاميم جديد بالاعتماد على المعرفة الجديدة للعاملين.

ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياتها لجأ الباحث في هذه الدراسة على اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كونه يتناسب مع الأغراض التي تسعى الدراسة اليها واستخدم الباحث في دراسته على عدة مصادر للحصول على البيانات اذ اعتمد الباحث لتغطية الجانب النظري من الدراسة على إسهامات العديد من الباحثون والكتاب والتي تمثلت بالمراجع والكتب العلمية والدوريات والمؤتمرات والمقالات والأبحاث والرسائل والاطاريح الجامعية ذات الصلة بموضوع الدراسة. واعتمدت الدراسة الحالية على أداة الاستبانة للحصول على البيانات المتعلقة بالجانب العملي والتي صُممت خصيصاً لهذا الغرض وتم توزيعها بشكل ورقي .

وتم تقسيم الدراسة الى محورين رئيسين شمل المحور الأول العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة. وتضمن المحور الثاني: الجانب العملي للدراسة.

1. العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة:

تناول هذا المحور التعريف بمفهوم خلق المعرفة ثم اهمية خلق المعرفة بالاضافة الى العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة وختم المحور بالتطرق للعمليات المتعمدة في الدراسة.

1.1 مفهوم خلق المعرفة

اوضح نوناكا وتاكيوشي (Nonaka 1995) & Takeuchi وزملاؤهم في أغلب الأبحاث أن عملية خلق المعرفة تُعدّ مؤشراً أساسياً للابتكار والإبداع، ويُعدّ (Nonaka Ikujiro) أحد افضل علماء المعرفة، حيث وجد هؤلاء المؤلفون أن سر نجاح الشركات اليابانية كان في قدرتهم على خلق معرفة جديدة، وأشاروا إلى انه لا يكفي لاستغلال المعرفة الموجودة، فمن المهم أيضاً استكشاف وانشاء معرفة جديدة، اذ قاموا بانشاء نظرية خلق المعرفة على أساس نموذج SECI سلط هذا النموذج الضوء على كيفية انشاء المعرفة من خلال التفاعل بين المعرفة الصريحة والضمنية وتضخيمها من فرد إلى مجموعات ثم إلى المستوى التنظيمي، وعلية اعترف منهج (Nonaka 1995) & Takeuchi بالدور المركزي للمعرفة الضمنية لانه من الصعب تقليد هذا النوع من المعرفة. فقد عرفها (Easa, 2012: 11) هي مزيج من المعلومات والخبرات والقيم التي تكتسب، ورؤية الخبراء والحسد الذي يقوم على اساس المنطق، الذي يوفر اطاراً وبيئة عمل للمعلومات الجديدة ودمجها للاستفادة منها في ميدان العمل. اما (Shu et al, 127: 2013) هي عملية التواصل بين الأشخاص وجمع الخبرات وتبادل المعرفة التي يمكن أن تتحقق من خلال التمكين والمشاركة بالاضافة إلى عمليات التفاعل بين الأشخاص. هي سلوك ابتكاري للأفراد أو هو جهود مبدولة لرؤى ابتكارية منتظمة ومتراطة مع بعضها في أداء الفرد ل يتم تحويل تلك الرؤى إلى منتجات وخدمات مفيدة تلبي حاجة الزبون (Alshanty & Emeagwali, 5: 2019). وبناء على ما طرح يرى الباحثان أن عملية خلق المعرفة هي عمليات إبداعية وابتكارية تستند بطبيعتها على التفاعلات الاجتماعية وتكوين فرق العمل بين الأفراد العاملين من أجل فهم الحقائق والمعتقدات من خلال تحليل البيانات والمعلومات وتفسيرها من أجل توظيفها وجعلها قابلة للتطبيق، بهدف تحقيق مستوى الأداء الافضل.

2.1 اهمية خلق المعرفة

هناك اسباب عدة دفعت المنظمات لامتلاك وإيجاد المعرفة واستدامتها، لما لها من دور كبير في نجاح العمل وتميزه وضمان استمراره، وتتجسد أهمية خلق المعرفة بالآتي:

1. عملية خلق المعرفة تعد ركيزة اساسية للمنظمات وتُعد الورقة الراجعة لبقاء وتطور المنظمات في ظل التغيرات والتحديات في بيئة الأعمال اليوم(حذاق، 2015: 11).
2. تعد عملية خلق المعرفة وسيلة لاستثمار رأس المال الفكري للمنظمات وبناء العقل البشري وزيادة قدرة العاملين على الإبداع والابتكار(رضوان، 2015: 28).
3. تعد عملية خلق المعرفة موردا اقتصاديا للمنظمة تُمكنها من امتلاك ميزة تنافسية مستدامة(عبد الجواد، 2016: 42).
4. تعد عملية خلق المعرفة المورد الاستراتيجي الأكثر أهمية للمنظمات الحديثة في ظل التحديات الحالية(السعيد والبيرقدار، 2016: 301).
5. تسهم عملية خلق المعرفة في تحقيق التميز بين المنظمات من حيث الاختلاف في الأداء والاختلاف في القدرات على استغلال الفرص المتاحة لتحقيق الأهداف المستقبلية(سعيد والزيادي، 2017: 85).

3.1 ابعاد العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة في الدراسة الحالية:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على ثلاث عمليات لخلق المعرفة وهي (دعم الادارة العليا، الثقافة التنظيمية، الثقة) وهذه العمليات موضحة في الآتي:

اولا:دعم الادارة العليا

تؤثر الادارة العليا في توفير البيئة المناسبة للعمليات الاجتماعية لخلق المعرفة من خلال دعم التفاعلات وتكوين فرق العمل للعاملين ومشاركتهم في عمليات اتخاذ القرار، لان الادارة العليا ترتبط ارتباطا مباشرا بالموارد البشري في المنظمة، إضافة إلى ذلك الدور الذي يلعبه سلوك القائد من خلال صياغة رؤية استراتيجية مستقبلية للمنظمة باعتبارها درجة دعم العاملين وتحفيزهم واسنادهم(Hietschold, 2014: 6257)، يعتقد اغلب الباحثين أن أكثر العوامل فاعلية يمكن من خلالها أن تتحقق عملية خلق المعرفة هو وجود قيادة داعمة للأفكار الجديدة يستطيع من خلالها العاملون من طرح افكارهم وتشجيعهم وتحفيزهم على ذلك(Fatemi et.al, 2016: 259)، اما(Mackey, 2008: 135) فيرى أن الادارة العليا تسعى إلى دعم القدرات الابتكارية للعاملين وتحفيزهم وتكوين ونشر ثقافة جديدة في المنظمة.

أن للادارة العليا أثراً كبيراً في عملية إدارة المعرفة واكتسابها، وان هذا الدور ضروري وأساسي لانه يخلق رؤية واضحة للعاملين بنوعية المعرفة التي يجب أن تكتسبها المنظمة وطرق اكتسابها،(Hasanali, 2002: 1). واستنادا إلى ما ذكر هناك عدة اشكال للدعم من قبل الادارة العليا (عبدالله وآخرون، 2019، 188)

أ. توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين وإزالة الحواجز بينهم من خلال تمكينهم وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات.

ب. تذليل المعوقات ودعم عمليات التفاعل بين العاملين وتحفيزهم وتوفير الموارد المالية اللازمة لعملية إدارة المعرفة واكتسابها.

ت.توظيف رأس مال بشري عالي المستوى والعمل على تدريب العاملين وتطويرهم.

ث. توفير المعدات والآلات الحديثة وتطبيق نظام اتصالات وتقانة معلومات متطور يمد العاملين بالمعرفة والمعلومات الضرورية من أجل تحقيق التعاون لتسيير العمل وصولاً لتحقيق الأهداف.

واستناداً إلى ما ذكره الباحث أن دعم الإدارة العليا يعد اللبنة الأساسية والدعم المقدم لتهيئة البيئة المناسبة للتفاعلات في ميدان العمل بين العاملين وتحويلهم وتفويضهم وتحفيزهم لطرح افكارهم الجديدة وتشجيع الابتكار والإبداع وتنمية المعارف من خلال مشاركة المعرفة الضمنية لتصبح معرفة صريحة متاحة لدى الجميع، وهذا الدعم يُعدّ من أهم عوامل خلق المعرفة داخل المنظمة..

ثانياً: الثقافة التنظيمية:

ترتبط العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة ارتباطاً وثيقاً بالثقافة، إذ تؤثر الثقافة على التفاعلات بين العاملين، أن تهيئة مناخ ثقافي يكون عاملاً أساسياً في دعم العاملين واعطائهم حافزاً في تطوير افكارهم وطرح الافكار الجديدة، الثقافة هي الافتراضيات الأساسية والقيم والمعتقدات بين العاملين في المنظمة (Mohammed & YuanJian, 2008: 301) وتعد الثقافة من الدعامات الضرورية لنجاح ادارة المعرفة من خلالها يتم تحفيز العاملين على خلق المعرفة من خلال مشاركة المعارف بينهم والاستفادة منها عن طريق تطبيقها في ميدان العمل للاستفادة منها، حيث تعد ثقافة المشاركة المتبادلة من اهم شروط التحول المعرفي لدى الأفراد والمجموعات (Wong, 2005, 267)، ان التحول المعرفي هذا يتطلب وجود الأفراد العاملين الذين يتفاعلون ويتبادلون الأفكار معاً ويتشاطرون في المعرفة مع الآخرين، للثقافة أهمية كبيرة في عمل المنظمات كونها تمثل أسلوب التفاعل والترابط بين العاملين لخلق الأفكار الجديدة.

أ. خلق بيئة تشغيل تفاعلية بين العاملين ليسعى كل عامل فيها لتحقيق الهدف الذي حددته المنظمة

ب. تهيئة مناخ ثقافي للتكيف مع التغير لمواجهة مقاومة التغير من قبل للعاملين.

واستناداً إلى ما طرحه الباحث الثقافة انما مجموعة القيم المحددة و المعتقدات والطقوس والمعايير المشتركة الموجودة لدى العاملين في المنظمة، أو هي مجموعة القيم الأساسية الذي يتفاعل من خلالها العاملون في المنظمة مع بعضهم البعض بهدف تحسين الاداء وتحقيق النتائج التي ترغب بها المنظمة.

ثالثاً: الثقة المتبادلة:

تعد الثقة عاملاً اجتماعياً مهماً في عملية خلق المعرفة واكتسابها، أن اعطاء الأفراد العاملين في المنظمة الشعور بانهم جزء مهم فيها وفي منظومة اتخاذ القرار يعد كفيلاً بان يرفع روحه المعنوية ويحسن أدائه ومن ثم سيصب ذلك في مصلحة المنظمة (قاسم، 2019: 64)، أن تشجيع الأفراد ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرار يجعلهم يشعرون بالثقة والمسؤولية ويحسن من أدائهم وواجباتهم تجاه المنظمة باعتبار الثقة للأفراد تعني تفويضهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات (Pantouvakis & Bouranta, 2013: 189-202)، وتعد الثقة من القضايا الشخصية لذلك فان تفعيل هذه القضايا يُعدّ من أساسيات النجاح لدى المنظمة لان الأفراد العاملين عند شعورهم بالمسؤولية سيزيد من قدراتهم الإبداعية والابتكارية في العمل (Skripak, 2018: 4)، وتتأثر ثقة الأفراد العاملين بنوع الثقافة الموجودة في المنظمات حيث تكون ثقافة كل منظمة مختلفة عن المنظمة الاخرى (يعقوب، 2014: 277)، أن الثقة المتبادلة بين العاملين تؤثر في العلاقات بينهم على كافة المستويات في المنظمة، وهذا يؤدي إلى انه كلما كانت اواصر الترابط والتفاعل بين العاملين قوية كانت سبباً في تبادل الأفكار وإيجاد المعارف الجديدة.

ومن خلال ما طرحه يرى الباحث أن الثقة مفهوم شامل يتناول الجوانب النفسية والشخصية للأفراد العاملين، من خلال شعور الأفراد العاملين أنهم جزء من المنظومة التي يعملون فيها ويعد كفيلاً لتحسين أدائهم، والثقة تعني تقدير الذات وشعور الشخص بقدرته على اتخاذ القرارات والتعلم والتفكير وفق رؤية شاملة تجاه الموقف التي يتبناها من خلال استخدام البدائل المطروحة أمامه، والتغلب على المعوقات التي تواجهه.

2. الجانب العملي للدراسة:

يستعرض هذا المحور ثبات أداة الدراسة بالإضافة إلى التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة من خلال حساب الوسط الحسابي و الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لكل عبارة من عبارات الاستبانة.

1.2 ثبات أداة الدراسة

قام الباحث بإجراء اختبار معامل الفا كرونباخ لقياس مدى الثبات لفقرات الاستبانة وكما موضح في الجدول (1).

الجدول (1) نتائج اختبار ثبات أداة المقياس

ت	الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة الفا- كرونباخ
1	دعم الادارة العليا	8	0.830
2	الثقافة التنظيمية	5	0.801
3	الثقة	5	0.807
4	الاستبانة ككل	18	0.887

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS:26).

يتضح من الجدول (1) ان الاستبانة ككل حققت قيمة ثبات قدرها (0.887) فهو يدل على أنه مؤشر إحصائي مرتفع

هذا يعني تمتع أداة الاستبانة بالثبات العالي والتي أعطت الحق للباحث لاعتماد نتائجها وتعميمها على مجتمع الدراسة.

2.2: نتائج اختبار الإحصاء الوصفي لدعم الادارة العليا

يبين الجدول (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لبعده دعم الادارة العليا والمتعلقة بإجابات أفراد عينة الدراسة.

جدول (2) وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول دعم الادارة العليا

الفقرات	الرمز	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
1	Q1	78	43	8	2	-	3.44	0.945	27.44%	68.88%
2	Q2	36	66	20	7	2	3.45	1.026	29.75%	68.99%
3	Q3	47	48	24	10	2	3.49	1.061	30.42%	69.73%
4	Q4	42	61	17	6	5	3.31	1.031	31.13%	66.28%
5	Q5	63	39	18	8	3	3.17	1.115	35.21%	63.35%
6	Q6	31	52	27	14	7	3.29	1.093	33.19%	65.85%
7	Q7	46	47	24	11	3	3.38	1.098	32.52%	67.55%
8	Q8	44	52	23	8	4	3.36	1.053	31.32%	67.23%
دعم الادارة العليا X1										67.07%

المصدر: من أعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (spss: 25)

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن بُعد (دعم الادارة العليا) قد حقق معامل اختلاف وقدره (31.40%) وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على دقة الإجابات ومحدودية تبعتها بالإضافة إلى قناعة عينة الدراسة على أهمية دعم الادارة العليا في طرح التصاميم الجديدة لتلائم مع حاجاتهم ورغباتهم وما يعزز ذلك الوسط الحسابي لهذا البعد والبالغ (3.35) وهو أكبر من الوسط الفرضي، وقد حقق هذا البعد انحراف معياري بلغ (1.053) مما يدل على انسجام في اجابات عينة الدراسة تجاه هذا البعد والذي تم قياسه من خلال الفقرات (X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆, X₇, X₈) اذ حققت الفقرة (X₅) اعلى معامل اختلاف بلغت قيمته (35.21%) وهذا يدل على وجود تشتت أو انسجام قليل بين آراء افراد عينة الدراسة حول الفقرة التي تنص (تعيين إدارة المصنع العدد الكافي من العاملين لانبجاز المهام) وهذا يعني أن المصانع المبحوثة بحاجة إلى تعيين عدد كافي من العاملين في حين حققت الفقرة (X₁) اقل معامل اختلاف بلغت قيمته (27.44%) وهذا يدل على الانسجام والتوافق في آراء عينة الدراسة حول التشجيع على التعاون وتبادل الافكار بين العاملين.

3.2: نتائج اختبار الإحصاء الوصفي لبعد الثقافة التنظيمية

يبين الجدول (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعد الثقافة التنظيمية

جدول (3) وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول الثقافة التنظيمية

الفقرات	الرمز	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
9	Q9	42	55	14	17	3	3.20	1.159	36.24%	63.94%

69.89%	31.42%	1.098	3.49	4	8	26	56	37	Q10	10
58.56%	37.45%	1.097	2.93	5	11	26	45	44	Q11	11
66.44%	31.40%	1.043	3.32	5	8	22	59	37	Q12	12
64.57%	33.26%	1.074	3.23	7	14	13	57	40	Q13	13
66.70%	32.62%	1.088	3.34	الثقافة X2						

المصدر: من أعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (spss: 25)

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن بُعد (الثقافة التنظيمية) قد حقق معامل اختلاف وقدره (32.62) وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على دقة الإجابات ومحدودية تبعتها بالإضافة إلى قناعة عينة الدراسة على أهمية الثقافة التنظيمية للعاملين وما يعزز ذلك الوسط الحسابي لهذا البُعد والبالغ (3.34) وهو أكبر من الوسط الفرضي، وقد حقق هذا البعد انحراف معياري بلغ (1.088) مما يدل على انسجام في إجابات عينة الدراسة تجاه هذا البُعد والذي تم قياسه من خلال الفقرات ($x_9, x_{10}, x_{11}, x_{12}, x_{13}$) إذ حققت الفقرة (x_9) أعلى معامل اختلاف بلغت قيمته (36.24) وهذا يدل على وجود تشتت قليل بين آراء أفراد العينة حول الفقرة التي تنص (تعتمد إدارة المصنع مبدأ تمكين العاملين في اتخاذ القرارات لمنحهم الطمأنينة في العمل) وهذا يعني أن المصانع المبحوثة تمكن العاملين في عملية اتخاذ القرار في حين حققت الفقرة (x_{12}) أقل معامل اختلاف بلغت قيمته (31.40) وهذا يدل على الانسجام والتوافق في آراء عينة الدراسة أن إدارة المصنع تشجع العاملين على الانسجام والتوافق في العمل.

4.2: نتائج اختبار الإحصاء الوصفي لبعد الثقة

يبين الجدول (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعد الثقة

جدول (4) وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول بعد الثقة

الفقرات	الرمز	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تتفق تماماً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
14	Q14	31	58	23	15	4	3.27	1.087	33.30%	65.31%
15	Q15	27	52	29	20	3	3.25	1.115	34.33%	64.95%
16	Q16	44	50	20	7	10	3.24	1.114	34.35%	64.84%
17	Q17	32	56	25	16	2	3.54	1.102	31.16%	70.74%

68.67%	33.51%	1.150	3.43	7	10	22	48	44	Q18	18
62.13%	33.73%	1.048	3.11	الثقة X3						

المصدر: من أعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (spss: 25)

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن بُعد (الثقة) قد حقق معامل اختلاف وقدره (33.73) وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على دقة الإجابات ومحدودية تبعتها بالإضافة إلى قناعة عينة الدراسة على أهمية الثقة للعاملين وما يعزز ذلك الوسط الحسابي لهذا البعد والبالغ (3.11) وهو أكبر من الوسط الفرضي ، وقد حقق هذا البعد انحراف معياري بلغ (1.048) مما يدل على انسجام في إجابات عينة الدراسة تجاه هذا البعد والذي تم قياسه من خلال الفقرات (X₁₄,X₁₅,X₁₆,X₁₇,X₁₈) إذ حققت الفقرة (X₁₅) أعلى معامل اختلاف بلغت قيمته (34.33) وهذا يدل على وجود تشتت قليل بين آراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرة التي تنص (تسمح إدارة المصنع العاملين للمشاركة في طرح الحلول والافكار الجديدة). وهذا يعني أن المصانع المبحوثة تحفز العاملين على طرح الافكار الجديدة في حين حققت الفقرة (X₁₇) أقل معامل اختلاف بلغت قيمته (31.16%) وهذا يدل على الانسجام والتوافق في آراء عينة الدراسة بأن المصانع المبحوثة توفر مناخاً للثقة المتبادلة بينها وبين العاملين.

5.2: خلاصة نتائج الإحصاء الوصفي للعمليات الاجتماعية لخلق المعرفة

يبين الجدول (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية للعمليات الاجتماعية لخلق المعرفة .

جدول (5) خلاصة نتائج الإحصاء الوصفي للعمليات الاجتماعية لخلق المعرفة

ت	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
1	دعم الإدارة العليا	3.35	1.053	31.40%	67.07%
2	الثقافة التنظيمية	3.34	1.088	32.62%	66.70%
3	الثقة	3.11	1.048	33.73%	62.13%
	أجمالي العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة	3.16	1.100	34.84%	63.14%

المصدر: من أعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (spss:25)

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه ان (العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة) قد حقق معامل اختلاف وقدره (34.84) وهذا ان دل على شيء فإنما يدل على دقة الإجابات ومحدودية تبعثرها بالإضافة إلى قناعة عينة الدراسة بأهمية مثل تلك العمليات في تحسين اداء المصنع وما يعزز ذلك الوسط الحسابي لهذا العمليات والبالغ (3.16) وهو اكبر من الوسط الفرضي ، وقد حققت هذه العمليات انحراف معياري بلغ (1.100) مما يدل على انسجام في اجابات عينة الدراسة تجاه هذا البعد وبناءً على ذلك تثبت صحة الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص (تقدم الادارة العليا في المصانع المبحوثة الدعم للعاملين في عملهم. وبينت النتائج في الجدول أعلاه ان هناك شيء من التقارب في معاملات الاختلاف للعمليات الاجتماعية لخلق المعرفة للمصانع المبحوثة لكن نلاحظ حصول بعد دعم الادارة العليا على اقل معامل اختلاف مما يشير الى اهتمام المصانع المبحوثة بهذا البعد أكثر من بقية الابعاد وبناءً على ذلك لا تشجع ادارة المصانع على الثقافة التنظيمية والثقة بين العاملين .

الخاتمة:

تمثل عملية خلق المعرفة حجر الاساس الذي تستند عليه المنظمات بشكل عام والمصانع بشكل خاص، ونظرا لما يحتويه عمل مصانع ال PVC من عمليات ابداعية وابتكارية تستند بطبيعتها على التفاعلات الاجتماعية وتكوين فرق العمل، فان خلق المعرفة وطبيعة العمليات الاجتماعية لخلق المعرفة تكون ضرورية وتعد عاملاً أساسياً تُسهم في تطوير المصانع، وقد أصبح واضحاً للعيان أهمية المعرفة المتزايدة بسبب المنافسة لهذا سعت الدراسات لاستكشاف المفاهيم والمحددات التي من شأنها أن تُسهم في الحفاظ على معارف العاملين واستثمار وتطويرها بهدف تحقيق قيمة مضافة للربون المستهدف.

وبناءً على نتائج الدراسة توصل الباحث الى مجموعة من الاستنتاجات هي:

1. اتضح من خلال نتائج الدراسة أن ادارة المصانع المبحوثة لديها برامج تدريبية لتطوير مهارات العاملين باستمرار لتحسين مستوى الأداء في ميدان العمل.

2. تبين من خلال نتائج الدراسة أن عدد العاملين في المصانع المبحوثة غير كافٍ لإنجاز المهام.

3. تبين من خلال نتائج الدراسة أن ادارة المصانع المبحوثة لديها القدرة على اقناع الزبائن بالتصاميم والافكار الجديدة التي تطرحها في

السوق، مما ينعكس ذلك إيجابيا على زيادة الحصة السوقية للمصانع ميدان الدراسة.

4. اتضح من خلال نتائج الدراسة أن إدارة المصانع المبحوثة لا تهيئ المناخ المناسب الذي يساعد العاملين على الابتكار والابداع، ويُعَدّ الابداع والابتكار من أهم الفرص التي تساعد المنظمات على تغيير واقع الأسواق في الوقت الحالي.
5. اتضح من خلال نتائج الدراسة أن إدارة المصانع المبحوثة تشجع العاملين على التفاعل والتعاون وتبادل الأفكار فيما بينهم.
6. تبين من خلال نتائج الدراسة أن المصانع المبحوثة لا تمنح العاملين الحرية للمشاركة في تقديم الحلول لمعالجة المشاكل والتحديات التي تواجهها وإنما يقتصر ذلك فقط على الإدارة.

وأوصت الدراسة:

1. على إدارة المصانع المبحوثة الاستمرار في إعداد البرامج التدريبية اللازمة لزيادة مهارات عاملاتها واعتبارها جزءاً أساسياً في عملها.
2. على إدارة المصانع المبحوثة استقطاب وتوظيف عدد كافٍ من العاملين ذوي المهارات العالية لسد الشاغر لديها من أجل إنجاز المهام بأسرع وقت.
3. على إدارة المصانع المبحوثة المحافظة على تحديث تصاميمها باستمرار لتتلاءم مع حاجات ورغبات زبائنهم من أجل المحافظة على حصتها السوقية.
4. على إدارة المصانع المبحوثة تهيئة المناخ المناسب الذي يساعد العاملين على طرح الأفكار الجديدة لتحقيق الابداع والابتكار.
5. على إدارة المصانع المبحوثة الاستمرار بتشجيع العاملين على التعاون والتفاعل فيما بينهم من خلال تحفيزهم على التفاعل التواصل غير الرسمي لتبادل المعرفة الضمنية والأفكار الجديدة بينهم.
6. ضرورة قيام المصانع المبحوثة بإشراك العاملين في تقديم الحلول لمعالجة المشاكل والتحديات التي تواجه المصانع في ميدان العمل.

الإحالات المراجع ::

1. حذاق، عبد اليقين، (2015)، "دور إدارة المعرفة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية للموسسة: دراسة حالة وحدة بناء الهياكل المعدنية المصنعة BATICIM - ام البواقي"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
2. رضوان، صفاء حسن محمد، (2015)، "أثر أبعاد الهيكل التنظيمي على إدارة المعرفة: دراسة حالة وزارة الشؤون الاجتماعية"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، قطاع غزة، فلسطين.
3. عبد الجواد، ليس منصور، (2016)، "إدارة الجودة الشاملة إدار الجودة الشاملة ومستوى مساهمتها في تحقيق إدار المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية"، رسالة ماجستير في تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
4. السعيد، يعرب عدنان والبيرقدار، محمد قاسم عبد الخالق، (2016)، "أساليب الاكتساب المعرفي وانعكاسها على المعرفة الضمنية بحث ميداني في مستشفى طوز العام"، جامعة بغداد، مجلة العلوم الادارية والاقتصادية، المجلد(22)، العدد(89)، ص ص 294-315.

5. قاسم، اسراء وعبدالله ، (2019) ، " دور عوامل النجاح الحرجة للحدوة الشاملة في تطبيق الإنتاج الأنظف:دراسة استطلاعية لآراء المدراء في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية سامراء"، جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد(15)، العدد(45) ج 2 /2019.
6. عبدالله، انيس احمد و عبدالله، محمود عبدالله وعوض، عبد الستار سالم، (2019)، " دور عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة في تعزيز حقوق ملكية الزبون: دراسة استطلاعية في بعض فروع مصرفي الرافدين والشرق الأوسط" ، مجلة الكتاب للعلوم الانسانية، 1(2) .
7. سعيد، سناء عبد الرحيم و الزيايدي، اركان عبدالله ردام (2017)، " تأثير ابعاد رأس المال الاجتماعي في التمكين الهيكلي للعاملين: بحث تطبيقي في مديرية بلدية السماوة" ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد(103)، المجلد(24).
8. يعقوب، حيدر محسن(2014)، "الثقة الاجتماعية المتبادلة لدى موظفي الدولة" ، بحث منشور، جامعة ديالى، كلية التربية للعلوم الانسانية.
1. Alshanty, Abdallah M. & Emeagwali, O. L, (2019) , " Market-sensing capability, knowledge creation and innovation: The moderating role of entrepreneurial-orientation" , Journal of Innovation & Knowledge 4 (2019), pp.171-178.
2. Mackey, A,(2008)," The effect of CEOs on firm performance", Strategic management journal, 29(12), pp1357-1367.
3. Mohammed, S. S., & YuanJian, Q, (2008),"The impact of the organizational culture on the implementation of TQM programs", In 2008 ISECS International Colloquium on Computing, Communication, Control, and Management ,Vol.3 , pp.386-389.
4. Hietschold, N., Reinhardt, R., & Gurtner, S, (2014)," Measuring critical success factors of TQM implementation successfully—a systematic literature review", International Journal of Production Research, 52(21), pp.6254-6272.
5. Hacioglu, G., Eren, S. S., Eren, M. S., & Celikkan, H, (2012)," The effect of entrepreneurial marketing on firms' innovative performance in Turkish SMEs. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 58, pp.871-878.
6. Fatemi, A., Li, P., Warner, D., H & Phan, N, (2016)," Critical assessment of the fatigue performance of additively manufactured Ti-6Al-4V and perspective for future research", International Journal of Fatigue, 85,pp 130-143.
7. Wong, K. Y., (2005)," Critical success factors for implementing knowledge management in small and medium enterprises", Industrial management & Data systems,Vol. 105, No. 3, pp.261-279.
8. Easa, N. F. H., (2012)," Knowledge management and the SECI model", A study of innovation in the Egyptian banking sector", Unpublished doctoral dissertation, University of Stirling, UK.
9. Skripak, S. J., (2018), " Teamwork in Business, Fundamentals of Business" , Pamplin College of Business, 2th, ed, Virginia Tech Libraries, ISBN 978-9979201-1-6.
10. Shu, L., Liu, S., & Li, L, (2013), " Study on business process knowledge creation and optimization in modern manufacturing enterprises" , Procedia Computer Science, 17, pp.1202-1208.
11. Pantouvakis, A., & Bouranta, N., (2013), " The interrelationship between service features" , job satisfaction and customer satisfaction: Evidence from the transport sector, The TQM Journal,pp.186-202.