

دور إدارة المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي

دراسة حالة مديرية التربية لولاية بسكرة

شنافي نوال

جامعة محمد خيضر بسكرة

chenafi.naoual@gmail.com

خونى رابح

جامعة محمد خيضر بسكرة

Khouni28302@yahoo.com

ملخص:

تناولت هذه الدراسة دور إدارة المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية التربية لولاية بسكرة حيث هدفت إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي بالمديرية وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد وزعت على عينة عشوائية بلغ حجمها 60 موظف من موظفي مديرية التربية وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 46 استبانة ليتم تحليلها باستخدام برنامج 19 spssv الإحصائي وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود دور معنوي لمتغيرات الدراسة المستقلة الخاصة بإدارة المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي لموظفي المديرية (المتغير التابع)، حيث فسرت متغير إدارة المعرفة ما نسبته 76.60% من التغيرات الحاصلة في الرضا الوظيفي. لذلك أوصت هذه الدراسة بضرورة توفير آليات أكثر فعالية لإدارة المعرفة أكثر في المديرية لتحرير الطاقات الإبداعية للموظفين والمساهمة في الارتقاء بالعمل.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، الرضا الوظيفي.

Abstract :

This study dealt with the role of knowledge management in enhancing job satisfaction among the staff of the Education Directorate of Biskra State. The aim of this study was to identify the role of knowledge management in enhancing job satisfaction in the Directorate. The questionnaire was used as a data collection tool. The number of questionnaires valid for the 46 resolution analysis to be analyzed using the 19 spssv statistical program. The study concluded that the knowledge management variable was 76.60% of the changes in job satisfaction. Therefore, this study recommended the need to provide more mechanisms. The effectiveness of more knowledge management in the Directorate to free up the creative energies of employees and contribute to the advancement of work.

Keywords: knowledge, knowledge management, job satisfaction.

تمهيد:

في ظل الاقتصاد المبني على المعرفة تزايد الاهتمام بالأصول اللامادية باعتبارها رهانات جوهرية لنجاح المنظمات ضمن اقتصاد يتزايد تأسيسه على المعرفة والتي تحقق فيه الجزء الأعظم من القيمة المضافة، فالمعرفة هي المحرك لعمليات التسيير والإبداع في المنظمة ومصدر التفوق والتميز التنافسي لها.

وعلى قدر الأهمية المتزايدة للمعرفة كمورد ثمين من موارد المنظمة جعل هذه الأخيرة في مواجهة عدة تحديات مثل سياسات تقليص الموظفين، زيادات معدلات ترك العمل بسبب توفر فرص توظيف لدى المنافسين، أصبح لابد على المنظمات أن تبحث عن طرق للحفاظ على معارفها وتسيير التدفق المعرفي فيها. ذاك أن الاستغلال الأمثل للمعارف وإدارتها بكيفية مثلى يشجع مبدأ تدفق الأفكار والعمل والمبادرات بين العاملين ويعمل على تنسيق أنشطة المنظمة وينمي الثقة لدى العاملين اتجاه منظمتهما ما من شأنه تعزيز الرضا الوظيفي لديهم.

إشكالية الدراسة: تسعى هاته الدراسة إلى توضيح دور إدارة المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية التربية لولاية بسكرة، حيث تحاول الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما مستوى إدارة المعرفة والرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة ؟
- ما طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة والرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى إدارة المعرفة بمديرية التربية لولاية بسكرة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية ؟

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط منها:

- التعرف على مستوى إدارة المعرفة والرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة.
 - محاولة بناء نموذج افتراضي واختباره للوصول إلى صورة تعكس دور إدارة المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية التربية لولاية بسكرة.
 - التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية وبين مستوى إدارة المعرفة.
- فرضيات الدراسة:** تقوم هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد دور معنوي لإدارة المعرفة بمختلف أبعادها في تعزيز الرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة.

وتندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

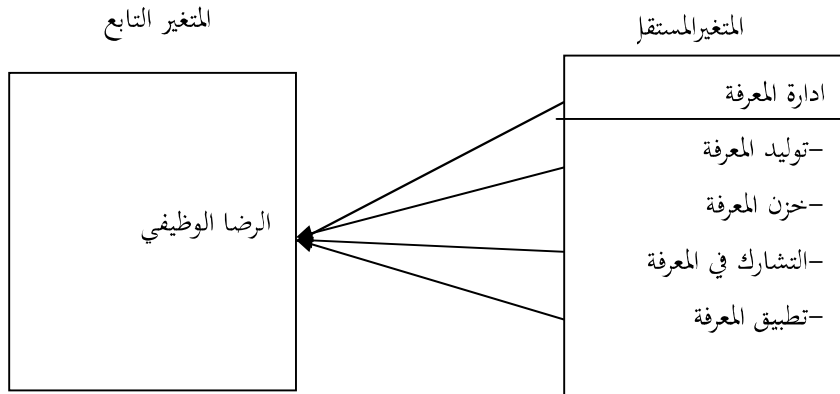
- لا يوجد دور معنوي لتوليد المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة.
- لا يوجد دور معنوي لحزن المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة.
- لا يوجد دور معنوي للتشارك في المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة.
- لا يوجد دور معنوي لتطبيق المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى إدارة المعرفة بمديرية التربية لولاية بسكرة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

نموذج الدراسة: على ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها أقترح نموذج الدراسة التالي:

الشكل رقم 01: النموذج المقترح للدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثة.

التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

-إدارة المعرفة: مجموعة من الأنشطة والعمليات المرتبطة بالمعرفة والخاصة باستحداثها وجمعها وتنظيمها ونشرها واستخدامها واستغلالها بشكل جلي من خلال المنظمة.

-الرضا الوظيفي: هو مجموع المشاعر التي يكونها العامل نحو عمله والذي يتصور أن يعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه من عمله، وبقدر ما تشبع الوظيفة حاجات العامل بقدر ما يزيد رضاه وارتباطه به والعكس.

أولا: الإطار النظري للدراسة:

1. إدارة المعرفة:

1.1 مفهوم إدارة المعرفة: قبل التطرق إلى هذا المفهوم وجب أولا توضيح مفهوم المعرفة الذي يتداخل مفهومه مع مفاهيم أخرى أحيانا كالمعطيات، البيانات، المعلومات والحكمة.

المعارف هي مجموعة المعلومات العامة، المهيكلية، المنظمة والمتكاملة في إطار متناسق يسمح للمؤسسة بقيادة أنشطتها وإدارتها في إطار خاص⁽¹⁾، أما المعلومات وحسب Joëlle de Rosing هي كل حدث جديد أو استعمال ناتج عن ملاحظة⁽²⁾. بينما المعطيات هي مجموعة من الحقائق الموضوعية التي يتم تقديمها دون أحكام أولية مسبقة⁽³⁾.

وعليه إذا بسطنا العلاقة بين المعطيات، المعلومات والمعارف نقول أن المعطيات هي مجموعة من الرموز أو الإشارات في شكل عناصر خام تتم معالجتها وتصنيفها لتتحول إلى معلومات التي تعالج وتصنف ويتفق الضروري منها لتتحول إلى معارف والتي يجب أن تكون مهيكلية ومنظمة في إطار متناسق يسهل عملية استعمالها (معنى ذلك أن هناك ترابط يشكل كيانا متكاملًا متعاونًا بينهم)⁽⁴⁾.

بينما الحكمة فهي أعلى مراتب المعرفة وتتربع في قمة هرمها وتشير إلى المدلول المعرفي الذي يؤثر السلوك الإنساني في التعامل مع الظاهرة بنمط سلوكي هادف وبناء.

نظرا للأهمية الإستراتيجية للمعرفة أصبح من الضروري أن تخضع إلى إدارة محكمة هذه الأخيرة التي عرفت على أنها مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة والحصول عليها واختيارها واستخدامها وتنظيمها ونشرها والعمل على تحويل المعرفة (بما تتضمن من بيانات ومعلومات وخبرات واتجاهات وقدرات) إلى منتجات (سلع وخدمات) واستخدام مخرجات إدارة المعرفة في صناعة القرارات وحل المشكلات ورسم عمليات التعلم وبناء منظومة متكاملة للتخطيط الاستراتيجي⁽⁵⁾، فهي الإدارة النظامية للمعرفة المرتبطة بها والخاصة باستحداثها وجمعها وتنظيمها ونشرها واستخدامها واستغلالها فهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المنظمة. هناك من عرفها النشاط الذي يبحث في وسائل وطرق تخريج (externalisation) المعارف الباطنة للمنظمة وجعلها منتشرة ومتقاسمة بين أفرادها وهو يبحث في نفس الوقت عن طرق تحسين ونشر المعارف الظاهرة.

عرف (Newman) إدارة المعرفة على أنها مجموعة العمليات التي تتحكم وتخلق وتنشر وتستخدم المعرفة وتنشرها من قبل الممارسين⁽⁶⁾

2.1. أهمية إدارة المعرفة: أشار الكبيسي (2005) إلى أن أهمية إدارة المعرفة تكمن في أنها:

-فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية.

-أداة فعالة للاستثمار في الرأسمال الفكري.

-أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها.

لهذا أخذت المنظمات بإدارة المعرفة كفلسفة إدارية تهدف إلى تطوير أداء العاملين وأدائها.

3.1. عمليات إدارة المعرفة: وتتمثل في:

1.3.1. توليد المعرفة: هي عملية خلق المعرفة وإنشائها سواء من المصادر الداخلية أو الخارجية.

2.3.1. خزن المعرفة: هي عملية حفظ المعرفة من الضياع باستخدام وسائل التخزين المتطورة⁽⁷⁾

3.3.1. التشارك في المعرفة: هي عملية تداول للمعرفة ونقلها إلى الموظفين الذين يحتاجون إليها في الوقت المناسب بهدف القيام بمهام جوهرية. فهي تبادل الأفكار والخبرات والممارسات بين العاملين.

4.3.1. تطبيق المعرفة: هي عملية الاستفادة الفعلية من المعرفة والاستثمار فيها بكيفية تضمن تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

4.1. نماذج إدارة المعرفة: قدم الباحثين عدة نماذج لإدارة المعرفة منها:

1.4.1. نموذج Marquardet: اقترح مدخلا نظاميا شموليا لإدارة المعرفة في المنظمات ويتألف من ستة مراحل تغطي عملية نقل المعرفة إلى المستخدم من خلال الخطوات التالية: الاقتناء، التوليد، الخزن، استخراج المعلومات وتحليلها، النقل والنشر، التطبيق والمصادقة. والمنظمات تتعلم بفعالية وكفاءة في حال نمو هذه العمليات وتفاعلها.

2.4.1. نموذج Wiig: يحقق هذا النموذج أربعة أهداف رئيسية هي: بناء المعرفة، استخدام المعرفة، الاحتفاظ بالمعرفة، تجميع المعرفة.

3.4.1. نموذج Barton: وفق هذا النموذج المعرفة توجد في أربعة أشكال: شكل مادي، في شكل أنظمة إدارية (مجسدة في طرق التعلم)، في شكل مهارات العاملين، في شكل قيم سلوكية.

4.4.1. نموذج Winosky: المعرفة هنا هي سلسلة دائرية لإدارة المعرفة ممثلة في القاعدة الأساسية لإدارة المعرفة، ثقافة إدارة المعرفة، أهداف إدارة المعرفة، معايير إدارة المعرفة.

5.1. استراتيجيات إدارة المعرفة: حسب المنظرين في هذا المجال هناك إستراتيجيتين لإدارة المعرفة:

1.5.1. إستراتيجية الترميز: تعتمد على المعرفة الصريحة القابلة للتحويل والتقسيم والنقل بسهولة إلى الآخرين بأي طريقة من الطرق (في شكل وثائق، رسومات.... الخ)⁽⁸⁾.

2.5.1. إستراتيجية الشخصية: تعتمد على المعرفة الضمنية والتي تضم المعارف والممارسات الخاصة بالفرد والموجودة بداخله والتي يصعب التعبير عنها وتحويلها إلى الآخرين لأنها ليست مهيكلية في لغة معينة، و يتم نقلها بواسطة التقليد والتجربة.

2. الرضا الوظيفي:

1.2. مفهومه: رغم أن الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين والكتاب إلا أنه من المفاهيم التي يصعب تقديم تعريف محدد له لارتباطه المباشر بمشاعر الأفراد والتي غالبا ما يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير المواقف التي تواجه الأفراد داخل المنظمة. فهذه ظاهرة سيكولوجية يكتنفها الكثير من الغموض نظرا لتعدد المتغيرات المتعلقة به، والعوامل المؤثرة فيه والنتائج المتوقعة من تلك العوامل⁽⁹⁾.

حيث يرى (Akehurst, & al 2009) أن الرضا الوظيفي هو المزج بين شعور العاملين واعتقاداتهم التي تجعلهم يتمسكون بوظائفهم الحالية ويستمرون فيها، أما Vroom فيعتبره اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه⁽¹⁰⁾، بينما هو بوك فعره بمجموعة العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راض عن عمله⁽¹¹⁾.

إذن فالرضا الوظيفي هو حالة نفسية يصل لها الفرد عند درجة إشباع معينة نتيجة عوامل نفسية واجتماعية ومهنية.

2.2. أهمية الرضا الوظيفي: تتمثل أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعامل في زيادة قدرته على التكيف مع بيئة العمل ورغبته في الإبداع والابتكار ما ينعكس على المنظمة في صورة ارتفاع مستوى الإنتاجية والعمل بكفاءة وفعالية وتخفيض التكاليف وارتفاع الولاء للمنظمة.

3.2. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي: وتتمثل في العوامل المتعلقة بالمنظمة من الأجور، الرواتب، محتوى العمل، نمط الإشراف، فرص الترقية، ساعات العمل، ظروف العمل المادية... والعوامل المتعلقة بالعامل من الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المكانة الاجتماعية، احترام الذات⁽¹²⁾

4.2. أساليب قياس الرضا الوظيفي: هناك أسلوبان يمكن إتباعهما لقياس الرضا هما:

✓ أسلوب قياس الآثار السلوكية التي تصدر عن العاملين وتدل عن الرضا أو عدم الرضا عن العمل.

✓ أسلوب التقرير الذاتي حيث يجيب الفرد عن بعض الأسئلة ليقرر بنفسه ما إذا كان راضيا عن عمله أو غير راض، أو يذكر مشاعره اتجاه عمله من جوانب مختلفة⁽¹³⁾.

5.2. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي: أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي هي:

1.5.2. نظرية تدرج الحاجات لماسلو: يرى ماسلو أن للأفراد حاجات تدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاح الحاجة إلى إشباعها في سلم هرمي (حاجات فيزيولوجية، الحاجة للأمن، الحاجة إلى حب والانتماء، الحاجة إلى الاحترام والتقدير، الحاجة إلى تحقيق الذات).

2.5.2. نظرية ذات العاملين لهارزبرج: صنفت عوامل العمل التي تسبب مشاعر الرضا والاستياء إلى عوامل وقائية والمرتبطة ببيئة العمل (ظروف العمل، الإشراف، الأجر، العلاقات مع الزملاء والرؤساء) وعوامل الرضا التي تزيد من الدافعية للعمل (الإنجاز، المسؤولية، التقدير، التقدم والنمو، أهمية العمل).

3.5.2. نظرية التوقع لفروم: تقوم على أن رضا الفرد عن العمل أو عدمه ينتج عن موازنته بين ما يتوقع الحصول عليه من فوائد نتيجة قيامه بعمله وبين ما يحصل عليه من مكاسب تمكنه من إشباع حاجاته (بعد مفاضلته بين عدة بدائل).

4.5.2. نظرية الدر فير: والتي صنفت الحاجات في هرم يضم ثلاث حاجات (الحاجة إلى الوجود كحاجات المعيشة المختلفة، الحاجة إلى الانتماء والعلاقات، الحاجة إلى التقدم والنمو).

5.5.2. نظرية العدالة: وفكرتها أن الفرد يتوقع أن يحصل من عمله على عوائد تنسجم مع الجهود التي يبذلها الآخرون الذين ينجزون نفس الأداء.

6.5.2. نظرية بورتر ولولر: يتحقق الرضا في حالة تقارب الانجاز والعائد (تقارب العوائد الفعلية مع العوائد التي يعتقد الفرد أنها عادلة مع الانجاز المحقق).

3. دور إدارة المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي:

1.3. دور توليد المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي: تعتبر المعرفة والقدرة على توليدها من أهم مصادر تحقيق التميز للمنظمة حيث أشار كل من Nonaka و Takeuchi إلى أن توليد المعرفة تقود إلى الإبداع والتميز⁽¹⁴⁾. ولأن توليد المعرفة لا يتم بدون الأفراد وجب على المنظمة تدعيم نشاطات التوليد التي يقوم بها الأفراد وتحفيزهم على ذلك وتوفير البيئة المناسبة وتعزيز ممارسة التفاعلات المتنوعة بين أعضاء الفريق الواحد التي تعد منصة الانطلاق إلى العمليات الأخرى، ما يخلق الدافع والثقة والرضا لدى العاملين ويشعرهم بثقة الإدارة في قدرتهم على تنشيط عملية توليد المعرفة خلال عمليات التفاعل والاتصال وتبادل المعلومات عبر شبكة الأعمال الاجتماعية وزيادة المعرفة وهو ما يشجع حاجات الأفراد الذين يبحثون عن الاعتراف والتقدير والاحترام من قبل الغير، حيث ينعكس ذلك عليهم بتكوين صورة إيجابية⁽¹⁵⁾ تتمثل في زيادة الانتماء للمنظمة والشعور بأنهم جزء منها ليلبذلو أقصى جهدهم في سبيل تحقيق التميز والاختلاف للمؤسسة⁽¹⁶⁾ نتيجة الرضا الذين يحسون به اتجاه عملهم.

2.3. دور تخزين المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي: قد تبذل المنظمة جهدا كبيرا في اكتساب المعرفة، إلا أنها قد تكون معرضة لأن تفقدها سواء بالنسيان أو تعثر سبل الوصول إليها. ومن هنا فإن تخزين المعرفة واسترجاعها عند الحاجة يشكل عنصرا هاما⁽¹⁷⁾. ويكون تخزين المعرفة من خلال وضع قواعد بيانات يسهل الرجوع إليها ويطلع عليها الأفراد ويستعملونها ما يضمن لهم مواكبة التطورات التي تتعلق ببيئة عملهم لتزيد قدرتهم على التعامل بنجاح مع المواقف التي يمرون بها وتعميق فهمهم للمهام واستشعارهم بأهميتها، ما يؤدي إلى زيادة قابليتهم للشغل وتطوير سلوكياتهم وتعزيز رضاهم الوظيفي أكثر.

3.3. دور التشارك في المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي: تسهل عملية التشارك في المعرفة عملية تعلم الأفراد وتعاونهم وحل المشاكل التي تواجه عملهم وهو ما يسمح بزيادة الإبداع والابتكارات وخلق جو من المشاركة الجماعية وتحسين مهاراتهم وبناء ثقة بين الأفراد وهو ما يمثل نوع من إشباع لحاجات الأفراد ورفع روحهم المعنوية وتعزيز رضاهم الوظيفي لتقدم مستوى أداء راقى ومتميز.

4.3. دور تطبيق المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي: أكد العديد من الباحثين على ضرورة تطبيق المعرفة في المنظمة لتأتي ثمارها، فالتطبيق وحده هو الذي يعزز المعرفة ويمكن من المنافسة. تساعد عملية تطبيق المعرفة على تحفيز العاملين على المشاركة في المعرفة والانفتاح أكثر مما يزيد من القدرة على الإبداع والتميز الذي تطمح إليه المنظمة هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن التطبيق الفعال للمعرفة يمكن من تقليل التكلفة والوصول إلى الأنماط المختلفة من المعرفة القيمة واكتشاف القدرات الكامنة لدى الموارد البشرية وإعدادهم لشغل المناصب القيادية أين يصبح العمل أكثر قيمة ومعنى لهم⁽¹⁸⁾ ما يساهم في تعزيز الرضا لدى العاملين.

ثانيا: الإطار التطبيقي للدراسة:

1. منهجية الدراسة:

1.1. مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي مديرية التربية لولاية بسكرة، واستهدفت الدراسة عينة عشوائية بسيطة حجمها 60 موظفا تم توزيع الاستبانات عليهم استرد 46 استبيان، ليتم فحصها وتحليلها.

2.1. أداة الدراسة، اختبار صدقها و ثباتها:

2.1.1. أداة الدراسة: بهدف اختبار العلاقة بين إدارة المعرفة والرضا الوظيفي تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، حيث احتوت على 36 عبارة تغطي متغيري الدراسة وأبعادهما.

2.2.1. صدق أداة الدراسة: تم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري وصدق المحك للأداة حيث بلغ معامل صدقها الكلي (0.919) (الجدول رقم 01).

3.2.1. ثبات أداة الدراسة: ويقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة فيما لو كررت الدراسة في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها. ولقد تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات الأداة حيث بلغ معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة 0.845 وهو معامل ثبات جيد ومناسب لأغراض البحث لأنه يعكس بصورة واضحة انسجام العبارات.

الجدول رقم 01: نتائج اختبار معامل ثبات الاستبيان وصدقها.

عدد العبارات	معامل الثبات الفأكرونباخ	معامل الصدق
20	0.812	0.901
16	0.831	0.911
36	0.845	0.919

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.19

3.1. خصائص مبحوثي الدراسة: من نتائج التحليل تبين أنه بالنسبة لمتغير الجنس كان غالبية المبحوثين من الذكور حيث بلغت نسبتهم 81.54% في حين نسبة الإناث 18.46%، أما متغير العمر فان الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 40 و 50 سنة بلغت نسبتهم 43.07% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، (الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة نسبتهم 27.70%، أما نسبة 16.93% فمثلت الأفراد الذين يبلغون من العمر 50 سنة فأكثر، أخيرا الأفراد الذين هم اقل من 30 سنة كانت نسبتهم 12.30%).

بينما المستوى التعليمي فوفقا لنتائج التحليل نجد أن غالبية المبحوثين بحوزتهم شهادات جامعية، حيث بلغت نسبة الحاصلين على شهادة الليسانس 53.84%، ونسبة الحاصلين على شهادة تقني سامي 26.15%، تليها شهادة مهندس إذ بلغت نسبة الحاصلين عليها 13.46%. ليبقى ما نسبته 6.15% من المبحوثين ذوي مستوى ثانوي.

بالنسبة لسنوات الخبرة فان غالبية أفراد العينة تتراوح خبرتهم من 10 سنوات إلى اقل من 15 سنة وهو ما تبينه النسبة 41.54% في حين الأفراد الذين تتراوح أقدميتهم من 15 سنة فأكثر قد كانت نسبتهم 24.61%، أما النسبة 18.46% تمثل المبحوثين الذين تقل سنوات خبرتهم عن 5 سنوات. وفي الأخير الأفراد الذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 5 و 10 سنوات بلغت 15.39%.

4.1. ما مستوى إدارة المعرفة والرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة؟

للإجابة على هذا التساؤل نستدل بالجدول التالي:

الجدول رقم: 02 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات استبانة الدراسة المتعلقة بمجالات إدارة المعرفة والرضا الوظيفي.

أبعاد إدارة المعرفة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى القبول
توليد المعرفة.	3.11	0.718	4	متوسط
خزن المعرفة.	3.63	0.648	1	مرتفع
التشارك في المعرفة.	3.38	0.794	3	متوسط
تطبيق المعرفة.	3.56	0.678	2	مرتفع
إدارة المعرفة	3.42	0.619	-	مرتفع
الرضا الوظيفي	3.32	0.723	-	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.19

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة بالمديرية محل الدراسة مرتفع حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.42 وانحرافها المعياري 0.619. ولقد جاء بعد خزن المعرفة بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي 3.63 وانحراف معياري 0.648 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشكل قبولا مرتفعا حيث تراوحت متوسطاته ما بين 3.46 و 3.81 ومعظم الإجابات تركزت حول عبارة تحرص المؤسسة على توفير الأجهزة والبرمجيات لخزن المعرفة بمتوسط 3.81، أما في المرتبة الثانية فقد حل بعد تطبيق المعرفة بمتوسط حسابي 3.56 وانحراف معياري 0.678 وهو مرتفع لتراوح متوسطاته ما بين 3.45 و 3.65.

إذا وصلنا ترتيب الأبعاد نجد أن بعد التشارك في المعرفة جاء بالترتيب الثالث بمتوسط حسابي 3.38 وانحراف معياري 0.794 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشكل قبول متوسطا حيث تراوحت متوسطاته ما بين 2.73 و 3.48، بينما بعد توليد المعرفة حل في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.11 وانحراف معياري 0.718 وهو متوسط أيضا لتراوح متوسطاته ما بين 2.78 و 3.48.

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أيضا أن مستوى الرضا الوظيفي متوسط إذ بلغ متوسطه 3.32 مع انحراف معياري 0.723 ولقد تراوحت متوسطاته ما بين 2.27 و 3.89 وهذا ما يدل على أن الموظفين ورغم إقرارهم بعدم كفاية الحوافز المادية المقدمة لهم، إلا أنهم يؤكدون على مساعدة رؤسائهم لهم، وامتلاكهم لعلاقات جيدة مع زملائهم ورؤسائهم في العمل ما ينمي العلاقات الاجتماعية فيما بينهم، إضافة إلى أن ظروف العمل جيدة كل هذا يدل على توفر رضا لدى الموظفين اتجاه عملهم.

5.1 اختبار التوزيع الطبيعي: لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات نعتمد على اختبار كولومجروف-سميرنوف

والنتائج المحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الرقم	البعد	قيمة Z	مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية sig)
1	توليد المعرفة.	1.190	0.118
2	خزن المعرفة.	1.163	0.082
3	التشارك في المعرفة.	1.068	0.104
4	تطبيق المعرفة	1.020	0.059

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.19

تبين نتائج الجدول أن القيمة الاحتمالية (sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$) لجميع الأبعاد وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

2. اختبار فرضيات الدراسة:

1.2. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: تتمثل الفرضية الرئيسية الأولى في:

H_0 : لا يوجد دور معنوي لإدارة المعرفة بمختلف أبعادها في تعزيز الرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة.

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية:

الجدول رقم 04: نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار.	20.421	4	5.105	33.807	(0.000*)
الخطأ.	6.231	41	0.151		
الكلية.	26.652	45	—		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.19

* ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0,05$ ، معامل التحديد $R^2=0.766$ ، معامل الارتباط $R=0.875$

من الجدول أعلاه يتضح أن قيمة F المحسوبة بلغت 33.807 بقيمة احتمالية (0.000*) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$) وبهذا نستدل على صلاحية النموذج وملائمته لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى لنختبر فروعها المختلفة وذلك كما هو مبين في الجدول 05.

الجدول رقم: 05 نتائج تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة المتغيرات المستقلة بتعزيز الرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة.

المتغيرات المستقلة	B	الخطا المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
توليد المعرفة	0.330	0.158	0.311	2.088	0.002	0.318	0.101
خزن المعرفة	0.662	0.115	0.581	5.739	0.000	0.839	0.704
التشارك في المعرفة	0.420	0.182	0.458	5.756	0.001	0.841	0.708
تطبيق المعرفة	0.689	0.122	0.841	5.647	0.000	0.826	0.683
إدارة المعرفة	0.885	0.072	0.714	6.103	0.000*	0.875	0.766

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.19

* ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0,05$

باستخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى تبين:

أولاً: عند بحث علاقة إدارة المعرفة بمختلف أبعادها (كمجموعة) مع الرضا الوظيفي يتضح لنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0,05$ بين إدارة المعرفة والرضا إذ بلغت قيمة T المحسوبة 6.103 بمستوى دلالة (0.000) وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$). وتبين نتائج الجدول أيضاً أن معامل الارتباط بلغت قيمته 87.50% ما يدل على وجود علاقة قوية وموجبة بين متغيري الدراسة. كما أن إدارة المعرفة تفسر ما نسبته 76.60% من التغيرات الحاصلة في مستوى الرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة. وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة لها.

ثانياً: عند بحث علاقة كل بعد من أبعاد إدارة المعرفة على نحو مستقل مع مستوى الرضا بالمديرية يتضح لنا وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0,05$ لكل المتغيرات المستقلة (توليد المعرفة، خزن المعرفة، التشارك في المعرفة، تطبيق المعرفة) في تعزيز الرضا الوظيفي بمديرية التربية بسكرة وذلك لارتفاع معدلات Beta التي بلغت على التوالي (0.330، 0.662، 0.420، 0.689) وكذلك قيم T المحسوبة التي بلغت على التوالي أيضاً (2.088، 5.739، 5.756، 5.647) وبقيم احتمالية بلغت على التوالي (0.002، 0.000، 0.001، 0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$). وعليه نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى، الثانية، الثالثة، والرابعة ونقبل الفرضية البديلة الفرعية لها.

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن اهتمام المديرية بخزن المعرفة في قواعد وبيانات وسهولة الحصول عليها عند الحاجة يسهل عمل الموظفين ويسمح بتطبيق المعرفة وتوزيعها وتشارك الأفراد فيها ما يوفر فرص التعلم الجماعي والفردى لهم ويحفزهم على تعزيز السلوكيات المدعومة لتمييز العمل، ليزيد الاعتراف بهم وبمهاراتهم والعمل على تثبيتها أكثر وعدم اضمحلالها. كما أن قدرة الأفراد على بناء علاقات إنسانية مع الآخرين يشبع حاجات الأفراد للانتماء، الانجاز، تحقيق الذات وإثباتها ما يعزز الرضا الوظيفي للموظفين أكثر اتجاه عملهم. بعبارة أخرى إدارة المعرفة وبمختلف أبعادها تعمل على تعزيز الرضا الوظيفي.

2.2. اختبار الفروق في مستوى إدارة المعرفة نسبة للمتغيرات الديمغرافية.

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى إدارة المعرفة بمديرية التربية لولاية بسكرة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

1.2.2. اختبار الفرضية الفرعية الأولى التالية:

H_{01} : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى إدارة المعرفة بمديرية التربية لولاية بسكرة تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T للعينات المستقلة والنتائج موضحة في الجدول 06

الجدول رقم: 06 نتائج اختبار T للفروق في تصورات الباحثين حول مستوى إدارة المعرفة حسب متغير الجنس.

قيمة T	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المعتمد
1.080	0.251	0.05

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.19

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة T المحسوبة بلغت (1.080) ومستوى الدلالة المحسوب (0.251) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$)، وهذا ما يشير لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0,05$) في تصورات الباحثين حول مستوى إدارة المعرفة بمديرية التربية لولاية بسكرة تعزى إلى متغير الجنس. يعني ذلك وجود تجانس بين الذكور والإناث في تصوراتهم حول مستوى إدارة المعرفة بمديرية التربية بسكرة. وعليه نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الأولى ونرفض الفرضية البديلة لها.

2.2.2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية التالية:

H_{02} : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى إدارة المعرفة بمديرية التربية لولاية بسكرة تعزى لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، مجال الوظيفة الحالية).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول مستوى إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، مجال الوظيفة) بالمديرية حيث بلغت قيم F المحسوبة على التوالي (5.661، 2.343، 4.842، 8.077) وبقيم احتمالية بلغت على التوالي (0.054، 0.063، 0.074، 0.066) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$) وعليه نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الثانية ونرفض الفرضية البديلة لها.

الخلاصة:

بعد الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها لمعرفة دور إدارة المعرفة في تعزيز الرضا الوظيفي بمديرية التربية لولاية بسكرة توصلنا إلى مجموعة

من النتائج منها:

- تصورات الباحثين حول مستوى إدارة المعرفة في المديرية جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة حيث بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد إدارة المعرفة 3.42 بانحراف معياري 0.619.

- أظهرت الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي بالمديرية كان متوسطا وفق لمقياس الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي له 3.32 بانحراف معياري 0.723.

- أشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى إلى وجود دور معنوي لإدارة المعرفة بأبعادها المختلفة في تعزيز الرضا الوظيفي، حيث فسرت إدارة المعرفة ما نسبته 76.60% من التباين في مستوى الرضا الوظيفي بالمديرية.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) لتصورات الباحثين حول مستوى إدارة المعرفة بمديرية التربية لولاية بسكرة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

على ضوء ما سبق يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:

- نشر فلسفة إدارة المعرفة أكثر بالمديرية.
- التشجيع على التشارك في المعرفة لدورها في تحقيق تنمية السلوك الإبداعي للعاملين.
- تشجيع الأفكار الجديدة وتطويرها للاستفادة منها بوضعها حيز التطبيق لتنمية عملية توليد المعرفة.
- تطوير أساليب دعم عمليات المعرفة والاستفادة من المعرفة الضمنية الموجودة لدى الموظفين وتوثيقها والعمل على نقل المعرفة الضمنية من العمال إلى قاعدة معرفية موجودة لدى المديرية .

الهوامش:

(1)-Jean Marie Peretti, Gestion des ressources humaines, Vuibert, paris,2005, p173.

(2)- Jean Maurice Bruneau et Jean François Pujos, op.cit, pp18, 19.

(3)- عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص14.

(4)- محمد احمد الحراشنة، دور إدارة المعرفة في الإبداع والابتكار، المؤتمر العلمي الدولي السادس حول الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الأردنية الخاصة، الأردن، 27/26، أبريل، 2006، ص5.

(5)- عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، مرجع سابق، ص32.

(6)- نوري حيدر، تأثير عمليات إدارة المعرفة في تطوير القدرات المميزة، دراسة تطبيقية في شركة دياي العامة للصناعات الكهربائية، مجلة دياي، العدد48، العراق، 2011، ص22.

(7)- أيمن المعاني، اتجاهات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية لدور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد3، المجلد 5، الأردن، 2009، ص377.

(8)- حسين حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، دار إثناء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص112.

(9)- الباحسين بن عبد الله، الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي دراسة ميدانية على منظمات القطاع الخاص بالمنطقة الشرقية، ورقة مقدمة إلى المؤتمر السنوي الخامس في الإدارة والإبداع والتجديد دور المدير العربي في الإبداع والتميز، مصر، نوفمبر 28/27، 2008، ص305، 311.

(10)- Akehurst Gary, etAutre, Job satisfaction and commitment in the entrepreneurial SME small bus econ, vol 32,2009, p p 277,289.

(11)- كاي كيلر، تحقيق الرضا الوظيفي، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص11.

(12)- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2003، ص195.

(13)- راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر، 2004، ص170.

(14)- عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 123 - 124.

(15)-Zuvarashe Judith, Mushipe, Employee empowermentand job satisfaction: a study of the employee in the foodmanufacturing sector in Zimbabwe , InterdisciplinaryJournal of Contemporary Research in Business, 2011

(16)-Mushipe, Employee empowerment and job satisfaction: a study of the employee in the food manufacturing sector in Zimbabwe . Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 2011,pp 18-41.

(17)- ناصر جاسم الأغا، أحمد غنيم أبو الخير، واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى، المجلد16، العدد الأول، جامعة الأقصى، غزة،

2012، ص38.

(18)- Al Harahicha Mohamed & Al Haitti Salahdine, The effect of empowerment and the organizational support on the innovative behavior as it is seen by the Jordanian communication company employees, dirassat journal, Jordan, vol33 ,2006, pp 240-266.