

تشخيص واقع توفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة

Diagnose the reality of the requirements of the application of knowledge management in the Regional Directorate of algerietelecom Ouargla

عبد الحق بن نفات
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر
bentabdelhak@yahoo.fr

رشيد مناصرية
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر
menasria07@yahoo.fr

Received: 17 Nov 2017

Accepted: 14 Dec 2017

Published: 31 Dec 2017

ملخص :

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى توفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة وذلك من خلال إجراء مسح ميداني باستخدام أدوات المقابلة والاستبيان و القيام بالمعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS النسخة 19 لتحليل الظاهرة.

خلصت نتيجة الدراسة، إلى أن متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة متوفرة بدرجة مرتفعة خاصة لأبعاد الثقافة التنظيمية والموارد البشري وتكنولوجيا المعلومات، ومتوفرة بدرجة متوسطة بالنسبة لبعدي القيادة التنظيمية والهيكل التنظيمي رغم التغييرات التنظيمية الجذرية والمستمرة التي طرأت على مؤسسة اتصالات الجزائر على المستوى الوطني، لكنها ربما لم تأخذ بعين الاعتبار متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بشكل عملي في المؤسسة. وبالتالي نوصي المديرية بالتمتين أي الاهتمام أكثر بتقوية نقاط القوة وهي المتطلبات المتوفرة حاليا بدرجة مرتفعة: الثقافة التنظيمية والموارد البشري وتكنولوجيا المعلومات، أكثر من معالجة نقاط الضعف رغم أهميتها.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، متطلبات، ثقافة تنظيمية، قيادة تنظيمية، موارد بشرية، تكنولوجيا معلومات، هيكل تنظيمي.

تصنيف JEL: L96

Abstract:

The objective of this study was to determine the availability of the knowledge management application requirements in the regional directorate of Algiers Telecom in Ouargla, through conducting a field survey using the interview and questionnaire tools and conducting the statistical processing through SPSS version 19 to analyze the phenomenon.

The results of the study concluded that the requirements for the application of knowledge management in the Regional Directorate of Communication Algeria in Ouargla are particularly high for the dimensions of organizational culture, human resources and information technology, and are available to a medium degree for both organizational and organizational leadership. But may not have taken into account the requirements of implementing knowledge management in a practical way in the organization.

Keywords: Knowledge management, requirements, organizational culture, organizational leadership, human resources, information technology, organizational structure.

Jel codes : L96

تمهيد :

تعتبر إدارة المعرفة هي الإدارة التي تقوم على أساس أن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في المؤسسات الحديثة، فإدارة المعرفة تسعى إلى زيادة الرصيد المعرفي بالمشاركة في المعرفة وإنشاء معرفة جديدة، وإنشاء المعرفة لا يمكن أن يتم إلا عن طريق الأفراد، فقد يرى البعض أن إدارة المعرفة هي إدارة الأفراد، أو تقترب أو تتداخل مع إدارة الأفراد، وكما عبر عن ذلك "بيتر دركر" بقوله: "ليس هناك شيء اسمه إدارة معرفة، وإنما إدارة أفراد ذوي معرفة"¹.

مما يعزز أهمية إدارة المعرفة والهدف منها في تطبيقها والاستفادة منها في تحسين مستويات أداء الأفراد وجوده القرارات في جميع المستويات.

مما سبق يمكن طرح إشكالية التالية كما يلي:

إلى أي مدى تتوفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة ؟

وانطلاقا من هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات التالية:

1. ما واقع الثقافة التنظيمية في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة ؟
 2. ما واقع القيادة التنظيمية في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة ؟
 3. ما واقع الموارد البشرية في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة ؟
 4. ما واقع تكنولوجيات المعلومات في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة ؟
 5. ما واقع الهيكل التنظيمي في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة ؟
 6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول توفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة) ؟
- ولدراسة التساؤلات السابقة نعتمد الفرضيات التالية:

1. يوجد مستوى مرتفع من الثقافة التنظيمية في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة
2. يوجد مستوى مرتفع من القيادة التنظيمية في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة
3. هناك كفاءة عالية للموارد البشرية في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة
4. يوجد مستوى مرتفع من استخدام تكنولوجيات المعلومات في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة
5. الهيكل التنظيمي في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة جيد ومناسب ويخضع للمراجعة الدورية
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول توفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة)

1- تعريف إدارة المعرفة وأهميتها :

يمكن تعريفها بأنها: "مجموعة الأنشطة التي تهتم بتجميع المعلومات وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات منها تستخدم في توجيه وإثراء العمليات وتحسين الأداء في المؤسسة نسبة إلى فترات سابقة أو مؤسسات منافسة".

كما يمكن تعريفها: هي الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل مؤسسات أو مؤسسة ما من أجل التقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وخرن كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات المؤسسة بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي.

تتجلى أهمية إدارة المعرفة وبشكل كبير على أداء المؤسسة في اتجاهين²:

1-1- الآثار المباشرة على الأداء المؤسسي : حيث يظهر عند استخدام المعرفة في تطوير وابتكار المنتجات الجديدة التي تؤدي إلى زيادة العوائد والأرباح، وأن قياس الأثر المباشر مسألة سهلة التنفيذ ومباشرة، حيث يمكن مشاهدتها من خلال قياس معدل العائد على الاستثمار.

1-2 - الآثار غير المباشرة على الأداء المؤسسي :تنتج عادة من الفعاليات غير المباشرة المرتبطة برؤية المؤسسة واستراتيجياتها أو مع العوائد والتكاليف، ومثال على ذلك استعراض القيادة الواعية مع الصناعة التي بدورها تؤدي إلى زيادة ولاء الزبون للمؤسسة.

مما سبق يمكن القول أن إدارة المعرفة وتطبيقاتها المختلفة تنعكس على أداء المؤسسة بآثار إيجابية مختلفة يمكن إيجازها فيما يلي:

- ✓ تحسين عملية اتخاذ القرار؛
- ✓ تحسين مستوى الاستجابة للزبائن؛
- ✓ تحسين مستوى كفاءة الأفراد والعمليات؛
- ✓ تحسين الإبداع؛
- ✓ تحسين المنتج.

ومن ذلك يمكن القول أن المؤسسات يجب عليها أن لا تتخلف عن مواكبة ركب إدارة المعرفة والمبادرة السريعة للاستثمار في هذا المجال لأن ذلك سيق لها منافع واسعة جدا وأن المؤسسات التي تهمل هذا الجانب سوف تتحمل خسائر في العائدات والزيائن والأسواق.

2- مراحل تطبيق إدارة المعرفة:

يمكن تقسيم مراحل تطبيق إدارة المعرفة كما يلي³ :

1-2 مرحلة المبادرة : وتتضمن:

- ✓ بناء البنية التحتية؛
- ✓ بناء العلاقات الإنسانية؛
- ✓ نظم المكافآت؛
- ✓ إدارة الثقافة التنظيمية؛
- ✓ تكنولوجيا الاتصالات.

2-2 مرحلة النشر : ويكون فيها التركيز على:

- ✓ تبرير الأفكار؛
- ✓ وضع إجراءات وسياسات التبرير؛
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات في معالجة وتحليل الأفكار لتبريرها؛
- ✓ مراقبة المعرفة وأدوات التحكم؛
- ✓ الحصول على المعرفة التي تم تبريرها وتحكيمها.

2-3 مرحلة التكامل الداخلي : ويكون التركيز فيها على ما يلي:

- ✓ التكامل والتمويل المعرفي طبقا لمستوى متطلبات السوق؛
- ✓ هيكل المعرفة ورسم خريطتها؛
- ✓ استخدام محركات البحث واستراتيجياتها؛
- ✓ اعتماد التكنولوجيا في نظم قياس الأداء؛

✓ الحصول على المعرفة الممولة والمتكاملة.

2-4 مرحلة التكامل الخارجي: ويكون فيها التركيز على:

✓ كفاءة إدارة المعرفة؛

✓ الشبكات المتداخلة، التمويل الخارجي؛

✓ إدارة التعاون؛

✓ المؤتمرات عن بعد والمؤتمرات الفيديوية؛

✓ البريد الإلكتروني؛

✓ نظم المشاركة بالمعرفة؛

✓ موضوعات التوحيد؛

✓ الحصول على معرفة أساسية وشبكية.

إتباع المراحل السابقة ومراعاة ترتيبها يمكن أن يساهم بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسة.

3- متطلبات إدارة المعرفة:

يتطلب تطبيق إدارة المعرفة تهيئة بيئة المؤسسة للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة، بحيث تكون

بيئة مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة، ومن ثم يمكن تخزين ونقل وتطبيق المعرفة وفيما يلي شرح لهاته المتطلبات:

3-1- الثقافة التنظيمية: هي بطاقة تعريف المؤسسة للمجتمع وهي المكونة لشخصية المؤسسة ولا بد أن تكون منفردة ومتميزة في نظر العاملين و العملاء، فهي توفر صورة متكاملة و التي تعكس القيم والمعتقدات حول أين كانت المؤسسة، ما هو مركزها الآن، كيف ستكون، و نجاح نظام إدارة المعرفة يتوقف على وجود ثقافة تنظيمية تدعم جهود استخدامها وأنشطة العاملين في المؤسسة لبناء وتطوير المعارف التي يمكن استخدامها لتحسين أداء العمل وهذا يتطلب من المؤسسة تكوين وإيجاد ثقافة تعزز وتساند بناء المعرفة وتقاسمها والتعاون بين الأفراد والتشجيع على قضاء بعض الوقت في التعلم ومكافأة السلوك الإيجابي⁴.

3-2- الهياكل التنظيمية: إذ يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تقيد الحرية بالعمل وإطلاق الإبداعات الكامنة لدى الموظفين ، لذا لا بد من هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف وتوليد المعرفة ، حيث تتحكم 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 فاعلة وكفاءة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية⁵.

3-3- القيادة التنظيمية: القيادة عنصر مهم في تبني وتطبيق إدارة المعرفة. فالقائد يعتبر قدوة للآخرين في التعلم المستمر. إن إدارة المعرفة تتطلب نمطا غير عادي من القيادة يتمكن من قيادة الآخرين لتحقيق أعلى المستويات من الإنتاجية في المؤسسة فالقادة لم يعد يوصفون بأنهم رؤساء، ولكنهم يوصفون بأنهم منسقون أو مسهلون أو مدبرون. ولذلك، فإن القائد المناسب لإدارة المعرفة هو القائد الذي يتصف بثلاث صفات أساسية هي: القدرة على شرح الرؤية للآخرين، وأن يكون قدوة لهم، وأن تكون لديه القدرة على ربط هذه الرؤية في أكثر من مضمون وداخل أكثر من إطار يهم المؤسسة وتعمل المؤسسة من خلاله. وهناك صفات أخرى يتعين أن يتصف بها القائد هي: أن يعمل على بناء رؤية مشتركة، والاتصال والتعامل الدائم مع الآخرين في المؤسسة وسماع ردود أفعالهم عن رؤيته مع تقييم هذه الرؤية وإعادة تشكيلها وتميئتها، كلما لزم الأمر. كما يجب أن يتحقق القائد من أن المعلومات التي يصل إليها الأفراد والقادة هي انعكاسات للحقائق والبيانات وليست استنتاجات شخصية ليس لها أساس موضوعي. وإلى جانب ذلك، فإنه يتعين عليه النظر إلى الأمور المتعلقة بالمؤسسة على أنها عمليات مرنة ومتفاعلة وليست أمورا جامدة وثابتة.

3-4- تكنولوجيا المعلومات: هي جميع ما يستخدم من أجهزة الكمبيوتر والبرامج الحاسوبية التي تساعد في تحقيق ضمان أمن كافة الإحصاءات المعلوماتية وتخزينها وتوريدها ، ووضعها في الاستعمال من قبل المستويات الإدارية والتي تمكنهم من تبادل المعلومات والتراسل بعضهم مع بعض ، من أجل الوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة الإنتاجية⁶.

فلا يمكن التعامل اليوم مع الكم الهائل من المعلومات والمعرفة المتوفرة لدى المؤسسات باستخدام طرق حفظ واسترجاع المعلومات التقليدية. فالأمر يحتاج إلى نظام إلكتروني متكامل للمعلومات يتيح للمستخدم إمكانية الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب⁷.

بالإضافة إلى المتطلبات السابقة يضيف الملكاوي ضرورة توفر المتطلبات التالية⁸:

- الالتزام الاستراتيجي المستدام يشير إلى التزام الإدارة العليا بدعم الجهود الهادفة تجاه المعرفة بشكل عام ، ولا بد أن تكون هذه الجهود متغلغلة في جميع أركان المؤسسة ، ولا بد أن يشجع المدراء جميع السلوكيات المؤدي إلى المعرفة ، وهنا يستحسن أن تنشأ إدارة المؤسسة إدارة خاصة للمعرفة ويتولاها شخص (مدير إدارة المعرفة) أو مدير المعرفة ، وتسهل عملية الاتصال بين العاملين في جميع المستويات التنظيمية لضمان تبادل المعلومات والمعارف ، وتقع على مدير المعرفة مسؤولية تأسيس فريق للمعرفة (أفراد المعرفة) وأيضا تأسيس البنية التحتية اللازمة لذلك .
- سلسلة القيم (إدارة القيم): وتشير إلى القيم التي تتشكل فيما بين المؤسسة والمتعاملين معها أي علاقتها بالزبائن والموردين ، وهذه مبنية على أن أساس مؤسسات اليوم لا توجد منفردة بل موجودة على وصلات مع الغير (سلسلة) ، وتكون سلاسل قيم فيها لكل مؤسسة زبائنها وقيمهم المؤسسية وتكون المؤسسة نفسها زبون لدى مؤسسة أخرى وبالطبع فإن هذا يتطلب إقامة علاقات جيدة مع الزبون لمعرفة ردود أفعالهم وأرائهم تجاه المؤسسة والخدمات أو المنتجات التي تنتجها ، لتقوم بتعديلها حسب الرغبة والحاجة ، وهذا ما يفسر إنشاء العديد من المؤسسات إدارة أو قسم يتولى خدمات الزبائن ، من أجل اكتسابهم والاحتفاظ بهم وجعل خدماتهم تسير بسلاسل وأيضا لتسهيل عمليات المعرفة وتنفيذ مبادرات إدارة المعرفة. لإجمالي المؤسسة.
- إن إقامة علاقات مع الزبائن والموردين يمكن من الحصول على المعرفة منهم ، وتنظيمها وتقاسمها واستعمالها لصنع القرارات.

إن جميع المتطلبات السابقة على قدر كبير من الأهمية في المساهمة في نجاح تطبيق إدارة المعرفة وتحقيق الاستفادة منها مهما كان حجم المؤسسة أو قطاع نشاطها.

4- الدراسة الميدانية :

بغرض التعرف على واقع وأهمية توفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة قمنا بإجراء بعض المقابلات الشخصية مع بعض المسؤولين وبعض الموظفين وإعداد وتوزيع الاستبيان ومعالجته إحصائيا.

4-1- دراسة صدق وثبات الاستبيان: بغرض التأكد من مدى تأثير إدراك أهمية إدارة المعرفة على توفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات عينة الدراسة حيث شملت عينة الدراسة 35 موظفا لكل مؤسسة. حيث كان العدد النهائي لاستمارات المسترجعة والصالحة للمعالجة الإحصائية 30 استمارة.

لقد تضمن الاستبيان خمسة وعشرون (25) عبارة مقسمة على المتطلبات الخمسة بالإضافة للمحور الثاني المتعلق بالخصائص الشخصية للمستقصى، وللتأكد من ثبات الأداة تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) Cronbach Alpha للاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان بصيغته النهائية الكلية ، حيث يلاحظ من قيم (كرونباخ ألفا) أن معامل الثبات (75.6%) مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة وهي نسبة جيدة مقارنة بالحد الأدنى المقبول والبالغ (60%).

2-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة : للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 19 للتوصل إلى ما يلي :

-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة و إظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة و ترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
-تحليل الانحدار الخطي لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل (إدراك أهمية إدارة المعرفة) على المتغير التابع (توفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة)؛

- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع؛

4-2-1-مقاييس الإحصاء الوصفي: يظهر من دراسة المتغير المتعلق بتوفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة أن متوسطه بلغ (2.35) وانحراف معياري (0.29)

وقد كان أعلى متوسط حسابي للبعد الرابع تكنولوجيا المعلومات (2.56) ثم للبعد الثالث الموارد البشرية (2.43) ثم البعد الأول الثقافة التنظيمية (2.42) ثم البعد الثاني القيادة التنظيمية (2.30) وأخيرا البعد الأخير الهيكل التنظيمي (2.07).

فبالنسبة للبعد الأول الثقافة التنظيمية :

احتلت الفقرة 04 (أفضل أن أبوح بما اعرفه وتعلمته لزملائي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.77) و انحراف معياري (0.5) في حين جاءت الفقرة رقم 01 (يوجد تقارب فكري بيني وبين بقية العمال) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.0) و انحراف معياري (0.83)، كما يظهر من المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير أنها جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود مستوى مرتفع ومقبول من توفر الثقافة التنظيمية التي تساند تطبيق إدارة المعرفة.

بالنسبة للبعد الثاني القيادة التنظيمية :

احتلت الفقرة 02 (يسهل التواصل بين العمال والمسؤولين) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.60) و انحراف معياري (0.56) في حين جاءت الفقرة رقم 04 (هناك تفاعل قوي بين المسؤولين والعمال) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.10) و انحراف معياري (0.66)، كما يظهر من المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير أنها جاءت بدرجة متوسطة مما يدل على وجود مستوى متوسط ومقبول من توفر القيادة التنظيمية التي تساند تطبيق إدارة المعرفة.

بالنسبة للبعد الثالث المورد البشري :

احتلت الفقرة 04 (استطيع أن أقدم معارف وخبرات جديدة لمؤسستي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.70) و انحراف معياري (0.53) في حين جاءت الفقرة رقم 03 (تهتم مؤسستي براحتي وتسعى لتوفير المتطلبات التي تساعدني في انجاز مهامي) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.03) و انحراف معياري (0.85)، كما يظهر من المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير أنها جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود مستوى مرتفع ومقبول من توفر خاصة الكفاءة في اداء الموارد البشرية وبالتالي يساعد ذلك في نجاح تطبيق إدارة المعرفة رغم المستوى المتوسط من الرغبة مما يتطلب المزيد من الجهد من تحفيز العاملين وتشجيعهم خاصة لمشاركة المعرفة.

بالنسبة للبعد الرابع تكنولوجيا المعلومات:

احتلت الفقرة 04 (تتوفر لدى الإدارة أجهزة معلوماتية مثل الطابعات وماكينات التصوير) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.80) وانحراف معياري (0.48) في حين جاءت الفقرة رقم 01 (المؤسستي برامج حماية لمنع تسريب المعلومات) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.23) وانحراف معياري (0.81)، كما يظهر من المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير أنها جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود مستوى مرتفع ومقبول من توفر واستخدام تكنولوجيا المعلومات الذي يساند تطبيق إدارة المعرفة.

بالنسبة للبعد الخامس الهيكل التنظيمي:

احتلت الفقرة 04 (توجد علاقة بين العمال والمسؤولين، تسودها الثقة والتعاون) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.33) وانحراف معياري (0.75) في حين جاءت الفقرة رقم 01 (يوجد في مؤسستي مصلحة أو قسم خاص بإدارة المعرفة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.77) وانحراف معياري (0.77)، كما يظهر من المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير أنها جاءت بدرجة متوسطة مما يدل على وجود مستوى متوسط ومقبول من توفر الهيكل التنظيمي الذي يساند تطبيق إدارة المعرفة.

4-2-2- تحليل التباين الأحادي: بالنسبة لنتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول توفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بسبب اختلاف جنسهم أو عمرهم أو خبرتهم أو وظيفتهم.

ربما يعود ذلك لطبيعة العبارات التي تم جميع أفراد عينة الدراسة بنفس الدرجة.

من خلال تحليل الاستبيان لاستقاء المعلومات مباشرة من العمال ولمعرفة آراءهم ووجهات نظرهم حول متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة تأكد لنا توفر الحد الأدنى من متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المديرية، مما يستوجب تثمينها وتشجيع إستمراريتها وتوسيع انتشارها على باقي المديريات الأخرى للمؤسسة.

الخلاصة:

إن الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب ودون أن تفقد استثمار فرصة توافرها لتحقيق ميزة لها أو لحل مشكلة قائمة، ولتطبيق المعرفة أساليب وتقنيات حيث أن المؤسسات الساعية للتطبيق الجيد للمعرفة عليها تعيين مدير المعرفة وتأكيد على أن الاستخدام وإعادة الاستخدام تضمن الاتصالات غير الرسمية والحصول على تقرير، والتطبيقات الجيدة قد وفرت التقنيات الحديثة، وخاصة الانترنت المزيد من الفرص لاستخدام المعرفة وإعادة استخدامها في أماكن بعيدة من أماكن توليدها.

تساهم تكنولوجيا المعلومات من خلال نظم معلوماتية تدعم عملها، مثل قواعد المعطيات ونظم وشبكات المعلومات لدعم وأتمتة عمليات إدارة المعرفة، وذلك لتحقيق زيادة وسرعة وكفاءة وجودة هذه العمليات لاتخاذ ودعم القرارات وتسمح بالمشاركة في ذلك واعتماد التفكير الجماعي، إذا ما أحسن استخدامها⁹.

إن إدارة المعرفة تهتم بجميع عمليات إدارة الموارد والأصول الفكرية والمعرفية في المؤسسة، مما يكشف عن قدرات العمال وإثراء أفكارهم وطاقتهم الكامنة. التي تسمح لها باستثمار المعرفة والذكاء الاصطناعي والإنساني وتحقيق ثروة معرفية متراكمة للمؤسسة.

إن متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة متوفرة بدرجة مرتفعة خاصة لأبعاد الثقافة التنظيمية والموارد البشري وتكنولوجيا المعلومات، ومتوفرة بدرجة متوسطة بالنسبة لبعدي القيادة التنظيمية

والهيكل التنظيمي رغم التغييرات التنظيمية الجذرية والمستمرة التي طرأت على مؤسسة اتصالات الجزائر على المستوى الوطني.

وبالتالي ثبت لنا صحة الفرضيات: الأولى والثالثة والرابعة والسادسة ونفي الفرضيتين الثانية والخامسة حيث: تم إثبات صحة الفرضية الأولى يوجد مستوى مرتفع من الثقافة التنظيمية وتم إثبات صحة الفرضية الثالثة هناك كفاءة عالية للموارد البشرية، وتم إثبات صحة الفرضية الرابعة يوجد مستوى مرتفع من استخدام تكنولوجيات المعلومات كما تم إثبات صحة الفرضية السادسة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول توفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة) في تم نفي صحة الفرضية الثانية وبالتالي يوجد مستوى متوسط فقط من القيادة التنظيمية وأيضاً تم نفي صحة الفرضية الخامسة فرغم أن الهيكل التنظيمي للمديرية يخضع للمراجعة الدورية إلا أنه غير جيد ومناسب. أهم التوصيات:

نظراً للوتيرة الجد متسارعة للتغيرات التي تطرأ بشكل مستمر على قطاع الاتصالات وما يشهده من منافسة حادة مما يستدعي المزيد من الاهتمام بإدارة المعرفة باعتبارها الخيار الأمثل للمساهمة في تحقيق أهدافها ولن يتأتى ذلك إلا من خلال توفير متطلبات نجاح تطبيقها وخاصة بالتركيز على:

- تشجيع نشر قيم التعاون والثقة ومشاركة المعرفة؛
- الاستمرار في توفير والتدريب على الاستخدام الجيد لتكنولوجيات المعلومات،
- ترسيخ مبدأ استمرارية التعلم والتدريب لدى العاملين؛
- تشجيع القادة والمسؤولين على المزيد من الجهد للتواصل مع المرؤوسين وتوفير الوقت والنصح والمشورة مع مزيد من المرونة والتحفيز بالتركيز على العمل الجماعي أكثر من التركيز على النتائج؛
- إدراج تغييرات حقيقية في الهيكل التنظيمي تسمح بمزيد من المرونة والتفويض وتشجع العمل الجماعي.

ملحق الجداول والأشكال البيانية:

جدول رقم 01: يوضح عبارات البعد الأول الثقافة التنظيمية

الرقم	الفقرة	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يوجد تقارب فكري بيني وبين بقية العمال	2.00	.83	5	متوسط
2	تحفزني مؤسستي لمشاركة معلوماتي مع زملائي	2.33	.71	4	متوسط
3	اشعر بوجود ثقة بيني وبين زملائي	2.43	.67	3	مرتفع
4	أفضل أن أبوح بما اعرفه وتعلمته لزملائي	2.77	.50	1	مرتفع
5	تشجعني مؤسستي وتحفزني على التعلم المستمر	2.57	.67	2	مرتفع

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 02 : يوضح عبارات البعد الثاني القيادة التنظيمية

الرقم	الفقرة	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	توفر لي مؤسستي فرص للتعلم وتطوير مهاراتي	2.33	.80	3	متوسط
2	يسهل التواصل بين العمال والمسؤولين	2.60	.56	1	مرتفع
3	يسمح لي بتقديم رأيي أو تقديم نقد بناء	2.33	.71	2	متوسط
4	هناك تفاعل قوي بين المسؤولين والعمال	2.10	.66	5	متوسط
5	تشجعني مؤسستي على تقديم أفكار ومقترحاتي	2.13	.68	4	متوسط

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 03 : يوضح عبارات البعد الثالث المورد البشري

الرقم	الفقرة	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	لدي المهارة والمعرفة الكافية لأداء وظيفتي بشكل جيد	2.67	.66	2	مرتفع
2	لدي القدرة على إيداء رأبي وتقديم النقد البناء	2.50	.62	3	مرتفع
3	تهتم مؤسستي براحتي وتسعى لتوفير المتطلبات التي تساعدني في انجاز مهامي	2.03	.85	5	متوسط
4	استطيع أن أقدم معارف وخبرات جديدة لمؤسستي	2.70	.53	1	مرتفع
5	تراعي مؤسستي كفاعتي عند توظيفي أو ترفيقي	2.27	.73	4	متوسط

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 04 : يوضح عبارات البعد الرابع تكنولوجيا المعلومات

الرقم	الفقرة	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	لمؤسستي برامج حماية لمنع تسريب المعلومات	2.23	.81	5	متوسط
2	تستخدم مؤسستي وسائل تكنولوجيا لجمع المعلومات الضرورية	2.53	.68	4	مرتفع
3	تتبنى مؤسستي تكنولوجيا المعلومات لتحسين الاتصال بين مختلف الإدارات	2.67	.54	2	مرتفع
4	تتوفر لدى الإدارة أجهزة معلوماتية مثل الطابعات وماكينات التصوير	2.80	.48	1	مرتفع
5	تقوم مؤسستي بتسيير المؤسسة بطرق حديثة ومتطورة	2.60	.49	3	مرتفع

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 05 : يوضح عبارات البعد الخامس الهيكل التنظيمي

الرقم	الفقرة	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يوجد في مؤسستي مصلحة أو قسم خاص بإدارة المعرفة	1.77	.77	5	متوسط
2	يتمتع الهيكل التنظيمي بلا مركزية في العمل	1.87	.73	4	متوسط
3	هناك مرجعة دورية للهيكل التنظيمية بما يتوافق مع التغيرات والتطورات الجارية	2.10	.80	3	متوسط
4	توجد علاقة بين العمال والمسؤولين، تسودها الثقة والتعاون	2.33	.75	1	متوسط
5	تتوفر المؤسسة على تنظيم هيكلي فعال يؤدي إلى تحقيق التعاون بين العاملين	2.30	.74	2	متوسط

المصدر: مخرجات SPSS

الهوامش والمراجع:

¹ علي السلمي، إدارة الموارد البشرية بالمعرفة، ورقة علمية مقدمة في الملتقى العربي الثاني لإدارة الموارد البشرية، جدة، 1996، موقع على الخط: <http://4shared.com/files/63350744/8°477b29/html> site on line 13/01/2010.

² بدروني هدى، "إدارة المعرفة كأحد المرتكزات الأساسية في بقاء منظمات الأعمال"، في الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر - منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011،

³ حجازي هيثم، إدارة المعرفة، مدخل نظري (عمان: الأهلية)، 2005، صص 24، 25.

⁴ عيساوي وهيبية، أثر التنظيمية الثقافة على الرضا الوظيفي مذكرة تخرج ماجستير، تخصص حوكمة الشركات جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، ص17، 2011.

⁵ إبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص 85.

⁶ صالحة عبد الله عيسان، وجبهة ثابت العاني، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس، البصائر مجلة علمية ،
68،ص2008، عمان ، 1الع

⁷ Davenport, T., and Glaser, J, Just-in-time delivery comes to knowledge management ,
Harvard Business Review,2002,p 107.

⁸ إبراهيم الخلوف الملكاوي ، مرجع سبق ذكره ، ص . 87-88
⁹ سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، مداخلة في الملتقى الدولي حول
تسيير المؤسسات المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات،جامعة محمد خيضر بسكرة 2005،
ص 22.