

أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية
الدراسة الميدانية: المديرية العملية لاتصالات الجزائر –بسكرة-

The impact of knowledge management on improving an enterprise's economic performance.

Field study: Operational Directorate of Algeria Telecom - Biskra-

عادل بومجان

مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

جامعة محمد خيضر بسكرة – الجزائر

adel.boumedjane@univ-biskra.dz

تاريخ النشر: 2024/05/02

الهادي بن سديرة*

مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

جامعة محمد خيضر بسكرة – الجزائر

elhadi.bensedira@univ-biskra.dz

تاريخ القبول: 2024/03/14

تاريخ الإستلام: 2024/02/22

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المديرية العملية للاتصالات الجزائر – بسكرة. وتم استخدام المنهج الوصفي والنموذج الافتراضي الاستنباطي، بالإضافة إلى الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من العينة المديرين التنفيذيين والمدراء. تم استخدام برنامج SPSS.V19 لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحسين أداء المديرية العملية لاتصالات الجزائر -بسكرة -
الكلمات المفتاحية: إدارة معرفة، أداء، تحسين الأداء،
تصنيفات JEL: M190، M12.

Abstract:

This study was aimed at identifying the impact of knowledge management on the improved functioning of the operational directorate of Algeria telecom-Biskra. The descriptive curriculum and the innovative default model ,as well as the questionnaire , were used as the main tool for collecting data from the sample (executives and managers). The SPSS .V19 programme was used to analyse data. The study found several findings , the most important of which was the statistically significant impact of knowledge management in improving the performance of the operational directorate of Algeria telecom (Biskra).

Keywords: knowledge management; Performance; Performance Improvement.

Jel Classification Codes :M190;M12.

* المؤلف المراسل.

أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

الدراسة الميدانية: المديرية العملية لاتصالات الجزائر -بسكرة-

1. مقدمة:

تعتبر المعرفة موردا استراتيجيا مهما، ولأعبا أساسيا في تحقيق التميز والتفوق بين المؤسسات، مما جعلها مجالا واسعا للمنافسة في عالم الأعمال، والمعرفة نوعان، صريحة وضمنية، وفقا لتقسيم بولاني، وهو التقسيم الأكثر شهرة واعتمادية لدى الباحثين، ويتم توليد المعرفة من خلال التفاعلين هذين النوعين حسب كل منناوكا وتاكيثي، والمعرفة مفيدة لحل المشكلات واتخاذ القرارات، أو لاستخدامها لتحسين الخدمات والمنتجات. أو العمليات أو.. الأنشطة الأخرى وبالتالي تحسين أداء المؤسسة بشكل عام، وهذا يتطلب من المؤسسات إدارة هذا المورد بشكل صحيح. ويتم ذلك من خلال عمليات إدارة المعرفة، وهي عمليات منظمة ومتسلسلة ومتكاملة تهدف في مجملها إلى الوصول إلى المعرفة واستخدامها بشكل فعال.

مما سبق يمكن طرح الاشكالية الرئيسية التالية:

1.1. الإشكالية الرئيسية

هل لإدارة المعرفة أثر في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية؟.

2.1. التساؤلات الفرعية:

- هل لتوليد المعرفة أثر في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية؟؛
- هل لتخزين المعرفة أثر في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية؟؛
- هل لمشاركة المعرفة أثر في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية؟؛
- هل لتطبيق المعرفة أثر في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية؟.

3.1. الفرضية الرئيسية: يوجد لإدارة المعرفة أثر في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

والتي ينبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد لتوليد المعرفة أثر في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.
- يوجد لتخزين المعرفة أثر في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.
- يوجد لمشاركة المعرفة أثر في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.
- يوجد لتطبيق المعرفة أثر في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

4.1. أهمية الدراسة

وتأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية إدارة المعرفة كأحد الأساليب الحديثة لتحسين الأداء، وما تقدمه من بدائل متنوعة كحلول فعالة للمشكلات التي تواجهها المؤسسات في تقديم أداء عالي و متميز، مما يسمح لها بالبقاء قادرة على المنافسة والتفوق.

5.1. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على تصورات الأفراد لإدارة المعرفة في المؤسسة قيد الدراسة؛
- تحديد تصورات الأفراد لأداء المؤسسة قيد الدراسة؛
- التعرف على أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة البحث.

6.1. منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي لإعداد الجانب النظري لهذه الدراسة بالاعتماد على مجموعة من المراجع المتنوعة، أما الدراسة الميدانية فأعتمد فيها على المنهج التحليلي من خلال تحليل نتائج الاستبيان الموزع على عينة المبحوثين.

2. إدارة المعرفة

وهي "العملية الواسعة لتحديد، وتنظيم، ونقل، واستخدام المعلومات والخبرات داخل المنظمة" (Michael ، 1998 ، صفحة 225). كما تعد "نظام توليد عمل مزدهر، وأنها بيئة تعلم من شأنها تشجيع توليد كل من المعرفة الشخصية والمعرفة التنظيمية، وتجميعها واستخدامها وإعادة استخدامها سعياً نحو تحقيق وإضافة قيمة للأعمال" (جرادات ، المعاني، والصالح، 2011، صفحة 79).

1.2. الحاجة لإدارة المعرفة

حددت أربع قوى واعتبرت الدافعة لإدارة المعرفة في الاقتصاد الحالي وهي (Saqib & Others, 2017, p. 26) :

- زيادة تعقيد المجال: أي أن المعرفة المطلوبة لإنجاز مهمة العمل تصبح معقدة للغاية؛
- تسارع عدم استقرار السوق: أي أن معدل التغير في اتجاهات السوق قد زاد بشكل كبير على مر السنين، حيث يمكن أن تحدث هذه التغيرات بين عشية وضحاها؛
- سرعة الاستجابة المكثفة: بمعنى آخر، لدى صناعات القرار وقت أقل بكثير فيما يتعلق بتغيرات السوق، لذلك هناك خطر فقدان فرص العمل.
- معدل دوران الموظفين: أي أن تنقل الموظفين أكبر من ذي قبل، مما يجعل الحفاظ على رأس المال الفكري تحدياً كبيراً أمام المنظمات.

2.2. عمليات إدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة عن مجموعة من الأنشطة والعمليات، بما في ذلك الابتكار وتوليد وتبادل وتطبيق المعرفة واستخدام ذلك لتحقيق أهداف مختلفة. تعمل هذه العمليات بشكل تسلسلي وتتكامل مع بعضها البعض. وكل واحد منهم يعتمد على الذي يسبقه ويدعم العملية التي تليها (المليحي، 2010، صفحة 132)

- تشخيص المعرفة: وهو العملية الأساس للعمليات الأخرى، ومن خلالها يمكن معرفة ما هو متاح ومقارنته بما هو مطلوب وتحديد الفجوات المعرفية. يعتمد نجاح إدارة المعرفة على دقة عملية التشخيص (العادي وعباس، 2016، صفحة 98).
- توليد المعرفة: وقد أطلق على هذه العملية تسميات أخرى: كخلق المعرفة وتكوينها، الإبداع المعرفي، اكتشاف المعرفة وتعتبر عملية توليد المعرفة الجديدة من أهم عمليات إدارة المعرفة. إن المنظمة عالية الأداء هي تلك التي تولد باستمرار معرفة جديدة، حيث يرى الكثيرون العلاقة الأساسية بين كل من المعرفة والميزة التنافسية تكمن في إمكانية توليد المعرفة (همشيري، 2013، الصفحات 123-124)
- خزن المعرفة: حيث تشمل: الاحتفاظ (Keeping) والادامة (Maintenance)، البحث (Search) والوصول (Access) الاسترجاع (Retrieval) والمكان (Warchousing) (المحياوي والكبيسي، 2004، صفحة 72)، وإهمال هذه العملية يعني خسارة المنظمة لتجاربيها وتحليلاتها للمواقف التي تتعرض لها، أو فقدان ما يسمى بذاكرتها التنظيمية. حيث تعتبر الأخيرة نقطة ارتكاز لجميع الأفكار جديدة أو التجارب الحديثة (زرزون و عرابة، 2014، صفحة 124).

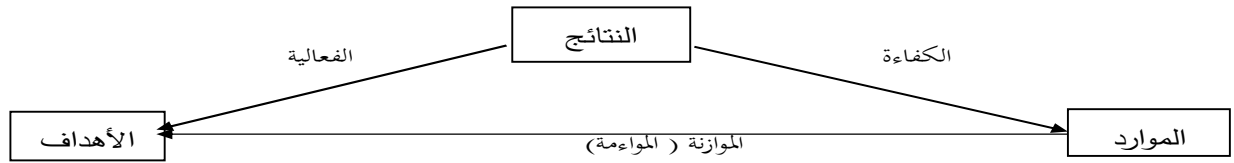
أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الدراسة الميدانية: المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بسكرة-

- نشر المعرفة: هو تقاسم وتبادل المعرفة ويعني النقل الفعال للمعرفة، حيث يصبح متلقي المعرفة قادرا على فهمها بشكل كاف ولديه القدرة على التصرف على هذا الأساس (سيد علي، 2013، صفحة 213)
- تطبيق المعرفة: يعد استخدام المعرفة آلية تتضمن استيعاب مفردات المعرفة وترجمتها إلى عمليات يمكن تنفيذها في الميدان، ومن المؤكد أن جميع عمليات المعرفة تذهب سدى، إذا لم تؤدي إلى استخدام هذه المعرفة. (البناء، 2015، صفحة 85)، إن تطبيق المعرفة أهم من المعرفة نفسها، لأن المعرفة قوة إذا تم تطبيقها (عليان، 2012، صفحة 71).

3.الأداء

الأداء هو تحقيق النتائج بناء على أهداف تم تحديدها مسبقا (أوهلال، 2016، صفحة 11)، ويتحدد من خلال العلاقة بين العناصر: النتائج – الموارد – الأهداف، والأبعاد: الكفاءة والفعالية والموازنة، ويمكن تلخيص ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم (1): مثلث الأداء



المصدر: ناصر دادي عدونوعيد الله قويدر الواحد (بدون سنة)، مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة الاقتصادية (المؤسسة العمومية بالجزائر)، دار المحمدية العامة، الجزائر، ص 13.

وليس لهذه العناصر أي تأثير بمعزل عن بعضها البعض، ما لم يتم التوفيق بينها، كما أن أخذ كل منها على حدى من شأنه أن يسمح بظهور مخاطر لا يمكن السيطرة عليها أو رصدها (عدون و الواحد ، بدون سنة، صفحة 13). أي أن سوء التقدير أو عدم الدقة في أي من هذه العناصر سيؤدي إما إلى هدر الموارد أو عدم القدرة على تحقيق النتائج المرجوة، وبالتالي عدم القدرة على تحقيق الأهداف الموضوعية، وهذا ما يؤدي بطبيعة الحال إلى عدم الكفاءة أو الفعالية في الأداء.

1.3. فجوة الأداء:

ترتبط فجوة الأداء بـ(الدمرداش، 2018، صفحة 42):

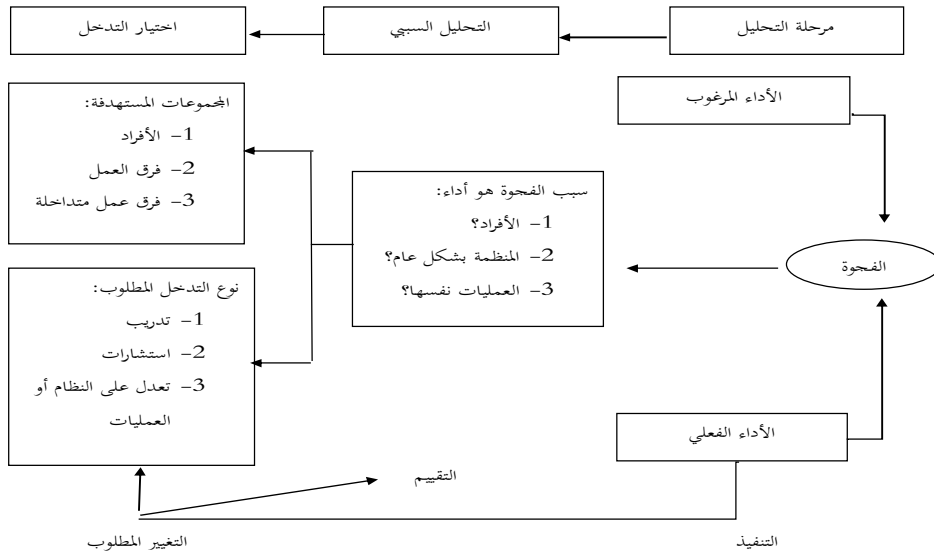
- مستوى الأداء المطلوب: وهو مستوى الأداء المستهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه من خلال استغلال كافة الموارد المتاحة ومختلف الأنشطة.
- مستوى الأداء الفعلي: وهو الأداء الذي تم تحقيقه فعلا بفضل الجهود والأنشطة التي تم القيام بها خلال فترة محددة من الزمن.
- فجوة الأداء: وتظهر عندما يختلف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف بطريقة سلبية. ما يوجب على الإدارة سد هذه الفجوة من خلال رفع مستوى الأداء الفعلي وصولا به للأداء المستهدف من خلال التعرف على أسباب هذه الفجوة، ومن ثم اختيار الأسلوب الأمثل للتعامل معها.

2.3. نموذج تحسين الأداء

يتكون من ثلاثة مراحل هي: تحليل الأداء بعدها التحليل السببي، ثم اختيار طريقة التدخل. وهذا ما يوضحه الشكل

الآتي:

الشكل رقم (2): نموذج تحسين الأداء



المصدر: (الحيان، 2016، صفحة 83) فهد مانع فهد الحيان (2016) دور تمكين العاملين في تحسين الأداء في مؤسسات التعليم العامة والخاصة، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 83.

يمثل الشكل أعلاه نموذج تحسين الأداء، حيث الانطلاقة تكون بتحليل الأداء الحالي ومحاولة معرفة الفجوة بين الأداء المرغوب والأداء المتحقق فعلا، ثم نقوم بإجراء تحليل سببي، أي من خلال تحديد الأسباب المؤدية لهذه الفجوة في الأداء (العمليات، الأفراد، الخ...)، ثم تأتي مرحلة اختيار التدخل، والتي يتم خلالها اختيار الفئة المستهدفة من التدخل (فرق عمل، أفراد، إلخ...). وكذا نوع التدخل المطلوب (تدريب، تعديل نظام.....)، بعدها تطبيق التعديل لتحسين الأداء.

4. الدراسة الميدانية

1.4 مجتمع وعينة البحث: أجريت الدراسة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر – بسكرة، حيث وزعت استبانة على عينة مكونة من (84) إطارا ومسيرا، وتم استرداد (83) منها وقابلة للتحليل الإحصائي.

2.4 أداة جمع البيانات: تم تصميم استبانة خاصة بهدف جمع البيانات وتضمنت 40 عبارة مقسمة إلى محورين: يمثل المحور الأول المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة) ويحتوي على 17 عبارة، بينما يمثل المحور الثاني المتغير التابع الأداء ويحتوي على 23 عبارة.

3.4 الاختبارات الإحصائية لثبات وصدق محاور الاستبانة

❖ محور إدارة المعرفة

الجدول رقم (1): الاختبارات الإحصائية لثبات وصدق محور إدارة المعرفة

الرقم	الابعاد	معامل ألف كرونباخ	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	معامل جوتمان
01	توليد المعرفة	0,805	0.758**	0.000	الأول الجزء
02	تخزين المعرفة	0,877	0.848**	0.000	
03	مشاركة المعرفة	0,717	0.829**	0.000	الثاني الجزء
04	تطبيق المعرفة	0,715	0.626**	0.000	
درجة ثبات المحور ومعامل Guttman		0.886			0.824

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج SPSS

أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الدراسة الميدانية: المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بسكرة-

**ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 1%*

ويتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.886) تتجاوز 0.8 وهي قيمة جيدة تشير إلى ثبات واستقرار نتائج محور إدارة المعرفة إذا ما تم إعادة الاختبار مع نفس الأفراد وتحت نفس الظروف. كما يؤكد معامل الارتباط أن جميع الأبعاد مقبولة ومتوافقة داخليا مع المحور، حيث تتراوح قيمه بين (0.626 و0.848)، وهو موجب وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01. أما معامل جوتمان للتجزئة النصفية فقيمته (0.824) مقبولة، لأنها أقل من قيمة ألفا كرونباخ (0.886) وأعلى من 0.6، مما يؤكد الاتساق الداخلي لمحور إدارة المعرفة، هذا يجعل عبارات ابعاد الجزء الأول مرتبطة أو متسقة بالجزء الثاني.

❖ محور أداء المؤسسة

الجدول رقم(2): الاختبارات الإحصائية لثبات وصدق محور أداء المؤسسة

الرقم	الأبعاد	معامل ألف كرونباخ	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	معامل جوتمان
01	بعد النمو والتعلم	0,868	0.665**	0.000	الأول الجزء
02	بعد العمليات الداخلية	0,878	0.625**	0.000	
03	بعد العملاء.	0,918	0.810**	0.000	
04	البعد المالي	0,791	0.661**	0.000	الثاني الجزء
05	البعد البيئي	0,868	0.661**	0.000	
درجة ثبات المحور ومعامل Guttman		0.886			0.717

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج SPSS

**ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 1%*

ويتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.886) تتجاوز 0.8 وهي قيمة جيدة تشير إلى ثبات واستقرار نتائج محور الاداء إذا ما تم إعادة الاختبار مع نفس الأفراد وتحت نفس الظروف. كما يؤكد معامل الارتباط أن جميع الأبعاد مقبولة ومتوافقة داخليا مع المحور، حيث تتراوح قيمه بين (0.625 و0.810)، وهو موجب وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01. أما معامل جوتمان للتجزئة النصفية فقيمته (0.717) مقبولة، لأنها أقل من قيمة ألفا كرونباخ (0.886) وأعلى من 0.6، مما يؤكد الاتساق الداخلي لمحور الاداء، هذا يجعل عبارات ابعاد الجزء الأول مرتبطة أو متسقة بالجزء الثاني.

4.4 تقييم متغيرات الدراسة وتفسير النتائج

❖ خصائص ووصف عينة الدراسة

وفيما يلي يتم مناقشة خصائص أفراد عينة الدراسة بناء على المتغيرات الشخصية والوظيفية.

– توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية والمهنية:

جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	42	50,6%
	أنثى	41	49,4%
السن	أقل من 30 سنة	8	9,7%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	29	34,9%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	40	48,2%
	50 سنة فأكثر	6	7,2%
المؤهل العلمي	شهادة دراسات تطبيقية جامعية	8	9,6%
	شهادة ليسانس	41	49,4%
	شهادة ماستر	24	29%
سنوات الخبرة	شهادة مهندس	10	12%
	أقل من 5 سنوات	9	10,9%
	من 5 إلى أقل من 9 سنوات	26	31,3%
	من 10 إلى أقل من 14 سنة	28	33,7%
	15 سنة فأكثر	20	24,1%
المجموع		83	100%

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج SPSS

ومن الجدول أعلاه نجد أن هناك تقاربا بين نسبة الذكور البالغة (50.6%) ونسبة الاناث البالغة (49.4%). ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى طبيعة الوظائف الإدارية. والتي تجذب كلا الجنسين. من خلال الجدول السابق نلاحظ أن الفئة العمرية (40 إلى أقل من 50 سنة) احتلت النسبة الأعلى بنسبة (48.2%)، تأتي بعدها الفئة العمرية (30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة (34.9%)، تليها الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة (9.7%)، وتأتي الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) في المركز الأخير بنسبة (7.2%). وهذا يدل على أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئة الشباب وأن المؤسسة مهتمة بعملية استقطاب وتوظيف هاته الفئة، وبذلك تضح دماء جديدة، كما يكون لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أكثر من الأفراد الأكبر سنا.

من الجدول أعلاه نجد (10.9%) من أفراد العينة لديهم أقل من 5 سنوات خبرة، في حين أن أصحاب الخبرة لـ 15 سنة فأكثر بلغت نسبتهم (24,1%). ونسبة (31.3%) للذين تراوحت خبرتهم ما بين (5 إلى أقل من 9 سنوات)، بينما نسبة (33.7%) لذوي الخبرة (من 10 إلى أقل من 14 سنة). ومن النسب السابقة يمكننا القول بأن نسبة الخبرة التي تمتلكها المنظمة تمنحها فرصة الاستفادة من خبرات هؤلاء الأفراد وذلك من خلال مشاركة المزيد من مهاراتهم ومعارفهم، ويمكن للموظفين الجدد الرجوع إليهم في حالة وجود مشاكل في العمل وبالتالي تزيد فرص التعلم في المؤسسة.

– عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة

وقد استخدم الإحصاء الوصفي من خلال استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكرت الخماسي (1-5) لإجابات أفراد عينة البحث على عبارات الاستبيان، تم أخذ قيم المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على كل عبارة من (1- أقل من 2.59) لتدل على مستوى قبول منخفض، ومن (2.60- أقل من 3.39) لتدل على مستوى قبول المتوسط، ومن (3.40- 5) لتدل على مستوى مرتفع.

أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية
الدراسة الميدانية: المديرية العملية لاتصالات الجزائر -بسكرة-

تحليل اتجاهات الأفراد وتصوراتهم نحو إدارة المعرفة

وسيناقش هذا الجزء تحليل آراء أفراد عينة البحث حول عبارات إدارة المعرفة، من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذا مستوى القبول وترتيب العبارات، بالإضافة إلى التحليل والتفسير، ومحاولة الإجابة عن التساؤل التالي: ما مستوى ممارسات إدارة المعرفة حسب تصورات عينة البحث في المؤسسة محل الدراسة؟.

للإجابة على هذا التساؤل سيتم الوقوف على تصورات الأفراد حول عمليات إدارة المعرفة من: توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة، وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات أبعاد إدارة المعرفة.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	تهتم المؤسسة بذوي الخبرة بهدف التفاعل مع الافراد وتوجيههم.	3,5542	0,81530	3	مرتفع
2	تعقد المؤسسة لقاءات دورية لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها.	3,6867	0,73132	1	مرتفع
3	تفتح المؤسسة للأفراد المتميزين المجال لتقديم أفكارهم ومقترحاتهم.	3,5301	0,87426	4	مرتفع
4	تهتم المؤسسة بالافراد الجدد بإدماجهم بذوي الكفاءات.	3,5904	0,84155	2	مرتفع
توليد المعرفة					
5	تقوم المؤسسة بتخزين الحلول والمواقف السابقة وذلك للرجوع إليها، والاستفادة منها.	3,8554	0,68312	4	مرتفع
6	تعمل المؤسسة على تحديث المعلومات للاستفادة منها في اتخاذ القرارات	3,8675	0,67663	3	مرتفع
7	تملك المؤسسة تقنيات ونظم معلوماتية لتخزين المعارف من أجل الرجوع إليها.	3,9157	0,58861	2	مرتفع
8	امكانية الرجوع للمعلومات بسهولة من خلال القوانين، اجراءات العمل، التعليمات.	3,9880	0,50592	1	مرتفع
9	تهتم المؤسسة بأصحاب الخبرات والمعارف لديها، كونهم خزان معرفي متميز لأنشطتها.	3,8072	0,70683	5	مرتفع
تخزين المعرفة					
10	تتبنى المؤسسة ممارسات تدعم العمل الجماعي لتشارك المعارف والخبرات.	3,5783	0,76701	3	مرتفع
11	تسهم تكنولوجيا المعلومات في تبادل واستخدام المعلومات بسرعة	3,8675	0,67663	1	مرتفع
12	يملك الافراد القابلية والاستعداد لمشاركة المعارف فيما بينهم	3,4940	0,99233	4	مرتفع
13	تعمل المؤسسة على تطوير العمل بروح الفريق وتنمية التعاون الجماعي.	3,6627	0,78518	2	مرتفع
المشاركة في المعرفة وتحويلها					
14	تطور المؤسسة الأساليب الإدارية لزيادة كفاءتها	3,9157	0,73592	4	مرتفع
15	تعمل المؤسسة على طرح منتجات جديدة تتوافق وتطلعات المستهلكين	4,1205	0,50359	1	مرتفع
16	تطبق المؤسسة أفكار جديدة لتحسن طرق عملها.	4,0843	0,49890	2	مرتفع
17	تسعى المؤسسة لطرح منتجات جديدة بأقل التكاليف.	4,0120	0,47382	3	مرتفع
تطبيق المعرفة					
	إدارة المعرفة	3,7959	0,42758	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج SPSS

- ❖ توليد المعرفة: نلاحظ من الجدول السابق أن هذا البعد يحتل المرتبة الرابعة والأخيرة من حيث الأهمية التي يولها له أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.5904) وقدر انحرافه المعياري بـ (0.64932)، وبحسب مقياس الدراسة فإن هذا البعد يعبر على مستوى قبول مرتفع، وجاءت عبارات هذا البعد بالترتيب التالي:
- حصلت العبارة (2) على المرتبة الأولى وذلك بمتوسط حسابي (3.6867)، وانحراف معياري (0.73132)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث فيما يتعلق بتنظيم المؤسسة للقاءات دورية لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها.
- جاءت العبارتين (4) و(1) بالترتيب الثاني والثالث على التوالي، بمتوسطين حسابيين (3.5904)، (3.5542)، وانحرافين معياريين (0.84155)، (0.81530)، مما يدل على مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث فيما يتعلق باهتمام المؤسسة بالأفراد الجدد وادماجهم بذوي الكفاءات، وإيلاءها أيضا أهمية لمن لديهم خبرة لتوجيه الأفراد والتفاعل معهم، وخاصة وان نسبة ذوي الخبرة معتبرة (33.7% لأصحاب 10 حتى 14 سنة) و(24.1% لمن لديهم 15 سنة خبرة فأكثر).
- جاءت العبارة (3) بالمرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (3.5301)، وانحراف معياري (0.87426)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث فيما يتعلق بتمهيد المؤسسة الطريق للأفراد المتميزين لتقديم أفكارهم ومقترحاتهم.
- ❖ تخزين المعرفة: نلاحظ من الجدول السابق أن هذا البعد احتل الترتيب الثاني من حيث الأهمية التي يولها له أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,8867) وقدر انحرافه المعياري بـ (0,52097)، وبحسب مقياس الدراسة فإن هذا البعد يعبر على مستوى قبول مرتفع، وجاءت عبارات هذا البعد بالترتيب التالي:
- حصلت العبارة (8) على المرتبة الأولى وذلك بمتوسط حسابي (3,9880) وانحراف معياري (0,50592) لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث فيما يتعلق بإمكانية الرجوع للمعلومات بسهولة من خلال القوانين، اجراءات العمل التعليمات.
- جاءت العبارتين (7) و(6) بالترتيب الثاني والثالث على التوالي، بمتوسطين حسابيين (3,9157)، (3,8675) وانحرافين معياريين (0,58861)، (0,67663)، مما يدل على مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث فيما يتعلق بامتلاك المؤسسة لتقنيات ونظم معلوماتية لتخزين المعرفة والرجوع اليها، وعملها على تحديث المعلومات لتستفيد منها في اتخاذ القرارات.
- جاءت العبارتين (5) و(9) بالترتيب الرابع والخامس على التوالي، بمتوسطين حسابيين (3,8554)، (3,8072) وانحرافين معياريين (0,68312)، (0,70638)، مما يدل على مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث فيما يتعلق بقيام المؤسسة بتخزين الحلول والمواقف السابقة وذلك للرجوع اليها، والاستفادة منها، واهتمامها بأصحاب الخبرات والمعارف، كونهم خزان معرفي متميز لأنشطتها.
- مما سبق يظهر اهتمام المؤسسة بمعرفتها الصريحة، وذلك بامتلاكها لتقنيات ونظم معلوماتية لتخزين المعارف وإجراءات عمل وغيرها من الوسائل التي تسهل استرجاع المعلومات وتحديثها، ومحاولة استخدامها في اتخاذ القرارات، دون إهمالها لمعرفتها الضمنية والتي ترتبط بشكل أساسي بمن يمتلك الخبرة والمعرفة، حيث تعد أساس المزايا التنافسية والتفوق في الأداء.
- ❖ مشاركة المعرفة: نلاحظ من الجدول السابق أن هذا البعد احتل الترتيب الثالث من حيث الأهمية التي يولها له أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,6506) وقدر انحرافه المعياري بـ (0,59845)، وبحسب مقياس الدراسة فإن هذا البعد يعبر على مستوى قبول مرتفع، وجاءت عبارات هذا البعد بالترتيب التالي:

أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الدراسة الميدانية: المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بسكرة-

- جاءت العبارة (11) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,8675) وانحراف معياري (0,67663) لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث فيما يتعلق بمساهمة تكنولوجيا المعلومات في تبادل واستخدام المعلومات بسرعة.
- جاءت العبارتين (13) و(10) بالترتيب الثاني والثالث على التوالي، بمتوسطين حسابيين (3,6627) (3,5783)، وانحرافين معياريين (0,78518) (0,76701)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث فيما يتعلق بعمل المؤسسة على تشجيع العمل بروح الفريق، وتبنيه الممارسات تعزز العمل الجماعي والتبادل المعرفي.
- جاءت العبارة (12) في الترتيب الرابع، بمتوسط حسابي (3,4940) وانحراف معياري قدر بـ (0,99233)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث فيما يتعلق بقبالية الافراد واستعدادهم لمشاركة معارفهم.
- ❖ تطبيق المعرفة: نلاحظ من الجدول السابق أن هذا البعد احتل الترتيب الاول من حيث الأهمية التي يولمها له أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (4,0331) وقدر انحرافه المعياري بـ (0,44133)، وبحسب مقياس الدراسة فإن هذا البعد يعبر على مستوى قبول مرتفع، وجاءت عبارات هذا البعد بالترتيب التالي:
- جاءت العبارة (15) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4,1205)، وانحراف معياري (0,50359)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث فيما يتعلق بمراعاة المؤسسة لتطلعات المستهلكين في طرحها لمنتجات جديدة.
- جاءت العبارتين (16) و(17) بالترتيب الثاني والثالث على التوالي، بمتوسطين حسابيين (4,0843) (4,0120)، وانحرافين معياريين (0,49890)، (0,63427)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث فيما يتعلق بتطبيق المؤسسة للأفكار الجديدة للتحسين في طرق عملها، وسعيها لطرح منتجات جديدة بأقل التكاليف.
- جاءت العبارة (14) في المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (3,9157)، وانحراف معياري (0,73592)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق بتطوير المؤسسة لأساليبها الإدارية للرفع من كفاءتها.
- من الجدول السابق نجد أن أبعاد إدارة المعرفة حسب تصورات عينة البحث، جاءت جميعها بمستوى قبول مرتفع فاحتل بعد تطبيق المعرفة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,033)، وانحراف معياري (0,4413)، يليه تخزين المعرفة بمتوسط حسابي (3,886)، وانحراف معياري (0,5209)، ثم مشاركة المعرفة بمتوسط حسابي (3,650)، وانحراف معياري (0,5984)، وفي الأخير توليد المعرفة بمتوسط حسابي (3,590)، وانحراف معياري (0,6493).
- مما تقدم نجد أن آراء أفراد عينة البحث وتصوراتهم للممارسات إدارة المعرفة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بسكرة- جاءت بمستوى قبول مرتفع، حيث بلغ متوسط اجاباتهم عن أبعاد إدارة المعرفة مجتمعة (3,795)، وبانحراف معياري (0,4275)، وبالتالي يمكننا القول بأن مستوى ممارسات إدارة المعرفة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بسكرة-عموما مرتفع.

❖ تحليل اتجاهات الأفراد وتصوراتهم نحو تحسين الاداء.

لتعرف على تصورات وآراء عينة البحث حول مستوى الأداء، يتم طرح التساؤل الآتي:

- ما هو مستوى آراء وتصورات عينة البحث لأداء المؤسسة؟
- حيث سيتم التطرق الى تصورات الافراد وآراءهم عن كل بعد من أبعاد الاداء (التعلم والنمو، العمليات الداخلية العملاء، البعد المالي، البعد البيئي)، كما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين عن العبارات الخاصة بأبعاد إدارة المعرفة.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	توفر المؤسسة المناخ التنظيمي اللائم للعمل	3,6265	0,83682	4	مرتفع
2	توفر المؤسسة برامج تدريبية لأفرادها لزيادة كفاءتهم	3,8795	0,92917	1	مرتفع
3	تسعى المؤسسة لاستقطاب الكفاءات	3,5060	1,01661	5	مرتفع
4	تعمل المؤسسة على تحديث تكنولوجيا المعلومات باستمرار.	3,7711	0,88793	2	مرتفع
5	تهتم المؤسسة بتوفير فرص التعلم المستمر لأفرادها	3,7711	0,92822	3	مرتفع
بعد النمو والتعلم					
6	تهتم المؤسسة بالتطوير المستمر لطرق العمل	3,8795	0,68783	4	مرتفع
7	تتبنى المؤسسة في جميع عملياتها سياسة التحسين المستمر	3,8916	0,71588	3	مرتفع
8	تهتم المؤسسة بطرح منتجات جديدة دوريا	4,0120	0,61474	2	مرتفع
9	تحسن المؤسسة جودة خدماتها باستمرار	4,0964	0,57625	1	مرتفع
بعد العمليات الداخلية					
10	تخصص المؤسسة لزيائتها شبكات تواصل فعالة	4	0,68075	2	مرتفع
11	تسعى المؤسسة لتقديم الخدمات في الوقت المحدد	3,9036	0,70903	4	مرتفع
12	تعمل المؤسسة على معالجة شكاوى زبائنها في أقصر مدة	3,8675	0,82301	5	مرتفع
13	تقدم المؤسسة خدمات ذات جودة عالية	4	0,60486	1	مرتفع
14	تحرص المؤسسة على الحفاظ على زبائنها وولائهم	3,9277	0,76163	3	مرتفع
بعد العملاء					
15	يعد معيار نمو الأرباح أحد المعايير الأساسية للحكم على أداء المؤسسة	4,2169	0,51910	1	مرتفع
16	تسعى المؤسسة لتوفير المنتجات بتكلفة أقل من منافسيها	3,5422	0,91467	5	مرتفع
17	تدرس المؤسسة مردوديتها المالية دوريا لتقييم الأنشطة الأكثر ربحية	4,0120	0,57369	3	مرتفع
18	يعد هدف السيولة أحد المؤشرات المالية المهمة التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.	4,0843	0,47382	2	مرتفع
19	تعمل المؤسسة على التنوع في الإيرادات	3,8434	0,52919	4	مرتفع
البعد المالي					
20	تخصص المؤسسة دورات تكوينية لأفرادها حول حماية البيئة	2,7349	1,02510	4	متوسط
21	تساهم المؤسسة في تدعيم مشاريع حماية البيئة	2,9759	1,03566	3	متوسط
22	تسعى المؤسسة لتحسين رفاهية المجتمع	3,2892	1,09911	1	متوسط
23	تخصص المؤسسة جزء من موارده المالية لدعم الحملات الخيرية	3,0482	0,96150	2	متوسط
البعد البيئي					
الأداء					
		3,7339	0,42661	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج SPSS

- ❖ النمو والتعلم: نلاحظ من الجدول السابق أن هذا البعد احتل الترتيب الرابع من حيث الأهمية التي يولها له أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,7108) وقدر انحرافه المعياري بـ (0,74588)، وبحسب مقياس الدراسة فإن هذا البعد يعبر على مستوى قبول مرتفع، وجاءت عبارات هذا البعد بالترتيب التالي:
- جاءت العبارة (02) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (3,8795)، وانحراف معياري (0,92917)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق بتوفير المؤسسة برامج تدريبية لأفرادها لزيادة كفاءتهم.

أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الدراسة الميدانية: المديرية العملية لاتصالات الجزائر -بسكرة-

- جاءت العبارتين (04) و(05) بالترتيب الثاني والثالث على التوالي، بمتوسطين حسابيين (3,7711) (3,7711)، وانحرافين معياريين (0,88793) (0,92822)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق بعمل المؤسسة على تحديث تكنولوجيا المعلومات باستمرار، وأيضاً اهتمامها بتوفير فرص التعلم المستمر لأفرادها.
- جاءت العبارتين (01) و(03) بالترتيب الرابع والخامس على التوالي، بمتوسطين حسابيين (3,6265) (3,5060)، وانحرافين معياريين (0,83682) (1,01661)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق بتوفير المؤسسة للمناخ التنظيمي الملائم للعمل، وسعيها لاستقطاب الكفاءات.
- ❖ العمليات الداخلية: نلاحظ من الجدول السابق أن هذا البعد احتل الترتيب الأول من حيث الأهمية التي يوليها له أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,9699) وقدر انحرافه المعياري بـ (0,55683)، وبحسب مقياس الدراسة فإن هذا البعد يعبر على مستوى قبول مرتفع، وجاءت عبارات هذا البعد بالترتيب التالي:
 - جاءت العبارة (09) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4,0964)، وانحراف معياري (0,57625)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق بتحسين المؤسسة لجودة خدماتها باستمرار، كالعامل على الرفع من سرعة تدفق الأنترنت، وزيادة معدل التغطية وذلك بربط التجمعات السكنية المختلفة من خلال FTTH.
 - جاءت العبارتين (08) و(07) بالترتيب الثاني والثالث على التوالي، بمتوسطين حسابيين (4,0120) (3,8916)، وانحرافين معياريين (0,61474) (0,71588)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق باهتمام المؤسسة بطرح منتجات جديدة دورياً، وتبنيه السياسة التحسين المستمر في كل عملياتها، كتقديم المؤسسة لامتيازات تتعلق بـ 4 G وأيضاً المكالمات المجانية للهاتف الثابت، واستحداث مجموعة من التطبيقات الخاصة لسداد الفواتير وغيرها، ما يمنح استقلالية أكثر لزيائهم.
- جاءت العبارة (06) في المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (3,8795)، وانحراف معياري (0,68783)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق باهتمام المؤسسة بالتطوير المستمر لطرق العمل.
- ❖ العملاء: نلاحظ من الجدول السابق أن هذا البعد احتل الترتيب الثالث من حيث الأهمية التي يوليها له أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,9398)، وقدر انحرافه المعياري بـ (0,62449)، وبحسب مقياس الدراسة فإن هذا البعد يعبر على مستوى قبول مرتفع، وجاءت عبارات هذا البعد بالترتيب التالي:
 - جاءت العبارة (13) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4)، وانحراف معياري (0,60486)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق بتقديم المؤسسة لخدمات ذات جودة عالية.
 - جاءت العبارتين (10) و(14) بالترتيب الثاني والثالث على التوالي، بمتوسطين حسابيين (4) (3,9277)، وانحرافين معياريين (0,68075) (0,76163)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق بتخصيص المؤسسة لزيائهم شبكات تواصل فعالة، وحرصها على المحافظة عليهم وولائهم.
 - جاءت العبارتين (11) و(12) بالترتيب الرابع والخامس على التوالي، بمتوسطين حسابيين (3,9036) (3,8675)، وانحرافين معياريين (0,70903) (0,82301)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق بسعي المؤسسة لتقديم الخدمات في وقتها المحدد، ومعالجة شكاوى زيائهم في أقصر مدة.

- ❖ **البعد المالي:** نلاحظ من الجدول السابق أن هذا البعد احتل الترتيب الثاني من حيث الأهمية التي يولها له أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,9398)، وقدر انحرافه المعياري بـ (0,38475)، وبحسب مقياس الدراسة فإن هذا البعد يعبر على مستوى قبول مرتفع، وجاءت عبارات هذا البعد بالترتيب التالي:
- جاءت العبارة (15) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4,2169)، وانحراف معياري (0,51910)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق باعتبار نمو الأرباح أحد المعايير الأساسية للحكم على الأداء.
 - جاءت العبارتين (18) و(17) بالترتيب الثاني والثالث على التوالي، بمتوسطين حسابيين (4,0843) و(4,0120)، وانحرافين معياريين (0,47382) و(0,57369)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما تعلق باعتبار هدف السيولة أحد المؤشرات المالية المهمة التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، كما تدرس المؤسسة مردوديتها المالية دوريا لتقييم الأنشطة الأكثر ربحية.
 - جاءت العبارتين (19) و(16) بالترتيب الرابع والخامس على التوالي، بمتوسطين حسابيين (3,8434) و(3,5422)، وانحرافين معياريين (0,52919) و(0,91467)، لتظهر مستوى قبول مرتفع لدى عينة البحث، فيما يتعلق بمحاولة المؤسسة التنوع في إيراداتها، وتقديم منتجات ذات تكلفة أقل من منافسيها.
- ❖ **البعد البيئي:** نلاحظ من الجدول السابق أن هذا البعد احتل الترتيب الخامس والآخر من حيث الأهمية التي يولها له أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,0120)، وقدر انحرافه المعياري بـ (0,80859)، وبحسب مقياس الدراسة فإن هذا البعد يعبر على مستوى قبول متوسط، وجاءت عبارات هذا البعد بالترتيب التالي:
- جاءت العبارة (22) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (3,2892)، وانحراف معياري (1,09911)، لتظهر مستوى قبول متوسط لدى عينة البحث، فيما يتعلق بسعى المؤسسة لتحسين رفاة المجتمع.
 - جاءت العبارتين (23) و(21) بالترتيب الثاني والثالث على التوالي، بمتوسطين حسابيين (3,0482) و(2,9759)، وانحرافين معياريين (0,96150) و(1,03566)، لتظهر مستوى قبول متوسط لدى عينة البحث، فيما يتعلق بتخصيص المؤسسة لجزء من مواردها المالية لدعم الحملات الخيرية، وكذا دعمه المشاريع حماية البيئة.
 - جاءت العبارة (20) في المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (2,7349)، وانحراف معياري (1,02510)، لتظهر مستوى قبول متوسط لدى عينة البحث، فيما يتعلق بتخصيص المؤسسة دورات تكوينية لأفرادها حول حماية البيئة.
- من الجدول السابق نجد أن أبعاد الأداء، تراوحت حسب تصورات عينة البحثين مستوى القبول المرتفع والمتوسط، فاحتل بعد العمليات الداخلية الترتيب الأول بمتوسط حسابي (3,9699)، وانحراف معياري (0,55683)، يأتي بعده البعد المالي بمتوسط حسابي (3,9398)، وانحراف معياري (0,38475)، يليهم بعد العملاء بمتوسط حسابي (3,9398) وانحراف معياري (0,62449)، ثم بعد التعلم والنمو بمتوسط حسابي (3,7108)، وانحراف معياري (0,74588)، وفي الأخير البعد البيئي بمتوسط حسابي (3,0120) وانحراف معياري (0,80859).
- مما تقدم نجد أن آراء أفراد عينة البحث وتصوراتهم لأداء المديرية العملية لاتصالات الجزائر (بسكرة) جاءت بمستوى قبول مرتفع، حيث بلغ متوسط اجاباتهم عن أبعاد الاداء في المجلد (3,733)، وبانحراف معياري (0,4266) وبالتالي يمكننا القول بأن المديرية العملية لاتصالات الجزائر (بسكرة) عموما تتمتع بمستوى اداء مرتفع، وهي بذلك تشكل ركيزة أساسية للاقتصاد الوطني في ظل مساعي الدولة نحو الرقمنة ووضع القواعد الأساسية للاقتصاد الرقمي.

أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الدراسة الميدانية: المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بسكرة-

❖ اختبار الفرضيات

- وللوقوف أكثر على أثر إدارة المعرفة في تحسين الأداء، وجب البحث في العمليات المساهمة في هذا الأثر، وذلك بالاعتماد على نتائج الانحدار المتعدد (لعمليات) إدارة المعرفة في أداء
- تتمثل الشروط المتعلقة بالانحدار المتعدد، في الشروط الانحدار البسيط إضافة لشرط عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة.

أولاً: المعنوية الكلية للنموذج

تبين النتائج في الجدول أدناه أن النموذج صالح لاختبار العلاقة بين إدارة المعرفة بأبعادها: توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة، وتحسين الأداء، حيث جاءت قيمة F المحسوبة 19.59 عند مستوى دلالة 0,000، وهي أقل من مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

الجدول (6): معاملات الانحدار المتعدد لأثر إدارة المعرفة (بأبعادها) في تحسين أداء المؤسسة.

التفليج kurtosis(للبنائ) المعيارية)	الالتواء skewness للبنائ المعيارية	Sig (t)	T	الخطأ المعياري للتقدير (Std Error estimate)	الخطأ المعياري (Std Error)	قيمة (B)	قيمة (D-W)	sig F	(F)	معامل التحديد المعدل (R ²)	معامل الارتباط (R)	
		0.004	2.968		0.346	1.026						الثابت
0.447	0.267	0.143	1.480	0.30891	0.069	0.102	2.172	0.000	19.599	0.476	0.708	توليد المعرفة
		0.000	4.164		0.097	0.403						تخزين المعرفة
		0.901	-125		0.080	-0.10						مشاركة المعرفة
		0.047	2.018		0.100	0.201						تطبيق المعرفة

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً: المعنوية الجزئية للنموذج

الجدول السابق بين أن معاملة تخزين المعرفة بالقيم (T=4.164)، (B=0.403)، عند مستوى معنوية 0.000، وهي أقل من 0,05، ومعاملة تطبيق المعرفة بالقيم (T=2.018)، (B=0.201)، عند مستوى معنوية 0.047، وهي أقل من 0.05، وبالتالي تحقق الشرط هنا بوجود معلمة معنوية على الأقل بخلاف الثابت.

طبقاً للنتائج الجدول اعلاه، فإن كل من توليد المعرفة ومشاركة المعرفة ليس لهما أثر ذو دلالة احصائية في تحسين أداء المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بسكرة، حيث بلغت مستويات دلالتها على التوالي 0.143، 0.901، وهي أكبر من 0.05. بينما تخزين المعرفة، وتطبيق المعرفة فلهما أثر دال احصائياً في تحسين أداء المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بسكرة، حيث بلغ مستوى الدلالة لهما على التوالي 0.000، و0.047، وهو أقل من 0.05.

ثالثاً: مدى توفر شروط الطريقة المستخدمة في تقدير معالم نموذج الانحدار (طريقة المربعات الصغرى).

❖ التوزيع الطبيعي للبنائ

يتم التأكد من التوزيع الطبيعي للبنائ، بالاعتماد على كل من معامل الالتواء والتفليج، من الجدول السابق نجد قيمة معامل الالتواء (0.267)، وهي في المجال المطلوب (-1، 1)، وقيمة معامل التفليج (0.447)، وهي في المجال المطلوب (-3، 3)، وبالتالي فالبنائ في هذا النموذج خاضعة للتوزيع الطبيعي.

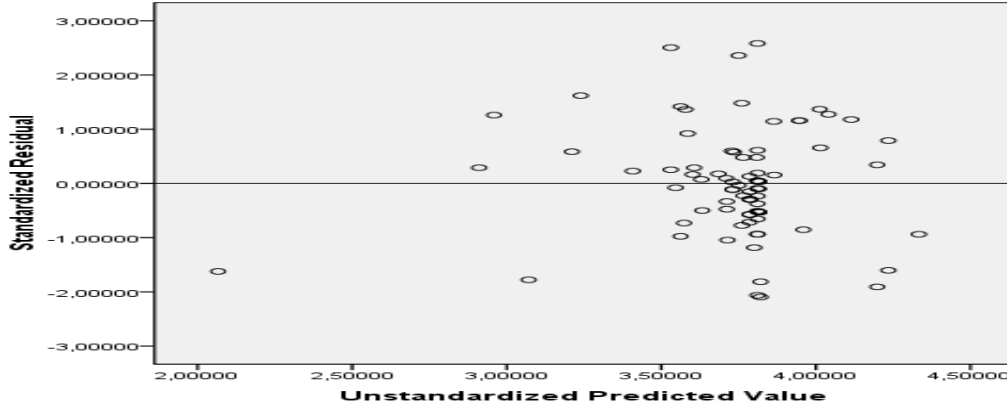
❖ الاستقلال الذاتي للبنائ (D-W):

هو اختبار يستخدم لاختبار الارتباط الذاتي للبنائ، من الجدول السابق نجد قيمة (D-W) بلغت (2,172)، وبالمقارنة مع الجداول الإحصائية لعينة بحجم 83 وأربع (04) متغيرات مستقلة، نجد $dl=1.550$ و $du=1.747$ ، يتم الحكم على

استقلال البواقي في حالتين $(2 < DW < 4 - du)$ أو $(du < DW < 2)$ ، وبالتطبيق نجد $4 - du = 4 - 1.747 = 2.253$ ، DW محصور بين 2 و 2.253 وهو ما يؤكد على الاستقلال الذاتي للبواقي.

❖ اختبار تجانس البواقي: الشكل الموالي يوضح هذا الاختبار

الشكل رقم (3): اختبار تجانس البواقي للانحدار المتعدد لإدارة المعرفة على الأداء



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ أن توزيع وانتشار البواقي أخذ شكل عشوائي على جانبي خط الصفر (وهو الخط الفاصل بين البواقي السالبة والموجبة)، حيث لا يمكننا رصد شكل أو نمط معين لتباين هذه البواقي، مما يعني أن هناك ثبات أو تجانس في تباين الأخطاء.

❖ اختبار عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة:

ويتم ذلك من خلال معامل التضخم VIF (> 10)، ومعامل Tolerance (< 0.1)

الجدول رقم (7): اختبار عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة

إحصائيات التباين		النموذج
VIF	Tolerance	
1.714	0.583	توليد المعرفة
2.189	0.457	تخزين المعرفة
1.951	0.512	مشاركة المعرفة
1.661	0.602	تطبيق المعرفة

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نجد قيم Tolerance تراوحت بين 0.457 و 0.602، فهي أكبر من 0.1، أما معامل التضخم VIF فتراوحت قيمه بين 1.661 و 2.189، وهي أقل من 10، مما يؤكد عدم وجود لمشاكل الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة. من ثبات صلاحية النموذج نستنتج لآتي:

يوجد أثر ل تخزين المعرفة، وتطبيقها في تحسين أداء المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بسكرة. بينما لا يوجد أثر لكل من تشخيص المعرفة، مشاركة المعرفة في تحسين أداء المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بسكرة. حيث تتقارب هذه النتائج مع:

— دراسة تيمجدين فيروز (رسالة دكتوراه)، بعنوان: أثر إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي، والتي توصلت لوجود أثر لكل من توليد المعرفة، تخزين المعرفة وتطبيقها في الأداء التنظيمي، بينما لا يوجد أثر لمشاركة المعرفة في الأداء التنظيمي.

أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الدراسة الميدانية: المديرية العملية لاتصالات الجزائر –بسكرة-

– دراسة (فضيلة، 2017) بعنوان: أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي (من منظور بطاقة الأداء المتوازن) والتي خلصت الى وجود أثر لتطبيق المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي، بينما لا يوجد أثر لكل من توليد المعرفة، تخزين المعرفة، وتوزيع المعرفة في الأداء المؤسسي.

5. خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء المديرية العملية للاتصالات الجزائر – بسكرة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

– حظيت ممارسات إدارة المعرفة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر (بسكرة)، بمستوى قبول مرتفع، وهذا حسب آراء وتصورات عينة البحث.

– حسب آراء وتصورات عينة البحث فالمديرية العملية لاتصالات الجزائر (بسكرة)، تتمتع بمستوى أداء مرتفع، وهي بذلك تشكل ركيزة أساسية للاقتصاد الوطني في ظل مساعي الدولة نحو الرقمنة ووضع القواعد الأساسية للاقتصاد الرقمي.

– وجود أثر لتخزين المعرفة وتطبيقها في تحسين أداء المديرية، مع عدم وجود أثر لتوليد المعرفة ومشاركتها في تحسين أداء المديرية العملية لاتصالات الجزائر (بسكرة).

6. قائمة المراجع:

- 1.E.D. Koenig Michael .From Intellectual Capital To Knowledge Management: What Are They Talking About .Inspel 32,(1998) , (4) ,p225.
2. ناصر محمد سعود جرادات، أحمد اسماعيل المعاني، وأسماء رشاد الصالح. إدارة المعرفة (الإصدار الطبعة الأولى). عمان، الأردن: إثراء للنشر والتوزيع. (2011). ص 79
- 3.Saqib, M., & Others. (2017). The impact of knowledge management on organizational performance in. South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law, 12(3), 25-33.
4. رضا ابراهيم المليحي. إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي مدخل للجامعة المتعلمة في مجتمع المعرفة (الإصدار الطبعة الأولى). القاهرة، مصر: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، (2010). ص 132.
5. عادل مجيد عيدان العادلي، وحسين وليد حسين عباس. الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية (الإصدار الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع. (2016). ص 92.
6. عمر أحمد همشري. إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة. (الإصدار الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع. (2013). ص 123-124
7. سعد زناد دروش الحياوي، وصالح الدين عواد كريم الكبيسي. إدارة المعرفة (مفاهيم أساسية، نماذج، عمليات). القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية. (2004). ص 72.
8. محمد زرقون، والحاج عرابة. أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، (1)1. (2014). 132-121.
9. أسامة محمد سيد علي. إدارة المعرفة (الإصدار الطبعة الأولى). دمشق، سوريا: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، (2013). ص 213.
10. حسين موسى قاسم البناء.. أثر استراتيجية التمكين التنظيمي على عمليات إدارة المعرفة (الإصدار الطبعة الأولى). القاهرة / الجزائر، مصر/الجزائر: المنظمة العربية للتنمية الادارية / الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، (2015)، ص 85.
11. ربي مصطفى عليان. إقتصاد المعرفة (الإصدار الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، (2012)، ص 61.
12. إدريس أوهلل. الأداء (الإصدار الطبعة الأولى). الامارات: مجموعة الأكاديميات الدولية، (2016)، ص 16.
13. ناصر دادي عدون، وعبد الله قويدر الواحد . مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة الاقتصادية (المؤسسة العمومية بالجزائر). الجزائر: دار المحمدية العامة.(بدون سنة)، ص13
14. أحمد محمد الدمرداش. جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي (الإصدار الطبعة الأولى)، مصر: الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، (2018)، ص 42.
15. فهد مانع فهد الحبان. دور تمكين العاملين في تحسين الأداء في مؤسسات التعليم العامة والخاصة (الإصدار الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع. (2016). ص 83
16. فني فضيلة. أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي من منظور بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية(48)،(2017)، 11-26.