

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي

أ. تيقاوي العربي

قسم علوم التسيير

الجامعة الإفريقية - أدرار.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية (من وجهة نظر المبحوثين)، وأعدت البحث على الاستبيان كمصدر أساسي لجمع البيانات من عينة الدراسة، وبغرض تحليل البيانات واختبار الفرضيات تم اللجوء إلى تفرغ إجابات أفراد العينة الموجودة في الاستبانة وفق مقياس ليكرت ذي الخمس درجات، كما استخدم البحث أسلوب حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، للحصول على الإحصائية الوصفية لمتغيرات الدراسة، والاعتماد على تحليل ANOV. كما توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات عبرت عن عدم وجود اختلافات وفروق ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات المدروسة تعزى لمتغيرات الشخصية.

واستناداً إلى الاستنتاجات التي تم التوصل إليها تم تقديم عدد من التوصيات أبرزها ضرورة سعي المؤسسات المدروسة الى تطبيق عمليات ادارة المعرفة بما يساهم في المحافظة على مزايا التنافسية واستمرارها في أسواقها، بالإضافة إلى تقديم مقترحات تساعد مديري هذه المؤسسات "عينة الدراسة" على تحسين جودة خدماتها الاتصالية، من خلال الاستفادة من إدارة المعرفة في خلق ابتكارات تنظيمية، بما يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

الكلمات الدالة: المعرفة، ادارة المعرفة، عمليات ادارة المعرفة، مؤسسات الاتصالات الجزائرية.

Abstract:

This study aims to identify the extent of the application of knowledge management in the institutions of Algeria Telecom (from the viewpoint of the respondents), Also adopted a search on the questionnaire as a primary source for the collection of data from the study sample, , and the purpose of data analysis and hypothesis testing was used to empty the answers of

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

respondents in the questionnaire as a measure of the Likert with five degrees, research method was also used statistical software package for Social Sciences (SPSS), to obtain descriptive statistics for the variables of the study, and relying on the analysis of ANOV.

The study also found a number of conclusions expressed no differences and the differences between the moral significance on the extent of the study sample sought to apply the knowledge management processes in the institutions of communication due to the studied variables of the study.

Based on the conclusions reached was to provide a number of recommendations, most notably the need to seek institutions studied the application of knowledge management processes which contribute to maintaining competitive advantage and continuity in their markets, in addition to proposals that will help the managers of these institutions, "sample" to improve the quality of its services communication , by taking advantage of knowledge management in the creation of regulatory innovations, ensuring they are to achieve sustainable competitive advantage

Key words: Knowledge, knowledge management, knowledge management processes, institutions, Algeria Telecom.

المقدمة:

تشير أدبيات إدارة المعرفة إلى التقدم العلمي والتقني الهائل، وانعكاسه بشكل كبير على الحياة الإنسانية، وتعاضمت الفجوة بين الدول النامية والمتقدمة، واتسعت ظاهرة العولمة وأثرت بشكل كبير في المنظمات وإستراتيجياتها، وهذه خلقت تحديات تعيشها المنظمات التي بدأت تبحث عن الأدوات والآليات التي تمكنها من مجابته بطرق مبدعة ومبتكرة، فكانت إدارة المعرفة هي الآلية التي اعتمدها لتحقيق السبق في مجابهة هذه التحديات، وذلك بوصفها تطوراً فكرياً في عالم الأعمال، وينبغي اعتماده من قبل المنظمات لكي تبذل وتحقق السبق التنافسي في هذا المجال، فضلاً عن النجاح التنافسي في عالم الأعمال، انطلاقاً من أن إدارة المعرفة هي البيئة الجديدة التي تحت على الإبداع والابتكار والتجديد.

ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة جاءت للبحث في أهمية إدارة المعرفة، والدور الذي تلعبه من خلال عملياتها المعرفية، وبالاستناد إلى تقنيات و فرق المعرفة كمحاولة للتوصل إلى رؤى موضوعية تتيح للمنظمات تفعيل ومعرفة مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المنظمات الخدمية، والتركيز بشكل أكبر على استثمار وتوظيف موجوداتها المعرفية.

مشكلة الدراسة:

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

أصبح قطاع الاتصالات في العصر الحالي يمثل العصب المحرك لاقتصاد الدول لكونه الأكثر تأثيراً بالتطورات والتقلبات التكنولوجية نظراً لارتباطه بالزبون من جهة ولما يمثله الموضوع من حداثة من جهة أخرى، ومن هنا جاءت دراسة هذا الموضوع، وذلك بالتركيز على عمليات إدارة المعرفة، عن طريق استخدام أهم التقنيات الحديثة المعرفية بغية تأهيل وتدريب رأس مالها البشري لتنمية قدراتها الابتكارية، وزيادة مواهبها الفردية، لمعرفة مدى مساهمتها في تطوير العملية التنظيمية التنظيمية، للسعي وراء إرضاء الزبون وكسب ولاءه. وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- 1- ما مدى النقص في المعارف الخاصة بعمليات إدارة المعرفة في المنظمات الخدمية لقطاع الاتصالات الجزائرية؟
 - 2- ما مدى الاستفادة من عمليات إدارة المعرفة في تطوير الابتكارات في المنظمات الخدمية العربية الجزائرية في قطاع الاتصالات؟
 - 3- ما مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في منظمات الاتصالات الجزائرية؟
- أهمية الدراسة:

إن الاقتصاد الراهن هو اقتصاد قائم على المعرفة، والتكنولوجية، وتظهر أهمية هذا الموضوع في دراسة مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في قطاع الخدمات الاتصالية، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين متغيرات عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات العاملة في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، لمعرفة مدى توافق أو اختلاف آراء العينة المدروسة حول فكرة التوجه نحو التطبيق الفعلي لهذا الموضوع بهدف الخروج بنتائج وتوصيات تفيد قطاع الخدمات الجزائرية.

وتكتسب الدراسة أهميتها من خلال:

- 1- التعرف على المعرفة وإدارتها كفلسفة إدارية حديثة تسعى العديد من المنظمات إلى تطبيقها والاستفادة منها.
- 2- دور إدارة المعرفة في تطوير الابتكارات داخل المنظمات الخدمية.
- 3- توظيف نتائج عمليات إدارة المعرفة في المنظمات الحديثة على واقع المنظمات الخدمية العربية الجزائرية لقطاع الاتصالات.

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية
د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الآتي:

- 1- إبراز وتوضيح الإطار النظري المتصلة بإدارة المعرفة وعملياتها، وأهمية وعلاقة تطبيقها لخلق تحسينات تنظيمية.
- 2- معرفة مدى تأثير تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المنظمات الخدمية الجزائرية عينة الدراسة.
- 3- التوصل إلى عدد من التوصيات التي يمكن أن تساعد منظمات الأعمال الخدمية الجزائرية من الاستفادة من موضوعات إدارة المعرفة لتحسين جودة خدماتها من جهة، والوصول إلى الميزة التنافسية المستدامة من جهة أخرى.

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، الوظيفة، سنوات الخبرة.

الفرضية الأولى: توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الثانية: توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الثالثة: توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير الوظيفة.

الفرضية الرابعة: توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

منهج الدراسة:

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيفاوي العربي

أتبع البحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها كمنهج مناسب

لمثل هذه الدراسات، كما استخدم في تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها برنامج (SPSS)، وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

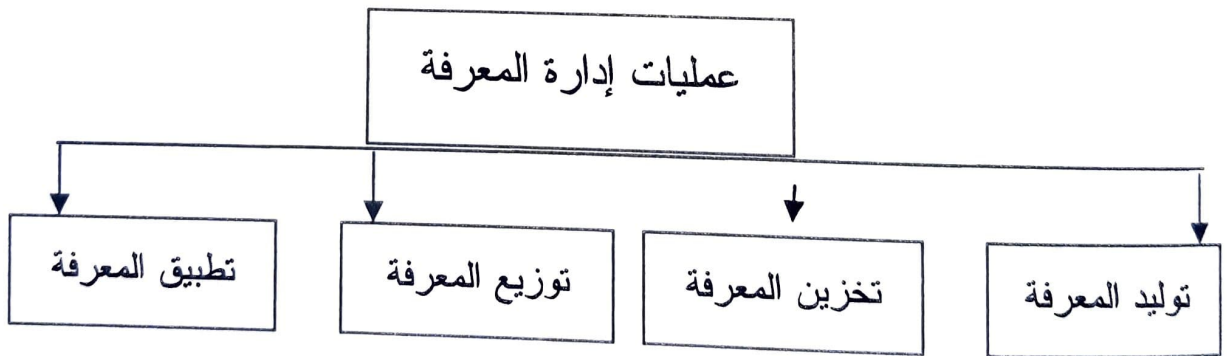
- 1- النسبة المئوية: يستخدم لمعرفة التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الخصائص الديمغرافية.
- 2- الوسط الحسابي: يستخدم لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.
- 3- الانحراف المعياري: يستخدم لقياس مستوى التشتت في إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.

- 4- الأهمية النسبية: يستخدم لتحديد نسبة الأهمية في إجابات أفراد العينة.
- 5- تحليل التباين ANOVA: يستخدم لاختبار الفرضيات وقياس مدى اختلاف إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.

نموذج الدراسة:

لجأت الدراسة إلى معالجة هذه المشكلة، من خلال الاعتماد على معرفة مدى تطبيق

عمليات إدارة المعرفة على المنظمات الخدمية، لذلك فقد اعتمد البحث في دراسته على النموذج التالي:



واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية
د. يوسفات علي - أ. تيفاوي العربي

مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المنظمات الخدمية العاملة في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، العاملة في سوق الهاتف النقال وعددها ثلاث منظمات وهي اتصالات الجزائر، الوطنية للاتصالات الجزائرية (نجمة)، أوراسكوم تيليكوم الجزائر (جازي).

عينة الدراسة:

اختيرت عينة عشوائية من العاملين في منظمات الاتصال الثلاثة قدرها (60) عامل يمثلون أعضاء الإدارة العليا (المديرون، رؤساء الأقسام، ونوابهم)، وذوي الاختصاصات في المجال التقني، كرؤساء أقسام الوحدات التقنية للاتصالات وتكنولوجيا الاتصالات، وأقسام خدمات الزبائن، وتمثل هذه العينة المجتمع الإحصائي كاملاً بسبب محدودية عدد أفراد المجتمع مجال الدراسة.

أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة وتضمنت الاستبانة (22) فقرة موزعة على محورين والمتمثلة في المعلومات التعريفية (الجنس، العمر، الوظيفة، المؤهل، سنوات الخبرة)، أما المحور الثاني فتمثل في متغير الدراسة عمليات إدارة المعرفة، والتي شملت (17) فقرة مقسمة على أربعة متغيرات فرعية لعمليات إدارة المعرفة والمتمثلة في (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).

وبغرض التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تم اللجوء إلى تفرغ إجابات أفراد العينة الموجودة في الاستبانة وفق مقياس ليكرت ذو الخمس درجات الذي أعتمد للدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (01): يوضح درجات مقياس الدراسة

التقدير	أتفق تماماً	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
الدرجة	5	4	3	2	1

وقد وزعت (60) استبانة بمعدلات مختلفة لكل منظمة، إلا أن المستعاد منها بلغ (53) استبانة بنسبة (88.33%) من إجمالي الاستبيانات، واستبعدت منها (06)، لعدم

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

صلاحيتها للتحليل، وكان العدد الذي خضع للتحليل (47) استبانة وهي تمثل (78.33%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (02): يوضح الاستبيانات الموزعة والمسترجعة.

اسم الجهة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	نسبة الاستجابة
جازي	10	7	70%
نجمة	10	6	60%
موبيليس	40	40	100%
المجموع	60	53	88.33%

ولمعرفة ثبات أداة القياس وحتى تكون صالحة مهما اختلفت الفترة الزمنية للدراسة، فقد استخدم الباحث اختبار ألفا - كرونباخ (Cronbach's Alpha)، الذي بلغت قيمته (95.90%) وهي نسبة عالية جداً عند مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على ارتفاع نسبة مصداقية مقياس الدراسة والثبات، مما يجعل هذه الأداة تعمل لصالح البحث.

1- الإطار النظري للدراسة:

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة (Concept of Knowledge Management):

أدت التطورات الأخيرة التي شهدتها ميادين الأعمال، إلى تحول اقتصاديات الدول إلى اقتصاديات قوامها المعرفة، فقد تناول العديد من الباحثين مفهوم إدارة المعرفة من زوايا مختلفة تبعاً لآبائهم الفكرية، من خلال الدراسات التي قدموها في هذا الموضوع، مما نتج عن هذا تباين في مفاهيم إدارة المعرفة، والسبب في ذلك يعود إلى صعوبة التسليم بوجود مفهوم جامع. وكحل لهذه المشكلة ترى الدراسة ضرورة الولوج إلى توضيح مفهوم إدارة المعرفة وفقاً للكتابات الحديثة التي تناولت هذا الموضوع، إن لإدارة المعرفة مفاهيم عديدة ينظر إليها من خلال ثلاثة اتجاهات¹

الاتجاه الأول: مفهوم قائم على قاعدة المعرفة (KM as knowledge-based):

عرف البعض على « أنها إدارة المعرفة الحرجة التي تعتمد على قاعدة المعرفة، والتي تهدف إلى إضافة قيمة للأعمال، تتم من خلال عمليات منتظمة في تشخيص واكتساب، وتوليد

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيفاوي العربي

وتخزين وتطوير وتوزيع وتطبيق المعرفة في المنظمة²، أو هي « التي تقوم بعملية انتزاع المعلومات الثمينة من قاعدة المعرفة، كما تقوم بعملية تشفير وترجمة المعرفة³ ». وأوضح بعض الكتاب أن إدارة المعرفة تخاطب سلوكيات المنظمات في المدى البعيد من خلال أن إدارة المعرفة تتضمن « امتلاك واحتفاظ وخزن وتوزيع واستعمال المعرفة في المنظمة وتخطب المدى البعيد في العمليات التي تنشر المعرفة بالمنظمة⁴، وعرفت كذلك على أنها « إدارة عمليات المعرفة كالحصول على المعرفة، تقاسمها، توزيعها، وخرطنتها، وإنشاءها، وكذلك قياس وتقييم وتعظيم أصول المعرفة⁵ ».

الاتجاه الثاني: مفهوم قائم على نظم المعلومات (KM as Information Systems):

وفق هذا الاتجاه تعرف إدارة المعرفة على أنها مفهوم ومنهج يستخدم تقنية المعلومات كأداة لتجميع ومشاركة المعلومات والخبرات، وليست أداة من أدوات تقنية المعلومات، لذلك يجب على إدارة المعرفة « أن تمتاز بالمرونة في التقاط البيانات، وإدارتها بين الأنشطة والأنظمة المتنوعة، وسهولة الحصول على المعلومات⁶» (ASTHO, CDC*2005:1).

وعرفت كذلك على أنها « عمل الشيء الصحيح وليس عمل الشيء بشكل صحيح⁶؛ إن مفهوم إدارة المعرفة يمكن تطبيقه في جميع مجالات الأعمال، ومن ثم يمكن اعتبارها على أنها « تلك الإدارة الرسمية للمعرفة التي تسهل خلق، ووصول، واستعمال نماذج تقنيات متقدمة لذلك⁷ ».

الاتجاه الثالث: مفهوم قائم على الممارسة التنظيمية (KM as organization practice):

وفق هذا الاتجاه تعرف إدارة المعرفة على أنها « عملية تنظيمية متكاملة من أجل توجيه نشاطات المنظمة للحصول على المعرفة، وخزنها، ومشاركتها، وتطويرها، واستخدامها من قبل الأفراد والجماعات من أجل تحقيق أهداف المنظمة⁸ أي أنها « العملية التي تهدف إلى البحث عن المعرفة وامتلاكها، وخزنها، والقيام بعملية نشرها مع ضمان تنفيذها داخل المنظمة⁹، أو مجموعة الجهود المبذولة من المديرين لغرض تنظيم وبناء رأس مال المنظمة من الموارد المعلوماتية، أو ما يمكن إن نسميه برأس المال الفكري الذي تملكه المنظمة، ويرى احدهم أن إدارة المعرفة

*ASTHO: association of state and territorial health officials

**CDC: the centers for disease control and prevention

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

هي حقل معرفي يعامل رأس المال الفكري على انه أصول، موجودات يمكن إدارتها، أو هي « مشاركة ما تعرفه مع الآخرين »¹⁰.

ونستنتج من خلال التعاريف السابقة، أن إدارة المعرفة هي:

« عملية استخدام تقانة المعرفة للقيام بعملية توليد المعرفة وخصفها وتوزيعها وتطبيقها، التي يقوم بها فريق المعرفة لتحقيق التميز والتفوق والريادة».

ثانياً: عمليات إدارة المعرفة (Knowledge Management Processes):

اختلف وجهات النظر إلا انه تم الإجماع على وجود وجهت نظر مشترك بينت ان عمليات إدارة المعرفة تتكون من العناصر التالية:

1- توليد المعرفة: توليد المعرفة يعنى إبداع المعرفة عند عدد من الكتاب، ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكاره مستمرة، كما تزود المنظمة بالقدرة على التفوق في الانجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية في مساحات مختلفة مثل ممارسة الإستراتيجية وبدء خطوط عمل جديدة والتسريع في حل المشكلات ونقل الممارسات الفضلى وتطوير مهارات المهنيين ومساعدة الإدارة في توظيف المواهب والاحتفاظ بها¹¹.

ويشير إبداع المعرفة غالى إعادة الترتيب والمزج بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية، من خلال التفاعلات التي من شأنها تكوين حقائق ومعان جديدة، ويتوقف الحكم على أن المعرفة جديدة من خلال قدرتها على حل المشكلات القائمة بشكل أكثر فعالية.

2- تخزين المعرفة (الاحتفاظ بها): بعد عملية توليد المعرفة يجب أن تعمل المنظمة بالبحث عن طريقة للحفاظ على هذه المعلومات التي يملكها الأفراد العاملين والمعلومات الموجودة في نظم المنظمة لتفادي ضياعها وتعتبر هذه المعلومات موجودات غير ملموسة تكتسبها المنظمة والحفاظ عليها يعنى الحفاظ على العاملين الجيد ين الدين يملكون الخبرة والمعرفة.

أن عملية تخزين المعرفة تعود إلى الذاكرة التنظيمية organization mamory والتي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية
د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

قواعد البيانات الالكترونية، والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة أو المعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات الأعمال، تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا مهما في تحسين توسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة¹².

ويمثل تخزين المعرفة جسرا بين التقاط المعرفة وعملية استرجاعها، فالكثير من القيمة المتحصلة لإدارة المعرفة ناتج من خلال عناصر المعرفة المختلفة وموضوعاتها وضرورات الربط فيما بينها وإدامتها وتحديثها.

وبعد توثيق المعلومات يتم التركيز على الأهم في عملية التخزين، يجب أن تكون حجم السياق الذي سيتم احتوائه مناسباً، فليس إبداع المعرفة مقتصر على المشاركة فقط، إنما استخدامها بكفاءة وبشكل كاف في السياق وإلا فقدت¹³.

كما أن مستودعات المعرفة تشكل قضية مركزية داخل المنظمات المعتمدة على المعرفة، إذ تحرص على إدارة المخزون المعرفة لمواجهة فرص تغيرات المستقبل وتقوم إدارة المخزون المعرفي " بعملية الاكتساب أو الاحتفاظ، والتوظيف للمعرفة وهذا من فوائد امتلاك مستودع المعرفة لأنه يسمح بجيازة المعرفة والوصول إليها من خلال المنظمة"¹⁴.

3- توزيع المعرفة: يشير هذا المفهوم إلى طرق المعرفة والتي يتم من خلال نشر وتوزيع المعرفة على أعضاء التنظيم، والمنظمة ربما تستنبط إجراءات عديدة لتشكيل قواعد المعرفة بها¹⁵.

وتوزيع المعرفة فانه ما لم تقم المنظمة بتوزيع المعرفة بشكل كفاء فلن تولد عائدا مقابل التكلفة، وانه إذا كان من السهل توزيع المعرفة الواضحة من خلال استخدام الأدوات الالكترونية¹⁶، فانه مازال يتطلع إلى توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وخبراتهم، وهو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة، وكذلك يعبر عن توزيع المعرفة بكافة المصطلحات المتعلقة بالتبادل، وانتشار وتقاسم المعرفة، المشتركة في المعرفة، ذلك أن المعرفة لا تنمو من فراغ بل تتم مشاركة الجميع فيها داخل المنظمة، وعرفت الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات نشر المعرفة على أنها تشمل العمليات الضرورية لإيصال المعلومات من صانعيها إلى مستخدميها.

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

وان نشر المعرفة وتوزيعها يخلدها، بينه (fielden) أن المعرفة تكون مفيدة فقط عندما يتم توفيرها بحرية.

وعرفت الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات نشر المعرفة كذلك على أنها " عملية تتجاوز مجرد نقل المعلومات والبيانات، ومن الضروري أن يصحب عملية نشر المعرفة نقل، أو توصيل للمعلومات عبر وسائط متعددة"¹⁷.

ونجد هناك نوعين من انواع توزيع المعرفة " الايجابي وهو عندما تكون المعرفة المخزنة جيدة بحيث يمكن تطبيقها واستخدامها في الوقت الحاضر، والسليبي هو تلك المعرفة التي تمثل الماضي ولكنها مختلفة عن احتياجات الحاضر" والشيء الملاحظ أن المعرفة هي ناتج الماضي وتستخدم في مجابهة الحاضر وللتنبؤ بالمستقبل كما أن انتشار المعرفة " يكون عن طريق الاتصالات المباشرة سواء رسمية مثل جلسات التدريب والتحوال أو غير رسمية مثل حلقات الدراسة المؤتمرات الفيديوية، لكن الأخيرة "تعطي ضمانا أكيدة على انتقال المعرفة إلى كل الأعضاء"¹⁸.

وإجمالاً يمكن القول أن المعرفة أن لم تنشر وتوزع بطريقة كفؤة على أعضاء المنظمة فإنها لم يحصل على عائد مقابل ذلك بالإضافة إلى نقلها بواسطة ممارسة عمال المعرفة في ذلك ويؤدي كل من الحوار والتدريب وشبكات العمل الشخصية دوراً هاماً في توزيع المعرفة الضمنية.

4- **تطبيق المعرفة:** إن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للآخرين حيث تتطلب المعرفة التعلم والشرح، والتعلم يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها، وعلى ضوء ذلك فانه يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول، وانه لا يوجد عمل بدون الخطاء وما على المنظمة إلا أن تستوعب ذلك، وتطبيق مفهوم التسامح كثقافة تنظيمية ذلك لان الوحيد الهدي لا يخطئ هو من لا يعمل، وان نظام المعرفة الكفاء لا يكفي لضمان النجاح في المنظمة لكنه بمثابة خطوة ايجابية للتعلم وان القوة فيه تكمن في استخدامه بشكل صحيح، وان تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة نفسها، والقيام بعملية توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها داخل المنظمة لا يؤدي إلى أي نتيجة ما لم يتم استخدام هاده المعرفة من خلال تطبيقها على سلوك العاملين، خلال الهيكل التنظيمي للمنظمة.

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

هناك عدد من الطرق التي من خلالها تستطيع المنظمات توظيف الموارد المعرفية لها وهي

على سبيل المثال¹⁹:

- يمكن أن تكون هناك جزم معرفية تخدم بيانات مختلفة.
- تعزيز المعايير الداخلية للقياس المعرفي.
- حصول العاملون على الحرية لتطبيق معرفتهم من خلال تفويض العاملين لحل بعض المشاكل.
- تدريب وتحفيز الأفراد للتفكير الابداعي.
- استخدام المعرفة والفهم في خدمات وعمليات ومنتجات المنظمة.

إن التطبيق الجيد للمعرفة يأتي من خلال تعيين مديرين للمعرفة يحملون على عاتقهم الحث على التطبيق الجيد للمعرفة أما (بروبست) فأشار إلى انه لا يتم استخدامها داخل المنظمة بطريقة حسنة ما لم تعمل المنظمة على إعطاء الحرية للعاملين في التطبيق وإزالة كافة العوائق التي تقف في طريق وصول المعرفة اللازمة إلى أفراد المنظمة وتشير الكثير من الأدبيات بشكل ضمني غالى تطبيق المعرفة عند مناقشتها لتخزين المعرفة وتقاسمها وليس على ساس كونها عملية.

وإجمالاً يمكن القول إن تطبيق المعرفة واستخدامها يعني مزيد من النشاط والثقة في المنظمة نحو خلق القيم والتميز وبالإبداع التنظيمي والثقة في المنظمة.

2- تحليل واختبار الفرضيات المتعلقة بأراء العينة حول مدى تطبيق عمليات ادارة المعرفة

في عينة مؤسسات الاتصالات الجزائرية- كنموذج للدراسة:

2-1- التحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة:

1- التوزيع حسب الجنس:

الجدول (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	ذكر	أنثى	المجموع
العدد	30	17	47
النسبة	63.8%	36.2%	100%

يوضح من الجدول (03) أعلاه، أن نسبة (64%) من الذكور يمثلون جل أفراد العينة،

في حين بلغت نسبة الإناث (36%) من عينة الدراسة، ويلاحظ أن نسبة الإناث تقترب من

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

نسبة الذكور، ذلك أن الفارق بينهما هو (13) فرد بنسبة (28%) من عينة الدراسة، ويعزى هذا التقارب إلى عدة أسباب منها انخفاض معدلات الأمية، وتوجه المرأة الجزائرية إلى متابعة التعليم العالي.

2- التوزيع حسب العمر:

الجدول (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر.

العمر	أقل من 30 سنة	30 إلى أقل من 40 سنة	40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر	المجموع
العدد	15	20	11	1	47
النسبة	31.9%	42.6%	23.4%	2.1%	100%

يتبين من الجدول (04) أعلاه أن جل المديرين تتراوح أعمارهم بين 30 وأقل من 40 سنة، يمثلون نسبة (43%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وتليهم الفئة العمرية التي تقل أعمارها عن 30 سنة بنسبة (32%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، في حين مثلت باقي الفئات العمرية (40 سنة فأكثر) ربع أفراد عينة الدراسة.

التوزيع حسب المؤهل:

الجدول (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل.

المؤهل	ثانوي/دبلوم	الليسانس	ماجستير	دكتوراه	المجموع
العدد	8	28	10	1	47
النسبة	17.0%	59.6%	21.3%	2.1%	100%

يتبين من الجدول (05) أن أكثر من نصف عينة الدراسة هم من حملة الشهادات الجامعية (الليسانس)، والتي بلغت نسبتهم (60%) من إجمالي العينة المدروسة، وتليها حملة (الماجستير) بنسبة (21%)، يبين هذا أن الشركات الجزائرية العاملة في قطاع الخدمات الاتصالية، تولي اهتمام كبير لمواردها البشرية المكونة أكاديميا كسياسة تسعى من خلالها شركات الاتصالات إلى تدعيم إدارتها بكفاءات عالية المستوى في مختلف التخصصات، وأن (17%) من أفراد عينة الدراسة هم حملة الدبلوم والثانوي.

3- التوزيع حسب سنوات الخبرة:

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية
د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

الجدول (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 7 سنوات	من 7 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 فما فوق	المجموع
العدد	19	6	6	16	47
النسبة	%40.4	%12.8	%12.8	%34.0	%100

يتبين من الجدول (06)، أن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، وهم الفئة الغالبة حيث يمثلون (%40) من إجمالي أفراد العينة، وتليهم الفئة التي لديها سنوات خبرة تفوق 10 سنوات بنسبة (%34) من إجمالي أفراد العينة، ونلاحظ تساوي نسبيتي الخبرة للأفراد عينة الدراسة التي تتراوح سنوات خبرتهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة (%12.8) من إجمالي أفراد العينة.

وبالتالي يلاحظ البحث انه أكثر من ثلاثة أرباع من أفراد شركات الاتصالات عينة الدراسة، إما أقل من خمس سنوات، أو أكثر من عشر سنوات، وهذا يدل على اهتمام الشركات بالفئات الشابة، ومحافظتها على رأس مالها المعرفي.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
أولاً: توليد المعرفة				
01	يكتسب الأفراد العاملين بالشركة المعرفة من طبيعة العمليات الخدمية التي يقومون بها.	4.00	0.722	80.0
02	تكتسب المعرفة من خلال المشاركة في حل المشكلات وتطوير الخدمات.	3.94	0.734	78.8
03	تقوم الشركة بجمع وتصنيف المعرفة المتجددة من البيئة الخارجية (زبائن، موردين، منافسين... الخ).	3.17	1.129	63.4
04	تكتسب الشركة معرفتها من خلال التبصر في تجارب وخبرات العاملين.	3.11	1.047	62.2
ثانياً: خزن المعرفة				
05	تعتمد الشركة على المعرفة المكتوبة أو الموثقة في وسائط التخزين لديها في ذاكرتها التنظيمية.	3.64	1.051	72.8

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

06	تلقأ الشركة إلى خزن المعلومات بالاستعانة بالحاسوب ووسائط خزن المعلومات الرقمية.	4.36	0.640	87.2
07	تحافظ الشركة على الأفراد ذوي المعرفة العالية والموهوبين.	3.09	1.349	61.8
ثالثاً: توزيع المعرفة				
08	تنمى المعرفة داخل الشركة من خلال البرامج التدريبية المستمرة.	3.60	1.035	72.0
09	تنقل المعرفة التنظيمية إلى الأفراد باللجوء إلى التعليم وتنمية المهارات.	3.62	1.134	72.2
10	تساهم جماعات الممارسة وفرق العمل في تطوير المعرفة ونشرها داخل الشركة.	3.17	1.257	63.4
11	تنقل المعرفة إلى الزبائن عن طريق الخدمات المقدمة لهم من الشركة.	3.77	1.127	75.4
12	توزع المعرفة من خلال تصفح قواعد البيانات بالوسائط الرقمية.	3.30	1.102	66.0
13	توزع المعرفة من خلال الوثائق والنشرات	3.60	1.116	72.0

رابعاً: تطبيق المعرفة				
14	تتأكد الشركة من إدراك العاملين لأهمية المعلومات التي يمتلكونها وقدرتهم على إيجاد معنى لها.	2.96	1.160	59.2
15	تعين الشركة مدراء للمعرفة لسعي وراء التطبيق الجيد لها.	2.89	1.323	57.8
16	تمنح الشركة الحرية للعاملين في استخدام معارفهم الشخصية وتطبيقها بما يحقق أهدافها التنافسية.	3.04	1.215	60.8
17	تزيل الشركة كل العوائق التي تحول دون وصول المعرفة للأفراد والوحدات الإدارية.	3.09	1.248	61.8
68.6	القيم الإحصائية الإجمالية لمؤشرات عمليات إدارة المعرفة	3.43	0.656	

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية
 من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية
 د. يوسفات علي - ا. تيقاوي العربي

4- التوزيع حسب الوظيفة:

الجدول (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

الوظيفة	مدير عام	نائب المدير	رئيس قسم	نائبوا الأقسام	المجموع
العدد	2	1	13	31	47
النسبة	%3.4	%1.2	%7.27	%0.66	%100

يتبين من خلال الجدول (07) أن (66%) من أفراد عينة الدراسة يحتلون وظيفة نائب رئيس قسم بالشركات محل الدراسة، وتليها وظائف رؤساء الأقسام بنسبة (27%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وشهدت نسبة ضعيفة للوظائف المدراء ونوابهم حيث لم تتجاوز ثلاثة أخماس أفراد عينة الدراسة، مما يعني أغلبية إجابات أفراد العينة كانت من قبل نائبوا الأقسام لمختلف الأقسام والوحدات، ونسبة قليلة من المدربين الذين قدموا إجابات حول فقرات الاستبانة.

2-2- التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة:

وقد جاءت نتائج التحليل الخاصة بعمليات إدارة المعرفة ووزعت فقرات الاستبيان على

أربعة محاور فرعية هي:

- توليد المعرفة من 01 - 04.
- تخزين المعرفة من 05 - 07.
- توزيع المعرفة من 08 - 13.
- تطبيق المعرفة من 14 - 17.

وكانت نتائج التحليل كالتالي:

الجدول (08): نتائج التحليل الإحصائي لعمليات إدارة المعرفة.

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

1. توليد المعرفة:

يلاحظ من الجدول (08)، أن الأوساط الحسابية لجميع الفقرات تفوق الوسط الحسابي النظري (3.00)، وهذا يدل على وجود شبه اتفاق بين أفراد عينة الدراسة، ويزداد الاتفاق حول الفقرة (01) ذات الوسط الحسابي (4.00)، وبانحراف معياري (0.72)، والتي مثلت (80%) من إجابات أفراد عينة الدراسة، ويعني هذا أن الأفراد العاملين بالشركات المبحوثة يكتسبون المعرفة من طبيعة العمليات الخدمية التي يقومون بها، وتليها الفقرة (02)، والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.94)، وبانحراف معياري (0.73)، والتي مثلت (78.8%) من إجابات أفراد عينة الدراسة، والتي بينت أن المعرفة داخل شركات الاتصالات الجزائرية تكتسب من خلال المشاركة في حل مشكلاتها وتطوير خدماتها.

بينما تقترب الفقرة (04)، و(03) من الوسط النظري، والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.11)، و(3.17) على التوالي، وبانحراف معياري (1.05)، و(1.13) على التوالي أيضاً، وتنحصر نسبة الأهمية النسبية لهذه الفقرات بين (62.2%)، و(63.4%) من إجابات أفراد عينة الدراسة، وهذا يعني أن الشركات العاملة في قطاع الخدمات الاتصالية محل الدراسة تكتسب معرفتها من خلال اهتمامها بالتبصر في تجارب وخبرات العاملين، بهدف الاستفادة منها في عدم الوقوع في نفس أخطاء الماضي، وزيادة التمسك بمجالات النجاح، وذلك من خلال قيامها بجمع وتصنيف المعرفة المتحددة من بيئتها الخارجية (زبائن. موردين. منافسين... الخ).

ويشير الجدول أعلاه إلى أهمية جميع فقرات توليد المعرفة حيث تنحصر الأهمية النسبية بين (62.2%) كأدنى قيمة مثلتها الفقرة (04)، و(80.0%) كأعلى قيمة مثلتها الفقرة (01)، وهذا يدل على الانسجام الكبير بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات توليد المعرفة.

2. خزن المعرفة:

بينت نتائج التحليل الوصفي لفقرات خزن المعرفة - كما هي موضحة في الجدول (08) السابق - أن جميع الأوساط الحسابية لفقرات خزن المعرفة تفوق الوسط النظري، ويدل هذا على وجود شبه اتفاق بين أفراد عينة الدراسة المبحوثة، ويزداد الاتفاق بين أفراد عينة الدراسة

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية
د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

حول الفقرة (06)، والتي بلغ وسطها الحسابي (4.36)، وبانحراف معياري (0.64)، قد مثلت (87.2%) من إجابات أفراد عينة الدراسة، مما يعني أن شركات المبحوثة تلجأ إلى تخزين معلوماتها مستعينة في ذلك بالحاسوب، ووسائط تخزين المعلومات الرقمية في ذاكرتها التنظيمية، وتليها الفقرة (05)، حيث بلغ وسطها الحسابي (3.64)، وبانحراف معياري (1.05)، والتي مثلت (72.8%) من إجابات أفراد عينة الدراسة، وهذا يبين لجوء الشركات الجزائرية المبحوثة إلى الاعتماد على المعرفة المكتوبة، والموثقة في وسائط التخزين الموجودة في ذاكرتها التنظيمية.

بينما تقترب الفقرة (07)، من حالة الاتفاق المتدني بين إجابات أفراد العينة، حيث لم يتجاوز وسطها الحسابي (3.09)، وبانحراف معياري (1.35)، ومثلت نسبة الاتفاق بين إجابات أفراد عينة الدراسة (61.8%)، مما يدل على أن الشركات المبحوثة تحافظ على الأفراد ذوي المعرفة العالية والمهوبين.

ويشير الجدول أعلاه إلى نسبة الأهمية ل فقرات تخزين المعرفة تنحصر بين (61.8%) كأدنى قيمة مثلتها الفقرة (07)، و(87.2%) كأعلى قيمة مثلتها الفقرة (06)، والتي تدل على أهميتها تلك الفقرات وتبين نسبة الانسجام الكبير بين إجابات أفراد عينة الدراسة لجميع فقرات تخزين المعرفة.

3. توزيع المعرفة:

تشير نتائج التحليل الوصفي لفقرات توزيع المعرفة - انطلاقاً من الجدول (08) أعلاه - أن جميع الأوساط الحسابية لفقرات توزيع المعرفة تتجاوز الوسط الحسابي النظري، وهذا يدل على وجود شبه اتفاق بين أفراد العينة، ويزداد الاتفاق بين أفراد العينة المبحوثة حول الفقرة (11)، التي بلغ وسطها الحسابي (3.77)، وبانحراف معياري (1.13)، وقد بلغت أهميتها النسبية (75.4%) من إجابات أفراد عينة الدراسة، مما يعني أن الشركات عينة الدراسة تنقل المعرفة إلى زبائنها عن طريق الخدمات المقدمة لهم من قبل الشركات المبحوثة، وتليها الفقرات (09)، و(08)، و(13)، حيث بلغ وسطهم الحسابي (3.62) للفقرة (09)، و(3.60) لباقي الفقرات، وبانحراف معياري بلغ (1.13)، و(1.03)، و(1.11) على التوالي، وبلغت الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة (72.2%) للفقرة (09)،

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

و(72%) لباقي الفقرات، مما يعني إن الشركات المبحوثة تنقل معرفتها التنظيمية إلى الأفراد باللجوء إلى التعليم وتنمية المهارات، من خلال إقامتها لبرامج تدريبية.

أما الفقرة (10)، و(12) فلا يتجاوز وسطها الحسابي (3.17)، و(3.30)، وبانحراف معياري (1.25)، و(1.10)، على التوالي، وهي تقترب من حالة الاتفاق المتدني بين إجابات أفراد العينة المبحوثة، والتي مثلت (63.4%)، و(66%)، على التوالي من إجابات أفراد عينة الدراسة، وهذا يعني أن جماعات الممارسة وفرق العمل في الشركات المبحوثة تعمل على تصفح قواعد البيانات بالوسائط الرقمية، وتساهم في تطوير المعرفة ونشرها بهدف المحافظة على سياسة العمل الجماعي.

ويشير الجدول أعلاه إلى أن نسبة الأهمية لفقرات توزيع المعرفة تتراوح بين (63.4%) كأدنى قيمة مثلتها الفقرة (10)، و(75.4%) كأعلى قيمة مثلتها الفقرة (11)، والتي تدل على التوافق الكبير بين إجابات أفراد عينة الدراسة لجميع فقرات توزيع المعرفة.

4. تطبيق المعرفة:

انطلاقاً من الجدول (08) أعلاه، يتبين أن الوسط الحسابي للفقرات (16) و(17)، يقترب من الوسط الحسابي النظري، حيث بلغ (3.04)، و(3.09) على التوالي، وبانحراف معياري (1.21)، و(1.24) على التوالي أيضاً، وقد وضحت أن حالة الاتفاق كانت متدنية بين إجابات أفراد عينة الدراسة المبحوثة، حيث بلغت أهميتهما النسبية (60.8%)، و(61.8%)، على التوالي من إجابات أفراد عينة الدراسة، مما يدل على شبه اتفاق أفراد عينة الدراسة على أن شركاتهم لا تمنح العاملين الحرية التامة في استخدام معارفهم الشخصية، وتطبيقها بما يحقق أهدافها التنافسية، وعدم سعيها إلى العمل على إزالة كافة العوائق التي تحول دون وصول المعرفة للأفراد، والوحدات الإدارية والإنتاجية.

إلا أن الفقرات (14)، و(15) أتسمت بالانخفاض في متوسطها الحسابي الذي يقل عن الوسط الحسابي النظري والذي بلغ (2.96)، و(2.89) على التوالي، وبانحراف معياري (1.16)، و(1.32) على التوالي أيضاً، فأهميتهما النسبية مثلت (59.2%)، و(57.8%)، على التوالي من إجابات أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على عدم تأكد أفراد عينة الدراسة

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية - من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

بشأن إدراك العاملين لأهمية المعلومات التي يمتلكونها وقدرتهم على إيجاد معنى لها، أو تعين مدرين للمعرفة يحملون على عاتقهم التطبيق الجيد للمعرفة.

وبصفة عامة يتضح من الجدول (08) أن آراء أفراد العينة بخصوص جميع فقرات عمليات إدارة المعرفة ايجابية، باستثناء الفقرتين (14)، و(15)، فالوسط الحسابي لباقي الفقرات يفوق الوسط النظري (3.00)، وينحصر بين (4.36) كأعلى قيمة له مثلته الفقرة (06)، وبانحراف معياري (0.64)، و(3.04) كأقل قيمة للوسط الحسابي مثلته الفقرة (16)، وبانحراف معياري (1.21)، وانحصرت الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة بين (87.2%)، و(60.8%)، على التوالي، وهذا يدل على وجود اتفاق كبير بين أفراد عينة الدراسة، من خلال أن شركاتهم تلجأ إلى استعمال التقنيات الحديثة كأساس لخزن المعرفة، وأن العاملين يكتسبون معارفهم من طبيعة العمليات الخدمية التي يقومون، كما أن إجاباتهم تميل اتسمت بحالة الاتفاق المتدني من أن شركاتهم تمنح الحرية للعاملين لتطبيق معارفهم الضمنية، واهتمامها بإزالة كافة الحواجز والعوائق التي تحول دون وصول المعرفة إلى الأفراد والوحدات التنظيمية.

وبصفة إجمالية يمكن القول أن جميع آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير عمليات إدارة المعرفة هي ايجابية، كما هو مشير له في الجدول (08) أعلاه، حيث يفوق وسطها الحسابي الإجمالي (3.43)، وبانحراف معياري (0.66)، كما أن نسبة الأهمية النسبية مثلت (68.6%)، من إجابات أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على التفاهم الكبير حول فقرات متغير عمليات إدارة المعرفة.

2-3- نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

سيقوم الباحث باختبار فرضيات دراسته، وذلك باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، حول وجود اختلافات في آراء العاملين في مؤسسات الاتصالات الجزائرية حول مدى تطبيق عمليات ادارة المعرفة، حيث تعد وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في آراء العينة إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig)، أقل من مستوى (0.05)، والعكس صحيح، مما يعني عدم وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد العينة المدروسة.

وفيما يأتي اختبار هذه الفرضيات:

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

الفرضية العامة: توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، الوظيفة، سنوات الخبرة.

وفيما يأتي اختبار هذه الفرضية والتي تقسم بدورها إلى مجموعة فرضيات فرعية حسب كل متغير، ولاختبار صحة الفرضية حول وجود فروقات في آراء عينة الدراسة، فقد تم اللجوء إلى اختبار التباين الأحادي ANOVA بالاستناد إلى البرنامج الإحصائي SPSS التي كانت أهم نتائجه موضحة في التحليل الآتي:

اختبار الفرضية الأولى:

نص الفرضية: توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير الجنس.

ولاختبار صحة هذه الفرضية حول مدى الاختلاف في آراء العاملين في العينة المدروسة حول مدى تطبيق عمليات ادارة المعرفة التي تعزى لمتغير الجنس، فقد تم اللجوء إلى اختبار التباين الأحادي (ANOVA)، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) التي كانت أهم نتائجه موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 09: نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعاً لمتغيري الجنس.

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.657	0.202	0.050	1	0.50	داخل المجموعات
		0.247	28	6.917	خارج المجموعات
			29	6.96	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين طبقاً لنتائج SPSS

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

يوضح الجدول أن متوسط المربعات داخل المجموعات يبلغ (0.50) وقيمة (0.202F) حيث بلغت المعنوية (0.657) وهو يزيد عن (0.05) وهذه النتائج تشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية تعزى للاختلاف في متغير الجنس.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الأولى والتي تنص على أنه (توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير الجنس).

لتحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على: (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير الجنس).

اختبار الفرضية الثانية:

نص الفرضية:

توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير العمر.

ولاختبار صحة هذه الفرضية حول مدى الاختلاف في آراء العاملين في العينة المدروسة حول مدى تطبيق عمليات ادارة المعرفة التي تعزى لمتغير العمر، فقد تم اللجوء إلى اختبار التباين الأحادي (ANOVA)، وبلاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) التي كانت أهم نتائجه موضحة في الجدول التالي:

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية
- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - ا. تيقاوي العربي

الجدول رقم 10: نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.433	0.633	0.154	1	0.154.	داخل المجموعات
.		0.243	28	6.813	خارج المجموعات
			29	6.967	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين طبقا لنتائج spss

من خلال الجدول يتبين انه متوسط المربعات بلغ (0.154) وقيمة F(0.633) ومستوى المعنوية (0.433) وهو يزيد عن (0.05) وهذه النتائج تشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية تعزى لاختلاف الفئة العمرية.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه) توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير العمر).

لتحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على: (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير العمر).

اختبار الفرضية الثالثة:

نص الفرضية:

توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير الوظيفة.

ولاختبار صحة هذه الفرضية حول مدى الاختلاف في آراء العاملين في العينة المدروسة حول مدى تطبيق عمليات ادارة المعرفة التي تعزى لمتغير الوظيفة، فقد تم اللجوء إلى اختبار

واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية
د. يؤسفات علي - أ. تيقاوي العربي

التباين الأحادي (ANOVA)، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) التي كانت أهم نتائجه موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 11: نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الوظيفة

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.15	3.799	0.658	4	2.634	داخل المجموعات
		0.173	25	4.333	خارج المجموعات
			29	6.967	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين طبقا لنتائج spss

يوضح الجدول التالي أن مجموع متوسط المربعات بين المجموعات بلغ 2.634 وقيمة F 3.799 ومستوى المعنوية 0.15 وهو يزيد عن 0.05 وهذه النتائج تشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية تعزى لاختلاف متغير الوظيفة. وبهذه النتائج نرفض الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير الوظيفة).

لتحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على أنه: (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير الوظيفة).

اختبار الفرضية الرابعة:

نص الفرضية:

توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية

- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - ا. تبقاوي العربي

(لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، الوظيفة، سنوات الخبرة).

5- نتائج الدراسة:

بناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. تشير نتائج التحليل الوصفي إلى إن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على فقرات توليد المعرفة كانت مرتفعة حيث بلغ (4.00) كأقصى قيمة و (3.11) كأقل قيمة و تفسر هذه النتيجة على وجود شبه اتفاق كبير جدا بين أفراد العينة على سعي عينة الدراسة إلى اكتساب المعرفة من طبيعة العمليات الخدمية في مختلف المجالات داخل المؤسسات المبحوثة.
2. أظهرت نتائج التحليل الوصفي إلى إن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على فقرات خزن المعرفة كانت مرتفعة جدا حيث بلغت أقصى قيمة لها (4.36) و (3.09) كأقل قيمة و تفسر هذه النتيجة على وجود شبه اتفاق مقبول بين أفراد العينة على سعي أفراد العينة إلى خزن معارفها بالاعتماد على وسائط التخزين ومحافظتها على الافراد الموهوبين.
3. أظهرت نتائج التحليل الوصفي إلى إن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على فقرات توزيع المعرفة كانت شبه مرتفعة حيث بلغت (3.62) كأقصى قيمة و (3.17) كأدنى قيمة لها و تفسر هذه النتيجة على وجود شبه اتفاق كبير جدا بين أفراد العينة على السعي إلى نقل المعرفة التنظيمية بتنمية البرامج التدريبية داخل المؤسسة والاعتماد على الوسائط الرقمية والنشرات للخدمات المقدمة للزبائن.
4. أشارت نتائج التحليل الوصفي إلى إن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على فقرات تطبيق المعرفة على ضعفها حيث بلغ (3.09) كأقصى قيمة و (2.89) كأقل قيمة و تفسر هذه النتيجة على وجود تدني كبير جداً بين آراء أفراد عينة الدراسة على سعيها منح الحرية للعاملين لتطبيق معارفهم الشخصية وسعيها لتذليل العوائق التي تحول دون وصول المعرفة للأفراد والوحدات الإدارية.

5. توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) بين آراء العاملين حول واقع تطبيق عمليات ادارة

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية - من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية

د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية عينة الدراسة- تعزى لـ الجنس، العمر، الوظيفة، سنوات الخبرة.

6- توصيات الدراسة:

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:

- 1- ينبغي على المنظمات المبحوثة القيام برسم خطط من شأنها أن تساعد على ضرورة التجاوب السريع لاكتساب معارفها من خلال التبصر في تجارب وخبرات الآخرين، والقيام بجمع المعرفة وتصنيفها من بيئتها الخارجية.
 - 2- يجب على المؤسسات المدروسة أن تحافظ على رأس مالها البشري والتزام المسيرين والعاملين بتوظيف معارفها بغية خلق المعرفة وتخزين للوصول الى اكتساب مزايا تنافسية.
 - 3- ضرورة مساهمة الجماعات الممارسة في العينة المبحوثة وفرق العمل في تطوير المعرفة ونشرها داخل المؤسسات ونقلها باستخدام الوسائل التعليمية وتنمية المهارات الفردية.
 - 4- ينبغي على مسؤولي المؤسسات المدروسة التأكيد على أهمية المعلومات التي يمتلكها الافراد العاملين وقدرتهم على ايجاد معنى لها.
 - 5- سعى عينة الدراسة وبتحفيز من الادارات العليا للمؤسسات المدروسة الى استخدام معارفهم الشخصية وتطبيقها بما يحقق أهدافها التنافسية.
 - 6- إجراء بحوث مستقبلية لتشمل دراسة متغيرات أخرى ادارة المعرفة واستخدام أساليب متعددة لجمع المعلومات والبيانات، والسعي إلى إسقاط هذه الدراسة على قطاعات خدمية أخرى.
- الهوامش:

¹ Annemette Kjaergaard, Karlheinz Kautz, A process model of establishing knowledge management: Insights from a longitudinal field study, Omega 36, www.elsevier.com/locate/omega, 2006, pp282-297

² العلي، عبد الستار، قنديلجي، عامر، إبراهيم، العمري، غسان، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2006، ص: 27

³ Shu-Mei Tseng, Knowledge management system performance measure index, expert systems with applications 34, www.elsevier.com/locate/eswa, 2006, p23

واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسات الاتصالات الجزائرية
- من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية
د. يوسفات علي - أ. تيقاوي العربي

⁴ Mohammad Jaradat, Houari Maaradj, **Integration of Learning and Knowledge Management**, the conference scientific a bout action and distinction at originations and government, at 08-09 march 2005, university ourgla, (2005),pp 3-4

⁵ نجم، عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والعمليات والاستراتيجيات، مؤسسة الوراق للتوزيع والنشر، عمان، الأردن، 2004، ص: 98

⁶ رزوقي، نعيمة حسن جبر ، إدارة المعرفة وهندستها لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، العدد117، أبريل(مايو) يونيو 2005، ص:151

⁷ Dorit Nevo , Yolanda E. Chan, **A Delphi study of knowledge management systems: Scope and requirements**, Information & Management 44, (2007), p 584 www.elsevier.com/locate/im

⁸ حرحوش، عادل، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2003، ص: 18

⁹ Jaradat, and Maaradj, 2005:p 4

¹⁰ OSD comptroller I center **Knowledge Management Maximing Human Potential**, (2002), p2 www.dtic.mil/comptroller/

¹¹ عبد الستار العلي وآخرون، مرجع سابق، ص42.

¹² عبد الستار العلي وآخرون، نفس المرجع، ص43.

¹³ تيقاوي العربي، أثر إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي: دراسة ميدانية لعينة منظمات الاتصالات الجزائرية، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في دارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية، جامعة عدن، ، غير منشورة، 2009، مرجع سابق، ص34.

¹⁴ عبد الستار العلي وآخرون، مرجع سابق، ص44.

¹⁵ سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية، جامعة قناة السويس بالاسماعلية، 2006، ص 70.

¹⁶ عبد الستار العلي وآخرون، مرجع سابق، ص ص44-225.

¹⁷ تيقاوي العربي، مرجع سابق، ص51.

¹⁸ المرجع السابق، ص35.

¹⁹ سعد محمد جاد الرب، مرجع سابق، ص72.