

جامعة أحمد دراية أدرار
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
تخصص إدارة أعمال
بعنوان

دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

إشراف الدكتور

هداجي عبد الجليل

إعداد الطالبة

ضيفاني زينب

لجنة المناقشة

الاسم الكامل	الرتبة الجامعية	الصفة
بن عبيد عبد الباسط	أستاذ محاضر أ	رئيساً
هداجي عبد الجليل	أستاذ محاضر أ	مقررًا ومشرفًا
يحياوي عبد القادر	أستاذ محاضر أ	مناقشاً

الموسم الجامعي: 2022/2021



شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): هداجي عبد الجليل

المشرف على مذكرة الماستر الموسومة بـ : دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي – دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

من إنجاز :

الطالب(ة) ضيفاني زينب

الطالب(ة) 0

كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم : علوم التسيير

التخصص : إدارة الأعمال

تاريخ تقييم / مناقشة: 2022/06/01

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها. وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والإلكترونية (PDF).

امضاء المشرف:

د. هداجي عبد الجليل

ادرار في :0.8..JUN.2022.....

مساعد رئيس القسم:



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسِرِّيَ اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ
وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

(التوبة - 105)

إهداء

إلى طلبة العلم

شكر

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على سيد الخلق أجمعين.

لله الحمد والفضل والمِنَّة على تمام هذا العمل، وأسأل الله أن يكتب لي أجره وأن ينفعني به.

خالص الحب والشكر إلى التي لا الأقوال ولا الأفعال توفي حقها..أمي الغالية ورحم الله فقيد قلبي..أبي الغالي، أشكر كلا من أختي الحبيبة وإخوتي على مساندتهم لي، دمتم لي سنداً وفخراً أعتز به.

إنه ليسعدني أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الدكتور هداجي عبد الجليل الذي أشرف على هذه المذكرة وبدل مجهودا وتوجيهات قيمة من أجل إتمام هذا العمل على أتم وجه، تمنياتي له بالمزيد من العطاء ودوام الصحة والعافية إن شاء الله.

شكر خاص إلى زميلي عثمانى زين العابدين، حفظه الله ووفقه لما يحبه ويرضاه. كما أتقدم بوافر الشكر إلى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وبالأخص قسم علوم التسيير، والأساتذة الذين قاموا بتحكيم استبيان الدراسة وإدلاء مختلف النصائح والتوجيهات التي سهلت من العمل على المذكرة.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى عمال واطارات مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار وفروعها.

أشكر كل من ساعدني ومد يد العون سواء من قريب أو بعيد.

جزاكم الله خيراً

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
–	إهداء
–	شكر
I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
I	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ_هـ	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لعمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي
7	تمهيد الفصل الأول
8	المبحث الأول: الأدبيات النظرية في عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي
8	المطلب الأول: قراءة مفاهيمية في إدارة المعرفة
13	المطلب الثاني: قراءة مفاهيمية في الأداء الوظيفي
17	المطلب الثالث: العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي
18	المبحث الثاني: مراجعة الأبحاث والدراسات السابقة
18	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
20	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
22	المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار
27	تمهيد الفصل الثاني
28	المبحث الأول: التعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار
28	المطلب الأول: نشأة وتعريف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار
28	المطلب الثاني: مهام مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار
28	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار
29	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة
29	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينة البحث

فهرس المحتويات

32	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
44	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
44	المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص ومتغيرات الدراسة
62	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
75	خلاصة الفصل الثاني
77	خاتمة
81	قائمة المصادر والمراجع
86	الملاحق
94	الملخص

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(01_02)	عدد ونسبة الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للدراسة	30
(02_02)	العبارات التي تقيس عمليات إدارة المعرفة	32
(03_02)	العبارات التي تقيس أبعاد الأداء الوظيفي	33
(04_02)	مقياس ليكرت	33
(05_02)	طول الخلايا حسب مقياس ليكرت الخماسي	33
(06_02)	الاتساق الداخلي لعبارات توليد المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد	35
(07_02)	الاتساق الداخلي لعبارات تخزين المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد	36
(08_02)	الاتساق الداخلي لعبارات نشر المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد	37
(09_02)	الاتساق الداخلي لعبارات تطبيق المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد	38
(10_02)	الاتساق الداخلي لعبارات الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للبعد	39
(11_02)	الاتساق الداخلي لعبارات بيئة العمل مع الدرجة الكلية للبعد	39
(12_02)	الاتساق الداخلي لعبارات الكفاءة الوظيفية مع الدرجة الكلية للبعد	40
(13_02)	الاتساق الداخلي لعبارات الفعالية الوظيفية مع الدرجة الكلية للبعد	41
(14_02)	الصدق البنائي لمحاوّر وأبعاد الدراسة مع الدرجة الكلية للاستبيان	41
(15_02)	ثبات أداة الدراسة بطريقة معامل ألفا كرونباخ	42
(16_02)	ثبات أداة الدراسة بطريقة التجزئة النصفية	43
(17_02)	اختبار التوزيع الطبيعي	44
(18_02)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع	44
(19_02)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	45
(20_02)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	46
(21_02)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التنظيمي للوظيفة	46
(22_02)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	47
(23_02)	التحليل الوصفي لعبارات توليد المعرفة	48
(24_02)	التحليل الوصفي لعبارات تخزين المعرفة	49
(25_02)	التحليل الوصفي لعبارات نشر المعرفة	51
(26_02)	التحليل الوصفي لعبارات تطبيق المعرفة	53

قائمة الجداول

55	التحليل الوصفي لعمليات إدارة المعرفة	(27_02)
56	التحليل الوصفي لعبارات الرضا الوظيفي	(28_02)
57	التحليل الوصفي لعبارات بيئة العمل	(29_02)
58	التحليل الوصفي لعبارات الكفاءة الوظيفية	(30_02)
60	التحليل الوصفي لعبارات الفعالية الوظيفية	(31_02)
61	التحليل الوصفي لأبعاد الأداء الوظيفي	(32_02)
62	نتائج معامل بيرسون	(33_02)
64	نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين بين عمليات إدارة المعرفة ومتغير النوع	(34_02)
64	نتائج اختبار التباين الأحادي لعمليات إدارة المعرفة والمتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة)	(35_02)
67	نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين بين الأداء الوظيفي ومتغير النوع	(36_02)
67	نتائج اختبار التباين الأحادي للأداء الوظيفي والمتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة)	(37_02)
69	نتائج معامل تضخم التباين ومعامل التباين المسموح به	(38_02)
70	نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي	(39_02)
72	نتائج الانحدار الخطي البسيط بين تخزين المعرفة والأداء الوظيفي	(40_02)
73	نتائج اختبار الانحدار المتعدد التدريجي لعمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي	(41_02)

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
11	أبعاد إدارة المعرفة	(01_01)
16	أبعاد الأداء الوظيفي	(02_01)
31	نموذج لأبعاد إدارة المعرفة والأداء الوظيفي	(01_02)
44	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع	(02_02)
45	رسم بياني توضيحي لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	(03_02)
46	رسم بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(04_02)
46	دائرة نسبية توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى الوظيفة	(05_02)
47	رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	(06_02)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
86	قائمة الأساتذة المحكمين	01
87	استبانة الدراسة	02
92	مخرجات برنامج spss	03



مقدمة

أ. توطئة

عرف العالم تغيرات كبيرة خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي والتي طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة وظهرت جليا على الساحة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية وتجلت في ظهور العولمة والتطور العلمي والتكنولوجي، هذا ما أصبح يشكل تحديات جديدة أمام منظمات الأعمال التي تسعى إلى البقاء والاستمرارية في ظل التغييرات المستمرة في مجال الأعمال، وهذا ما دفع بالمنظمات إلى ضرورة خلق توازن بينها وبين البيئة التي تنشط فيها لا سيما أنها تخضع للمنافسة الشديدة.

وتعتبر إدارة المعرفة في الوقت الراهن من أهم المواضيع التي تنال اهتماما كبيرا من طرف مديري المنظمات إذ تعتبر اليوم موردا أساسيا لإنشاء الثروة ومصدرا مهما للميزة التنافسية، كما أنها أحدثت تغييرات جذرية طالت كلا من المنظمة بصفة عامة والموارد البشري بصفة خاصة مما أدى إلى إحداث تحسين وتحقيق تميز في أداء المنظمة بالأخص الأداء الوظيفي المتعلق بالمهام التي يؤديها العاملون.

ولكي تكون المنظمة ناجحة ومحقة للتميز والريادة مقارنة بمنافسيها لا بد أن تتبنى إدارة المعرفة كأحد أهم أصولها، كونها ستساهم في تكوين المورد البشري الكفؤ وبالتالي ستعزز من الأداء الوظيفي.

ب. مشكلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي وعلى هذا الأساس نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار؟
وتتفرع من هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية الآتية:

1. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة المعرفة والأداء الوظيفي بمديرية

توزيع الكهرباء والغاز بأدرار عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول عمليات إدارة المعرفة تعزى

للتغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات

الخبرة) عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة) عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟

4. هل يوجد أثر دال إحصائياً لأبعاد إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟
ج. فرضيات الدراسة:

تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

الفرضية العامة: تساهم إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي لدى المؤسسة محل الدراسة. ومن أجل التأكد من صحة الفرضية العامة قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات كالتالي:

1- **الفرضية الرئيسة الأولى:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.
2- **الفرضية الرئيسة الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول إدارة المعرفة تبعاً للمتغيرات الشخصية والتنظيمية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة)

3. **الفرضية الرئيسة الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والتنظيمية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة) عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$

4- **الفرضية الرئيسة الرابعة:** تؤثر عمليات إدارة المعرفة (توليد، تخزين، نشر، تطبيق) تأثيراً دالاً إحصائياً عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ على الأداء الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.

د. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال:

- أنها تعالج موضوعاً هاماً من مواضيع إدارة الأعمال والذي يضم إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.
- أنها تعتبر امتداداً للدراسات الأكاديمية التي سبق أن تناولت موضوع إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

- أنها تمثل إضافة علمية لمجال التخصص.
- أنها تسعى إلى إعطاء إضافة لكيفية تحسين الأداء في منظمة الأعمال.
- هـ. **أهداف الدراسة:** تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها في النقاط الآتية:
- التعرف على مدى مساهمة عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.
- التوصل إلى نتائج جيدة يمكن من خلالها استخلاص توصيات تساهم في التحسين من الأداء الوظيفي.
- أن تكون هذه الدراسة كمصدر للمعلومة يساعد الطلبة على البحث في المستقبل.
- و. **مبررات اختيار الموضوع:** لقد تم اختيار هذا الموضوع لعدة أسباب منها:

✚ أسباب ذاتية: وتمثلت في:

- الميول الشخصي للبحث في مثل هذا الموضوع.
- كون الموضوع يمت بصلة بتخصص إدارة الأعمال.
- يقف على معالجة موضوع هام بالنسبة إلى منظمات الأعمال الحديثة.

✚ أسباب موضوعية: وتمثلت في:

- الرغبة في دراسة والبحث في مواضيع إدارة المعرفة.
- أهمية الموضوع بالنسبة لمنظمات الأعمال.
- منح التفاتة نحو هذا الموضوع على المستوى الأكاديمي والمهني.

ز. **حدود الدراسة:**

تمثلت حدود الدراسة في المجالات التالية :

✚ **الحدود الموضوعية:** تقتصر الحدود الموضوعية في هذه على دراسة على دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.

✚ **الحدود المكانية:** مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار والوكالتين التجاريتين التابعتين لها.

✚ **الحدود البشرية:** اشتملت الدراسة على عينة من العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز

والوكالتين التجاريتين التابعتين لها، حيث شملت العينة مختلف المستويات الإدارية للعاملين والبالغ

عددهم 262 عامل.

الحدود الزمانية: امتدت الفترة الزمنية في إنجاز هذه الدراسة من 2022/02/06 إلى غاية 2022/05/20 إذ تم توزيع الاستبيانات على العاملين واستعادتها منهم مع إجراء مقابلة شخصية مع إحدى العاملات بقسم الموارد البشرية وأحد أعوان التنفيذ، ثم تم تحليل الاستبيانات بمختلف الاختبارات الإحصائية للوصول إلى النتائج المرجوة.

ح. المنهج المتبع: من أجل تحقيق الهدف من هذه الدراسة وكذا الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية واختبار صحة الفرضيات من عدمها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي من أجل تكوين الخلفية النظرية لمتغيري الدراسة وذلك بالاعتماد على مختلف المراجع والمصادر العربية والأجنبية، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فتم اعتماد الأسلوب التحليلي لتحليل ومعالجة الاستبيانات باستخدام برنامج (spss v 26)

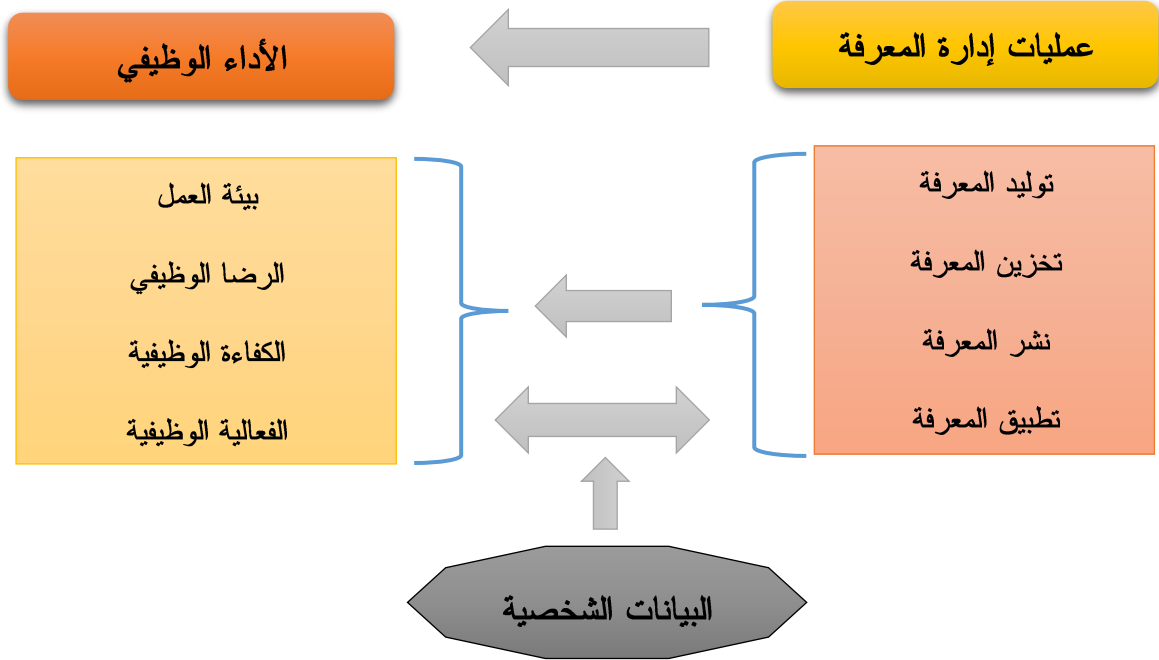
ط. صعوبات الدراسة:

تعرضت هذا الدراسة إلى بعض الصعوبات الميدانية، إذ تمثلت في:

- صعوبة توزيع الاستبيانات على كافة الموظفين لكبر حجم المؤسسة.
- بعد المسافة بين المديرية ووكالتيها التجاريتين.
- استغراق بعض أفراد العينة لوقت طويل (قاربة الأسبوعين) من أجل الإجابة على الاستبيان.
- عدم جدية بعض أفراد العينة في الإجابة على الاستبيان فتم إلغاء عدة استبيانات.

ي. نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين اثنين؛ متغير مستقل هو إدارة المعرفة ومتغير تابع هو الأداء الوظيفي، ويندرج تحت إدارة المعرفة عدد من العمليات (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) ويتضمن الأداء الوظيفي مجموعة من الأبعاد هي (بيئة العمل، الرضا الوظيفي، الكفاءة الوظيفية، الفعالية الوظيفية) ويمكن توضيح النموذج من خلال الشكل الموالي:



من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

ك. تقسيم الدراسة:

أجريت هذه الدراسة وفقا لمنهجية (IMRAD) وشملت كلا من المقدمة والفصل الأول والفصل الثاني ثم الخاتمة وتم التقسيم كما يلي:

الفصل الأول: يخص الأدبيات النظرية في الدراسة إذ اشتمل على المفاهيم المتعلقة بكل من إدارة المعرفة والأداء الوظيفي وكذا تبيان العلاقة بينهما، إضافة إلى الدراسات السابقة في الموضوع محل الدراسة.

الفصل الثاني: يخص الجانب التطبيقي للدراسة حيث اشتمل على مبحث يضم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ومبحثا للمنهج والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية وأخيرا مبحث يضم اختبار الفرضيات ومناقشتها إضافة إلى النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لعمليات

إدارة المعرفة والأداء

الوظيفي

تمهيد الفصل الأول:

إن موضوع عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي من المواضيع الحديثة والحيوية التي تنال نصيباً وافراً من اهتمام منظمات الأعمال الحديثة التي تهدف إلى تحقيق الريادة في ظل التقلبات التي تشهدها بيئة الأعمال من تطور وعولمة وخاصة المنافسة الشرسة بين المنظمات. هذا ما جعل المنظمات تسعى جاهدة إلى تعزيز مكانتها من خلال تبني إدارة المعرفة والتي بدورها ستؤدي إلى بلوغ مستوى أداء عالٍ للمنظمة ككل.

ومن هذا المنطلق يتضمن هذا الفصل الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة والأداء الوظيفي حيث سيتناول:

المبحث الأول: قراءة مفاهيمية في عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع محل الدراسة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية في عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي

تعتبر المعرفة والمعلومات العصب الحقيقي لمنظمات الأعمال في عصرنا الحالي، ووسيلة إدارية وهادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات الوقت الحاضر وكذا المستقبل، إذا فالمعرفة هي المورد الأكثر أهمية في إيجاد الثروة وتحقيق التميز والازدهار، وتكاد إدارة المعرفة لا تترك أي عملية أو نشاط في المؤسسة إلا وارتبطت به سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، حيث أن المعلومات تمثل جوهر العمليات التنظيمية والمحرك الفعلي لمختلف النشاطات الإدارية في جميع المؤسسات ومنظمات الأعمال. (عدي فياض، 2015، صفحة 1) وضمن هذا المبحث سنستعرض لمحة شاملة عن إدارة المعرفة.

المطلب الأول: قراءة مفاهيمية في إدارة المعرفة

تعد إدارة المعرفة من أهم الأفكار الحديثة ذات الأثر الفعال في نجاح المؤسسات ومنظمات الأعمال (ياسر الصاوي، 2007، صفحة 13) فإدارة المعرفة هي عنصر ضروري لإنشاء الثروة وتحقيق الميزة التنافسية. ومن خلال هذا المطلب سنقدم لمحة شاملة عن إدارة المعرفة وعملياتها ومتطلبات تطبيقها داخل المنظمة.

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة

تعريف المعرفة: المعرفة هي العلم بالأشياء ومضامينها وتفسير الظواهر، والمعرفة تشمل كل شيء في كافة مناحي الحياة سواء المعرفة بالطبيعة أو المعرفة بالإدارة أو المعرفة بالعلوم والآداب أو المعرفة بالسياسة والاقتصاد... إلخ (عصام نور الدين، 2010، صفحة 13) إذا المعرفة تعني الإدراك الكلي أو الجزئي بالحقائق وماهية الأشياء.

تعريف إدارة المعرفة: عرفها هيبارد بأنها العملية التي تقوم بها المنظمة لجمع الخبرات أينما وجدت في منظمة الأعمال، وفي قواعد البيانات وعلى الورق وفي عقول الموظفين، وتوزيعها بطريقة تؤدي إلى تحقيق إنتاج يحقق أكبر أرباح ممكنة (ناصر جرادات، 2019، صفحة 78)

كما تعرف بأنها عملية إدارية لها مدخلات وخرجات، تنقسم إلى خطوات متعددة ومتتالية ومتشابكة مثل خلق وجمع وتخزين وتوزيع المعرفة واستخدامها، والهدف منها هو مشاركة المعرفة في أكفاً صورة للحصول على أكبر قيمة مضافة للمنظمة. (عبد الله حسن مسلم، 2015، صفحة 21)

يشير مفهوم إدارة المعرفة إلى الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية، من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة تجميع واستخدام المعرفة بهدف إيجاد قيمة جديدة للمنظمة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الفردية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرار (عبد الستار العلي، وآخرون، 2009، صفحة 26)

كما يعرفها (Mohsen Gerami، 2010، صفحة 235) فيقول: إدارة المعرفة هي عملية منهجية لاكتساب وتنظيم واستدامة وتطبيق ومشاركة وتجديد المعرفة الضمنية والصريحة لتعزيز الأداء التنظيمي. وكتعريف آخر لإدارة المعرفة فهي ممارسة للتطبيق الانتقائي للمعرفة من التجارب السابقة لصنع القرار على أنشطة صنع القرار الحالية والمستقبلية بهدف صريح وهو تحسين فعالية المنظمة. (Murray E، Jennex، 2019، صفحة 6)

مما سبق يمكن القول ان إدارة المعرفة هي عملية تنظيمية إدارية تسعى إلى تكوين المعرفة اللازمة للمنظمة عن طريق إيجاد المعرفة وتخزينها ونشرها وتجسيدها وذلك لضمان أداء فعال وبما يحقق أهداف المنظمة.

ثانياً عمليات إدارة المعرفة

إن دورة المعرفة والعمليات التي تتضمنها تقدم المفتاح الذي يؤدي إلى فهم إدارة المعرفة، وكيف تنفذ على أحسن وجه داخل منظمة ما، ويتفق المفكرون والقياديون في هذا المجال على أن هذه العمليات وإن كانت تختلف في أهميتها حسب نمط المنظمة، فهي حاسمة لنجاح أي نظام من أنظمة إدارة المعرفة. (محمد زرقون، الحاج عرابة، 2014، صفحة 123) وفيما يلي سنقدم مفاهيم حول عمليات إدارة المعرفة.

مفهوم عمليات إدارة المعرفة:

لقد سلط أغلب الكتاب والباحثون في حقل إدارة المعرفة اهتمامهم على عمليات إدارة المعرفة وهي مجموعة من العمليات تعمل بشكل تتابعي تستخدم منها المنظمات ما يتناسب وطبيعة عملها لتساهم في تفعيل قدرتها في الحصول على المعرفة والانتفاع منها من أجل البقاء والنمو (محمود الشنطي، 2017، صفحة 441) وتجدر الإشارة إلى أن هنالك عدة تقسيمات لعمليات إدارة المعرفة وقمنا بالاعتماد على التقسيم التالي:

1. توليد المعرفة

يتم توليد المعرفة داخل المنظمة من خلال مشاركة الأفراد وفرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة، كما تتيح للمنظمة القدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية في مساحات مختلفة مثل ممارسة الاستراتيجية ووضع خطط عمل جديدة وحل المشكلات وتطوير مهارات المهنيين، وهذا ما يعزز ضرورة فهم أن المعرفة والابتكار عملية مزدوجة ذات اتجاهين: فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار عندما يعود يصبح مصدرا لمعرفة جديدة (سوزان القرشي، ابتسام الزهراني، 2015، صفحة 33)

2. تخزين المعرفة

تشير مرحلة تخزين المعرفة إلى عملية تكوين الذاكرة التنظيمية للمنظمة (Rodrigo Gonzalez, Manoel Martins, 2017, p. 254) فبعد تمكن المنظمة من توليد أقصى حد من المعرفة التي تحتاجها تسعى جاهدة إلى ترميز تلك الكنوز المعرفية وتوثيقها بطريقة تضمن حفظها من التلف أو الضياع بغية تفعيلها واستعمالها لاحقا، ويتم تخزين المعرفة في مخازن المعرفة التي تتسع لكل أشكال المعرفة وفق أشكال متنوعة للتخزين منها الوثائق المكتوبة و المعلومات المخزنة في قواعد البيانات الإلكترونية والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة. (عبد المطلب بيصار، الهاشمي بن واضح، 2020، صفحة 102)

3. نشر المعرفة

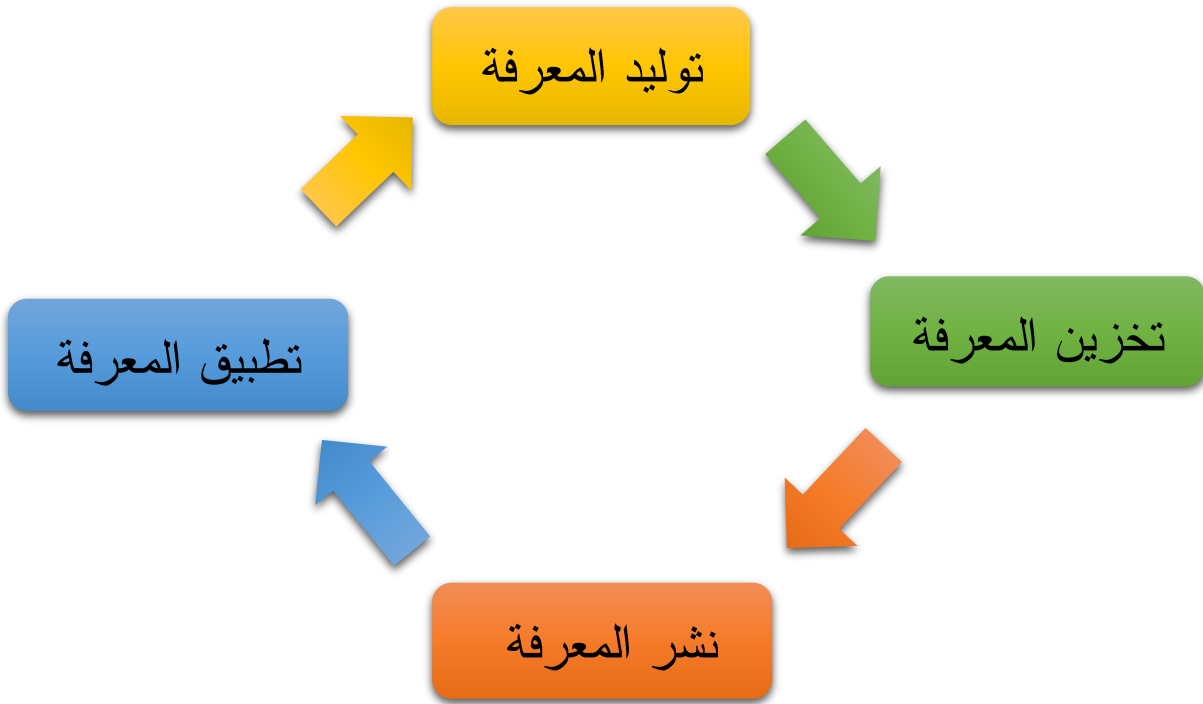
إن نشر المعرفة يشير إلى ضمان وصول المعرفة الملائمة للشخص الباحث عنها في الوقت الملائم ووصولها إلى أكبر عدد من الأشخاص العاملين في المنظمة، ويجب أن تتوفر هناك وسائل لنقل هذه المعرفة من مستوى لآخر بما يضمن وصول المعرفة دون وجود أي عائق، وذلك عن طريق التعليم والبرامج التدريبية والنظم المسندة بالمعرفة المؤتمتة وشبكات الأعمال (محمد الرقب، 2011، صفحة 29)

4. تطبيق المعرفة

تعرف هذه العملية على أنها: "الاستفادة من المعرفة بطريقة فعّالة تضمن تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية"، وهذا يعني استعمال المعرفة المتاحة وإعادة استعمالها وتطبيقها وربطها بالواقع العملي للاستفادة منها في حل المشكلات واتخاذ القرارات (عمر الشريف، قمري حياة، 2016، صفحة 497) لذا فمعرفة الأعمال ستحقق النجاح ليس بحيازة المعرفة فقط إنما بتطبيق المعرفة بالشكل المناسب.

يمكن تمثيل أبعاد إدارة المعرفة من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (1_1): أبعاد إدارة المعرفة



من إعداد: الطالبة بناء على المراجع

ثالثاً: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة

لا تعمل إدارة المعرفة في فراغ، بل في إطار بيئة تنظيمية تتضمن العديد من العناصر والمتغيرات، والتي تساهم في تطبيق إدارة المعرفة بما يخدم مصالح المنظمة، وفيما يلي سنبين متطلبات تطبيق إدارة المعرفة وهي كالاتي:

1. الثقافة التنظيمية

تشير إلى القيم والعادات والمعتقدات والخبرات المنتشرة داخل المنظمة والسائدة بين أفرادها، وتعتبر أحد أهم العوامل التي تساهم في خلق ثقافة إيجابية تنظيمية داعمة للمعرفة، وإنتاج وتقاسم المعرفة وتأسيس المجتمع على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات (فاتن أبو زريق، 2017، صفحة 24)

2. الهيكل التنظيمي

يعد الهيكل التنظيمي من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تقيد حرية العمل وإطلاق الإبداعات الكامنة للموظفين، لذا لا بد أن يتصف الهيكل التنظيمي بالمرونة الكافية ليستطيع أفراد المنظمة إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف وتوليد المعرفة، إذ أن الهيكل التنظيمي يتحكم بكيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، ويتعلق أيضا بتحديد وتجديد الإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فعالة وذات كفاءة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة. (محمود المدهون، 2014، صفحة 29)

3. التكنولوجيا

يرى البعض أن التكنولوجيا هي أهم محدد لإدارة المعرفة، فالمنظمات التي توظف التكنولوجيا بأفضل طريقة ستكون الأحسن في القدرة على البقاء والاستمرار في ظل المنافسة الموجودة (تياقوي العربي، 2018، صفحة 56) مستعملة عدة وسائل تكنولوجية ومن أمثلة ذلك، محركات البحث والبرمجيات وقواعد البيانات، والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية، ولذلك فإن المنظمة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك تكنولوجيا المعرفة (إسماعيل ماضي، 2010، صفحة 42) فهي سهلة الاستخدام وتتيح مرونة أكبر في التعامل مع المعلومات والبيانات وبالتالي التحكم الجيد في إدارة المعرفة.

4. القيادة التنظيمية

تعتبر الإدارة العليا أساس نجاح أي تغيير، ولا بد من تبني الإدارة العليا لعمليات وأنظمة تطبيق إدارة المعرفة، فالقيادة تمثل القدوة في التعلم والتنمية المستمرة. ولتطبيق إدارة المعرفة فإن ذلك يتطلب نمط قيادي غير عادي يتمكن من إدارة عناصر المؤسسة لتحقيق أفضل استفادة ممكنة، لذلك فإن القيادة المناسبة هي التي تتصف بالقدرة على شرح الرؤية المشتركة للآخرين بحيث تكون قدوة لهم، كما يتم

التأكيد على أهمية الإدارة العليا على نشر الثقافة الملائمة وتبني البيئة الخصبة وتوفير المتطلبات اللازمة لاكتشاف ومشاركة وإدارة المعرفة التنظيمية. (صالح أبو عودة، 2016، صفحة 25)

5. المورد البشري

نقصد بالقوى البشرية أنه تمثل الإطار البشري الذي يقوم بجميع أعمال المنظمة، ويعتبر أحد أهم الموارد التي تعتمد عليه المنظمة في البقاء والاستمرار والتوسع والتطور، إذ يعتبر كل عامل من العاملين في المنظمة عنصر نجاح أو فشل للمنظمة، حيث أن المنظمات التي تسعى لتحقيق التميز والنجاح إنما هي المنظمات التي تبني إطاراً بشرياً متميزاً من خلال استمرار التدريب والتأهيل والتطوير وتنمية المهارات والقدرات لدى العاملين في المجالات المختلفة لرفع مستوى الأداء، حيث يعتبر التعلم إحدى أدوات تنمية العنصر البشري وإيجاد القوى البشرية الحكيمة القادرة على التأثير والإبداع والابتكار، وتساعد برامج تنمية الموارد البشرية بشكل كبير في تطبيق عمليات وأنظمة إدارة المعرفة بأقل مستويات المقاومة والنزاع. (سوزان القرشي، ابتسام الزهراني، 2015، صفحة 33)

المطلب الثاني: قراءة مفاهيمية في الأداء الوظيفي

ينال الأداء الوظيفي نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها، لذلك فالغرض من هذا المبحث هو تسليط الضوء على بعض التعريفات التي تخص الأداء الوظيفي ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

يتناول هذا المطلب جملة من التعريفات حول الأداء بصفة عامة والأداء الوظيفي بصفة خاصة.

تعريف الأداء: هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (بوزيداوي محمد، 2014، صفحة 68)

مفهوم الأداء الوظيفي: يعرف على أنه القيام بفعل أو بذل مجهود من أجل هدف معين، حيث يعرف على أنه كمية محصلة من طرف شخص أو عدة أشخاص بعد بذل مجهود معين ويتم الحكم عليه بالجيد أو غير الكفء (شاهد عبد الحكيم، 2012، صفحة 48)

كما يعرف كذلك على أنه مجموعة أعمال وأنشطة تخص وظيفة ما يسعى من خلالها الموظف لتوفير كل قدراته ومهاراته ومعرفته ل القيام بها لتحقيق النتائج المرجوة منه (ياسل العنزي، 2015، صفحة 29)

يرى كلا من (kadarusman kadarusman, bunyamin bunyamin, 2021, p. 1512) أن الأداء الوظيفي هو نتيجة التي يساهم بها العاملون في المنظمة من خلال مشاركتهم في تأدية الوظائف والمهام، حيث يمكن للمنظمة أن ترى أداء منتجاً أو غير منتج، والأداء الجيد هو إذا كان أعضاء المنظمة يمكنهم تلبية توقعات القيادة ويكون لهم تأثير على الأداء التنظيمي.

ويعرف الأداء الوظيفي على أنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفؤ المدرب (صبري ماضي، 2011، صفحة 76)

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة الخاصة به (بوجردة الياسين، 2018، صفحة 165)

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الأداء الوظيفي هو مجموعة الأنشطة المكونة لوظيفة العامل لتحقيق أهداف المنظمة، والتي تعكس الجهد المبذول من طرفه والذي يمكن الحكم عليه إما بالسلب أو الإيجاب.

ثانياً: محددات الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي مجموعة من المحددات أو الأبعاد سنذكرها فيما يلي:

1. بعد بيئة العمل:

إن بيئة العمل تتكون من جزأين هما البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها، بالنسبة للبيئة الداخلية فهي تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها، أما البيئة الخارجية فهي التي تؤثر في المنظمة وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، الحضارية، السياسية والقانونية. (ريم الشريف، 2013، صفحة 43)

2. بعد الكفاءة الوظيفية:

وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، والتي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف. بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها (عبد الباري درة وآخرون ، 2004، صفحة 53)

3. بعد الرضا الوظيفي:

يشير إلى أنه إحساس داخلي للفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لمهنته التي يعمل بها، والذي نتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبل لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام، ويتحقق الرضا الوظيفي لدى العامل بعد تحقق ظروف العمل المناسبة له من عدل ومساواة وأجر مادي ومعنوي جيدين. كما تجدر الإشارة إلى أنه كلما زاد الرضا الوظيفي للموظف زاد أدائه الوظيفي. (أحمد عبد القادر، ليلي صالح، 2017، صفحة 13)

4. بعد الفعالية الوظيفية:

يقصد بالفعالية الوظيفية الدرجة التي يقوم فيها الموظف أو العامل داخل المنظمة بتحقيق الاهداف بغض النظر عن الوسائل التي يستخدمها في عمله. (جعفري عبد القادر، هداجي عبد الجليل، 2021، صفحة 122)

يمكن تمثيل أبعاد الأداء الوظيفي من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2_1) أبعاد الأداء الوظيفي



من إعداد: الطالبة بناء على المراجع

ثالثاً: تقييم الأداء الوظيفي

سننظر في ضمن هذا المطلب إلى كل من تعريف تقييم الأداء الوظيفي والخطوات المتبعة في التقييم وأهميته بالنسبة لمنظمة الأعمال.

1. تعريف تقييم الأداء الوظيفي

تقييم الأداء هو عملية إدارية منتظمة ومستمرة، لقياس وإصدار الأحكام، وتقييم نتائج تحقيق أهداف الموظف وفق معايير الأداء والسلوك المتعلقة بالعمل، وكيفية أداء الموظف سابقاً وحالياً، وكيف يمكن جعل أداءه لواجبات وظيفته بكفاءة أعلى في المستقبل، كما يحدد المواهب الكامنة لدى الموظف والتي تمكنه من الارتقاء في سلم التدرج الوظيفي. (صبري ماضي، 2011، صفحة 86)

2. خطوات المتبعة في تقييم الأداء الوظيفي

يمر التقييم الوظيفي للعامل بعدة خطوات إذ تتجلى أهميته في زيادة أداء العاملين من جهة وفي زيادة الفعالية الإدارية من جهة أخرى وذلك عبر النقاط التالية (سحنون مصطفى، عمر فيسة، 2019، صفحة 25):

- ❖ تخطيط الموارد البشرية وتحديد القوى العاملة المستقبلية.
- ❖ تحين الأداء الكلي للمؤسسة وتطويره من خلال تحديد نقاط قوة العاملين لتدعيمها ونقاط الضعف لمعالجتها.
- ❖ التحديد الدقيق للاحتياجات والبرامج التدريبية اللازمة.
- ❖ تصميم نظام عادل للحوافز والمكافآت لتحقيق العدالة التنظيمية
- ❖ تنمية المسار الوظيفي وتنفيذ عمليات الترقية والنقل بما يناسب قدراتهم وكفاءتهم.
- ❖ تحليل بيئة العمل ومعرفة المشاكل الداخلية لتقليلها بالاتصال مع العاملين.

3. أهمية تقييم الأداء الوظيفي

إن قياس الأداء الوظيفي للعاملين عملية ضرورية وجد مهمة لأية منظمة أعمال، حيث يترتب على هذه العملية قرارات كثيرة في مجال إدارة شؤون الموارد البشرية، ومن ذلك الحكم على أهلية العاملين للبقاء في العمل، واستحقاقهم للترقية وتنزيل درجاتهم أو رواتبهم أو حتى الاستغناء عنهم وذلك لسبب هو أن العاملين يعتبرون عناصر إنتاجية ووسائل لتحقيق أهداف وغايات يحددها التنظيم نفسه، ولابد لذلك التنظيم من التحقق من قدرة هذه العناصر البشرية على القيام بالمهام المطلوبة منها. (خليل ماضي، 2014، صفحة 81)

المطلب الثالث: العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي

يسعى الباحثون إلى فحص العلاقة بين إدارة المعرفة وأداء المنظمات في مختلف قطاعات الأعمال. ففي سنة 2005 توصلت الباحثة Darroch في دراستها لطبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء، التي أجرتها في المنظمات النيوزلندية، إلى أن إدارة المعرفة تعتبر ركيزة أساسية في المنظمات التي تميل نحو زيادة وتطوير الابتكار، فنجد أنها أكثر رغبة في امتلاك إدارة معرفة متطورة في جانبها السلوكي والتطبيقي، كما خلصت النتائج إلى دعم وجهة النظر التي تقول بأن المنظمات التي تملك قدرات في إدارة المعرفة تكون أكثر قدرة على استخدام مواردها المتاحة بكفاءة وفعالية، مما

يؤدي إلى الابتكار والأداء الأفضل، وبينت أن الاستجابة للمعرفة لها تأثير معنوي في الأداء المالي على وجه الخصوص وعلى أداء المنظمة بشكل عام. كما أوضحت دراسة Hoffman أن رأس المال الفكري وإدارة المعرفة يساعدان المنظمات في تحقيق التفوق في الأداء، حيث أن المنظمات التي لديها رأس مال فكري رفيع المستوى ستكون متمكنة من التحكم في إدارة المعرفة بشكل أكبر مقارنة بغيرها. وفي دراسة أخرى بحثت التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة ودورها في الأداء، خلصت إلى أن التعلم والأداء مرتبطان ومتكاملان في المنظمة المتعلمة لضمان تعزيز الأداء والنمو. وفي دراسة ميدانية أخرى تبين أن المعرفة تلعب دوراً أساسياً في التغييرات السريعة في بيئة الأعمال، كونها تساهم بشكل كبير في تعزيز أداء المنظمات وتحقيق ميزة تنافسية. (صبري ماضي، 2011)

المبحث الثاني: مراجعة الأبحاث والدراسات السابقة

سنتناول ضمن هذا المبحث جملة من الدراسات التي تطرقت إلى موضوع عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي، إضافة إلى تبيين القيمة العلمية المضافة التي تميزت بها دراستنا الحالية مقارنة بباقي الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

تمت الإشارة في هذا المطلب إلى بعض الدراسات باللغة العربية التي شملت كلا من المتغيرين المستقل والتابع معا إذ جمعت بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

_دراسة (غضبان ليلي، إيمان عريف، 2018) مذكرة ماستر بعنوان: أثر إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي (دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى _جيجل_) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى جيجل، وقامت الباحثتان بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث تم اختبار أثر عمليات إدارة المعرفة والمتمثلة في: تشخيص المعرفة، اكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، تطوير المعرفة وتطبيق المعرفة في الأداء الوظيفي، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (100) مفردة من كافة الفئات العاملة بالمؤسسة، وقد تم استخدام برنامج (spss) في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وبينت النتائج أن هنالك تأثير ضعيف لعمليات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، كما أنه لا توجد فروق

ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة حول أثر عمليات إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي تعود إلى المتغيرات الشخصية الخاصة بالعينة.

_دراسة (سوزان القرشي، ابتسام الزهراني، 2015) مقال بعنوان: العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية دراسة تطبيقية على أمانة محافظة جدة، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى إدراك موظفي أمانة محافظة جدة لمفهوم إدارة المعرفة والتعرف على العلاقة والتأثير بين متطلبات وعمليات إدارة المعرفة وتميز الأداء الوظيفي، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لدراسته، وقد تم اختيار عينة عشوائية عددها (165) مفردة وتم توزيع (170) استبانة، تم استرداد (160) استبانة منها، إضافة إلى الاعتماد على برنامج (spss) لتحليل بيانات الاستبيانات، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات وعمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

_دراسة (يارا الطوالبه، 2012) رسالة ماجستير بعنوان: أثر عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الأداء الوظيفي في الملكية الأردنية، هدفت هذه الدراسة إلى اختبار علاقة تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي للعاملين لدى الملكية الأردنية، ولقد تم توزيع استبانات على عينة الدراسة البالغ عددها (81) مفردة، تم استرداد (63) استبانة وكانت (60) استبانة منها صالحة للتحليل، وقامت الباحثة بمعالجة البيانات معتمدة في ذلك على برنامج (spss)، كما توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها: تبني الملكية الأردنية إدارة المعرفة بدرجة كبيرة وهذا ما انعكس على الشركة حيث كان مستوى الأداء الوظيفي عالياً.

_دراسة (صبري ماضي، 2011) رسالة ماجستير بعنوان: اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق البلديات الكبرى في قطاع غزة لمفهوم إدارة المعرفة وأثره على الأداء الوظيفي من وجهة نظر المدراء فيها، واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل في الحصول على البيانات، حيث تم تصميم استبيانات وتوزيعها على جميع أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (388) موظفاً من المدراء ومن الموظفين، كما استخدم الباحث برنامج (spss) لتحليل البيانات والتوصل إلى النتائج والتي من أهمها: أن البلديات الكبرى في قطاع غزة تتبنى مفهوم إدارة المعرفة بشكل مقبول، كما أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة ومستوى الأداء الوظيفي.

_دراسة (أيمن المعاني، 2002) رسالة ماجستير بعنوان: اتجاهات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية لدور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية، سعت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية نحو تطبيق مفهوم إدارة المعرفة وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة اعتمد الباحث في دراسته على التحليل الوصفي، شملت عينة الدراسة (260) مديرا عاملا في المراكز الوزارية الأردنية واستعان الباحث بأداة الاستبيان لجمع المعلومات وتم استخدام برنامج (spss) لتحليل ومعالجة البيانات، ومن بين أهم النتائج المتوصل إليها هي: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على مستوى الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

يشمل هذا المطلب الدراسات الأجنبية التي تطرقت لموضوع الدراسة حيث تضمنت كلا من المتغيرين المستقل والتابع .

_دراسة (kadarusman kadarusman, bunyamin bunyamin, 2021) مقال بعنوان:

The role of knowledge sharing, trust as mediation on servant leadership and job performance

دور تبادل المعرفة والثقة كوسيط للقيادة الخدمية والأداء الوظيفي، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير القيادة الخادمة على الأداء الوظيفي مع الثقة ومشاركة المعرفة كمتغيرات وسيطة. اعتمد الباحث في دراسته على التحليل الكمي المستخدم لاختبار الدلالة بين المتغيرات الكامنة، وشملت عينة الدراسة (164) من طلاب معاهد الدراسات العليا، كما تم جمع البيانات عن طريق أداة الاستبيان عبر الإنترنت وبرنامج SmartPLS، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الأداء الوظيفي يتأثر بشكل مباشر بالقيادة الخادمة وتم إثبات أن الثقة ومشاركة المعرفة كمتغيرات تتوسط التأثير بين قيادة الخادم والأداء الوظيفي مع طبيعة الوساطة الكاملة.

_دراسة (Aluvala Ravi، 2019)مقال بعنوان:

Knowledge Management Skills and Its Impact on Job Performance Of Employees Working In Selected I T Compnies in Hyderabad

مهارات إدارة المعرفة وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين العاملين في شركات مختارة لتكنولوجيا المعلومات في حيدر أباد، هدفت هذه الدراسة إلى تبين العوامل القائمة على المعرفة التي تؤثر على الأداء

الوظيفي للعاملين، وتمثلت عينة الدراسة في (146) مستجيباً من مديري الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، ومن خلال التحليل اتضح أن عوامل المعرفة (المهارات، العمل الجماعي، القدرة على حل المشكلات..) لها تأثير مباشر على أداء الموظفين، كما يقترح الباحث أن إدارة المعرفة أصبحت أمراً بالغ الأهمية في يومنا هذا بسبب سرعة تغيير بيئة العمل، لذلك يجب على الموظفين محاولة تحقيق مكاسب مهارات إدارة المعرفة الكافية من خلال إنشاء ومشاركة والاحتفاظ وتجسيد المعرفة لضمان أداء أفضل للوظيفة في المنظمة.

_دراسة (Cyprian I Ugwu، 2018) مقال بعنوان:

Mediation effect of knowledge management on the relationship between transformational leadership and job performance of librarians in university libraries in Nigeria

الدور الوسيط لإدارة المعرفة على العلاقة بين القيادة التحويلية والأداء الوظيفي لأمناء المكتبات في المكتبات الجامعية في نيجيريا، هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نموذج يبين تأثير إدارة المعرفة على العلاقة بين القيادة التحويلية والأداء الوظيفي لأمناء المكتبات في جامعة نيجيريا، حيث تم اعتبار النهج الكمي المدعوم من الفلسفة الوضعية مناسباً لهذا النوع من البحث، كما استعان الباحث بأداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة تتكون من (215) أمين مكتبة، إضافة إلى استخدام التحليل العاملي والانحدار المتعدد لتحليل البيانات، وتوصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج تمثل أهمها في أن إدارة المعرفة لها تأثير كامل وجزئي على العلاقة بين القيادة التحويلية والأداء الوظيفي داخل المكتبات الجامعية.

_دراسة (Azrain Nasyrh Mustapa, Rosli Mahmood، 2016) مقال بعنوان:

Knowledge Management and Job Performance in the Public Sector: The Moderating Role of Organizational Commitmen

إدارة المعرفة والأداء الوظيفي في القطاع العام: الدور الوسيط للالتزام التنظيمي، هدفت إلى توضيح تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي من خلال اقتراح الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط محتمل يؤثر كل من إدارة المعرفة والأداء الوظيفي الفردي. تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان بتوزيعه على عينة تضمنت (682) مستجيباً من ضباط الإدارة والمهنيين من مجموعة من الحكومات المحلية الماليزية، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SmartPLS ولقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن إدارة المعرفة لها تأثير كبير

على الأداء الوظيفي، في المقابل لم يتم تحديد تأثير كبير للالتزام التنظيمي باعتباره المتغير الوسيط بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

_دراسة (Hsin Kuang Chi, Huery Ren Yeh، 2012) مقال بعنوان:

The Mediating effect of knowledge management on customer orientation and job performance of salespeople

التأثير الوسيط لإدارة المعرفة على توجيه العملاء والأداء الوظيفي لمندوبي المبيعات، هدفت هذه الدراسة إلى تبيين أهمية إدارة المعرفة في زيادة الميزة التنافسية لمندوبي المبيعات، حيث تم استخدام توجيه العميل باعتباره متغيراً مستقلاً، والأداء الوظيفي كمتغير تابع، وإدارة المعرفة كمتغير وسيط لفحص التأثير الوسيط لإدارة المعرفة على توجيه العميل والأداء الوظيفي لمندوبي المبيعات. تم جمع البيانات من مندوبي المبيعات الذين يعملون في مبيعات التأمين والمبيعات المباشرة ومبيعات التجزئة وعداد المتاجر والعقارات، قام الباحث بتوزيع (420) استبيان على وتمكن من استرجاع من (339) نسخة صالحة للدراسة واعتمد في معالجة البيانات وتحليلها على برنامج SPSS كما خلصت هذه الدراسة إلى نتائج منها أن توجيه العملاء وإدارة المعرفة يتأثران بشكل إيجابي وكبير بالأداء الوظيفي في حين أن إدارة المعرفة لها تأثير وساطة جزئي على توجه العملاء والأداء الوظيفي.

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي اتضح أهمية عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وفيما يلي مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

أوجه التشابه: من حيث

_العينة والمجتمع : يتكون مجتمع الدراسة الحالية من مختلف فئات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

_المنهج : اتبعت دراستنا الحالية المنهج الوصفي التحليلي حيث تشابه مع العديد من الدراسات التي سبق وتطرقت إليها منها دراسة (غضبان ليلي) ودراسة (صبري ماضي) ودراسة (سوزان القرشي وابتسام الزهراني)

_المتغيرات الخاضعة للبحث : تتفق الدراسة الحالية مع جل الدراسات السابقة في متغيرات موضوع البحث أي عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

_الأداة : تماثلت دراستنا الحالية في استخدامها لأداة الاستبيان مع العديد من الدراسات السابقة الذكر منها دراسة (غضبان ليلي) ودراسة (صبري ماضي) ودراسة (أيمن المعاني) ودراسة (Azrain Nasyrh) (Mustapa, Rosli Mahmood) ودراسة (Cyprian I Ugwu)

أوجه الاختلاف :

_الهدف: هدفت هذه الدراسة الحالية إلى تبيين دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز، في حين هدفت دراسة (صبري ماضي) إلى الكشف عن مدى تطبيق البلديات الكبرى في قطاع غزة لعمليات إدارة المعرفة وبيان تأثيرها على الأداء الوظيفي، بينما هدفت دراسة (سوزان القرشي وابتسام الزهراني) إلى تحديد مدى إدراك موظفي أمانة محافظة جدة لمفهوم إدارة المعرفة والتعرف على العلاقة والتأثير بين متطلبات وعمليات إدارة المعرفة وتميز الأداء الوظيفي، إضافة إلى دراسة (Cyprian I Ugwu) الهادفة لتقديم نموذج يبين تأثير إدارة المعرفة على العلاقة بين القيادة التحويلية والأداء الوظيفي لأمناء المكتبات في جامعة نيجيريا.

_المتغيرات الخاضعة للبحث: تناولت دراستنا الحالية متغيرين أساسيين هما المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة والمتغير التابع هو الأداء الوظيفي ويتكون كل منهما من أربعة أبعاد، في حين أن بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (Hsin Kuang Chi, Huery Ren Yeh) و (Kadarusman, Bunyamin) ودراسة (Hsin Kuang Chi, Huery Ren Yeh) تطرقت إلى موضوع الدراسة لكن تم الإشارة إلى عمليات إدارة المعرفة كمتغير وسيط، كما يجدر الإشارة إلى أن هنالك اختلافاً بين عدد أبعاد كلا من عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي بين دراسة وأخرى.

_بيئة الدراسة : إن موضع إسقاط الدراسة الحالية هو مديرية توزيع الكهرباء والغاز (2022) ودراسة غضبان ليلي وإيمان عريف طبقت في مؤسسة استشفائية (2018) بينما دراسة صبري ماضي شملت مجموعة من البلديات (2011) كما طبقت دراسة (Cyprian I Ugwu) داخل المكتبات الجامعية (2018)

_طبيعة نشاط المؤسسة:

المؤسسة محل الدراسة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار هي مؤسسة اقتصادية خدمتية وهي تختلف عن باقي طبيعة نشاط المؤسسات في الدراسات السابقة فمثلا في دراسة (Aluvala Ravi) المؤسسة محل

الدراسة هي شركات مختصة في تكنولوجيا المعلومات فهي مؤسسات إنتاجية خدمتية، وفي دراسة (Cyprian I Ugwa) فمحل الدراسة هي الجامعة إذا فهي مؤسسة عمومية خدمتية.

حجم العينة : بلغ حجم العينة في الدراسة الحالية (163) مفردة، وفي دراسة غضبا ليلي (100) مفردة وكانت العينة في دراسة سوزان القرشي (165) مفردة، في حين أن دراسة Aluvala Ravi بلغت العينة (146) مفردة وعينة دراسة Cyprian Igwu كانت في حدود (215) مفردة.

من خلال عرض الدراسات السابقة وبالأخص التي تناولت كلا متغيري الدراسة الحالية، يمكن القول أن هذه الأخيرة قدمت تحليلاً آخر لواقع دور عمليات إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي وذلك في بيئة مغايرة تماماً لبيئات محل الدراسات السابقة ألا وهي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، إذ أظهرت الدراسة الحالية التطبيق الإيجابي لعمليات إدارة المعرفة داخل المؤسسة وكيف أنها ساهمت بشكل واضح في تحسين أداء عملي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار وكيف انعكس ذلك على أداء المؤسسة بشكل عام.

خلاصة الفصل الأول

تم التطرق ضمن هذا الفصل إلى الإطار النظري الخاص بموضوع البحث والذي شمل كلا من متغيري الدراسة، حيث تم أولاً استعراض المفاهيم الخاصة بإدارة المعرفة وأبعادها ومتطلبات تطبيقها والتي تتضمن للمنظمة تحقيق الريادة والميزة التنافسية في ظل التغيرات المستمرة التي تشهدها بيئة الأعمال، وكذلك تم التطرق إلى تقديم لمحة شاملة عن الأداء الوظيفي من خلال عرض عدة تعاريف له وتبيان مختلف أبعاده وأيضاً تقييم الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى الطرح النظري للعلاقة بين كل من عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي فتوصلت النتائج إلى أن عمليات إدارة المعرفة بأبعادها تؤثر في الأداء الوظيفي مما يؤدي إلى رفع أداء العاملين وكذا زيادة أداء المنظمة ككل بما يحقق أهدافها والتي من أبرزها الريادة والتميز وتحقيق ميزة تنافسية، كما اشتمل هذا الفصل على الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع البحث، وتم التطرق كذلك إلى إبراز القيمة المضافة للدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بـمديرية

توزيع الكهرباء والغاز

بأدرار

تمهيد الفصل الثاني:

بعد ما تم تقديم أهم المفاهيم الخاصة بكل من عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي في الفصل الأول المتعلق بالإطار النظري لهذه الدراسة، سيتم عرض دراسة ميدانية تهدف إلى الوقوف على واقع دور عمليات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.

تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

- ✚ المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، من خلال ذكر نشأتها وتعريفها وكذا المهام المختصة بها وهيكلها التنظيمي.
- ✚ المبحث الثاني: يضم الإجراءات المتبعة في الدراسة من طرق وأدوات.
- ✚ المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: التعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

يتضمن هذا المبحث لمحة شاملة عن المؤسسة محل الدراسة وهي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، وسيتم عرض تعريف ونشأة المديرية ومهامها والهيكل التنظيمي الخاص بها.

المطلب الأول: نشأة وتعريف مديرية توزيع الكهرباء والغاز

مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار هي أحد ممثلي الشركة الوطنية للغاز والكهرباء بالجزائر وذلك على المستويين المحلي والوطني، حيث تعمل تحت وصاية الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز والكائن مقرها بولاية وهران، تأسست سنة 2005 بعد أن كانت مجرد مركز تابع لمنطقة التوزيع ببشار، من أجل تقديم الخدمات وتلبية احتياجات الزبائن. (بوجمعة، 2022)

المطلب الثاني: مهام مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

تتمثل مهام مديرية التوزيع بأدرار فيما يلي (عزاوي، 2022):

- ❖ نقل وتوزيع الكهرباء.
- ❖ تلبية مختلف حاجيات الزبائن المنزلية والصناعية.
- ❖ حفظ شروط الجودة والأمان.
- ❖ توزيع الكهرباء بأعلى جودة وأقل تكلفة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

يوجد بالمديرية عدة أقسام ومصالح منها من له صلة مباشرة مع الزبون ومنها مصالح إدارية نذكرها كالاتي (ارشيف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، 2022):

- مدير مديرية توزيع الكهرباء والغاز: وهو المسؤول الأول في المديرية، حيث يتخذ مختلف القرارات ويصادق عليها.
- قسم تقنيات الكهرباء: من مهامه صيانة الشبكات الكهربائية وتصليح الأعطال التي تتعرض لها الشركة والزبائن.
- قسم العلاقات التجارية: يعتبر همزة وصل بين المديرية والزبائن حيث يتم من خلاله مراقبة الفواتير، التأكد من توصيل الغاز والكهرباء، الاهتمام بشكاوى الزبائن واحتياجاتهم وكذا تحصيل ديون الشركة.
- قسم تقنيات الغاز: يقوم بإمداد الزبائن بغاز المدينة.

- قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال: هو قسم جد مهم كون باقي الأقسام تعتمد عليه في عملية تزويد الكهرباء والغاز، إذ كونه المسؤول عن التخطيط ومراقبة المشاريع من البداية إلى غاية تطبيقها على أرض الواقع.
- قسم أنظمة الإعلام الآلي: يشرف على شبكة الاتصال داخل المديرية وإصلاح الأعطال التي تمس الأجهزة وهو بذلك يضمن سرية المعلومات في المديرية.
- قسم المالية والمحاسبة: يشرف على الجانب المالي لدى المديرية من ميزانيات وصفقات... الخ.
- قسم الموارد البشرية: يختص بكافة الأمور المتعلقة بالموارد البشري من أجور، تكوين، مسار وظيفي... الخ.
- مصلحة الشؤون العامة: تختص بتوفير العتاد للمديرية من سيارات وأثاث المكاتب... الخ.
- قسم الإدارة والاستثمار: يختص هذا القسم بدراسة السوق ومعرفة الاحتياج من المشاريع ومختلف الشروط المتعلقة بها.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة

يحتوي هذا المبحث على الطرق والأساليب والأدوات الإحصائية المعتمدة في إنجاز موضوع الدراسة، حيث ستنم الإشارة إلى مجتمع وعينة الدراسة، وكذا عرض خصائص عينة الدراسة، ومختلف الأدوات الإحصائية المتبعة لتحليل ومعالجة بيانات أداة الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينة البحث

يعكس هذا المطلب الطريقة المتبعة في إعداد الدراسة من خلال تبيين مجتمع وعينة البحث وكذا نموذج الدراسة.

أولاً: مجتمع الدراسة

إن التحديد الجيد لمجتمع الدراسة أمر في غاية الأهمية، ويعرف المجتمع الإحصائي بأنه مجموع العناصر أو المفردات أو الوحدات الإحصائية التي تقع عليها الدراسة الإحصائية (محمد راتول ، 2009، صفحة 12) وفي دراستنا هذه تمثل مجتمع الدراسة في عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار إضافة إلى الوكالتين التجاريتين التابعتين لها، حيث بلغ عدد العمال 262 عاملاً.

ثانيا: عينة الدراسة

بالنسبة لعينة الدراسة فهي مجموعة المفردات التي تمثل مجتمع الدراسة، كما يجب أن تكون العينة ممثلة للمجتمع تمثيلا جيدا لكي يمكن اعتمادها في البحث.

ولتحديد عدد مفردات العينة تم استعمال معادلة ستيفن ثامبسون، فهذه الأخيرة تعد من بين الصيغ المستخدمة في تحديد حجم العينة الذي يمثل المجتمع الإحصائي، فهذه المعادلة تراعي شروط معينة من حجم المجتمع والخطأ المسموح به والقيمة الاحتمالية وغيرها من الشروط التي تمكن من تحديد حجم العينة المناسب الذي يسمح بتعميم النتائج، وتأخذ المعادلة الصيغة التالية: (شكيب بشماني، 2014)

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p) \right]}$$

بعد التعويض العددي في المعادلة تم التوصل إلى تحديد الحد الأدنى لحجم العينة الممثل للمجتمع والمقدر بـ (156) مفردة والذي يعتبر مقبول إلى حد كبير من قبل الباحثين ومناسبا لجميع الدراسات، وعليه تم توزيع (180) استبانة على العاملين بالمديرية، وتم استرجاع (174) أي ما نسبته 96.67% والجدول التالي يوضح إحصائيات مجتمع وعينة الدراسة:

الجدول رقم (01_02): عدد ونسبة الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للدراسة

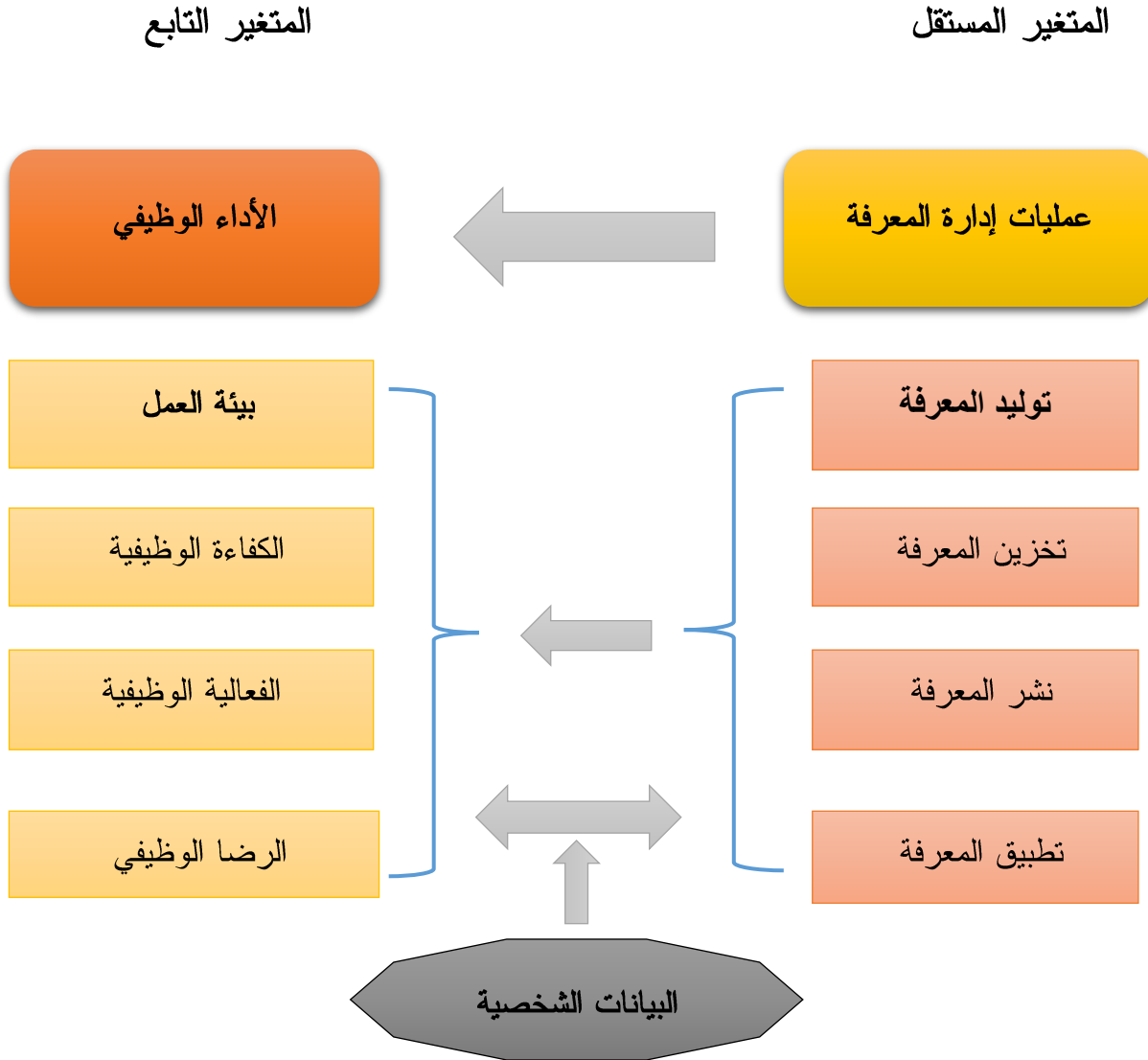
الاستبيانات	حجم العينة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الصالحة	الاستبيانات الملغاة
العدد	156	180	174	163	11
النسبة	59.54% من المجتمع	68.70% من المجتمع	96.67% من الموزعة	93.74% من المسترجعة	6.32% من المسترجعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الدراسة

ثالثا: نموذج الدراسة

يمكن تمثيل أبعاد كلا من إدارة المعرفة والأداء الوظيفي من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01_02): أبعاد إدارة المعرفة والأداء الوظيفي



من إعداد: الطالبة بناء على الدراسات السابقة

ينكون نموذج الدراسة من المتغيرين المستقل عمليات إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) والمتغير التابع الأداء الوظيفي (بيئة العمل، الكفاءة الوظيفية، الفعالية الوظيفية، الرضا الوظيفي) كما يتكون النموذج من البيانات الشخصية المتمثلة في: النوع، العمر، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

يتطرق هذا المطلب إلى الأدوات التي تم استخدامها في جمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة، وكذلك التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة وعرض مختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة.

أولاً: أداة الدراسة

تم استخدام مجموعة من الأدوات نلخصها فيما يلي:

1. الاستبيان: وهو أهم أداة تم اعتمادها في الدراسة، وتم إعداده وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي يعتبر من بين المقاييس الشائعة الاستخدام، حيث يقوم على تحديد درجة الموافقة من المبحوث حول ظاهرة ما، وهو يتكون من خمسة خيارات متدرجة على النحو التالي: غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة (محفوظ جودة، 2008، صفحة 23) وتم تقسيم استبانة الدراسة إلى:

المحور الأول: يتعلق بالخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة)

المحور الثاني: متعلق بمتغيرات الدراسة الممثلة في المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة بأبعادها والمتغير التابع الأداء الوظيفي بأبعاده.

حيث شملت أبعاد عمليات إدارة المعرفة (23) عبارة، كما هو موضح في الشكل التالي:

الجدول (02_02): العبارات التي تقيس عمليات إدارة المعرفة

رقم العبارة	البعد
05_01	توليد المعرفة
10_06	تخزين المعرفة
16_11	نشر المعرفة
23_16	تطبيق المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الدراسة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

أما بالنسبة لأبعاد الأداء الوظيفي فقد شملت (19) عبارة موزعة كالتالي:

الجدول رقم (03_02): العبارات التي تقيس أبعاد الأداء الوظيفي

رقم العبارة	البعد
04_01	بيئة العمل
09_05	الرضا الوظيفي
14_10	الكفاءة الوظيفية
19_15	الفعالية الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الدراسة

وحتى نتمكن من قياس اتجاهات وآراء العاملين، اعتمدنا على ترميز الخيارات في مقياس ليكارت بإعطاء كل رأي قيمة معينة من (01) إلى (05) كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04_02): يوضح مقياس ليكارت

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة

حيث يتم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي الدنيا والعليا كالاتي:

- حساب المدى = أكبر قيمة - أصغر قيمة = $5 - 1 = 4$
- ثم نقسم المدى على عدد الفئات ليصبح طول الخلية $0.8 = 4/5$
- الحد الأعلى للخلية = طول الخلية + أقل قيمة في المقياس
- وبالتالي يصبح طول الخلايا كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (05_02): طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي

القيمة	مقياس ليكارت الخماسي	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية المقابلة	درجة الموافقة
01	غير موافق بشدة	من 0 إلى 1.79	أقل من 36%	ضعيفة جداً
02	غير موافق	من 1.80 إلى 2.59	من 37% إلى 52%	ضعيفة
03	محايد	من 2.60 إلى 3.39	من 53% إلى 68%	متوسطة
04	موافق	من 3.40 إلى 4.19	من 69% إلى 84%	مرتفعة

05	موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00	من 85% إلى 100%	مرتفعة جداً
----	------------	------------------	-----------------	-------------

المصدر: من إعداد الطالبة

2. المقابلة: وقد أجريت مع إحدى الإطارات في مصلحة تطوير الموارد البشرية من أجل توضيح طبيعة عمل المؤسسة والحصول على بعض المعطيات المهمة المساعدة على إتمام موضوع الدراسة.

3. الملاحظة: وذلك من خلال مشاهدة مختلف الوسائل المستخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز، وطرق تنظيم وإنجاز العمل والخدمات المقدمة، وكيفية تعامل العاملين مع بعضهم البعض.

كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والاستدلالية في إطار هذه الدراسة، حيث استخدمت هذه الطرق من أجل التحقق من ثبات أداة الدراسة وتحليل ومعالجة البيانات إحصائياً وكذا اختبار الفرضيات، وتتمثل هذه الأساليب في:

- استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V26)؛
- التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص أفراد الدراسة؛
- معامل الاتساق الداخلي لتبيين صدق أداة الدراسة؛
- معامل ألفا كرونباخ لتحديد ثبات أداة الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، اختبار T، الأهمية النسبية لتحديد اتجاهات إجابات أفراد الدراسة؛
- اختبار (T-TEST) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسطات المحسوبة بالمتوسطات النظرية؛
- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لمعرفة الفروق في إجابات المبحوثين؛
- مصفوفة الارتباط لمعرفة العلاقات الارتباطية بين العلاقات؛
- اختبار التباين المسموح به ومعامل تضخم التباين للتحقق من عدم وجود ارتباط عالي بين متغيرات الدراسة؛
- اختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل على التابع؛
- اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
- اختبار الانحدار الخطي التدريجي لتوضيح المتغير المستقل الأكثر تفسيراً وتأثيراً على المتغير التابع.

ثانيا: صدق وثبات أداة الدراسة

1. صدق أداة الدراسة:

1_1 الصدق الظاهري:

يقصد بصدق أداة الدراسة أن الأداة تقيس فعلا ما صممت لقياسه، فصدق الأداة يتضح من خلال صدق نتائجها وتفسيراتها (حمزة دودين، 2010، صفحة 227_228) وتم التحقق من صدق أداة الأداة عبر عرضها على الأستاذ المشرف ثم عرضها على مجموعة من نخبة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وبلغ عددهم (07) أساتذة تتدرج أسماؤهم في الملحق رقم (02)، وتم بعد ذلك الأخذ بمختلف الملاحظات التي تم طرحها من قبل الأساتذة المحكمين وإجراء ما يلزم من التعديلات على الاستبيان الأولي للتوصل في الأخير إلى النسخة النهائية منه الملحق رقم (03) وتوزيعه في أرض الميدان.

2_1 صدق الاتساق الداخلي

بعد التأكد من الصدق الظاهري للدراسة يلي ذلك التأكد من صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل سبيرمان للتعرف على قيمة الارتباط بين كل فقرة مع المحور الذي تنتمي إليه.

أولاً: محور عمليات إدارة المعرفة

فيما يلي سيتم عرض الاتساق الداخلي الذي يخص محور إدارة المعرفة بمختلف أبعاده.

✓ بعد توليد المعرفة

يندرج تحت هذا العنصر عرض للاتساق الداخلي لعبارات توليد المعرفة.

الجدول رقم (06_02): الاتساق الداخلي لعبارات توليد المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	قيمة الارتباط	Sig
01	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تعمل باستمرار على تحديد احتياجاتها المعرفية	0.595**	0.000
02	أكتسب في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار مهارات جديدة عن طريق مشاركتي في البرامج التدريبية	0.632**	0.000
03	أكتسب في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار المعارف الجديدة عن طريق ممارسة مهامى اليومية	0.510**	0.000
04	أتحصل على المعرفة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار من خلال التفاعل مع الزملاء	0.569**	0.000

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

0.000	0.731**	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تتحصل على المعرفة الجديدة عبر خبراء ومختصين من خارج المؤسسة	05
** قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01			
* قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يوضح الجدول أعلاه معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات توليد المعرفة والبعد الكلي لتوليد المعرفة، ومن خلال قيم الارتباط يتبين لنا أن كل العبارات دالة إحصائياً أي مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05، كما أن أكبر معامل ارتباط يتمثل في العبارة رقم (05) بمعامل يساوي (0.731**). وبالتالي يمكن القول أن عبارات بعد توليد المعرفة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

✓ بعد تخزين المعرفة

يندرج تحت هذا العنصر عرض للاتساق الداخلي لعبارات تخزين المعرفة.

الجدول رقم (07_02): الاتساق الداخلي لعبارات تخزين المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	قيمة الارتباط	Sig
06	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تستخدم وسائل حديثة لتخزين المعرفة (حاسوب، هاتف، انترنت...)	0.737**	0.000
07	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تخزن المعرفة بالاعتماد على العاملين ذوي الخبرة	0.637**	0.000
08	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تستخدم أنظمة المعلومات لتنظيم وتصنيف المعرفة المخزنة	0.733**	0.000
09	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تقوم بحماية البيانات والمعلومات باستخدام برامج الحماية والأمان	0.793**	0.000
10	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تعتمد في تخزين المعرفة على الأرشيف والسجلات والوثائق المكتوبة	0.621**	0.000
11	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تعمل على تقييم المعرفة المخزنة	0.653**	0.000
** قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01			
* قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد تخزين المعرفة والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط للفقرات جاءت بدرجة متوسطة وقوية ودالة إحصائياً عند مستوى

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

الدلالة المعتمد (0.05)، حيث نلاحظ أن معامل الارتباط محصور بين (0.621) و(0.793)، وعليه يمكن القول أن عبارات بعد تخزين المعرفة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

✓ بعد نشر المعرفة

يندرج تحت هذا العنصر عرض للاتساق الداخلي لعبارات نشر المعرفة.

الجدول رقم (08_02): الاتساق الداخلي لعبارات نشر المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	قيمة الارتباط	Sig
12	تشجعتني مديرية توزيع الكهرباء والغاز على العمل الجماعي لضمان توزيع المعلومات بيني وبين العاملين	0.674**	0.000
13	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تستعمل في نشر المعلومات على الندوات والدورات التدريبية	0.719**	0.000
14	أجد أنه يتم توزيع المعرفة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار عن طريق الاجتماعات الدورية	0.709**	0.000
15	يساعدني نظام العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على توزيع المعرفة	0.716**	0.000
16	أرى أنه يتم نشارك المعلومات عبر الإصدارات والوثائق داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار	0.644**	0.000
17	أقوم بتبادل المعلومات والخبرات مع زملائي العاملين داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز عن طريق التفاعل والحوار	0.548**	0.000
** قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01			
* قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

من خلال الجدول نجد أن معاملات الارتباط بين عبارات نشر المعرفة والدرجة الكلية للبعد دالة إحصائياً بحيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد أقل من 0.05، كما أن معامل الارتباط لعبارات بعد نشر المعرفة يتراوح ما بين (0.548) و(0.719) بدرجة متوسطة وقوية، كما نجد أن أكبر معامل الارتباط كان للعبارة رقم (13) بقيمة تساوي (0.719). وبالتالي يمكن القول أن عبارات نشر المعرفة تعتبر صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

✓ بعد تطبيق المعرفة

يندرج تحت هذا العنصر عرض للاتساق الداخلي لعبارات تطبيق المعرفة.

الجدول رقم (09_02): الاتساق الداخلي لعبارات تطبيق المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	قيمة الارتباط	Sig
18	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تقوم بتوظيف المعرفة المكتسبة في تحسين أساليب وإجراءات العمل	0.801**	0.000
19	تساعدني البيئة الداخلية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز على تجسيد مكتسباتي المعرفية	0.780**	0.000
20	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تتأكد من إدراك العاملين للمعارف المتحصل عليها وأنها تطبق في العمل	0.763**	0.000
21	أساهم بمعارفي في تطوير وتقديم خدمات جديدة داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز	0.648**	0.000
22	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تحرص على تحويل معارف العاملين إلى إجراءات عمل وممارسات يومية	0.791**	0.000
23	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تحرص على توفير ظروف عمل مناسبة لتطبيق معارف العاملين	0.786**	0.000
** قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01			
* قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات تطبيق المعرفة والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط عند العبارات كانت بدرجة متوسطة وقوية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، حيث أن معامل الارتباط للعبارات محصور بين (0.648) و(0.801)، كما نلاحظ من خلال الجدول أن العبارة رقم (18) لديها أكبر معامل ارتباط بقيمة تساوي (0.801) وهو معامل ارتباط قوي. وعليه فإن قيم معامل الارتباط لعبارات تطبيق المعرفة تدل على أن العبارات صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً: محور الأداء الوظيفي

فيما يلي سيتم عرض الاتساق الداخلي الذي يخص محور الأداء الوظيفي بمختلف أبعاده.

✓ بعد الرضا الوظيفي

يندرج تحت هذا العنصر عرض للاتساق الداخلي لعبارات بعد الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (10_02): الاتساق الداخلي لعبارات الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	قيمة الارتباط	Sig
01	يتناسب الأجر الذي أتحصل عليه مع جهودي المبذولة	0.757**	0.000
02	يتم تقييم أدائي بعدل وشفافية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار	0.859**	0.000
03	تمتاز أنظمة العمل والإجراءات داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوضوح	0.723**	0.000
04	تضمن مديرية توزيع الكهرباء والغاز واجباتي وحقوقى كعامل	0.665**	0.000
** قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01			
* قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط عند العبارات كانت بدرجة متوسطة وقوية، وأيضاً العبارات دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) بحيث أن مستوى المعنوية لجميع العبارات أقل من مستوى الدلالة المعتمد، كما أن معامل الارتباط للعبارات محصور بين (0.665) و(0.859)، ونلاحظ من خلال الجدول أن العبارة رقم (02) لديها أكبر معامل ارتباط بقيمة تساوي (0.859) وهو معامل ارتباط قوي. وعليه فإن قيم معامل الارتباط لعبارات الرضا الوظيفي تدل على أن العبارات صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

✓ بعد بيئة العمل

يندرج تحت هذا العنصر عرض للاتساق الداخلي لعبارات بعد بيئة العمل.

الجدول رقم (11_02): الاتساق الداخلي لعبارات بيئة العمل مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	قيمة الارتباط	Sig
05	تساعدني بيئة العمل على التعاون والتنسيق مع زملائي	0.602**	0.000
06	تساهم بيئة العمل في اكتسابي لمهارات ومعارف جديدة	0.721**	0.000
07	أمتلك القدرة على العمل ضمن فريق لتأدية مهامى	0.670**	0.000
08	يتم تفويض بعض الصلاحيات والمهام لي في العمل	0.737**	0.000
09	أشارك في إعداد وصياغة خطط العمل داخل المؤسسة	0.781**	0.000
** قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01			
* قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

من خلال الجدول نجد أن معاملات الارتباط بين عبارات بيئة العمل والدرجة الكلية للبعد دالة إحصائياً بحيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد أقل من 0.05، كما أن معامل الارتباط لعبارات بعد الرضا الوظيفي يتراوح ما بين (0.602) و(0.781) بدرجة متوسطة وقوية، كما نجد أن أكبر معامل الارتباط كان للعبارة رقم (09) بقيمة تساوي (0.781). وبالتالي يمكن القول أن عبارات بعد بيئة العمل تعتبر صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

✓ بعد الكفاءة الوظيفية

يندرج تحت هذا العنصر عرض للاتساق الداخلي لعبارات بعد الكفاءة الوظيفية.

الجدول رقم (12_02): الاتساق الداخلي لعبارات الكفاءة الوظيفية مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	قيمة الارتباط	Sig
10	أستطيع تطبيق المهارات التي أمتلكها أثناء تأدية مهامي داخل المؤسسة	0.662**	0.000
11	أحرص على متابعة التطورات المتعلقة بوظيفتي للاستفادة منها	0.738**	0.000
12	ألتزم بالتعليمات والقوانين المنظمة للعمل داخل المؤسسة	0.572**	0.000
13	أمتلك القدرة على توظيف الموارد المتاحة بما يخدم متطلبات عملي	0.716**	0.000
14	تتوفر لدي الخبرة والمعارف اللازمة لتأدية المهام الموكلة إلي	0.676**	0.000
** قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01			
* قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الكفاءة الوظيفية والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط عند العبارات كانت بدرجة متوسطة وقوية، وأيضا العبارات دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05)) بحيث أن مستوى المعنوية لجميع العبارات أقل من مستوى الدلالة المعتمد، كما أن معامل الارتباط للعبارات محصور بين (0.572) و(0.738)، ونلاحظ من خلال الجدول أيضا أن العبارة رقم (11) لديها أكبر معامل ارتباط بقيمة تساوي (0.738) وهو معامل ارتباط قوي، ومن خلال قيم معاملات الارتباط لعبارات الكفاءة الوظيفية يمكن القول أن العبارات صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

✓ بعد الفعالية الوظيفية

يندرج تحت هذا العنصر عرض للاتساق الداخلي لعبارات بعد الفعالية الوظيفية.

الجدول رقم (02_13): الاتساق الداخلي لعبارات الفعالية الوظيفية مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبرة	قيمة الارتباط	Sig
15	أساهم في تحقيق أهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار	0.571**	0.000
16	أتأقلم مع مختلف التغيرات التي تحدث داخل المؤسسة	0.636**	0.000
17	أقوم بإنجاز الأعمال والمهام وفق الزمن المحدد لها	0.686**	0.000
18	يشجعني نظام الترقية والحوافز الخاص بمديرية توزيع الكهرباء والغاز على زيادة فعالية أدائي	0.698**	0.000
19	أرى بأن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تحرص على تدريب العمال لتحسين أدائهم	0.756**	0.000
** قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01			
* قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

من خلال الجدول أعلاه نجد أن معاملات الارتباط بين عبارات بعد الفعالية الوظيفية والدرجة الكلية للبعد دالة إحصائياً بحيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد أقل من 0.05، كما أن معامل الارتباط لعبارات بعد الفعالية الوظيفية يتراوح ما بين (0.571) و(0.756) بدرجة متوسطة وقوية، كما نجد أن أكبر معامل الارتباط كان للعبارة رقم (19) بقيمة تساوي (0.756). وانطلاقاً من قيم معاملات الارتباط لعبارات بعد الفعالية الوظيفية يمكن القول أن العبارات تعتبر صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه. كما قامت الطالبة بحساب الصدق البنائي الذي يعد أحد مقاييس صدق الدراسة من أجل معرفة درجة ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية للبعد، والجدول الموالي يوضح ذلك:

3_1 الصدق البنائي:

يقصد بالصدق البنائي حساب قيمة ارتباط الفقرة مع البعد الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (02_14): الصدق البنائي لمحاور وأبعاد الدراسة مع الدرجة الكلية للاستبيان

القيمة الاحتمالية sig	قيمة الارتباط	البعد أو المتغير
0.000	0.733**	توليد المعرفة
0.000	0.693**	تخزين المعرفة
0.000	0.793**	تطبيق المعرفة
0.000	0.824**	نشر المعرفة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

0.000	0.929**	عمليات إدارة المعرفة
0.000	0.713**	الرضا الوظيفي
0.000	0.756**	بيئة العمل
0.000	0.626**	الكفاءة الوظيفية
0.000	0.667**	الفعالية الوظيفية
0.000	0.881**	الأداء الوظيفي
* قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05		
** قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يبين الجدول أعلاه المتعلق بدرجة الارتباط بين كل بعد ومحور مع الدرجة الكلية للاستبيان أن كل معاملات الارتباط في جميع المحاور الاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أي جميع العبارات لها قيمة احتمالية أقل من (0.05)، وبلغت درجة الارتباط بين محور عمليات إدارة المعرفة والدرجة الكلية للاستبيان ما قيمته (0.929) وهي قيمة ارتباطية قوية، كما أن القيم الارتباطية لأبعاد عمليات إدارة المعرفة مع الدرجة الكلية للاستبيان تتراوح ما بين (0.693) و(0.824) وهي قيم دالة إحصائياً. وبلغت درجة الارتباط بين محور الأداء الوظيفي والدرجة الكلية للاستبيان ما قيمته (0.881) وهي قيمة ارتباطية قوية، كما أن القيم الارتباطية لأبعاد الأداء الوظيفي مع الدرجة الكلية للاستبيان تتراوح ما بين (0.626) و(0.756) وهي قيم دالة إحصائياً، وعليه إن محاور الاستبيان مقبولة، صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

2. ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات الدراسة قام البحث بحساب معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (02_15): ثبات أداة الدراسة بطريقة معامل ألفا كرونباخ

المتغير	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ	البعد أو المتغير	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
توليد المعرفة	05	0.642	الرضا الوظيفي	04	0.748
تخزين المعرفة	06	0.804	بيئة العمل	05	0.782
نشر المعرفة	06	0.812	الكفاءة الوظيفية	05	0.775
تطبيق المعرفة	06	0.854	الفعالية الوظيفية	05	0.730
عمليات إدارة المعرفة	23	0.912	الأداء الوظيفي	19	0.882
المتغير	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ			

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأردار

0.935	42	الاستبيان ككل
-------	----	---------------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ مرتفعة عند كل بعد من أبعاد عمليات إدارة المعرفة وكذلك مرتفعة عند أبعاد الأداء الوظيفي، وقيمة ألفا كرونباخ للاستبيان ككل أيضا مرتفعة، حيث جاءت معظم القيم أكبر من 0.6 وهي قيم مقبولة إحصائياً في البحوث العلمية، مما يعني بشكل عام أن الاستبيان يمتاز بدرجة ثبات عالية في صحة النتائج.

ولتعزيز جودة ثبات الاستبيان قامت الطالبة بالجوء إلى طريقة التجزئة النصفية للاستبيان ككل، حيث تقوم هذه الطريقة بتقسيم الاستبيان إلى جزئين، كل جزء يضم قيمة ثبات خاصة به، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02_16): ثبات أداة الدراسة بطريقة التجزئة النصفية

معامل الثبات	عدد الفقرات	
0.900	21	الجزء الأول
0.892	21	الجزء الثاني
0.677		الارتباط بين الجزئين
0.807		معامل سييرمان بروان
0.807		معامل جيتمان للتجزئة النصفية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يلاحظ من خلال الجدول أن برنامج spss قام بتقسيم الأسئلة إلى جزئين متساويين في عدد الفقرات، حيث أن قيمة الثبات للجزء الأول بلغت 0.900 وتضمن هذا الجزء جميع عبارات متغير عمليات إدارة المعرفة بكل أبعاده، أما النصف الثاني فقد اشتمل على عبارات المحور الثاني المتعلق بمتغير الأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة الثبات فيه 0.892، ويوضح الجدول كذلك معامل الارتباط بين الجزئين الذي بلغ (0.677) وهو ارتباط متوسط، كما بلغ معامل جيتمان للتجزئة النصفية (0.807). وتدل هذه المؤشرات على ثبات وجود الأداة لأغراض الدراسة.

3. اختبار اعتدالية التوزيع

من أجل التحقق من اعتدالية التوزيع للبيانات نقوم بإجراء اختبار (Kolmogorov-Smirnov^a) و (Shapiro-Wilk)، ولكي تتبع البيانات التوزيع الطبيعي يجب أن تكون قيمة Sig أكبر من 0.5. ويوضح الجدول الموالي نتائج اختبار (Kolmogorov-Smirnov^a) و (Shapiro-Wilk):

الجدول رقم (17_02): اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality						المتغير
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			
Sig	Df	Statistic	Sig	Df	Statistic	
0,663	163	0,993	0,200*	163	0,045	عمليات إدارة المعرفة
0,805	163	0,995	0,200*	163	0,051	الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v26 وبرنامج Excel

نلاحظ من الجدول رقم (17_02) أن كل من عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي يتبعان التوزيع الطبيعي، إذ نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة في كلا من الاختبارين أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

قامت الطالبة في هذا المبحث بعرض وتحليل النتائج المتحصل عليها من خلال أداة الدراسة التي تم استخدامها في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص ومتغيرات الدراسة

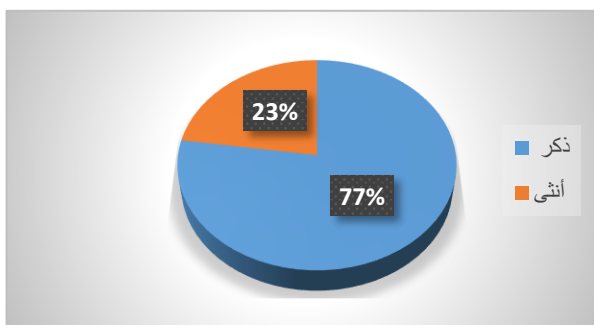
تم في هذا المطلب استعراض نتائج خصائص عينة الدراسة والإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة كل من عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

أولاً: تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

1. حسب النوع:

الشكل رقم (02_02): توزيع أفراد عينة الدراسة

حسب النوع



الجدول رقم (18_02): توزيع أفراد عينة الدراسة

حسب النوع

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
77.30%	126	ذكر
22.69%	37	أنثى

المجموع	163	100%
---------	-----	------

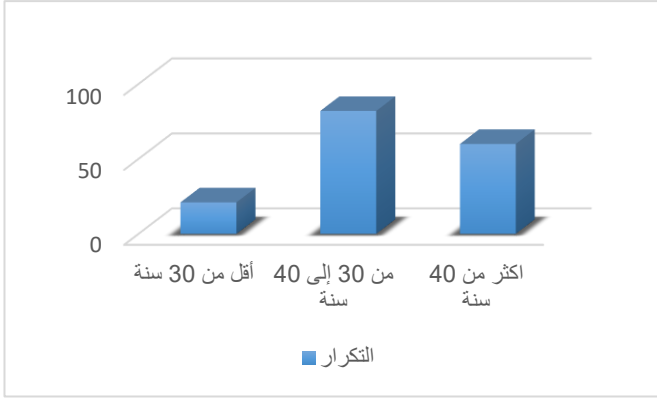
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v26 وبرنامج Excel

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن الذكور يمثلون أغلب عينة الدراسة بنسبة 77.30% بينما نسبة الإناث تمثلت في 22.69% وهذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة، حيث يتطلب العمل بها خراجات عمل ميدانية وعدة مهام تخص فئة الذكور لا الإناث.

2. حسب العمر:

الشكل رقم (03_02): رسم بياني توضيحي لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الجدول رقم (19_02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر



العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	21	12.88%
من 30 إلى 40 سنة	82	50.30%
أكثر من 40 سنة	60	36.80%
المجموع	163	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v26 وبرنامج Excel

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة العمال البالغ أعمارهم أقل من 30 سنة يمثلون نسبة 12.88% بينما العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة فنسبتهم 50.30% في حين أن العمال ذوي الأعمار أكثر من 40 سنة فنسبتهم 36.80%، فمن خلال ما سبق وبما أن فئة ذوي العمر أكبر من 40 سنة هي الفئة الغالبة على باقي الفئات يمكن القول أن المؤسسة يتواجد بها عدد كبير من العمال ذوي الخبرة الطويلة في ميدان العمل.

3. حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (20_02): توزيع أفراد عينة

الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
14.72%	24	ثانوي فأقل
35.58%	58	تقني سامي
26.99%	44	ليسانس
22.69%	37	دراسات عليا
100%	163	المجموع

الشكل رقم (04_02): رسم بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v26 وبرنامج Excel

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن العاملين ذوي مستوى تقني سامي يتصدرون تصنيف المستوى التعليمي وذلك بنسبة 35.58% ثم يليهم العاملين الحاملين لشهادة الليسانس بنسبة 26.99% فالعاملين ذوي الشهادات العليا بنسبة 22.69% وأخيرا العاملين ذوي المستوى ثانوي فأقل بما نسبته 14.72% من إجمالي العينة المدروسة.

4. حسب المستوى التنظيمي للوظيفة

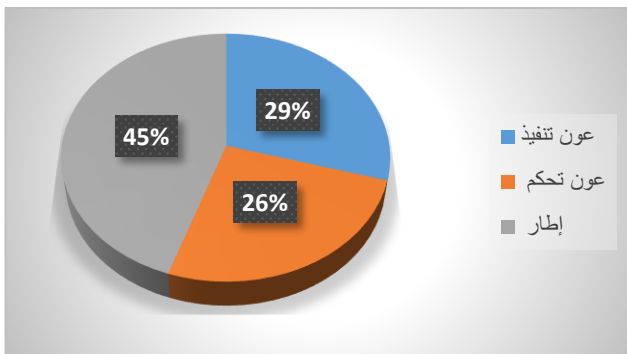
الجدول رقم (21_02): توزيع أفراد عينة

الدراسة حسب المستوى التنظيمي للوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التنظيمي للوظيفة
29.44%	48	عون تنفيذ
25.76%	42	عون تحكم
44.78%	73	إطار
100%	163	المجموع

الشكل رقم (05_02): دائرة نسبية توضح توزيع

عينة الدراسة حسب متغير مستوى الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v26 وبرنامج Excel

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن العاملين بالمؤسسة ينقسمون إلى ثلاثة مستويات، حيث أن 44.78% هم إطارات ويليهم أعوان التنفيذ بنسبة 29.44% ثم أعوان التحكم بنسبة 25.76%، مما سبق يتبين أن 55.2% من أفراد عينة الدراسة يؤدون الأعمال التقنية وهذا راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة الذي يتضمن المهام التقنية.

5. حسب سنوات الخبرة:

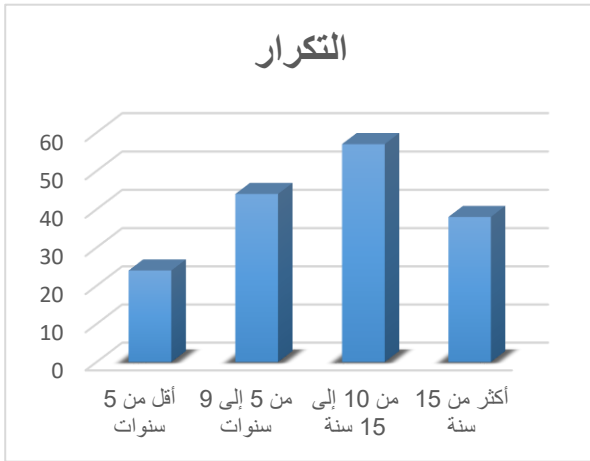
الجدول رقم (02_22): توزيع أفراد عينة الدراسة

حسب عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	24	14.72%
من 5 إلى 9 سنوات	44	26.99%
من 10 إلى 15 سنة	57	34.96%
أكثر من 15 سنة	38	23.31%
المجموع	163	100%

الشكل رقم (02_06): رسم بياني يوضح توزيع

أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v26 وبرنامج Excel

يتضح من خلال الجدول السابق أن العاملين بالمؤسسة ذوي سنوات عمل لأكثر من 10 سنوات يمثلون نسبة 67.27% وهذا ما يدل على تمتع العاملين فيها بالخبرة والقدرة على العطاء بشكل مستمر وتحقيق الأهداف المرجوة.

ثانياً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

1. التحليل الوصفي لعبارات عمليات إدارة المعرفة

توضح الجداول التالية قيم المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، قيم اختبار T، الأهمية النسبية، والترتيب لمعرفة درجة الموافقة على عبارات عمليات إدارة المعرفة.

✓ توليد المعرفة:

فيما يلي عرض التحليل الوصفي للفقرات التي يتضمنها بعد توليد المعرفة.

الجدول رقم (23_02): التحليل الوصفي لعبارات توليد المعرفة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	الأهمية النسبية	الترتيب	درجة الموافقة
01	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تعمل باستمرار على تحديد احتياجاتها المعرفية	3.87	0.64	76.12	0.000	77.40	4	مرتفعة
02	أكتسب في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار مهارات جديدة عن طريق مشاركتي في البرامج التدريبية	3.96	0.67	74.97	0.000	79.20	3	مرتفعة
03	أكتسب في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار المعارف الجديدة عن طريق ممارسة مهام اليومية	4.13	0.63	83.32	0.000	82.60	1	مرتفعة
04	أحصل على المعرفة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار من خلال التفاعل مع الزملاء	4.12	0.66	79.20	0.000	82.40	2	مرتفعة
05	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تتحصل على المعرفة الجديدة عبر خبراء ومختصين من خارج المؤسسة	3.31	1.06	39.75	0.000	66.20	5	متوسطة
	توليد المعرفة	3.88	0.48	102.13	0.000	77.60		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يتبين من الجدول أعلاه ما يلي:

أكثر العبارات أهمية لدى عينة الدراسة هي العبارة الثالثة " أكتسب في مؤسسة سونلغاز المعارف الجديدة عن طريق ممارسة مهام اليومية " بمتوسط حسابي يساوي (4.13)، كما بلغت الأهمية النسبية للعبارة (82.40%)، وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

بأدرار على هذه العبارة، وما يؤكد ذلك قيمة اختبار T التي بلغت (83.32) بمستوى دلالة (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وعليه إن الممارسة للمهام اليومية من طرف العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تساهم في اكتساب العامل لمعارف ومفاهيم جديدة.

وجاءت العبارة الخامسة " أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تتحصل على المعرفة الجديدة عبر خبراء ومختصين من خارج المؤسسة " في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الأهمية بمتوسط حسابي يساوي (3.31)، وبأهمية نسبية تُقدر بـ (66.20%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على أن المؤسسة تلجأ للخبراء والمختصين للحصول على المعارف الجديدة، وعليه فإن العاملين بالمديرية محل الدراسة لا يعتمدون بشكل كبير على الأطراف الخارجية من طرف المؤسسة للحصول على المعرفة.

كما يوضح نفس الجدول المتوسط العام لعملية توليد المعرفة الذي يساوي (3.88)، وبأهمية نسبية تساوي (77.60%)، ويدل هذا على أن بعد توليد المعرفة سائد بدرجة مرتفعة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، وهذا يعني أيضاً أن هناك موافقة من قبل العاملين بدرجة مرتفعة على عبارات عملية توليد المعرفة، وتعزو هذه النتائج إلى سعي العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز إلى اكتساب وتوليد المعرفة من مصادرها المختلفة المتمثلة في التفاعل بين الزملاء في العمل، والمشاركة في الندوات والبرامج التدريبية.

✓ تخزين المعرفة

فيما يلي عرض التحليل الوصفي للفقرات التي يتضمنها بعد تخزين المعرفة.

الجدول رقم (24_02): التحليل الوصفي لعبارات تخزين المعرفة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	الأهمية النسبية	الترتيب	درجة الموافقة
06	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تستخدم وسائل حديثة لتخزين المعرفة (حاسوب، هاتف، انترنت...)	4.19	0.77	69.09	0.000	83.80	1	مرتفعة
07	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تخزن المعرفة بالاعتماد على العاملين ذوي الخبرة	3.97	0.74	68.43	0.000	79.40	3	مرتفعة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

مرتفعة	4	79.20	0.000	69.53	0.72	3.96	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تستخدم أنظمة المعلومات لتنظيم وتصنيف المعرفة المخزنة	08
مرتفعة	2	82.20	0.000	62.01	0.84	4.11	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تقوم بحماية البيانات والمعلومات باستخدام برامج الحماية والأمان	09
مرتفعة	5	78.60	0.000	63.45	0.79	3.93	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تعتمد في تخزين المعرفة على الأرشيف والسجلات والوثائق المكتوبة	10
مرتفعة	6	74.60	0.000	61.19	0.77	3.73	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تعمل على تقييم المعرفة المخزنة	11
مرتفعة		79.60	0.000	92.01	0.55	3.98	تخزين المعرفة	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يمكن استخلاص من الجدول أعلاه ما يأتي:

المتوسط الحسابي العام لعملية تخزين المعرفة يقع في حالة الاتفاق لأفراد عينة الدراسة على عبارات البعد إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.98) وبانحراف معياري قدره (0.55)، وهو ما يدل على أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار متفقين عامة من تواجد بعد تخزين المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة، وهذا ما أكدته قيمة T التي تدل على معنوية هذا البعد إحصائياً حيث بلغت مستوى المعنوية المحسوبة لبعد تخزين المعرفة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

وبتحليل العبارات لعملية تخزين المعرفة نجد أن العبارة السادسة " أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تستخدم وسائل حديثة لتخزين المعرفة (حاسوب، هاتف، انترنت...)" احتلت المرتبة الأولى من حيث الترتيب بمتوسط حسابي يساوي (4.19) وبلغت الأهمية النسبية للعبارة (83.80%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز على أن المديرية تستعمل الوسائل الحديثة لتخزين المعرفة، وذلك لإدراك المؤسسة أن الوسائل الحديثة لتخزين المعرفة تعتبر من بين التقنيات التي تساعد على تحسين وتطوير العمل.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

وجاءت العبارة رقم إحدى عشر " أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تعمل على تقييم المعرفة المخزنة " في المرتبة الأخير من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يساوي (3.73)، بحيث بلغت الأهمية النسبية لهذه العبارة (74.60%) وهي نسبة مرتفعة، ويدل هذا على أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار يعملون على تقييم المعرفة المخزنة لديهم من أجل تجديد معارفهم واستبدالها بالمعارف الجديدة المتوافقة مع التغيرات في العمل.

وبصفة عامة يشير اختبار T لجميع عبارات عملية تخزين المعرفة إلى الدلالة المعنوية إحصائياً بحيث أن جميع قيم المعنوية للعبارات أقل من مستوى المعنوية أو الدلالة المعتمد (0.05) مما يدل على اتفاق بين العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على تأكدهم من تطبيق المؤسسة لممارسات عملية تخزين المعرفة.

✓ نشر المعرفة

فيما يلي عرض التحليل الوصفي للفقرات التي يتضمنها بعد نشر المعرفة.

الجدول رقم (02_25): التحليل الوصفي لعبارات نشر المعرفة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	الأهمية النسبية	الترتيب	درجة الموافقة
12	تشجعتي مديرية توزيع الكهرباء والغاز على العمل الجماعي لضمان توزع المعلومات بيني وبين العاملين	3.85	0.73	67.32	0.000	77.00	3	مرتفعة
13	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تستعمل في نشر المعلومات على الندوات والدورات التدريبية	3.83	0.71	68.20	0.000	76.60	4	مرتفعة
14	أجد أنه يتم توزيع المعرفة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار عن طريق الاجتماعات الدورية	3.87	0.77	63.45	0.000	77.40	2	مرتفعة
15	يساعدني نظام العمل في							

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

مرتفعة	5	75.80	0.000	66.86	0.72	3.79	مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على توزيع المعرفة
مرتفعة	4	76.60	0.000	68.20	0.71	3.83	16 أرى أنه يتم نشارك المعلومات عبر الاصدارات والوثائق داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار
مرتفعة	1	80.40	0.000	78.64	0.65	4.02	17 أقوم بتبادل المعلومات والخبرات مع زملائي العاملين داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز عن طريق التفاعل والحوار
مرتفعة		77.20	0.000	95.37	0.51	3.86	نشر المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يتضح من خلال الجدول السابق أن العبارة السابعة عشر " أقوم بتبادل المعلومات والخبرات مع زملائي العاملين داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز عن طريق التفاعل والحوار " جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة الأهمية بمتوسط حسابي يساوي (4.02) وبأهمية نسبية تساوي (80.42%) وهي نسبة مرتفعة، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز على هذه العبارة، وتعزو هذه النتيجة إلى أن شبكة الاتصالات والعلاقات التي يكونها العاملين فيما بينهم داخل المديرية تساعدهم على تبادل المعلومات والمعارف ووجهات النظر فيما بينهم مما يسهل عملية نشر المعرفة.

كما جاءت العبارة رقم خمسة عشر " يساعدني نظام العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على توزيع المعرفة " في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الأهمية بمتوسط حسابي يساوي (3.79) وبأهمية نسبية تساوي (75.80%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز على أن نظام العمل داخل المديرية يساعد على نشر المعرفة بين العمال، وتعزو هذه النتيجة إلى الهيكل التنظيمي المرن الذي تتميز به مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار مما يسهل عملية نشر وتوزيع المعرفة بين العاملين.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

وإجمالاً نجد أن المتوسط العام لعملية نشر المعرفة يساوي (3.86) وبأهمية نسبية تساوي (77.20%) مما يعني أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار متفقيين ومتأكدين من أهمية نشر المعرفة بينهم من أجل تحسين أدائهم وتبادل الخبرات، وهذا ما أكدته قيمة T لبعد نشر المعرفة والتي تساوي (95.37) بمستوى دلالة يساوي (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

✓ تطبيق المعرفة

فيما يلي عرض التحليل الوصفي للفقرات التي يتضمنها بعد تطبيق المعرفة.

الجدول رقم (26_02): التحليل الوصفي لعبارات تطبيق المعرفة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	الأهمية النسبية	الترتيب	درجة الموافقة
18	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تقوم بتوظيف المعرفة المكتسبة في تحسين أساليب وإجراءات العمل	3.88	0.67	73.96	0.000	77.60	2	مرتفعة
19	تساعدني البيئة الداخلية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز على تجسيد مكتسباتي المعرفية	3.75	0.06	62.86	0.000	75.00	3	مرتفعة
20	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تتأكد من إدراك العاملين للمعارف المتحصل عليها وأنها تطبق في العمل	3.68	0.06	59.99	0.000	73.60	5	مرتفعة
21	أساهم بمعارفي في تطوير وتقديم خدمات جديدة داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز	3.89	0.05	74.48	0.000	77.80	1	مرتفعة
22	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تحرص على تحويل معارف	3.69	0.06	60.42	0.000	73.80	4	مرتفعة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

							العاملين إلى إجراءات عمل وممارسات يومية	
مرتفعة	6	72.80	0.000	54.20	0.06	3.64	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تحرص على توفير ظروف عمل مناسبة لتطبيق معارف العاملين	23
مرتفعة		75.00	0.000	83.34	0.04	3.75	تطبيق المعرفة	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يمكن استخلاص من الجدول أعلاه ما يأتي:

المتوسط الحسابي العام لعملية تطبيق المعرفة يقع في حالة الاتفاق لأفراد عينة الدراسة على عبارات البعد إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.75) وبانحراف معياري قدره (0.04)، وهو ما يدل على أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار متفقين عامة من تواجد بعد تطبيق المعرفة بالمؤسسة، وهذا ما أكدته قيمة T التي تدل على معنوية هذا البعد إحصائياً حيث بلغت مستوى المعنوية المحسوبة لبعد تطبيق المعرفة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

وبتحليل العبارات لعملية تطبيق المعرفة نجد أن العبارة إحدى وعشرون (21) "أساهم بمعارفي في تطوير وتقديم خدمات جديدة داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز" احتلت المرتبة الأولى من حيث الترتيب بمتوسط حسابي يساوي (3.89) وبلغت الأهمية النسبية للعبارة (77.80%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على مساهمتهم في تقديم خدمات جديدة في المؤسسة انطلاقاً من معارفهم المكتسبة.

وجاءت العبارة رقم ثلاثة وعشرون (23) "أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تحرص على توفير ظروف عمل مناسبة لتطبيق معارف العاملين" في المرتبة الأخير من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يساوي (3.64)، بحيث بلغت الأهمية النسبية لهذه العبارة (72.80%) وهي نسبة مرتفعة، ويدل هذا على أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار يؤكدون على أن المديرية توفر كل الظروف والإمكانات اللازمة لتطبيق معارفهم.

وبصفة عامة يشير اختبار T إلى الدلالة المعنوية لجميع عبارات تطبيق المعرفة إحصائياً بحيث أن جميع قيم المعنوية للعبارات أقل من مستوى المعنوية أو الدلالة المعتمد (0.05) مما يدل على اتفاق العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على تأكدهم من تواجد مضمون بعد تطبيق المعرفة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

وإجمالاً يمكن القول أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تمارس بدرجة مرتفعة عمليات إدارة المعرفة، والجدول الموالي يوضح المتوسطات الحسابية واختبار T لعمليات إدارة المعرفة على النحو التالي:

الجدول رقم (27_02): التحليل الوصفي لعمليات إدارة المعرفة

البعد أو المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
توليد المعرفة	3.88	0.48	102.13	0.000	77.60	2	مرتفعة
تخزين المعرفة	3.98	0.55	92.01	0.000	79.60	1	مرتفعة
نشر المعرفة	3.86	0.51	95.37	0.000	77.20	3	مرتفعة
تطبيق المعرفة	3.75	0.57	83.34	0.000	75.00	4	مرتفعة
عمليات إدارة المعرفة	3.87	0.43	112.53	0.000	77.40		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة لعمليات إدارة المعرفة بلغت (112.53) بمستوى دلالة يساوي (0.000)، أي أن القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كما بلغت الأهمية النسبية لعمليات إدارة المعرفة (77.40) بدرجة مرتفعة، وتدل هذه المؤشرات على اتفاق العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على تواجدها لعمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة، وبتحليل عمليات إدارة المعرفة نجد أن عملية تخزين المعرفة تحتل المرتبة الأولى من حيث الأهمية من قبل العاملين تليها عملية توليد المعرفة، ثم في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية نجد عملية نشر المعرفة، أما عملية تطبيق المعرفة فاحتلت المرتبة الأخيرة من حيث درجة الأهمية من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.

2. التحليل الوصفي لعبارات الأداء الوظيفي

توضح الجداول التالية قيم المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، قيم اختبار T، الأهمية النسبية، والترتيب لمعرفة درجة الموافقة على عبارات الأداء الوظيفي

✓ الرضا الوظيفي

فيما يلي عرض التحليل الوصفي للفقرات التي يتضمنها بعد الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (02_28): التحليل الوصفي لعبارات الرضا الوظيفي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
01	يتناسب الأجر الذي أتحصل عليه مع جهودي المبذولة	3.36	1.00	42.66	0.000	67.20	4	متوسطة
02	يتم تقييم أدائي بعدل وشفافية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار	3.40	0.89	48.66	0.000	68.00	3	متوسطة
03	تمتاز أنظمة العمل والإجراءات داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوضوح	3.48	0.86	51.45	0.000	69.60	2	مرتفعة
04	تضمن مديرية توزيع الكهرباء والغاز واجباتي وحقوق كعامل	3.69	0.84	55.56	0.000	73.80	1	مرتفعة
	الرضا الوظيفي	3.48	0.68	65.13	0.000	69.60		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يتضح من خلال الجدول السابق أن العبارة الرابعة (04) " تضمن مديرية توزيع الكهرباء والغاز واجباتي وحقوق كعامل" جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة الأهمية بمتوسط حسابي يساوي (3.69) وبأهمية نسبية تساوي (73.80%) وهي نسبة مرتفعة، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على هذه العبارة، وتعزو هذه النتيجة إلى المؤسسة محل الدراسة تحرص على احترام حقوق العاملين مقابل التزامهم بواجباتهم المهنية.

كما جاءت العبارة الأولى (01) " يتناسب الأجر الذي أتحصل عليه مع جهودي المبذولة " في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الأهمية بمتوسط حسابي يساوي (3.36)، ويقابل هذا المتوسط خانة الحياد في مقياس ليكارت الخماسي، كما أن الأهمية النسبية لهذه العبارة تساوي (67.20%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على أن الأجر الذي

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

يتحصلون عليه يتناسب مع جهدهم المبذول، وتعزو هذه النتيجة إلى عدم الاستقرار في الوضعية الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها الجزائر بصفة عامة بالإضافة إلى ضغط العمل الذي يؤدي بالعمال إلى بذل المزيد من الجهد لأداء مهامهم مما يجعل الأجر المتحصل عليه لا يكفي لتلبية متطلباتهم.

وإجمالاً نجد أن المتوسط العام لبعده الرضا الوظيفي يساوي (3.48) وبأهمية نسبية تساوي (69.60%) مما يعني أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار متفقين بدرجة مرتفعة على بعد الرضا الوظيفي، وهذا ما أكدته قيمة T المحسوبة لبعده الرضا الوظيفي التي تساوي (65.13) بمستوى دلالة يساوي (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

✓ بيئة العمل

فيما يلي عرض التحليل الوصفي للفقرات التي يتضمنها بعد بيئة العمل.

الجدول رقم (29_02): التحليل الوصفي لعبارات بيئة العمل

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
05	تساعدني بيئة العمل على التعاون والتنسيق مع زملائي	3.82	0.66	73.27	0.000	76.40	4	مرتفعة
06	تساهم بيئة العمل في اكتسابي لمهارات ومعارف جديدة	3.90	0.65	76.08	0.000	78.00	3	مرتفعة
07	أمتلك القدرة على العمل ضمن فريق لتأدية مهامي	4.05	0.62	82.50	0.000	81.00	1	مرتفعة
08	يتم تفويض بعض الصلاحيات والمهام لي في العمل	3.91	0.66	75.03	0.000	78.20	2	مرتفعة
09	أشارك في إعداد وصياغة خطط العمل داخل المؤسسة	3.65	0.92	50.66	0.000	73.00	5	مرتفعة
	بعد بيئة العمل	3.86	0.52	94.52	0.000	77.20		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يمكن استخلاص من الجدول أعلاه ما يأتي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

المتوسط الحسابي العام لبعد بيئة العمل يقع في حالة الاتفاق لأفراد عينة الدراسة على عبارات البعد إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.86) وبانحراف معياري قدره (0.52)، وهو ما يدل على أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار متفقين عامة من توفر خصائص وسمات بيئة العمل التي تساعدهم على أداء مهامهم، وهذا ما أكدته قيمة T التي تدل على معنوية هذا البعد إحصائياً حيث بلغت مستوى المعنوية المحسوبة لبعد بيئة العمل (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

وبتحليل العبارات لبعد بيئة العمل نجد أن العبارة " أمتلك القدرة على العمل ضمن فريق لتأدية مهامي" احتلت المرتبة الأولى من حيث الترتيب بمتوسط حسابي يساوي (4.05) وبلغت الأهمية النسبية للعبارة (81.00%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على امتلاكهم للقدرة على العمل ضمن فريق لتأدية المهام المنوطة بهم.

وجاءت العبارة رقم (09) التي تنص على " أشارك في إعداد وصياغة خطط العمل داخل المؤسسة" في المرتبة الأخير من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يساوي (3.65)، بحيث بلغت الأهمية النسبية لهذه العبارة (73.00%) وهي نسبة مرتفعة، ويدل هذا على أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار يؤكدون على أن المديرية تقوم بإشراكهم في عملية وضع خطة العمل. وتعزو هذه النتيجة إلى حرص مديرية توزيع الكهرباء والغاز على إشراك جميع العاملين في عملية صنع القرار قصد الاستفادة من آرائهم وخبراتهم في مجال العمل.

وبصفة عامة يشير اختبار T إلى الدلالة المعنوية لجميع عبارات بعد بيئة العمل إحصائياً بحيث أن جميع قيم المعنوية للعبارات أقل من مستوى المعنوية أو الدلالة المعتمد (0.05) مما يدل على اتفاق العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على تأكدهم من تواجد مضمون بيئة العمل.

✓ الكفاءة الوظيفية

فيما يلي عرض التحليل الوصفي للفقرات التي يتضمنها بعد الكفاءة الوظيفية.

الجدول رقم (30_02): التحليل الوصفي لعبارات الكفاءة الوظيفية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
10	أستطيع تطبيق المهارات التي أمتلكها أثناء تأدية مهامي داخل المؤسسة	4.04	0.65	79.26	0.000	80.80	3	مرتفعة
	أحرص على متابعة							

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

مرتفعة	1	82.00	0.000	93.18	0.56	4.10	التطورات المتعلقة بوظيفتي للاستفادة منها	11
مرتفعة	1	82.00	0.000	87.12	0.60	4.10	ألتزم بالتعليمات والقوانين المنظمة للعمل داخل المؤسسة	12
مرتفعة	1	82.00	0.000	90.26	0.58	4.10	أمتلك القدرة على توظيف الموارد المتاحة بما يخدم متطلبات عملي	13
مرتفعة	2	81.20	0.000	87.12	0.59	4.06	تتوفر لدي الخبرة والمعارف اللازمة لتأدية المهام الموكلة إلي	14
مرتفعة		81.60	0.000	120.01	0.43	4.08	بعد الكفاءة الوظيفية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يتضح من خلال الجدول السابق أن كل من العبارة رقم (11) و(12) و(13) احتلوا المرتبة الأولى من حيث درجة الأهمية لإجابات أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي يساوي (4.10) لكل عبارة، وبأهمية نسبية متساوية تُقدر بـ (82.00%)، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يتفوقون بشكل كبير على متابعتهم للتطورات التي تحدث في وظيفتهم، بالإضافة إلى التزامهم بالتعليقات والقوانين داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، ويؤكدون على امتلاكهم القدرة لتوظيف الموارد المتاحة من طرف المديرية في مجال عملهم، وتعزو هذه النتيجة إلى نوعية المورد البشري في هذه المؤسسة، بحيث أن العاملين يخضعون لتربصات وتدريبية مكثفة ونوعية تساهم في تنمية مهاراتهم مما يساهم في تطوير أدائهم والتزامهم بالعمل.

كما جاءت العبارة العاشرة لبعء الكفاءة الوظيفية " أستطيع تطبيق المهارات التي أمتلكها أثناء تأدية مهامي داخل المؤسسة" في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الأهمية بمتوسط حسابي يساوي (4.04)، ويقابل هذا المتوسط خانة الموافقة في مقياس ليكارت الخماسي، كما أن الأهمية النسبية لهذه العبارة تساوي (80.80%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على أنهم يستطيعون تطبيق مهاراتهم في مجال عملهم.

وإجمالاً نجد أن المتوسط العام لبعء الكفاءة الوظيفية يساوي (4.08) وبأهمية نسبية تساوي (81.60%) مما يعني أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار متفقيين بدرجة مرتفعة على بعد

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

الكفاءة الوظيفية، وهذا ما أكدته قيمة T المحسوبة للبعد التي تساوي (120.01) بمستوى دلالة يساوي (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

✓ الفعالية الوظيفية

فيما يلي عرض التحليل الوصفي لل فقرات التي يتضمنها بعد الفعالية الوظيفية.

الجدول رقم (31_02): التحليل الوصفي لعبارات الفعالية الوظيفية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
15	أساهم في تحقيق أهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار	4.07	0.64	81.20	0.000	81.40	1	مرتفعة
16	أتأقلم مع مختلف التغيرات التي تحدث داخل المؤسسة	4.07	0.60	86.09	0.000	81.40	1	مرتفعة
17	أقوم بإنجاز الأعمال والمهام وفق الزمن المحدد لها	3.91	0.78	63.99	0.000	78.20	3	مرتفعة
18	يشجعني نظام الترقيية والحوافز الخاص بمديرية توزيع الكهرباء والغاز على زيادة فعالية أدائي	3.88	0.83	59.65	0.000	77.60	4	مرتفعة
19	أرى بأن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تحرص على تدريب العمال لتحسين أدائهم	3.94	0.75	66.95	0.000	78.80	2	مرتفعة
	بعد الفعالية الوظيفية	3.97	0.50	100.79	0.000	79.40		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يمكن استخلاص من الجدول أعلاه ما يأتي:

المتوسط الحسابي العام لبعد الفعالية الوظيفية يقع في حالة الاتفاق لأفراد عينة الدراسة على عبارات البعد إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.97) وبانحراف معياري قدره (0.50)، وهو ما يدل على أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار متفقين عامة من امتلاكهم للفعالية الوظيفية اللازمة التي تؤهلهم لأداء مهامهم بالشكل المطلوب مما يساهم في تحقيق أهداف مؤسساتهم، وهذا ما أكدته قيمة T التي

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

تدل على معنوية هذا البعد إحصائياً حيث بلغت مستوى المعنوية المحسوبة لبعد بيئة العمل (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

وبتحليل العبارات لبعد الفعالية الوظيفية نجد أن العبارة رقم (15) و (16) احتلوا المرتبة الأولى من حيث درجة الأهمية بمتوسط حسابي يساوي (4.10)، وبلغت الأهمية النسبية لكل عبارة (81.40%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على أنهم يساهمون في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تأدية الأعمال المطلوبة منهم بكفاءة وفعالية بالإضافة إلى تكيفهم مع مختلف التطورات والمستجدات التي تحدث داخل المؤسسة.

وجاءت العبارة رقم (18) التي تنص على ما يلي: " يشجعني نظام الترقية والحوافز الخاص بمديرية توزيع الكهرباء والغاز على زيادة فعالية أدائي" في المرتبة الأخير من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يساوي (3.88)، بحيث بلغت الأهمية النسبية لهذه العبارة (77.66%) وهي نسبة مرتفعة، ويدل هذا على أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار يؤكدون على أن نظام الحوافز والترقية بالمديرية محل الدراسة يساعد العاملين على زيادة أدائهم بالفعالية اللازمة، وتعزو هذه النتيجة إلى امتياز نظام الحوافز والترقية بالعدالة والشفافية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

وبصفة عامة يشير اختبار T إلى الدلالة المعنوية لجميع عبارات الفعالية الوظيفية إحصائياً بحيث أن جميع قيم المعنوية للعبارات أقل من مستوى المعنوية أو الدلالة المعتمد (0.05) مما يدل على اتفاق العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على تأكدهم من توفر الفعالية الوظيفية المطلوبة لتحقيق أهداف المؤسسة.

وإجمالاً يمكن القول أن العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار لديهم مستوى مقبول من الأداء الوظيفي، والجدول الموالي يوضح المتوسطات الحسابية واختبار T لأبعاد الأداء الوظيفي على النحو التالي:

الجدول رقم (32_02): التحليل الوصفي لأبعاد الأداء الوظيفي

البعد أو المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
الرضا الوظيفي	3.48	0.68	65.13	0.000	69.60	4	مرتفعة
بيئة العمل	3.86	0.52	94.52	0.000	77.20	3	مرتفعة
الكفاءة الوظيفية	4.08	0.43	120.01	0.000	81.60	1	مرتفعة
الفعالية الوظيفية	3.97	0.50	100.79	0.000	79.40	2	مرتفعة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

الأداء الوظيفي	3.87	0.41	118.86	0.000	77.40	مرتفعة
----------------	------	------	--------	-------	-------	--------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة للأداء الوظيفي بلغت (118.86) بمستوى دلالة يساوي (0.000)، أي أن القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كما بلغت الأهمية النسبية للأداء الوظيفي (77.40) بدرجة مرتفعة، وتدل هذه المؤشرات على اتفاق العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على توفر أبعاد الأداء الوظيفي بالمؤسسة، وبتحليل الأبعاد نجد أن بعد الكفاءة الوظيفية يحتل المرتبة الأولى من حيث الأهمية من قبل العاملين يليه بعد الفعالية الوظيفية، ثم في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية نجد بعد بيئة العمل، أما بعد الرضا الوظيفي فاحتل المرتبة الأخيرة من حيث درجة الأهمية من قبل العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

للتحقق من صحة الفرضية قامت الطالبة بإجراء اختبار معامل الارتباط بيرسون، والذي نتأجه موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (33_02): نتائج معامل بيرسون

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
الأداء الوظيفي	توليد المعرفة	0.527**	0.000
	تخزين المعرفة	0.418**	0.000
	نشر المعرفة	0.564**	0.000
	تطبيق المعرفة	0.602**	0.000
	عمليات إدارة المعرفة	0.643**	0.000
** قيمة الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يبين الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي يساوي (0.643) بقيمة احتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وتدل قيمة الارتباط على العلاقة الطردية المتوسطة الدالة الإحصائية بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي في

مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، ويعزو البحث هذه النتيجة إلى أن حداثة مفهوم إدارة المعرفة داخل المؤسسة وكذلك عدم وجود وعي وإدراك لدى العاملين نحو عمليات إدارة المعرفة جعل ارتباطها بمستوى الأداء الوظيفي متوسطاً.

ويتضح من خلال الجدول أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة جاء في المرتبة الأولى من حيث علاقته بالأداء الوظيفي بمعامل ارتباط متوسط (0.602)، وهو ما يؤكد على أن استخدام المعرفة وتطبيقها يساعد على تحسين الأداء الوظيفي.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تبعاً للمتغيرات الشخصية والتنظيمية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة)

وتتفرع الفرضية الرئيسية الثانية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير النوع

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير العمر

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير المستوى التعليمي

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير المستوى التنظيمي للوظيفة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير سنوات الخبرة

وللتحقق من صحة الفرضيات الفرعية تم استخدام كل من اختبار t لعينتين مستقلتين واختار التباين الأحادي.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار t لعينتين مستقلتين بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات العاملين حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير النوع.

الجدول رقم(02_34): نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين بين عمليات إدارة المعرفة ومتغير النوع

الدلالة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	المتوسطات		المجال
			أنثى	ذكر	
غير دالة إحصائياً	0.249	1.156	3.80	3.90	توليد المعرفة
غير دالة إحصائياً	0.571	(0.568)	4.02	3.96	تخزين المعرفة
غير دالة إحصائياً	0.279	1.087	3.78	3.88	نشر المعرفة
غير دالة إحصائياً	0.991	0.011	3.75	3.75	تطبيق المعرفة
غير دالة إحصائياً	0.670	0.390	3.84	3.87	عمليات إدارة المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

تشير نتائج الجدول إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير عمليات إدارة المعرفة عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغير النوع، أي أن كل من الذكور والإناث في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار توحدت آرائهم حول مدى توفر عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0.390) بقيمة احتمالية تساوي (0.670) وهي غير دالة إحصائياً أي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يعني قبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير النوع

كما يوضح الجدول التالي نتائج اختبار التباين الأحادي بالنسبة للفرضيات الفرعية الأخرى (العمر، سنوات الخبرة):

الجدول رقم(02_35): نتائج اختبار التباين الأحادي لعمليات إدارة المعرفة والمتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة)

النتيجة	الدلالة	قيمة SIG	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
لا توجد فروق	غير دالة إحصائياً	0.123	2.126	0.404	2	0.809	بين المجموعات	عمليات إدارة المعرفة مع متغير العمر
				0.190	160	30.436	داخل المجموعات	
					162	31.245	المجموع	

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

لا توجد فروق	غير دالة إحصائياً	0.273	1.309	0.251	3	0.753	بين المجموعات	عمليات إدارة المعرفة مع متغير المستوى التعليمي
				0.192	159	30.492	داخل المجموعات	
					162	31.245	المجموع	
لا توجد فروق	غير دالة إحصائياً	0.201	1.562	0.298	3	0.894	بين المجموعات	عمليات إدارة المعرفة مع متغير المستوى التنظيمي للوظيفة
				0.191	159	30.351	داخل المجموعات	
					162	31.245	المجموع	
لا توجد فروق	غير دالة إحصائياً	0.099	2.128	0.402	3	1.206	بين المجموعات	عمليات إدارة المعرفة مع سنوات الخبرة
				0.189	159	30.040	داخل المجموعات	
					162	31.245	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

كما يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل التباين الأحادي للمتغيرات الديمغرافية الأخرى، حيث يوضح الجدول أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير العمر، أي أن كل الفئات العمرية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز توحدت إجاباتهم حول مدى توفر عمليات إدارة المعرفة حيث بلغت قيمة F المحسوبة (2.126) بمستوى دلالة يساوي (0.123) وهي غير دالة إحصائياً، مما يعني قبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير العمر

ويشير كذلك نفس الجدول أن قيمة اختبار F للفرضية الفرعية التي تعزى لمتغير المستوى التعليمي بلغت (1.309) بمستوى دلالة يساوي (0.273) وهي أكبر من المستوى الدلالة المعتمد، مما يعني أن كل أفراد عينة الدراسة بمستوياتهم التعليمية المتباينة توحدت آرائهم حول مدى توفر عمليات إدارة المعرفة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، وبالتالي نقبل الفرض الصفري الذي ينقص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

كما أشارت نتائج الجدول كذلك أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير المستوى التنظيمي للوظيفة حيث بلغت قيمة F المحسوبة (1.562) بقيمة احتمالية تساوي (0.201) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالتالي فإن اختلاف المستويات التنظيمية للعاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار لم يؤثر على آرائهم حول توفر عمليات إدارة المعرفة، مما يعني رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير المستوى التنظيمي للوظيفة.

ومن خلال نفس الجدول كذلك نجد أن لا توجد فروق دالة إحصائياً بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي أن كل أفراد عينة الدراسة باختلاف سنوات خبرتهم توحدت آرائهم حول توفر عمليات إدارة المعرفة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حيث بلغت قيمة F المحسوبة (2.128) بمستوى دلالة (0.099) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالتالي نقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وإجمالاً يمكن القول أن نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين واختبار تحليل التباين الأحادي أشارت إلى عدم وجود فروق بين عمليات إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الديمغرافية مما يعني رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول عمليات إدارة المعرفة تبعاً للمتغيرات الشخصية والتنظيمية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة).

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الشخصية والتنظيمية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة)

وتتفرع الفرضية الرئيسية الثانية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير النوع

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التنظيمي للوظيفة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة

وللتحقق من صحة الفرضيات الفرعية تم استخدام كل من اختبار t لعينتين مستقلتين واختار التباين الأحادي، ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار t لعينتين مستقلتين بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين حول عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير النوع

الجدول رقم (02_36): نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين بين الأداء الوظيفي و متغير النوع

الدلالة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	المتوسطات		المجال
			أنثى	ذكر	
غير دالة إحصائياً	0.347	(0.946)	3.56	3.45	الرضا الوظيفي
غير دالة إحصائياً	0.132	1.513	3.75	3.88	بيئة العمل
غير دالة إحصائياً	0.798	0.256	4.06	4.08	الكفاءة الوظيفية
غير دالة إحصائياً	0.699	0.388	3.94	3.98	الفعالية الوظيفية
غير دالة إحصائياً	0.693	0.395	3.84	3.87	الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

تشير نتائج الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول مدى توفر الأداء الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05 يعزى لمتغير النوع، أي أن كل من الذكور والإناث بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار توحدت آرائهم حول الأداء الوظيفي حيث بلغت T المحسوبة (0.395) بمستوى دلالة (0.693) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يعني رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير النوع

كما يوضح الجدول التالي نتائج اختبار التباين الأحادي بالنسبة للفرضيات الفرعية الأخرى:

الجدول رقم (02_37): نتائج اختبار التباين الأحادي للأداء الوظيفي والمتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة)

النتيجة	الدلالة	قيمة SIG	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
				0.314	2	0.628	بين المجموعات

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

لا توجد فروق	غير دالة إحصائياً	0.163	1.837	0.171	160	27.368	داخل المجموعات	متغير العمر
					162	27.996	المجموع	
لا توجد فروق	غير دالة إحصائياً	0.118	1.988	0.337	3	1.012	بين المجموعات	الأداء الوظيفي مع متغير المستوى التعليمي
				0.170	159	26.984	داخل المجموعات	
					162	27.996	المجموع	
لا توجد فروق	غير دالة إحصائياً	0.763	0.387	0.068	3	0.203	بين المجموعات	الأداء الوظيفي مع متغير المستوى التنظيمي للوظيفة
				0.175	159	27.793	داخل المجموعات	
					162	27.996	المجموع	
لا توجد فروق	غير دالة إحصائياً	0.352	1.098	0.189	3	0.568	بين المجموعات	الأداء الوظيفي مع متغير سنوات الخبرة
				0.173	159	27.428	داخل المجموعات	
					162	27.996	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

تشير نتائج الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول مدى توفر الأداء الوظيفي بأبعاده عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير العمر، أي أن كل الفئات العمرية توحدت آرائهم حول مدى توفر أبعاد وخصائص الأداء الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز حيث بلغت قيمة F المحسوبة (1.837) بمستوى دلالة يساوي (0.163) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يعني قبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر.

ويشير نفس الجدول كذلك إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول مدى توفر الأداء الوظيفي بأبعاده عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث أن كل العاملين بمستوياتهم التعليمية لم تختلف آرائهم حول مدى توفر الأداء الوظيفي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز إذ بلغت قيمة F المحسوبة (1.988) بمستوى دلالة (0.118) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يعني قبول الفرض الصفري الذي ينص على أن: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

كما أشارت نتائج الجدول كذلك أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الأداء الوظيفي بأبعاده تعزى لمتغير المستوى التنظيمي للوظيفة حيث بلغت قيمة F المحسوبة (0.387) بقيمة احتمالية تساوي (0.763) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالتالي فإن اختلاف المستويات التنظيمية للعاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار لم يؤثر على آرائهم حول

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأردار

مدى توفر الأداء الوظيفي، مما يعني رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأردار حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التنظيمي للوظيفة

ومن خلال نفس الجدول كذلك نجد أن لا توجد فروق دالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير الأداء الوظيفي بأبعاده تعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي أن كل أفراد عينة الدراسة باختلاف سنوات خبرتهم توحدت آرائهم حول توفر أبعاد الأداء الوظيفي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأردار حيث بلغت قيمة F المحسوبة (1.098) بمستوى دلالة (0.352) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالتالي نقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأردار حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وإجمالاً يمكن القول أن نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين واختبار تحليل التباين الأحادي أشارت إلى عدم وجود فروق بين الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية مما يعني رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين متوسط إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأردار حول الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الشخصية والتنظيمية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة)

الفرضية الرئيسية الرابعة: تؤثر عمليات إدارة المعرفة (توليد، تخزين، نشر، تطبيق) تأثيراً دالاً إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) على الأداء الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأردار

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد، وقبل إجراء هذا الاختبار نقوم بالتحقق من شروط وافتراسات اختبار الانحدار الخطي المتعدد والمتمثلة في شرط التوزيع الطبيعي الذي هو محقق كون العينة تفوق 30 مفردة، حيث تُقدر عينة بـ 162 مفردة، وكذلك شرط العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والذي تم التحقق منه أيضاً من خلال الفرضية الأولى الذي تم احتسابها حيث نجد أنه توجد علاقة ارتباطية خطية دالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

كما يتم التحقق من شرط عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة من خلال حساب معامل تضخم التباين ومعامل التباين المسموح به، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الافتراض:

الجدول رقم (02_38): نتائج معامل تضخم التباين ومعامل التباين المسموح به

المتغيرات	التباين المسموح به Tolerance	معامل تضخم التباين Vif
-----------	------------------------------	------------------------

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

1.737	0.576	توليد المعرفة
1.597	0.626	تخزين المعرفة
2.093	0.478	نشر المعرفة
2.095	0.477	تطبيق المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

ومن أجل تحقق شرط عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة يجب أن تكون قيم معامل تضخم التباين أقل من 10، وقيم معامل التباين المسموح به أكثر من 0.05

ومن خلال الجدول نجد أن قيم معامل التباين المسموح به تتراوح بين (0.477 و 0.626) وبالتالي هي أكبر من 0.05، كما أن قيم معامل تضخم التباين تتراوح ما بين (1.597 و 2.095) وبالتالي هي أقل من 10، وعليه يمكن القول من خلال هذه القيم والنتائج أن شرط عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة محقق ويمكن إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد.

وفيما يلي نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد:

الجدول رقم (02_39): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية sig	الدلالة الإحصائية
المقدار الثابت	1.559	6.840	0.000	دالة إحصائية
توليد المعرفة	0.176	2.614	0.010	دالة إحصائية
تخزين المعرفة	0.017	0.295	0.769	غير دالة إحصائية
نشر المعرفة	0.164	2.374	0.019	دالة إحصائية
تطبيق المعرفة	0.246	3.956	0.000	دالة إحصائية
معامل الارتباط R = 0.662		معامل التحديد R ² = 0.439		
قيمة الاختبار F = 30.862		القيمة الاحتمالية SIG = 0.000		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يوضح الجدول أن قيمة T لمتغير توليد المعرفة تساوي (2.614) وهي دالة إحصائية مما يعني يوجد تأثير لتوليد المعرفة على الأداء الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، كما أن نحو (17.6%) من التغيرات التي أجريت على الأداء الوظيفي يعود سببها إلى توليد المعرفة بافتراض ثبات العوامل الأخرى، وبالتالي فإن هذا يدل على أن العاملين يحرصون على توليد واكتساب المعرفة من مختلف المصادر قصد تطوير مهاراتهم وأدائهم.

كما نجد أن نحو (1.7%) من التغيرات التي أجريت على الأداء الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار يعود سببها إلى متغير تخزين المعرفة بافتراض ثبات العوامل الأخرى وهذا الأثر

غير دال معنوياً لأن قيمة T المحسوبة لمتغير تخزين المعرفة تساوي (0.295) بقيمة احتمالية تساوي (0.769) وهي غير دالة إحصائياً أي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني أن تخزين المعرفة لا يؤثر على الأداء الوظيفي في اختبار الانحدار المتعدد.

أما بالنسبة لمتغير نشر المعرفة فنجد أن قيمة T بلغت (2.374) وهي دالة إحصائياً، كما أن نحو (16.4%) من التغيرات التي أجريت على الأداء الوظيفي يعود سببها إلى نشر المعرفة، وهذا يعني أن عملية نشر المعرفة تؤثر على الأداء الوظيفي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، مما يدل على أن العاملين يعملون على تبادل المعارف فيما بينهم من أجل العمل على تطوير أدائهم الذي سينعكس بالإيجاب على أداء المؤسسة ككل، وبالتالي يمكن القول أن العاملين يحرصون على تغليب المصلحة العامة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز على المصلحة الشخصية لهم من خلال عدم احتكارهم للمعرفة.

كما نجد أن نحو (24.6%) من التغيرات التي أجريت على الأداء الوظيفي يعود سببها إلى متغير تطبيق المعرفة مع افتراض ثبات العوامل الأخرى، وهذا الأثر ذو دلالة إحصائية معنوية لأن قيمة T لمتغير تطبيق المعرفة تساوي (3.956) وهي دالة إحصائياً، مما يعني وجود تأثير لتطبيق المعرفة على الأداء الوظيفي، وهذا يعني أن تطبيق العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار للمعرفة سيؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي.

وإجمالاً يتبين من خلال نفس الجدول أعلاه أن (43.9%) من التغير في الأداء الوظيفي تم تفسيره من خلال عمليات إدارة المعرفة والنسبة المتبقية (56.1%) قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي، كما بلغت قيمة F المحسوبة (30.862) بقيمة احتمالية تساوي (0.000) مما يعني أن النموذج مناسب لتمثيل العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

وبناء على ما سبق تم التوصل إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن: تؤثر عمليات إدارة المعرفة (توليد، تخزين، نشر، تطبيق) تأثيراً دال إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) على الأداء الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.

كما قامت الطالبة بإجراء اختبار مستقل لبعد تخزين المعرفة الذي ليس له دلالة إحصائية في اختبار الانحدار الخطي المتعدد، وذلك من أجل التأكد من تأثيره على الأداء الوظيفي، وللتحقق من هذا التأثير تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط الذي تظهر نتائجه في الجدول التالي:

الجدول رقم (40_02): نتائج الانحدار الخطي البسيط بين تخزين المعرفة والأداء الوظيفي

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار		
مستوى الدلالة sig	T	B	معامل التحديد	الارتباط	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	
0.000	12.086	2.617	الثابت	0.175	0.418	0.000	34.165
0.000	5.845	0.315	تخزين المعرفة				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

يبين الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (34.165) بمستوى دلالة يساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يدل على النموذج مناسب لتمثيل العلاقة بين تخزين المعرفة والأداء الوظيفي، كما بلغ معامل التحديد (0.175) أي أن (17.5%) من التباين الحاصل في الأداء الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار مصدره تخزين المعرفة.

وانطلاقاً مما سبق يمكن القول أنه توجد علاقة تأثير دالة إحصائياً بين مستوى تخزين المعرفة والأداء الوظيفي.

وبالاعتماد على نتائج اختبار الانحدار المتعدد يمكن بناء معادلة هذا الأخير كما يلي:

$$Y = b + ax_1 + ax_2 + ax_3$$

$$Y = 1.559 + 0.176x_1 + 0.164x_2 + 0.246x_3$$

حيث:

a: قيمة معامل الانحدار لمتغير تطبيق المعرفة

b: قيمة الثابت

Y: المتغير التابع الأداء الوظيفي

X1: المتغير المستقل توليد المعرفة

X2: المتغير المستقل نشر المعرفة

X3: المتغير المستقل تطبيق المعرفة

وتشير معادلة الانحدار المتعدد إلى أن زيادة وحدة واحدة من المتغيرات المستقلة (عمليات إدارة المعرفة) يؤثر على زيادة الأداء الوظيفي بالمقدار التالي:

متغير توليد المعرفة بمقدار 0.176 أي بنسبة 17.6%

متغير نشر المعرفة بمقدار 0.164 أي بنسبة 16.4%

مقدار تطبيق المعرفة بمقدار 0.246 أي بنسبة 24.6%

ولمعرفة أي عملية من عمليات إدارة المعرفة تؤثر بشكل كبير وقوي على الأداء الوظيفي نقوم بإجراء اختبار الانحدار المتعدد التدريجي، هذا الأخير الذي يقوم بإزاحة كل متغير لا يؤثر بشكل قوية على المتغير التابع أي الأداء الوظيفي، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الانحدار المتعدد التدريجي:

الجدول رقم (41_02): نتائج اختبار الانحدار المتعدد التدريجي لعمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار F		اختبار T		B	النموذج
		SIG	قيمة F	SIG	قيمة T		
0.363	0.602	0.000	91.737	0.000	12.944	2.235	1 المقدر الثابت
				0.000	9.578	0.435	تطبيق المعرفة
0.417	0.646	0.000	57.269	0.000	8.141	1.725	2 المقدر الثابت
				0.000	6.180	0.323	تطبيق المعرفة
				0.000	3.858	0.240	توليد المعرفة
0.438	0.662	0.000	41.358	0.000	7.269	1.579	3 المقدر الثابت
				0.000	4.255	0.252	تطبيق المعرفة
				0.007	2.733	0.180	توليد المعرفة
				0.016	2.444	0.167	نشر المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v26

نلاحظ من خلال نتائج اختبار الانحدار المتعدد التدريجي أن بعد تخزين المعرفة لا يظهر في النماذج، حيث أن مستوى الدلالة الخاصة به أكثر من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، وبالتالي قام الاختبار بحذفه كونه لا يؤثر، ومن خلال نفس الجدول أيضا نلاحظ أنه قام بترتيب العمليات حسب قوة تأثيرها وتفسيرها للتباين الحاصل في الأداء الوظيفي وهو ما نتج عنه ثلاث نماذج.

في النموذج الأول والذي نجد فيه متغير تطبيق المعرفة لوحده فقط، وهو ما يعني أن تطبيق المعرفة لوحده يفسر ما قيمته (0.363) من التباين الحاصل في الأداء الوظيفي، وفي النموذج الثاني المتكون من عملية تطبيق المعرفة وعملية توليد المعرفة نجد أن عملية توليد المعرفة تضيف ما قيمته (0.054) من التباين الحاصل في الأداء الوظيفي. بينما في النموذج الثالث نجد أن عملية نشر المعرفة الموجودة في النموذج (توليد المعرفة، تطبيق المعرفة، نشر المعرفة) تضيف ما قيمته (0.021) من التباين الحاصل في الأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل الثاني

تضمن هذا الفصل ثلاثة مباحث، حيث المبحث الأول تضمن نشأة وتعريف المؤسسة محل الدراسة وبيان مهامها وهيكلها التنظيمي، أما المبحث الثاني فتم إسقاط المفاهيم النظرية التي تم تناولها في الفصل الأول على الدراسة الميدانية والتي محلها مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار وذلك من أجل الوقوف على واقع دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي، فتناول هذا المبحث منهج الدراسة ومختلف الأساليب والأدوات الإحصائية التي ساهمت في جمع البيانات وتحليلها ومعالجتها، أما المبحث الثالث فاشتمل على عرض النتائج ومناقشتها، وأخيراً توصلنا إلى أن عمليات إدارة المعرفة تؤثر في الأداء الوظيفي.

خاتمة

تتأى دور إدارة المعرفة في نجاح منظمات الأعمال مع مساهمتها في تحول تلك المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد الذي أصبح يعرف باقتصاد المعرفة، هذا ما دعا إلى ضرورة مواكبة المنظمة لهذا التحول الاستثنائي والذي حقق قفزة نوعية للمنظمات التي تبنت هذا النهج الحديث.

إدارة المعرفة بمختلف عملياتها (توليد، تخزين، نشر، تطبيق) تساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة إلا أن ذلك لا يتحقق إلا بوجود مورد بشري يمتلك قدرات وكفاءات على الاستثمار في المعرفة واستغلالها بشكل مناسب مما يمكنه من القدرة على الإبداع والابتكار وهذا ما سيؤدي إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وبالتالي رفع أداء المنظمة وتحقيق أهدافها المرجوة.

نتائج الدراسة:

بالاعتماد على كل من الجانب النظري والتطبيقي للدراسة تمت الإجابة عن إشكالية هذه الدراسة، كما تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

النتائج النظرية:

1. تثبت إدارة المعرفة جدارتها وكونها أصبحت ركيزة أساسية لنجاح منظمات الأعمال الحديثة.
2. للأداء الوظيفي أبعاد مختلفة، إذا قامت المنظمة بالاهتمام بها ستؤدي حتما إلى تطوير المورد البشري وجعله أكثر كفاءة وتحقيقاً لأهداف المنظمة.
3. تلعب القدرات الفردية للعاملين دوراً مهماً في تحقيق مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي.
4. المنظمات التي تسعى للوصول إلى أعلى درجات النجاح لا ينبغي لها امتلاك المعرفة فقط، إنما يتطلب الأمر القدرة على توظيفها بما يحقق أداء جيد ومتميز.

النتائج التطبيقية:

1. يوجد مستوى مقبول من أبعاد إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة، وتبين ذلك من خلال إجابات العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.
2. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي، والتي تبرز دور عمليات إدارة المعرفة (توليد، تخزين، نشر، تطبيق) في تحسين الأداء الوظيفي للعامل بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول إدارة المعرفة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة) ويمكن توضيحها كما يلي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول إدارة المعرفة تعزى لمتغير النوع عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول إدارة المعرفة تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول إدارة المعرفة تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول إدارة المعرفة تعزى لمتغير العند مستوى التنظيمي للوظيفة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول إدارة المعرفة تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المستوى التنظيمي للوظيفة، سنوات الخبرة) نوضحها فيما يلي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير النوع عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التنظيمي للوظيفة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

التوصيات:

في ضوء النتائج النظرية والتطبيقية المتوصل إليها سابقاً، خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات نذكر منها:

1. الاهتمام أكثر بإدارة المعرفة وضرورة تفعيلها داخل المنظمة.
2. تشجيع العاملين بالمنظمة على زيادة معارفهم والسعي إلى اكتسابها سواء من المصادر الداخلية أو الخارجية.
3. خلق مناخ مناسب يستطيع العاملون من خلاله ممارسة عمليات إدارة المعرفة بما يساهم في تحسين أدائهم للمهام والوظائف.
4. تمكين المورد البشري ومنحه فرص من أجل عرض إبداعاته وقدراته المتميزة في العمل كونه المورد الأساسي للمعرفة.
5. الاهتمام أكثر بإشراك العاملين في الندوات والدورات التدريبية ودعم قدراتهم الفردية من أجل تحسين أدائهم.
6. تشجيع العاملين على نقل معارفهم الضمنية إلى زملائهم داخل المنظمة من أجل الاستفادة أكثر.

الآفاق:

بعد إتمام هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي، يمكن أن تعتبر مهذا لبحوث أكاديمية أخرى منها:

- دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق التميز التنظيمي.
- دور الثقافة التنظيمية في تفعيل إدارة المعرفة بالمؤسسات الاقتصادية.
- إجراء بحوث حول إدارة المعرفة في كل من المؤسسات العامة والخاصة.
- إجراء بحوث حول إدارة المعرفة مرتبطة بمتغيرات أخرى، ويمكن لذلك تقديم إضافات قيمة يمكن الاستفادة منها.



قائمة المصادر

والمراجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الشباب للنشر والتوزيع، الكويت، 2007
2. ناصر جرادات، إدارة المعرفة، 2019
3. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن، 2015
4. عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009
5. محمد راتول، الإحصاء الوصفي، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009
6. محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008

ثانياً: المذكرات والاطروحات الجامعية

7. عدي فياض، درجة ممارسة العمادات والدوائر الإدارية بالجامعة الإسلامية لإدارة المعرفة وعلاقتها بمستوى اتخاذ القرار لديها، مذكرة ماجستير، فلسطين، 2015،
8. عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، 2010، دار أسامة للنشر والتوزيع، مذكرة ماجستير، الأردن، ص13
9. محمد الرقب، متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير، فلسطين، 2011
10. فاتن أبو زريق، دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الإبداع التنظيمي في المحاكم النظامية، مذكرة ماجستير، فلسطين، 2017
11. محمد المدهون، عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي، مذكرة ماجستير، فلسطين، 2014
12. إسماعيل ماضي، دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة ماجستير، فلسطين، 2010

13. صالح أبو عودة، دور الأنماط القيادية في تعزيز ممارسة عمليات إدارة المعرفة لمنتسبي قوى الأمن الفلسطيني، مذكرة ماجستير، فلسطين، 2016
14. بوزيداوي محمد، إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستمر ومتميز، مذكرة ماجستير، الجزائر، 2014
15. شاهد عبد الحكيم، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة، مذكرة ماجستير، الجزائر، 2012
16. باسل العنزي، أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية، مذكرة ماجستير، الكويت، 2015
17. صبري ماضي، اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، فلسطين، 2011
18. ريم الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، السعودية، 2013
19. خليل ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، مصر، 2014
20. عضبان ليلي وإيمان عريف، أثر إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر، الجزائر، 2018
21. يارا الطوالة، أثر عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الأداء الوظيفي في الملكية الأردنية، مذكرة ماجستير، الأردن، 2012
22. أيمن المعاني، اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي، فلسطين، 2011

ثالثاً: المقالات المنشورة

23. محمد زرقون، الحاج عرابية، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 1، 2014، ص 121_132
24. محمود الشنطي، دور القيادة التحويلية في عمليات إدارة المعرفة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 3، 2017، ص 435_459
25. سوزان القرشي وابتسام الزهراني، العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 35، العدد 2، 2015، ص 27_50

26. عبد المطلب بيصار والهاشمي بن واضح، دور الاستثمار في رأس المال الفكري على عمليات إدارة المعرفة، مجلة المعارف، المجلد 15، العدد 1، 2020، ص 112_90
27. عمر الشريف وقمري حياة، دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 11، 2016، ص 509_485
28. بوجردة ياسين، الرقابة الإدارية والأداء الوظيفي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 16، 2018، ص 190_159
29. عبد الباري درة وآخرون، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد 24، العدد 1، مصر، 2004، ص 182_177
30. أحمد عبد القادر وليلى صالح، العلاقة بين الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 18، العدد 2، 2017، ص 26_11
31. جعفري عبد القادر وهداجي عبد الجليل، الدور الوسيط للمقدرات الجوهرية في تحديد العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 7، العدد 1، 2021، ص 131_117
32. سحنون مصطفى وعمر فيسة، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 2، العدد 2، 2019، ص 32_21
33. شكيب بشماني، دراسة تحليلية مقارنة للصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد 5، 2014، ص 100_85

رابعاً: المطبوعات

34. تيقاوي العربي، إدارة المعرفة، مطبوعة جامعية، الجزائر

خامساً: المقابلات

35. بوجمعة ضيفاني، مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، التعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز، 2022/02/12
36. عزاوي، مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، معلومات حول المديرية، 2022/02/17

أخرى:

37. أرشيف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، 2022/02/17

Articles Published:

38. Mohsen Gerami, Knowledge Management, International Journal of Computer Science and Information Security, v7, n2, 2010, p 234_238
39. Murray E Jennex, What is Knowledge Management? , Researchgate, 2019, p 2_8
40. Rodrigo Gonzalez and Manoel Martins, Knowledge Management Processm: a theroretical–conceptual research, G and P, v24, n 2, 2017 p 248_265
41. Kadarusman Kadarusman and Bunyamin Bunyamin, The Role of Knoledge Sharing Trust as Medation on Servent Leadership and Job Performance, Management science Letters, Indounisia, v11, 2021, p 1509_1520
42. Aluvala Ravi, knowledge management skills and its impact on job performance of employees working in select I T companies in Hyderabad, international journal of recent technology and engineering, India,v8, n4, 2019, p 3580_3585
43. Cyprian I Ugwa, medation effact of knowledge management on the relationship between transformation leadership and job performance of librarians in university librarians in Nigeria, journal of librarianship and information science, Nigeria, 2018, v5, n4, p 10_66
44. Azrian Mustapha and Rosli Mahmood, knowledge management and job performance in the public sector: the moderating role of organizational commitement, international journal of research in business studies and management, 2016, v3, n7, p 28_36



الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة العلمية	الأستاذ المُحكّم
الأستاذ الدكتور	تيفاوي العربي
الأستاذ الدكتور	قالون الجيلالي
الأستاذ الدكتور	عياد ليلي
الأستاذ الدكتور	مدياني محمد
أستاذ محاضر	ولد باحمو سمير
أستاذ محاضر	بن عبيد عبد الباسط
أستاذ مساعد	مختاري سعد الله

الملحق رقم(02): استبيان الدراسة

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان الدراسة

تحية طيبة وبعد:

استكمالا لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، تقوم الطالبة بدراسة موضوع دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز، ولتحقيق غرض الدراسة تم اختياركم لتزويدي بالمعلومات اللازمة من خلال الاستبيان الذي بين أيديكم. كما أود الإشارة إلى أهمية رأيكم حول الموضوع أعلاه كون صحة نتائج هذه الدراسة تعتمد على صحة إجاباتكم. وأحيطكم علما أن البيانات والمعلومات المتحصل عليها ستستعمل من أجل الغرض العلمي فقط. شاكرا لكم حسن تعاونكم وتقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير

الرجاء وضع الإشارة (x) في المربع المناسب لاختيارك

الرجاء عدم تكرير وضع الإشارة (x) عند الإجابة على عبارة واحدة كون ذلك يلغي الاستمارة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس : ذكر أنثى
- العمر : أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة
- المستوى التعليمي : ثانوي فأقل تقني سامي ليسانس دراسات عليا
- المستوى التنظيمي للوظيفة: عون تنفيذ عون تحكم إطار
- سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 9 سنوات من 10 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: عمليات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي

المعرفة: هي العلم بالأشياء والقدرة على استيعاب وإدراك الحقائق ويتم ذلك من خلال التجربة والتعلم فتتكون خبرات ومهارات لدى الفرد من خلال هذه المعرفة.

عمليات إدارة المعرفة: هي مجموعة من العمليات التي تمكن العامل من تكوين معارف وخبرات حول مهامه داخل المنظمة وتتمثل في توليد، تخزين، نشر وتوزيع المعرفة.

أولاً: عمليات إدارة المعرفة

الرقم	العبارة	غير بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق بشدة
بعد توليد المعرفة						
01	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدراة تعمل باستمرار على تحديد احتياجاتها المعرفية					
02	أكتسب في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدراة مهارات جديدة عن طريق مشاركتي في البرامج التدريبية					
03	أكتسب في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدراة المعارف الجديدة عن طريق ممارسة مهامي اليومية					
04	أتحصل على المعرفة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدراة من خلال التفاعل مع الزملاء					
05	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدراة تتحصل على المعرفة الجديدة عبر خبراء ومختصين من خارج المؤسسة					
بعد تخزين المعرفة						
06	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدراة تستخدم وسائل حديثة لتخزين المعرفة (حاسوب، هاتف، انترنت...)					
07	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدراة تخزن المعرفة بالاعتماد على العاملين ذوي الخبرة					
08	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدراة تستخدم أنظمة المعلومات لتنظيم وتصنيف المعرفة المخزنة					
09	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تقوم بحماية البيانات والمعلومات باستخدام برامج الحماية والأمان					
10	أجد ان مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدراة تعتمد في					

الملاحق

تخزين المعرفة على الأرشيف والسجلات والوثائق المكتوبة						
					11	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تعمل على تقييم المعرفة المخزنة
بعد نشر المعرفة						
الرقم	العبارة	غير بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق بشدة
12	تشجعتي مديرية توزيع الكهرباء والغاز على العمل الجماعي لضمان توزيع المعلومات بيني وبين العاملين					
13	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار تستعمل في نشر المعلومات على الندوات والدورات التدريبية					
14	أجد أنه يتم توزيع المعرفة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار عن طريق الاجتماعات الدورية					
15	يساعدني نظام العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار على توزيع المعرفة					
16	أرى أنه يتم نشر المعلومات عبر الاصدارات والوثائق داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار					
17	أقوم بتبادل المعلومات والخبرات مع زملائي العاملين داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز عن طريق التفاعل والحوار					
بعد تطبيق المعرفة						
18	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تقوم بتوظيف المعرفة المكتسبة في تحسين أساليب وإجراءات العمل					
19	تساعدني البيئة الداخلية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز على تجسيد مكتسباتي المعرفية					
20	أرى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تتأكد من إدراك العاملين للمعارف المتحصل عليها وأنها تطبق في العمل					
21	أساهم بمعارفي في تطوير وتقديم خدمات جديدة داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز					
22	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تحرص على تحويل معارف العاملين إلى إجراءات عمل وممارسات يومية					
23	أجد أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تحرص على توفير ظروف عمل مناسبة لتطبيق معارف العاملين					

ثانيا: الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي: هو مجموعة المهام المكونة لوظيفة العامل ويتم قياسه من خلال كفاءة وفعالية العامل، بيئة العمل والرضا الوظيفي.

رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
بعد الرضا الوظيفي						
01	يتناسب الأجر الذي أتحصل عليه مع جهودي المبذولة					
02	يتم تقييم أدائي بعدل وشفافية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار					
03	تمتاز أنظمة العمل والإجراءات داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوضوح					
04	تضمن مديرية توزيع الكهرباء والغاز واجباتي وحقوقى كعامل					
بعد بيئة العمل						
05	تساعدني بيئة العمل على التعاون والتنسيق مع زملائي					
06	تساهم بيئة العمل في اكتسابي لمهارات ومعارف جديدة					
07	أمتلك القدرة على العمل ضمن فريق لتأدية مهامي					
08	يتم تفويض بعض الصلاحيات والمهام لي في العمل					
09	أشارك في إعداد وصياغة خطط العمل داخل المؤسسة					
بعد الكفاءة الوظيفية						
10	أستطيع تطبيق المهارات التي أمتلكها أثناء تأدية مهامي داخل المؤسسة					
11	أحرص على متابعة التطورات المتعلقة بوظيفتي للاستفادة منها					
12	ألتزم بالتعليمات والقوانين المنظمة للعمل داخل المؤسسة					
13	أمتلك القدرة على توظيف الموارد المتاحة بما يخدم					

الملاحق

					متطلبات عملي	
					تتوفر لدي الخبرة والمعارف اللازمة لتأدية المهام الموكلة إلي	14
بعد الفعالية الوظيفية						
					أساهم في تحقيق أهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدوار	15
					أتأقلم مع مختلف التغيرات التي تحدث داخل المؤسسة	16
					أقوم بإنجاز الأعمال والمهام وفق الزمن المحدد لها	17
					يشجعني نظام الترقيّة والحوافز الخاص بمديرية توزيع الكهرباء والغاز على زيادة فعالية أدائي	18
					أرى بأن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تحرص على تدريب العمال لتحسين أدائهم	19

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
عمليات إدارة المعرفة	,045	163	,200*	,993	163	,663
الأداء الوظيفي	,051	163	,200*	,995	163	,805

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	23

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	19

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	42

Correlations

	عمليات	الأداء الوظيفي	توليد	تخزين	نشر	تطبيق
عمليات Pearson Correlation	1	,643**	,773**	,794**	,843**	,862**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
N	163	163	163	163	163	163
الأداء الوظيفي Pearson Correlation	,643**	1	,527**	,418**	,564**	,602**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
N	163	163	163	163	163	163
توليد Pearson Correlation	,773**	,527**	1	,489**	,597**	,553**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
N	163	163	163	163	163	163
تخزين Pearson Correlation	,794**	,418**	,489**	1	,507**	,562**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
N	163	163	163	163	163	163
نشر Pearson Correlation	,843**	,564**	,597**	,507**	1	,660**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
N	163	163	163	163	163	163
تطبيق Pearson Correlation	,862**	,602**	,553**	,562**	,660**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	163	163	163	163	163	163

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	نشر, تخزين, توليد, تطبيق	.	Enter

- a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,662 ^a	,439	,424	,31539

- a. Predictors: (Constant), تطبيق, توليد, تخزين, نشر

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,280	4	3,070	30,862	,000 ^b
	Residual	15,716	158	,099		
	Total	27,996	162			

- a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي
 b. Predictors: (Constant), تطبيق, توليد, تخزين, نشر

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,559	,228		6,840	,000		
	توليد	,176	,067	,205	2,614	,010	,576	1,737
	تخزين	,017	,057	,022	,295	,769	,626	1,597
	نشر	,164	,069	,205	2,374	,019	,478	2,093
	تطبيق	,246	,062	,341	3,956	,000	,477	2,095

- a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

إشراف الدكتور:

هداجي عبد الجليل

إعداد:

ضيفاني زينب

ABSTRACT

Keywords:

Knowledge Management,
Job Performance,
Improve the performance,
Electricity Direction
Directorate And Gas in
Adrar.

This study aims to identify the role of knowledge management in improving job performance, and to achieve the goal of the study, the descriptive approach, the method of analysis, and the questionnaire tool were used to collect data. 180 questionnaires were distributed and 163 valid questionnaires were retrieved for statistical analysis.

Relying on the spss v 26 program in analyzing the study questionnaire, a set of results were reached, the most important of which is that there is a statistically significant effect of knowledge management processes on job performance at a significant level ($\alpha \leq 0.05$), which confirms that knowledge management contributes to improving job performance in the Electricity Distribution Directorate And gas in Adrar.

المخلص:

الكلمات المفتاحية:

إدارة المعرفة،
الأداء الوظيفي،
تحسين الأداء،
مديرية
توزيع
الكهرباء
والغاز
بأدرار.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي وأسلوب التحليل وأداة الاستبيان لجمع البيانات، حيث تم توزيع أداة الاستبيان على مجتمع الدراسة المتمثل في إطارات وعمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار. إذ تم توزيع 180 استبيان واسترجاع 163 استبيان صالح للتحليل الإحصائي. وبالاعتماد على برنامج spss v 26 في تحليل استبيان الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد أثر دال إحصائياً لعمليات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد على أن إدارة المعرفة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار.