

أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات المعرفة
دراسة المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالمدينة
**Influence of Human Resources Management
applications on Knowledge Management Processes
Study of Directorate of Algeria Telecom Medea**

مراح سامية

طالبة دكتوراه، جامعة المدينة، الجزائر

samia.marah26@gmail.com

History: Received 03/06/2021; Accepted 11/07/2021

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة مساهمة تطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر فرع المدينة، حيث إدارة الموارد البشرية لا تعتبر عامل خارجي عن المنظمة بل هي حصيلة عمل الأفراد الذين يقومون ببنائها و تطويرها وفق منهج إداري يدمج المعرفة كمورد معتمد على مستوى الأداء وعلى مدى تبادل و مشاركة المعارف الضمنية دوريا و بصفة حيوية ، حيث تلعب إدارة الموارد البشرية دورا في الرفع من مستوى إنتاج و مشاركة المعرفة في المنظمة من خلال تعبئة نشاطاتها لتحقيق هذا الهدف الذي أصبح يمثل أحد الميزات الأساسية لتطوير القدرة التنافسية، ولاختبار ذلك قمنا بتوزيع استبيان على عينة عشوائية من العاملين بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر، توصلنا في نهايته إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة لتطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة عند مستوى الدلالة 0,05.

الكلمات المفتاحية

إدارة الموارد البشرية، إدارة المعرفة.

Abstract

This study aimed to identify the degree of contribution of Human Resources Management applications to the knowledge management processes of Directorate of Algeria Telecom Médéa, Where Human Resources Management is not considered an external factor from the organization, But rather is the outcome of the work of individuals who build and develop it according to an administrative approach that

integrates knowledge as an approved resource. At the level of performance and over the periodic and vital exchange and sharing of tacit knowledge, Where Human Resources Management plays a role in raising the level of production and sharing of knowledge in the organization by mobilizing its activities to achieve this goal, which has become one of the main features for developing competitiveness. To test this, we distributed a questionnaire to a random sample of employees at the Directorate of Algeria Telecom Medea, Its conclusion is that there is a significant impact of Human Resources Management applications on knowledge Management Processes in the Directorate of Algeria Telecom Medea, At the significance level of 0.05.

Keywords

Human Resources Management, Knowledge Management Processes.

1. مقدمة

تتبعس آثار التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال على المنظمات بمختلف نشاطاتها ، و الواضح أن التغيرات و التطورات العلمية و التكنولوجية و الاتجاهات الاقتصادية الجديدة المبنية على المعرفة أفضت بتأثيرها على الفكر الإداري، من النماذج و الأفكار الجديدة التي طرحت لمواكبة تلك التغيرات ، لتصبح المعرفة محددًا أساسيًا لهيمنة المنظمات و أصبحت المعارف العنصر الأهم في رأس مال بلدانها و العامل الأول في تحقيق الفائض الاقتصادي لذا بات ضروريا الاهتمام بنتائج القدرات الذهنية و الفكرية و المعرفية و الخبرات المتراكمة لدى العنصر البشري ليصبح تنمية مثل هذه الأصول من الأمور المؤثرة على رؤية المنظمة و استراتيجيتها كون مستقبلها مرهون بما تملكه من أفكار تعبر عن مدى قدرتها على الإبداع و التجديد، الذي يشكل في الوقت الراهن الركيزة الأساسية لبقاء المنظمة في مجال الأعمال، و هو كذلك تحدي فرضه الاقتصاد المعرفي الذي يوجب على المنظمة البحث عن الثروات الفكرية المهارات و الأفكار الإبداعية في مواردها البشرية لتحقيق التميز و النجاح .

من هنا برزت أهمية العنصر البشري كحتمية فرضها التحول الاقتصادي، و عليه على منظمات اليوم أن تعي جيدا أن تحقيق الأهداف لم يعد مرهونا بالموارد المادية و المالية وإنما بقدرتها على استخدام كفى للموارد البشرية و تحفيزها و تقجير طاقاتها الكامنة، و قصد الوصول إلى هذا لابد على المنظمة أن تعمل على طرح سياسات و برامج جديدة. وذلك عن طريق انتقال إدارة الموارد البشرية من المهام الروتينية إلى موضوع المشاركة في المعارف و تنمية

التعاون وإقامة شبكة من العلاقات، بصورة جعلت إدارة الموارد البشرية تقترب وتتداخل مع إدارة المعرفة إلى الحد الذي يعتبر: " أنه لا توجد إدارة المعرفة وإنما إدارة أفراد ذو المعرفة (P.Drucker)".

وعلى ضوء هذا التطور الملحوظ تتمحور إشكاليتنا حول:

الإشكالية:

كيف تساهم تطبيقات إدارة الموارد البشرية في عمليات إدارة المعرفة؟

تندرج ضمن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما المقصود بإدارة الموارد البشرية؟
- 2- ما المقصود بإدارة المعرفة؟
- 3- ماهي درجة تأثير تطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالمدينة؟

الفرضيات:

- 1- إدارة الموارد البشرية هي الإدارة المسؤولة عن توفير العاملين للمنظمة استقطابا والإشراف عليهم مع المراقبة والمتابعة سعيا وراء خلق المواءمة مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.
- 2- إدارة المعرفة هي نظام توليد عمل مزدهر من شأنه تشجيع وتوليد كل من المعرفة الصريحة والضمنية وتجميعها وإعادة استخدامها من أجل خلق قيمة جديدة للأعمال.
- 3- تكتسي إدارة الموارد البشرية دورا مهما في تسهيل عمليات إدارة المعرفة عبر استراتيجياتها وممارساتها كالنوظيف، التدريب، تقييم الأداء والتحفيز.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة.

2. محتوى الدراسة

1.2 الإطار النظري

أ-تعريف إدارة الموارد البشرية:

تعددت التعاريف وتنوعت، لكن المتتبع لتعاريف إدارة الموارد البشرية يجد أنها تتماثل حيناً وتتباين أحيانا أخرى، تتماثل في أنها تصب في إناء واحد هو الاهتمام بالعاملين في المنظمة، وتتباين لمجموعة من الأسباب منها مجال التركيز أي يركز على الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية أو يركز على الأنشطة الرئيسية، وفيما يلي بعض التعاريف:

تعرف على أنها: «تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الأنشطة المتعلقة باختيار وتعيين وتدريب وتنمية ومكافأة ورعاية الأفراد والحفاظ عليهم بغرض الإسهام في تحقيق الأهداف التنظيمية» (خضير، 2011).

وتعرف كذلك: «هي الإدارة المسؤولة عن توفير ما تحتاجه المؤسسة من الأيدي العاملة والمحافظة عليها، تدريبها وتطويرها، والعمل على استقرارها ورفع الروح المعنوية، كما تقوم بمتابعة تطبيق اللوائح والتعليمات والقوانين التي شاركت في صياغتها» (موسى، 2014).

مما سبق يمكن استنباط تعريف شامل لإدارة الموارد البشرية: "هي الإدارة المسؤولة عن توفير العاملين للمنظمة استقطاباً والإشراف عليهم إعداداً وتدريباً، والرقابة والمتابعة لرفع مستوى كفاءة العاملين، مما ينعكس ذلك على أدائهم وزيادة إنتاجية المنظمة، وضمان رفاهية المجتمع، وكما تسعى لخلق الموازنة مع البيئة الخارجية من خلال مواجهة متغيراتها، أما الداخلية فمن خلال تصميم الوظائف، فض النزاعات، كسب ولاء الأفراد، خلق الشعور بالانتماء والاستقرار لديهم بغية تحقيق أهداف الفرد، المنظمة، والمجتمع على حد سواء".

ب- إدارة المعرفة:

تعد إدارة المعرفة اليوم المجال الأحدث التي خطفت اهتمام المختصين، وألقت بظلالها على عالم إدارة الأعمال والذي صار التوجه الحقيقي للباحثين والمنظمات المعاصرة نحوها على حد سواء، فضلاً عن ظهور مجتمعات المعرفة وهجرة القيمة من المادة إلى المعرفة وانتقال مزايا الإبداع والتنافس إلى الموجودات المعرفية والفكرية، تعددت التعاريف لإدارة المعرفة منها:

- يعرفها (Hackett) بأنها مدخل نظامي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في أصول معلومات المنظمة بما في ذلك قواعد البيانات، الوثائق، السياسات والإجراءات بالإضافة إلى تجارب وخبرات سابقة يحملها الأفراد العاملين (الزيادات، 2010).

وينظر إليها (Jilindate al) بأنها عملية تحويل المعلومات والموارد الفكرية إلى موارد ذات قيمة عليا من أجل تطوير قابليات الأفراد وقدرات المنظمات ومساعدتها على اتخاذ الإجراءات الفاعلة لتحقيق أهدافها⁴، وانطلاقاً مما سبق يمكن أن القول إن إدارة المعرفة هي الأدوات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة لاكتساب وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال وأداء المنظمة (الزيادات، 2010).

ومما لا شك فيه فإن الوعي بدور نشاط الموارد البشرية في تشجيع إنتاج وتبادل المعرفة في المنظمة من أهم التحديات التي تواجه نجاح أو فشل هذه المقاربة فالمنظمات الحديثة تولي أهمية كبيرة لدور إدارة الموارد البشرية في تنمية المعرفة، يمر عبر تفصيل نشاطاتها بحيث أن للتوظيف أهمية كبيرة لأنه أصبح مصدراً لاستعمال معارف جديدة أو تنمية ما هو موجود في المنظمة، بالإضافة إلى أنه لا يخلو أي هيكل تنظيمي من خبراء يلجأ إليهم المديرين لتدريب الأفراد على مواجهة مشاكل العمل المستمرة، وبالتحفيز يبدي الفرد استعداداً للتعلم أو مشاركة معارفه وتطبيق التخطيط الاستراتيجي من دون إتباعه بالإجراءات التصحيحية لا يؤدي للنتائج المرغوبة، أي أن نشاطات إدارة الموارد البشرية مكملة وظيفياً إلا أن درجة المساهمة تختلف من نشاط لآخر.

2.2 منهجية الدراسة

. بعدما تم وضع الإطار النظري لموضوع تطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة و عرض كل المفاهيم المرتبطة بهما، يتم إسقاط الأسس و المبادئ التي تم التعرف عليها على مؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها إحدى أهم المؤسسات المتواجدة على التراب الوطني حيث تسعى دائما للاستخدام الأمثل للمعرفة وذلك لتقديم أجود الخدمات، في ظل الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في جميع مجالات الحياة، عملت مؤسسة اتصالات الجزائر على أن تكون متواجدة عبر التراب الوطني من خلال توزيع فروعها في جميع الولايات و المناطق ومن بينها المديرية العامة للاتصالات لولاية المدية، و هذه الأخيرة هي محل الدراسة و التحليل.

-التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية: تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من أبرز المؤسسات المتواجدة في التراب الوطني، وهي تعتبر من المؤسسات ذات الطابع العمومي وتنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية بحيث تسعى دوما لتقديم خدمات أفضل لربائنها خاصة في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، المديرية العملية للاتصالات بالمدية هي إحدى الفروع التابعة لمؤسسة اتصالات الجزائر وهي تنشط في مجال الاتصال وفق هيكل تنظيمي يحدد مهام ومسؤوليات كل موظفيها، ومن أكبر التحديات التي تواجهها هو تحدي وضع مزيج تسويقي خدماتي يمكن أن يوصلها إلى تحقيق الأهداف المسطرة وهذا من خلال التنسيق الجيد فيما بين متغيراته.

2.2-3 الدراسة التطبيقية :

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

في دراستنا هذه مجتمع البحث هو جميع العاملين بمديرية اتصالات الجزائر - فرع المدية-على اختلاف مستوياتهم (إطارات سامية، إطارات، أعوان تحكم، أعوان تنفيذ)، وقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، فقمنا بتوزيع الاستبيان على 35 عامل.

ثانياً: أداة الدراسة

بعد الضبط النهائي للاستبيان والذي اشتمل ككل على 35 عبارة قمنا بتوزيعه ميدانيا على عينة الدراسة يوم 22/03/2021 وتم استرجاعه في نفس اليوم، حيث استرجعنا 26 استبيان من أصل 35 استبيان موزعة بنسبة استرجاع بلغت 74,28%.

وتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي، وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الاختيارات، وتم تقسيم السلم إلى خمسة مجالات لتحديد درجة الموافقة كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 1: قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.

الاتجاه	الوسط المرجح	درجة الموافقة
الاتجاه الأول	1 أقل 1.8	ضعيفة جدا
الاتجاه الثاني	1.8 أقل 2.6	ضعيفة
الاتجاه الثالث	2.6 أقل 3.4	متوسطة
الاتجاه الرابع	3.4 أقل 4.2	عالية
الاتجاه الخامس	4.2 أقل 5	عالية جدا

واعتبرنا المتوسطات في الجدول رقم (1) هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للعبارات أو البعد أو المحور.
ثالثا: ثبات وصدق أداة الدراسة.

لصدق أداة الاستبيان، قمنا باختبار قياس الثبات والاتساق الداخلي للاستبيان في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 26 مفردة، وذلك باختبار التوزيع الطبيعي وبحساب معامل الثبات ومعاملات الارتباط.

1- اختبار التوزيع الطبيعي:

قبل الدراسة نقوم باختبار التوزيع الطبيعي لمفردات الاستبيان كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول 2: اختبار التوزيع الطبيعي.

اختبار كولموغوروف		اختبار شابيرو	
Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk	
عدد مفردات العينة	القيمة الاحتمالية Sig.	عدد مفردات العينة	القيمة الاحتمالية Sig.
26	0,200*	26	0,815

المصدر: مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (2) يتضح أن اختبار التوزيع الطبيعي ليشابيرو (Shapiro-Wilk) جاء باحتمالية معنوية **0,815** كما جاء اختبار التوزيع الطبيعي كولموغوروف (Kolmogorov-Smirnov) باحتمالية معنوية ***0200** وبما أن حجم عينة دراسة الحال أقل من 50 مفردة، اعتمدنا على القيمة الاحتمالية للاختبار كولموغوروف (Kolmogorov-Smirnov) وهي أكبر من 0.05 وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي مما يسمح بإجراء باقي الاختبارات.

2-الاتساق الداخلي لمحور تطبيقات إدارة الموارد البشرية:

اعتمدنا في معرفة درجة الارتباط بين العبارات المتضمنة أبعاد محور تطبيقات إدارة الموارد البشرية على معامل سبيرمان، حيث قمنا بقياس درجة الارتباط بين كل بعد والعبارات التي تتضمنه.

2-1-معامل الارتباط بين العبارات وبعد التوظيف.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد التوظيف بالاعتماد على معامل سبيرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول 3: اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد التوظيف.

رقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد التوظيف	1	-
1	تقوم المؤسسة باختبارات المعرفة عند التوظيف	0,398*	0,044
2	تقوم المؤسسة بتوظيف الأفراد الذين لديهم استعداد لتطبيق حلول سابقة لمشاكل العمل	0,791**	0,000
3	تعتمد المؤسسة على توظيف الأفراد الذين لديهم استعداد لابتكار حلول جديدة لمشاكل العمل	0,859**	0,000
4	ساهم التوظيف في تنوع كفاءات المؤسسة وخلق ديناميكية جديدة في فريق العمل	0,611**	0,001
5	تحسنت طريقة التعامل في حل مشاكل العمل بعد توظيف أفراد جدد	0,768**	0,000

المصدر: مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (3) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين **0,398*** و **0,859**** بدرجة معنوية أقل من **0.05** وهي ذات دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد التوظيف.

2-2-معامل الارتباط بين العبارات وبعد التدريب.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد التدريب بالاعتماد على معامل سبيرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول 4: اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد التدريب.

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	العبارات	رقم
-	1	بعد التدريب	
0,005	0,537**	تراعي المؤسسة في اختيار التدريب التطورات المعرفية الجديدة في نشاط المؤسسة	6
0,000	0,687**	تضمن المؤسسة مستوى عالي من التأطير للأفراد المبتدئين	7
0,000	0,758**	تلجأ المؤسسة لتدوير المناصب من أجل شمولية معارف الأفراد	8
0,010	0,494*	هناك تحسن محسوس للمعارف الخاصة بالعمل بعد تطبيق برنامج التدريب في كل المستويات التنظيمية	9
0,000	0,828**	تقوم المؤسسة بتدريب الأفراد العاملين على الملاحظة للزملاء القدامى والتعلم من تجاربهم وخبراتهم	10

المصدر: مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (4) اقل من 0.05 وهي ذات دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد التدريب.

2-3-معامل الارتباط بين العبارات وبعد تقييم الأداء.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد تقييم الأداء بالاعتماد على معامل سبيرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول 5 : اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد تقييم الأداء.

رقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد تقييم الأداء	1	-
11	تركز المؤسسة في تقييم الأداء على مدى قدرة الأفراد على استعمال المعارف الجديدة	0,846**	0.000
12	يساهم تقييم الأداء في تصحيح الفجوات المعرفية بين أفراد فريق العمل	0,806**	0.000
13	يقاس أداء الفرد وفق معايير خاضعة لمبدأ التعاون والمشاركة مع الآخرين	0,802**	0.000

المصدر: مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(5) يتضح أن قيمة معامل الارتباط أكبر من **0.700** بدرجة معنوية أقل من **0.05** وهي ذات دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد تقييم الأداء.

2-4-معامل الارتباط بين العبارات وبعد التحفيز.

سناحلول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد التحفيز بالاعتماد على معامل سبيرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول 6: اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد التحفيز.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد التحفيز	1	-
14	يؤدي التحفيز إلى تنمية الدافع للمشاركة في المعرفة.	0,700**	0.000
15	يساهم التحفيز في المؤسسة في إقبال الأفراد على التعلم	0,665**	0.000
16	تخضع الترقية في المؤسسة لمدى التطور المعرفي للفرد	0,862**	0.000
17	أدت الزيادات في المكافآت إلى خلق ديناميكية جديدة في فريق العمل	0,721**	0.000

المصدر: مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(6) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين **0,665**** و **0,862**** بدرجة معنوية أقل من **0.05** وهي ذات دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد التحفيز.

3-الاتساق الداخلي لمحور عمليات إدارة المعرفة:

اعتمدنا في معرفة درجة الارتباط بين العبارات المتضمنة محور عمليات إدارة المعرفة على معامل سبيرمان، حيث قامت بقياس درجة الارتباط بين المحور والعبارات التي تتضمنه.

1-معامل الارتباط بين العبارات وبعد توليد المعرفة.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد توليد المعرفة بالاعتماد على معامل سبيرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول 7: اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد توليد المعرفة.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد توليد المعرفة	1	-
18	تتولد معرفة جديدة في المؤسسة من جمع وتصنيف المعرفة الموجودة في وثائق وأدلة البيئة الخارجية (زبانن، منافسين... الخ)	0,750**	0.000
19	تتولد معرفة جديدة في المؤسسة من الاطلاع على المعرفة الموجودة في مصادر بيانات المؤسسة ومشاريعها السابقة	0,639**	0.000
20	تتولد معرفة جديدة في المؤسسة عبر دمج وتحليل المعرفة الموثقة لديها باستخدام أدوات التحليل التكنولوجي	0,681**	0.000
21	تعتمد المؤسسة في توليد المعرفة الجديدة على التفاعل المباشر والاهتمام المتبادل بين الأفراد العاملين لديها مع الزبائن	0,560**	0.000
22	تنشأ معرفة جديدة في المؤسسة من خلال تشجيع الحوارات والمناقشات الجماعية بين زملاء العمل	0,761**	0.000
23	تعتمد المؤسسة لتوليد المعرفة الجديدة على تشجيع العاملين على القراءة والتعلم والمشاركة	0,670**	0.000

المصدر: مخرجات نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (7) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين **0,560**** و **0,750**** بدرجة معنوية أقل من **0.05** وهي ذات دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد توليد المعرفة.

2-معامل الارتباط بين العبارات وبعد خزن المعرفة.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد خزن المعرفة بالاعتماد على معامل سبيرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول 8: اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد خزن المعرفة

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد خزن المعرفة	1	-
24	تركز المؤسسة على خزن المعرفة في الوسائط الالكترونية الحديثة (الحاسوب، الأقراص الممغنطة)	0,560**	0,003
25	تركز المؤسسة على خزن معرفتها في الوسائط الملموسة كالإرشادات والقواعد والإجراءات المكتوبة...	0,648**	0,000
26	تعتمد المؤسسة في خزن المعرفة على إدامة المناقشات بين زملاء العمل	0,881**	0,000
27	تعتمد المؤسسة في خزن المعرفة على المحافظة على العاملين ذوي المعرفة العالية أو المتنوعة	0,829**	0,000

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (8) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين **0,560**** و **0,881**** بدرجة معنوية أقل من **0.05** وهي ذات دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد خزن المعرفة.

3-معامل الارتباط بين العبارات وبعد توزيع المعرفة.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد توزيع المعرفة بالاعتماد على معامل سبيرمان من خلال الجدول الآتي:

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد توزيع المعرفة	1	-
28	تقوم المؤسسة بتوزيع المعرفة عبر أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (كالويب، البريد الإلكتروني، الانترنت...)	0,827**	0,000
29	تقوم المؤسسة بتوزيع المعرفة عبر قراءة وتصفح العاملين للوسائط الرقمية (كقواعد بيانات الحاسوب، الأقراص الممغنطة)	0,768**	0,000
30	يجري توزيع المعرفة ونقلها عبر المشاركة وتفاعل الأفراد العاملين مع الآخرين	0,528**	0,006
31	يجري توزيع المعرفة في المنظمة عبر السرد للتجارب الناجحة السابقة	0,615**	0,001

المصدر: مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(9) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين **0,528**** و **0,768**** بدرجة معنوية اقل من **0.05** وهي ذات دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد توزيع المعرفة.

4-معامل الارتباط بين العبارات وبعد تطبيق المعرفة:

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد تطبيق المعرفة بالاعتماد على معامل سبيرمان من خلال الجدول الآتي:

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	العبارة	الرقم
-	1	بعد تطبيق المعرفة	
0.000	0,740**	تركز المؤسسة في تطبيق المعرفة على تقديم خدمات محدودة ونمطية	32
0.000	0,773**	تركز المؤسسة في تطبيق المعرفة على الرقابة على تكلفتها خدماتها	33
0.000	0,786**	تركز المؤسسة في تطبيق المعرفة على الكفاءة في انجاز أو تقديم خدماتها	34
0.000	0,720**	تركز المؤسسة في تطبيق المعرفة على تقديم حلول ابتكاريه فريدة وتميز خدماتها	35

المصدر: مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(10) يتضح أن قيمة معامل الارتباط أكبر من **0.700** بدرجة معنوية أقل من **0.05** وهي ذات دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد تطبيق المعرفة. من خلال النتائج السابقة والخاصة بقياس الاتساق الداخلي وثبات الاستبيان، نكون قد أكدنا من صدقه وثباته مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على اشكالية الدراسة واختبار فرضيتها.

اعتمدنا في قياس ثبات الاستبيان على معامل ألفا كرومباخ كما يوضحه الجدول الآتي:

معامل الثبات	عدد العبارات	عنوان المحاور	ترتيب المحاور
0.899	17	محور تطبيقات إدارة الموارد البشرية	1
0.902	18	محور عمليات إدارة المعرفة	2
0.942	35	الثبات العام للاستبيان	

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم(11) أن جميع عبارات المحاور جاءت بمعامل ثبات أكبر من **0.600** وهي درجة عالية من الثبات كما جاء معامل الثبات للاستبيان ككل **0.942** وعليه فإن عبارات الاستبيان على درجة عالية من الثبات والاستقرار.

رابعاً: بيان وتحليل نتائج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها فقد تم استخدام العديد من الحزم الإحصائية:
 - التكرارات والنسب المئوية.
 - المتوسطات الحسابية لكل عبارة في الاستبيان استناداً لإجابات أفراد العينة.
 - الانحراف المعياري لمعرفة مدى انحرافات إجابات أفراد عينة الدراسة عن متوسطاتها الحسابية.

4-1- التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية والوظيفية:

سنتناول التحليل الوصفي لخصائص العينة الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان والمتضمن الجنس والفئات العمرية والمستوى العلمي وعدد سنوات الأقدمية والمركز الوظيفي، بغية التأكد من إمكانية تمثيلها للمجتمع المدروس.

1_ متغير الجنس:

لقد تضمنت الدراسة كلا من الجنسين وذلك لتمثيل مجتمع الدراسة بطريقة سليمة، الجدول والشكل التاليين يوضحان توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجدول 12: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة	التكرار	الصف
53,8%	14	ذكر
46,2%	12	أنثى
100%	26	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

من خلال الجدول يتضح أن تكرار ونسبة الذكور لعينة الدراسة أكبر من عدد الإناث حيث جاءت نسبة الذكور 53,8% والإناث 46,2%، معنى ذلك أننا لا نستثنى من الدراسة أي جنس، وأيضا كانت نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث هذا راجع لسياسة المؤسسة المعتمدة في التوظيف.

2- متغير الفئات العمرية:

يتراوح سن العينة ما بين (أقل من 30 وأكبر من 40)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 13: توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية

النسبة	التكرار	العمر
3,8%	1	أقل من 30 سنة
53,8%	14	ما بين 30 و 40 سنة
42,3%	11	أكبر من 40 سنة
100%	26	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول السابق يمكن تمثيل رسم بياني يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة. يتضح من الجدول والشكل: أن الفئة ما بين 30 و 40 سنة شكلت أكبر تكرار ونسبة في عينة الدراسة حيث جاءت بنسبة 53,8%، تليها الفئة أكبر من 40 سنة بنسبة 42,3% وشكلت الفئة أقل من 30 سنة أقل نسبة 3,8%، ويدل ذلك على التنوع العمري لأفراد العينة، حيث نستنتج أن الهيكل الإداري في المديرية هيكل شبابي قوي وقادر على البذل والعطاء والتنوع، وهذا يعكس أيضا توفر عامل الخبرة والجهد وكذا تحقيق المطلوب.

3-متغير المستوى التعليمي:

إجابات أفراد العينة المحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول 14: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
11,5%	3	ثانوي
53,8%	14	تدرج
34,6%	9	ما بعد تدرج
100%	26	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول والشكل أن أكبر نسبة لعينة الدراسة في المستوى التعليمي، فئة تدرج بالنسبة 53,8%، تليها فئة ما بعد تدرج بالنسبة 34,6% وشكلت فئة ثانوي أقل نسبة 11,5%. من خلال هذه النسب نستخلص أن أفراد العينة مؤهلين علميا لتعبئة الاستبيان، وهذا ما يدعم النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

4-عدد سنوات الأقدمية:

تم توزيع أفراد العينة حسب الخبرة أو الأقدمية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 15: توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الأقدمية.

النسبة	التكرار	سنوات الأقدمية
7,7%	2	أقل من 5 سنوات
57,7%	15	من 5 إلى 15 سنة
34,6%	9	أكثر من 15 سنة
100%	26	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

يتضح من الجدول أن الفئة من 5 إلى 15 سنة شكلت أكبر تكرار ونسبة لسنوات الخبرة لعينة الدراسة حيث جاءت بنسبة 57,7%، تليها الفئة أكثر من 15 سنة بنسبة 34,6%، وشكلت الفئة أقل من 5 سنوات أقل نسبة 7,7%، حيث نستنتج أن عينة الدراسة لديها الخبرة الكافية لإعطاء إجابات ذات مصداقية.

5-متغير المركز الوظيفي:

تم توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 16: توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي.

النسبة	التكرار	مجال الوظيفة
61,5%	16	إطار
19,2%	5	إطار سامي
3,8%	1	عون تحكم
15,4%	4	عون تنفيذ
100%	26	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

يتضح من الجدول والشكل أن أكبر فئة من عينة الدراسة من الإطارات حيث جاءت بنسبة 61,5%، يليها فئة إطار سامي بنسبة 19,2%، يليها فئة عون تنفيذ بنسبة 15,4%، وشكل عون تحكم أقل نسبة 3,8%.

4-2 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

سنحاول تحليل عبارات محور تطبيقات إدارة الموارد البشرية (المتغير المستقل) ومحور عمليات إدارة المعرفة (المتغير التابع) الذي يشكلان الجزء الثاني من الاستبيان من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

أ- التحليل الوصفي لمحور تطبيقات إدارة الموارد البشرية.

1- التحليل الوصفي لبعء التوظيف:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد التوظيف من خلال الجدول الآتي:

جدول 17: المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد التوظيف

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	تقوم المؤسسة باختبارات المعرفة عند التوظيف	4,27	0,533	1	عالية جدا
2	تقوم المؤسسة بتوظيف الأفراد الذين لديهم استعداد لتطبيق حلول سابقة لمشاكل العمل	3,77	0,587	3	عالية
3	تعتمد المؤسسة على توظيف الأفراد الذين لديهم استعداد لابتكار حلول جديدة لمشاكل العمل	3,77	0,587	3	عالية
4	ساهم التوظيف في تنوع كفاءات المؤسسة وخلق ديناميكية جديدة في فريق العمل	3,81	0,634	2	عالية
5	تحسنت طريقة التعامل في حل مشاكل العمل بعد توظيف أفراد جدد	3,62	0,852	4	عالية
	بعد التوظيف	3,84	0,474	-	عالية

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (17) أن المتوسط الحسابي لبعء التوظيف جاء بمقدار 3,84 بدرجة عالية، كما جاءت العبارات 2- 3- 4- 5 بدرجات عالية والعبارة 1 بدرجة عالية جدا، وهذا إشارة لتوفر بعد التوظيف في تطبيقات إدارة الموارد البشرية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للمحور ب 0,474 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

2- التحليل الوصفي لبعء التدريب:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد التدريب من خلال الجدول الآتي:

جدول 18: المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد التدريب

درجة الموافق	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم
عالية	1	0,599	3,96	تراعي المؤسسة في اختيار التدريب التطورات المعرفية الجديدة في نشاط المؤسسة	6
عالية	2	0,688	3,92	تضمن المؤسسة مستوى عالي من التأطير للأفراد المبتدئين	7
عالية	4	0,987	3,42	تلجأ المؤسسة لتدوير المناصب من أجل شمولية معارف الأفراد	8
عالية	3	0,431	3,88	هناك تحسن محسوس للمعارف الخاصة بالعمل بعد تطبيق برنامج التدريب في كل المستويات التنظيمية	9
عالية	3	0,952	3,88	تقوم المؤسسة بتدريب الأفراد العاملين على الملاحظة للزملاء القدامى والتعلم من تجاربهم وخبراتهم	10
عالية	-	0,505	3,81	بعد التدريب	

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (18) أن المتوسط الحسابي لبعث التدريب جاء بمقدار **3,81** بدرجة عالية، كما جاءت جميع العبارات 6-7-8-9-10 بدرجات عالية، وهذا إشارة لتوفر بعث التدريب في تطبيقات إدارة الموارد البشرية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للمحور ب **0,505** وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

3- التحليل الوصفي لبعث تقييم الأداء:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعث تقييم الأداء من خلال الجدول الآتي:

جدول 19: المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد تقييم الأداء.

درجة الموافقة	الترتيب	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم	
عالية	1	0,801	3,81	تركز المؤسسة في تقييم الأداء على مدى قدرة الأفراد على استعمال المعارف الجديدة	11
عالية	1	0,749	3,81	يساهم تقييم الأداء في تصحيح الفجوات المعرفية بين أفراد فريق العمل	12
عالية	2	0,736	3,69	يقاس أداء الفرد وفق معايير خاضعة لمبدأ التعاون والمشاركة مع الآخرين	13
عالية	-	0,651	3,76	بعد تقييم الأداء	

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (19) أن المتوسط الحسابي لبعده تقييم الأداء جاء بمقدار **3,76** بدرجة عالية، كما جاءت جميع العبارات 11-12-13 بدرجات عالية، وهذا إشارة لتوفر بعد تقييم الأداء في تطبيقات إدارة الموارد البشرية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للمحور ب **0,651** وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي

4- التحليل الوصفي لبعده التحفيز:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد التحفيز من خلال الجدول الآتي:

جدول 20 : المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد التحفيز

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الموافق درجة	العبارات	رقم
4,27	0,724	1	عالية جدا	يؤدي التحفيز إلى تنمية الواقع للمشاركة في المعرفة.	14
4,15	0,675	2	عالية	يساهم التحفيز في المؤسسة في إقبال الأفراد على التعلم.	15
4,00	1,020	3	عالية	تخضع الترقية في المؤسسة لمدى التطور المعرفي للفرد.	16
3,85	0,881	4	عالية	أدت الزيادات في المكافآت إلى خلق ديناميكية جديدة في فريق العمل.	17
4,06	0,630	-	عالية	بعد التحفيز	

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

ينضح من الجدول رقم (20) أن المتوسط الحسابي لبعء التحفيز جاء بمقدار 4,06 بدرجة عالية، كما جاءت اغلب العبارات 15-16-17 بدرجات عالية، والعبارة 14 بدرجة عالية جدا، وهذا إشارة لتوفر بعد التحفيز في تطبيقات إدارة الموارد البشرية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للمحور ب 0,630 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي. نستنتج من خلال هذه النتائج أن المؤسسة تعتمد على إدارة الموارد البشرية للحصول على الموارد البشرية المتميزة بالكم والنوعية المناسبة وفي الوقت المناسب من خلال تطبيقات هذه الأخيرة (التوظيف، التدريب، تقييم الأداء والتحفيز) مما يساعد المؤسسة على تقديم أفضل أداء ومستوى خدماتي عالي.

ب- التحليل الوصفي لمحور عمليات إدارة المعرفة.

1- التحليل الوصفي لبعء توليد المعرفة:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد توليد المعرفة من خلال الجدول الآتي:

جدول 21: المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد توليد المعرفة.

درجة الموافق	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم
عالية	3	0,766	3,88	تتولد معرفة جديدة في المؤسسة من جمع وتصنيف المعرفة الموجودة في وثائق وأدلة البيئة الخارجية (زبانن، منافسين... الخ)	18
عالية	5	0,815	3,77	تتولد معرفة جديدة في المؤسسة من الاطلاع على المعرفة الموجودة في مصادر بيانات المنظمة ومشاريعها السابقة	19
عالية	1	0,693	4,00	تتولد معرفة جديدة في المؤسسة عبر دمج وتحليل المعرفة الموثقة لديها باستخدام أدوات التحليل التكنولوجي	20
عالية	4	0,675	3,85	تعتمد المؤسسة في توليد المعرفة الجديدة على التفاعل المباشر والاهتمام المتبادل بين الأفراد العاملين لديها مع الزبائن	21
عالية	2	0,871	3,96	تنشأ معرفة جديدة في المؤسسة من خلال تشجيع الحوارات والمناقشات الجماعية بين زملاء العمل	22
عالية	5	0,977	3,65	تعتمد المؤسسة لتوليد المعرفة الجديدة على تشجيع العاملين على القراءة والتعلم والمشاركة	23
عالية	-	0,576	3,85	بعد توليد المعرفة	

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (21) يتضح أن المتوسط الحسابي لبعث توليد المعرفة انه جاء بمقدار 3,85 بدرجة عالية، وهذا ما ينطبق على العبارات 18-19-21-22-23 حيث نجد أنها عالية، وهذا إشارة لتوفر بعد توليد المعرفة في محور عمليات إدارة المعرفة بدرجة عالية في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدية، كما جاء الانحراف المعياري للمحور ب 0,576 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

2- التحليل الوصفي لبعء خزن المعرفة:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد خزن المعرفة من خلال الجدول الآتي:

جدول 22 : المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد خزن المعرفة.

درجة الموافق	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم
عالية جدا	1	0,587	4,23	تركز المؤسسة على خزن المعرفة في الوسائط الالكترونية والحديثة (الحاسوب، الأقراص الممغنطة)	24
عالية	2	0,599	3,96	تركز المؤسسة على خزن معرفتها في الوسائط الملموسة كالإرشادات والقواعد والإجراءات المكتوبة...	25
عالية	4	0,962	3,73	تعتمد المؤسسة في خزن المعرفة على إدامة المناقشات بين زملاء العمل	26
عالية	3	0,935	3,92	تعتمد المؤسسة في خزن المعرفة على المحافظة على العاملين ذوي المعرفة العالية أو المتنوعة	27
عالية	-	0,590	3,96	بعد خزن المعرفة	

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (22) يتضح أن المتوسط الحسابي لبعء خزن المعرفة انه جاء بمقدار 3,96 بدرجة عالية، وهذا ما ينطبق على العبارات 25-26-27 حيث نجد أنها عالية، كما جاءت العبارة 24 بدرجة عالية جدا وهذا إشارة لتوفر بعد خزن المعرفة في محور عمليات إدارة المعرفة بدرجة عالية في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدية، كما جاء الانحراف المعياري للمحور ب 0,590 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي

3- التحليل الوصفي لبعء توزيع المعرفة:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد توزيع المعرفة من خلال الجدول الآتي:

جدول 23: المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد توزيع المعرفة.

ترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
28	تقوم المؤسسة بتوزيع المعرفة عبر أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (كالويب، البريد الإلكتروني، الانترنت...)	4,27	0,667	1	عالية جدا
29	تقوم المؤسسة بتوزيع المعرفة عبر قراءة وتصفح العاملين للوسائط الرقمية (كقواعد بيانات الحاسوب، الأقراص الممغنطة)	4,00	0,938	2	عالية
30	يجري توزيع المعرفة ونقلها عبر المشاركة وتفاعل الأفراد العاملين مع الآخرين	3,92	0,628	3	عالية
31	يجري توزيع المعرفة في المؤسسة عبر السرد للتجارب الناجحة السابقة	3,92	0,628	3	عالية
	بعد توزيع المعرفة	4,02	0,496	-	عالية

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (23) يتضح أن المتوسط الحسابي لبعده توزيع المعرفة انه جاء بمقدار **4,02** بدرجة عالية، وهذا ما ينطبق على العبارات 29-30-31 حيث نجد أنها عالية، كما جاءت العبارة 28 بدرجة عالية جدا وهذا إشارة لتوفر بعد توزيع المعرفة في محور عمليات إدارة المعرفة بدرجة عالية في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة، كما جاء الانحراف المعياري للمحور ب **0,496** وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

4- التحليل الوصفي لبعده تطبيق المعرفة:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد تطبيق المعرفة من خلال الجدول الآتي:

جدول 24: المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد تطبيق المعرفة

الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	العبارات	الدرجة
عالية	3,65	0,797	4	تركز المؤسسة في تطبيق المعرفة على تقديم خدمات محدودة ونمطية	32
عالية	3,85	0,881	3	تركز المؤسسة في تطبيق المعرفة على الرقابة على تكلفة خدماتها	33
عالية	3,88	0,766	2	تركز المؤسسة في تطبيق المعرفة على الكفاءة في انجاز أو تقديم خدماتها	34
عالية	4,08	0,796	1	تركز المؤسسة في تطبيق المعرفة على تقديم حلول ابتكاريه فريدة وتميز خدماتها	35
عالية	3,86	0,656	-	بعد تطبيق المعرفة	

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (24) يتضح أن المتوسط الحسابي لبعده تطبيق المعرفة انه جاء بمقدار **3,86** بدرجة عالية، وهذا ما ينطبق على جميع العبارات 32-33-34-35 حيث نجد أنها عالية، وهذا إشارة لتوفر بعد تطبيق المعرفة في محور عمليات إدارة المعرفة بدرجة عالية في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة، كما جاء الانحراف المعياري للمحور ب **0,656** وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

ما يفسر هذه النتيجة أن تطبيق وتحقيق إدارة المعرفة في المؤسسة حسب وجهة نظر موظفيها تمكنهم من الوصول إلى المعرفة وابداء آرائهم وتوفر أنظمة تكنولوجية وقنوات فعالة تمكنهم من الوصول إلى المعرفة مع الحفاظ على جو العمل الذي يشجعهم على الإبداع والتطوير، هذا أيضا يدل على أن إدارة المعرفة تلعب دورا هاما في المديرية من أجل تحقيق استراتيجياتها لمواجهة المنافسين والحفاظ على الحصة السوقية واحتكارها لسوق الهاتف الثابت ومواجهة خطر المنافسة القوية (الهاتف النقال).

خامسا- اختبار فرضيات الدراسة:

H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة عند مستوى الدلالة 0.05

H1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة عند مستوى الدلالة 0.05

جدول 25: اختبار الانحدار البسيط لتطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة.

تطبيقات إدارة الموارد البشرية					البيان
Sig مستوى المعنوية	T المحسوبة	B معامل الانحدار	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	عمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة
0.000	6.143	0.781	0.611	0.782	

المصدر: مخرجات برنامج (spss)

يوضح الجدول أعلاه رقم (25) تطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:
قيمة معامل الارتباط $R = 0.782$ بين تطبيقات إدارة الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة، ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين بالارتباط طردي قوي.

وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.611$ أي أن ما قيمة 61% من التغيرات في عمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة ناتجة عن تطبيقات إدارة الموارد البشرية.
كما بلغت قيمة معامل الانحدار $B = 0.781$ وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في تطبيقات إدارة الموارد البشرية يؤدي إلى وعمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة بقيمة **0.781**

كما بلغت قيمة **T** المحسوبة **6.143** وهي دالة عند مستوى المعنوية **0.000** ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة عند مستوى الدلالة **0.05**

ومنه خلصنا إلى النتائج الآتية:

- توفر أبعاد تطبيقات إدارة الموارد البشرية في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة بدرجة عالية.
- توفر أبعاد عمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة بدرجة عالية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة في مديرية اتصالات الجزائر فرع المدينة عند مستوى الدلالة 0.05.

الخاتمة:

كان لاقتصاد المعرفة الأثر على التغيرات الحاصلة في بيئة المنظمة وتطور مقتضياتها وشروط بقائها، حيث تغيرت أهمية عوامل الإنتاج مع بروز المعرفة كعنصر حاسم في تحديد الوضعية التنافسية، مما أدى إلى العمل على تمكين الأفراد من استغلال قدراتهم وتنمية مستوى معارفهم الفردية والجماعية التي تحوي جانب تقني قائم على تكنولوجيات الإعلام و الاتصال

وجانب إداري يهدف إلى تأهيل الأفراد لشغل مناصب ومهام تغيرت كثيرا عما كانت عليه من قبل، وهذا ما جعل من نشاطات إدارة الموارد البشرية تتجه نحو تعبئة الأفراد والعمل على رفع مستوياتهم المعرفية من أجل مواكبة التغيير وتحسين الأداء .

من هذا المنطلق هدفت هذه الدراسة للإجابة على إشكالية كيف تساهم تطبيقات إدارة الموارد البشرية في عمليات إدارة المعرفة وتوصلنا إلى النتائج التالية:

*يساعد التوظيف في تطوير مصادر الحصول على الكفاءات العالية واستيفاء الاحتياجات، كما يضمن اندماج الفرد واستغلال معارفه، مما يخدم مصالح المؤسسة.

*يعتبر التدريب أحد المصادر الاستراتيجية لاكتساب المعارف وتزويد العاملين بمهارات مما يحقق الأداء الفعال.

*استعمال المعلومات التي يوفرها التقييم في معرفة الأسباب الرئيسية التي أدت إلى تدني المستوى والتعرف على المستوى الحالي والمستقبلي للمؤسسة.

*يهدف التحفيز إلى تعزيز المشاركة وبناء العلاقات لتحقيق أهداف المؤسسة

وتجدر الإشارة إلى أن تحليل دور إدارة الموارد البشرية في تنمية المعرفة في المؤسسة يمر عبر تفصيل نشاطاتها واستخراج مكامن المعرفة في كل نشاط، حيث تختلف الدرجة من نشاط إلى آخر لكنها مكملة وظيفيا.

التهميش:

أحمد محمود موسى. (2014). إدارة الأفراد بين النظرية والتطبيق. القاهرة: مكتبة الوفاء القانونية.

حمود كاظم خضير. (2011). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

محمود عواد الزيدات. (2010). اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

قائمة المراجع:

أولا-الكتب:

1-أحمد محمود موسى، 2014، إدارة الأفراد بين النظرية والتطبيق، القاهرة، مكتبة الوفاء القانونية.

2-حمود كاظم خضير، 2011، إدارة الموارد البشرية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

3-محمد عواد الزيدات، 2010، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

ثانيا-الرسائل والأطروحات:

- 1- حمد الهزام، تسيير الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه في تسيير الموارد البشرية، كلية علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2016.
- 2- حمد عيسى، إدارة المعرفة ودورها في إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية إدارة أعمال.

ثالثا- المقالات:

- 1- حيدر شاكر نوري، تأثير عمليات إدارة المعرفة في تطوير القدرات المميزة، مجلة ديالي، العدد 48، 2011