

إدارة المعرفة وأثرها على إتخاذ القرار في المؤسسة-دراسة حالة: جامعة طاهري محمد بشار -

Knowledge Management and its Impact on Decision Making in the Institution - Case Study: Taheri Mohamed-Bechar-University،

د. بوسهمين أحمد

جامعة بشار، الجزائر

شهيدي هدي

جامعة بشار، الجزائر

houdah09@gmail.com

تاريخ التسليم : 2018/02/06، تاريخ التقييم : 2018/04/29، تاريخ القبول : 2018/05/02

Abstract :

This study seeks to highlight the impact of knowledge management on the effectiveness of decision making at the level of the League Mohamed Bashar Al-Tahiri, in order to answer the problem and validate the hypotheses we conducted this study on a sample of University staff, have been using descriptive analytical questionnaire was designed, composed of 34 paragraph for answer to know how effective knowledge management on the effectiveness of decision making

Keywords: knowledge management, knowledge, decision, decision making process

المخلص

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز أثر إدارة المعرفة على فاعلية عملية اتخاذ القرار على مستوى جامعة طاهري محمد بشار، وللإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات أجرينا هذه الدراسة على عينة من موظفي الجامعة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كم تم تصميم استبيان مكون من 34 فقرة من أجل الإجابة عليها لمعرفة مدى تأثير إدارة المعرفة على فاعلية اتخاذ القرار، وقد اعتمدنا في تحليل النتائج واختبار الفرضيات على برنامج التحليل الإحصائي Spss واستخدام عدد من الأساليب الإحصائية أهمها: تحليل التباين، الإنحدار البسيط والإنحدار المتعدد من خلال طريقة التدرج نحو الأمام، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وفاعلية اتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، معرفة، قرار، عملية اتخاذ القرار.

مقدمة:

لقد تزايد الاهتمام بالمدخل المعرفي، وتحديدًا في الأطر النظرية المنبثقة عنه، والتي تعالج موضوعات إدارية واقتصادية مع تنامي ظاهرة التغيير المتسارع في بيئة الأعمال، نتيجة تضاؤل النظريات والمداخل التي كانت مساندة عن وضع الحلول لمواجهة هذا التغيير لاسيما بعد إدراك أهمية المعرفة بوصفها موجودا مهما في تحقيق أهداف المنظمة ودورها في التحول الكبير نحو الاقتصاد المعرفي الذي يركز على الاستثمار في الموجودات الفكرية والمعرفية، وازداد هذا الدور أهمية مع سيادة مفهوم عصر المعرفة الذي من متطلباته ألا تكتفي المنظمات بتوفير المعلومات، بل يجب توليدها، لهذا فإن أهم مقومات نجاح المنظمات في الوقت الراهن القدرة على الالتحاق بأحدث المتغيرات التي يشهدها عصر الثورة التكنولوجية والمعلوماتية نتيجة التطور الهائل الذي طرأ على تكنولوجيا الاتصالات واستخداماتها في مجال المعلومات، فقد أدى التزايد الهائل في المعلومات وتراكمها إلى وجود حاجة ماسة إلى تنظيم إدارة هذه المعلومات.

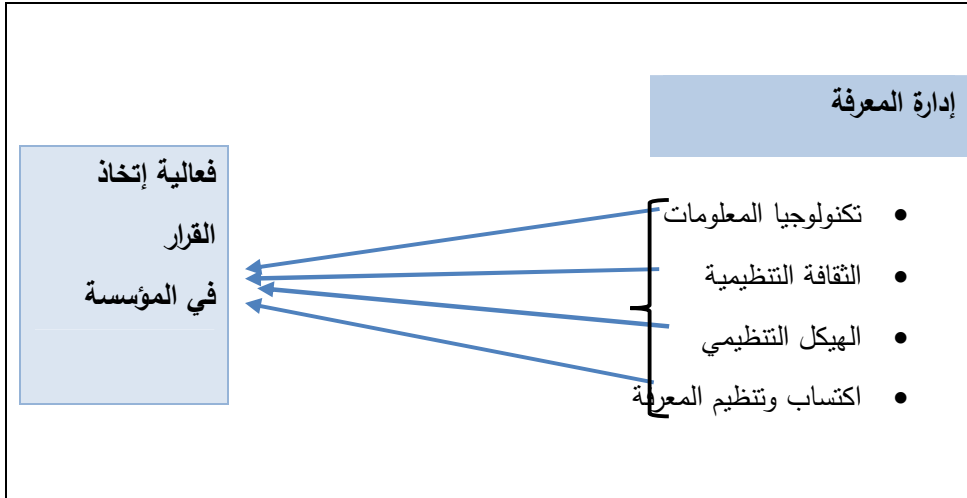
وتلعب هذه الأخيرة دورا محوريا في عملية إتخاذ القرار، والاستفادة منها في إطار نظام ما يضمن لمتخذ القرار معلومة على درجة عالية من الجودة والدقة والحدثة والملائمة لجعل قراره هادفا ومميزا، ويبتكر نظاما متطورة مبنية على الحاسب الآلي، وهذا ولأن المعرفة أصبحت العصب الحقيقي لمنظمات الأعمال اليوم، فإدارة المعرفة هي التي تضمن لمنظمات اليوم توليد المعرفة وتوزيعها وتطبيقها للمساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة وتشجع الإبداع والإرتقاء بمستوى الأداء، وعلى هذا الأساس سنقوم في هذه الورقة بالتطرق إلى مفاهيم أساسية عن إدارة المعرفة واتخاذ القرار.

وضمن هذا الإطار تبلورت فكرة الدراسة، حيث حرص الباحثان على دراسة أثر إدارة المعرفة بأبعادها واتخاذ القرار في المؤسسة، لهذا جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل التالي: هل هناك أثر لإدارة المعرفة على فاعلية عملية إتخاذ القرار في جامعة طاهري محمد بشار؟
فرضيات الدراسة: قامت الدراسة على فرضية رئيسية واحدة، اندرجت ضمنها ثلاث فرضيات فرعية هي كالاتي:

- الفرضية الأولى
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة عند مستوى الدلالة 0.05 على عملية إتخاذ القرار في الجامعة.

- الفرضية الثانية:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة 0.05 على فاعلية عملية إتخاذ القرار في الجامعة.
- أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من الاعتبارات التالية:
- تعد من أهم الموضوعات في الفكر الإداري الحديث، كونه مصدرا من مصادر التطوير والتجديد.
- تسعى المنظمات إلى تبني إستراتيجية لإدارة الحديثة التي تسمح بمشاركة العاملين في إتخاذ القرارات، واستغلال الفرص.
- كما تستمد الدراسة أهميتها أيضا من أهمية المتغيرات التي تتم دراستها، والتي تسهم في إفادة المؤسسة محل الدراسة بصورة خاصة، والمؤسسات التي تعمل في نفس المجال بشكل عام. وذلك لما تمثله من دورا حاسما في نجاح المؤسسة ويقائها.
- أما من الناحية التطبيقية نظرا لقلّة الدراسات والبحوث التي تناولت متغيرات موضوع إدارة المعرفة وإتخاذ القرار.
- أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:
- تحليل العلاقة بين واقع إدارة المعرفة وتحقيق إتخاذ القرار.
- التعرف على أثر إدارة المعرفة على عملية إتخاذ القرار في الجامعة.
- التعرف على مدى تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة.
- حدود الدراسة:
- بشريا: يتمثل المجال البشري للدراسة في عينة من موظفي جامعة طاهري محمد بشار.
- زمنيا: تم إجراء الدراسة الميدانية لموضوع دراستنا خلال الفترة أبريل 2017.
- جغرافيا: تمت الدراسة بولاية بشار، وبشكل أدق بجامعة طاهري محمد بشار.
- متغيرات الدراسة: يتكون النموذج من نوعين من المتغيرات وهي:
- 1 المتغير المستقل: ويتمثل المتغير المستقل للدراسة في إدارة المعرفة، "تكنولوجيا المعلومات، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، اكتساب وتنظيم المعرفة وتطويرها".
- 2 المتغير التابع: يتمثل المتغير التابع للدراسة في إتخاذ القرار للمؤسسة.

يوضح الشكل التالي: النموذج الافتراضي للدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين

أولاً: الإطار النظري للدراسة

1. مفاهيم عامة حول المعرفة وإدارة المعرفة:

سننظر في مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة إلى مختلف التعاريف التي تم وضعها للمعرفة وكذلك إلى أهمية المعرفة وخصائصها.

1.1 مفهوم المعرفة

أسهم الكثير من الباحثين والكتاب بطرح آرائهم حول مفهوم المعرفة وقدموا العديد من التعاريف، ولم يتفقوا على تعريف موحد لها حيث عرفها "دافت" Daft بأنها "عبارة عن تراكم لدى الأفراد والمنظمة وذلك عن طريق إضافة ما تكتسبه من معلومات إلى خبرات، الفكر المسبق" (طالب وآخرون، 2009، ص.55)، أما الكبيسي فيرى "أنها كل شيء ضمني أو ظاهري لأداء أعمالهم بإتقان، أو لإتخاذ قرارات صائبة" (الكبيسي، 2005، ص.12)، ولقد عرفت المعرفة كذلك على أنها "حصيلة امتزاج وتفاعل خفي بين المعلومات والخبرة والمدرجات الحسية، والقدرة على الحكم (الملكاوي، 2007، ص.34)، كما عرفها Darling بأنها "عبارة عن الموجودات غير المنظورة مثل الأسس الاجتماعية للدولة، تشمل الخبرة الواسعة المتراكمة وأسلوب الإدارة المتميز والثقافة المتراكمة للمؤسسة.

ومن خلال هذه التعاريف يمكننا أن نعرف المعرفة اجرائياً كما يلي:

هي حصيلة المعلومات والخبرات البشرية التي يتم الحصول عليها جراء التعلم والخبرة والممارسة والتي تجعل ممن يمتلكها أكثر قدرة الوصول إلى حلول أحسن للمشاكل من خلال القدرة على تشخيص المشاكل وتحديد بدائل لها، والوصول إلى حلول جيدة وقرارات صائبة.

- خصائص المعرفة

تمتاز المعرفة بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن الأنشطة الأخرى، وفيما يلي نذكر البعض منها:

- إن المعرفة يمكن أن تولد: أي أن بعض الشركات لديها ما يجعلها قادرة على توليد المعرفة الجديدة، وهذا ما يمثله الأفراد المبتكرون في الشركة الذين يضمنون عملية استدامة الابتكار وتوليد المعرفة.
- المعرفة يمكن أن تموت: وكما تولد المعرفة فإنها تموت أيضا، فالقليل جدا من المعارف التي تتكون خلال تجارينا هو الذي يسجل في الكتب والدوريات، لهذا فإن الغالبية العظمى من المعارف تموت، إما بموت الشخص، أو بإحلال معارف جديدة محل القديمة.
- المعرفة يمكن أن تمتلك: أن أغلب المعارف ذات قيمة يتم الإمساك بها من أجل زيادة ثروة الشركات حيث تمارس الشركات دورا كبيرا في تحويل المعرفة التي تمتلكها إلى براءات إختراع أو أسرار تجارية تتمتع بالحماية القانونية شأنها شأن الملكية المادية.
- المعرفة يمكن ان تخزن: إن المزيد من المعرفة يتم تخزينه خارجيا، وهذا التخزين يكون على الورق الأفلام، الأشرطة ومختلف وسائل الخزن الإلكتروني (الزيادات، 2008 من ص ص 24-25).

• 2.1. مفهوم إدارة المعرفة

تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من زوايا مختلفة تبعا لخلفياتهم الفكرية، وفي هذا الصدد يمكن تقديم عدة تعريفات، حيث عرفها نيومان "Newman" بأنها "مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنتشر وتستخدم المعرفة من قبل الممارسين لتزويدهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات وتنفيذها. (الملكاوي، 2007، ص 72)

وهناك من عرفها بأنها " توظيف للحكمة المتراكمة لزيادة سرعة الاستجابة والابتكار(العلي وأخرون، 2006، ص 27)

وركز هذا التعريف على الهدف من إدارة المعرفة هو استخدام المعرفة من أجل التكيف والابتكار لضمان البقاء، وهناك من يعرفها بأنها "هي محاولة لإيجاد طريقة للحصول على حكمة العاملين

ومعرفتهم داخل المنظمة لأجل رفع تلك المعرفة إلى أقصى حد ممكن والاحتفاظ بها (الكبيسي، 2005، ص.12) وعرفت أيضا على أنها "العملية المنهجية المنظمة للإستخدام الخلاق للمعرفة وانشائها(واضح، وتويري، 2017، ص.222)، ومن خلال هذه التعريفات يمكننا تعريف إدارة المعرفة على أنها "إدارة تتضمن إيجاد بيئة مثيرة في المنظمة تسهل عملية الحصول على حكمة العاملين ومعرفتهم داخل المنظمة لرفع تلك المعرفة وتوليد معارف جديدة وتنظيمها من قبل الأشخاص المناسبين في الوقت المناسب وهذا بتزويدهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين القرارات وتنفيذها وحل المشكلات لضمان سرعة الاستجابة والتكيف مع البيئة.

3.1. الحاجة إلى إدارة المعرفة

بصورة عامة فإن هناك أسباب عديدة تزيد من أهمية إدارة المعرفة وتزيد الحاجة إلى تطبيقاتها، ولعل أهم هذه الأسباب:

- التركيز المتزايد على توليد القيمة للزبون وتحسين خدمة الزبائن.
- زيادة حدة المنافسة وازياد عمليات الاختراع، وانخفاض دورة حياة المنتجات.
- ضرورة السرعة في التكيف بسبب تغيير قواعد العمل وتخفيض كمية الوقت الذي يتطلبه العاملون للحصول على المعارف الجديدة.
- عدم استمرار الموارد البشرية الكفوة في العمل (الفارس، 2010، ص.69)

4.1. المتطلبات الأساسية لإدارة المعرفة

يتطلب تطبيق إدارة المعرفة تهيئة بيئة المنظمة للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة، بحيث تكون بيئة مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة، ومن ثم يمكن تخزين ونقل وتطبيق المعرفة، وبصفة عامة فإن مثل هذه البيئة توافر العناصر الآتية:

- **الثقافة التنظيمية:** يعد مصطلح الثقافة التنظيمية من المفاهيم حديثة العهد نسبيا في أدبيات إدارة الأعمال ولا يوجد اتفاق اتم في تحديد إطار هذا المفهوم حيث عرفها بأنها "مجموعة من القيم والافتراضات والمعتقدات والمفاهيم التي يتقاسمها جميع أفراد المنظمة، وعرفت كذلك بأنها "ثقافة تعكس المعايير والمعتقدات التي تعمل على إرشاد سلوك أعضاء

المنظمة، فهي منشط هام لإدارة المعرفة في المنظمة (طيطي، 2010، ص.112) فتقافة المنظمة الملائمة تدعم وتساعد في عملية تحفيز الموظفين على فهم القواعد المتعلقة بإدارة المعرفة في المنظمة.

- القيادة: تعد القيادة من الظواهر الاجتماعية المرتبطة بطبيعة الإنسان، فقد أدى تواجد الجماعات البشرية على شكل جماعات إلى الحاجة لتنظيم العلاقات بين أفرادها، فيما يخص مفهوم القيادة لا يوجد مفهوم محدد لها ويمكن إعطاء تعريف لها على أنها "القدرة على توجيه الآخرين لتحقيق هدف معين، فإن القائد المناسب لإدارة المعرفة هو القائد الذي يتصف بثلاث صفات أساسية هي: القدرة على شرح الرؤية للآخرين، وأن يكون قدوة لهم، وأن تكون لديهم القدرة على ربط هذه الرؤية في أكثر من مضمون (حسان، 2016، ص.103)، إضافة إلى أن القيادة ترتبط كذلك بشكل الإطار التنظيمي الذي يمكن أن تضعه لإدارة المعرفة، وحساسية مكانتها في تبسيط الإجراءات والعمليات لكافة التخصصات والمستويات الوظيفية الإدارية بالمنظمة (شهير، بوسهمين، 2016، ص.235)

- الهيكل التنظيمي: إذ يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تفيد الحرية بالعمل وإطلاق الابداعات الكامنة لدى الموظفين، لذا لا بد من هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف وتوليد المعرفة.

- تكنولوجيا المعلومات: من الممكن تفعيل إدارة المعرفة بواسطة البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات حيث يجري تطوير أنظمة وتكنولوجيات المعلومات بهدف دعم إدارة المعرفة، كما وأن تطوير البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات على معالجة البيانات وتكنولوجيا المعلومات المتكاملة في المنظمة تؤدي إلى مساندة حاجات نظم المعلومات في المنظمة (العلي وآخرون، 2006، ص.303، 304)

II. إتخاذ القرار في المؤسسة:

- مفهوم إتخاذ القرار

يعد إتخاذ القرار الإداري واحد من أهم العمليات التسييرية، من تخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة، وأكثرها تأثيرا في حياة الأفراد والمنظمات، وفي هذا الصدد تعددت التعاريف في مجال الإدارة لإتخاذ القرار الإداري يمكن عرضها فيما يلي:

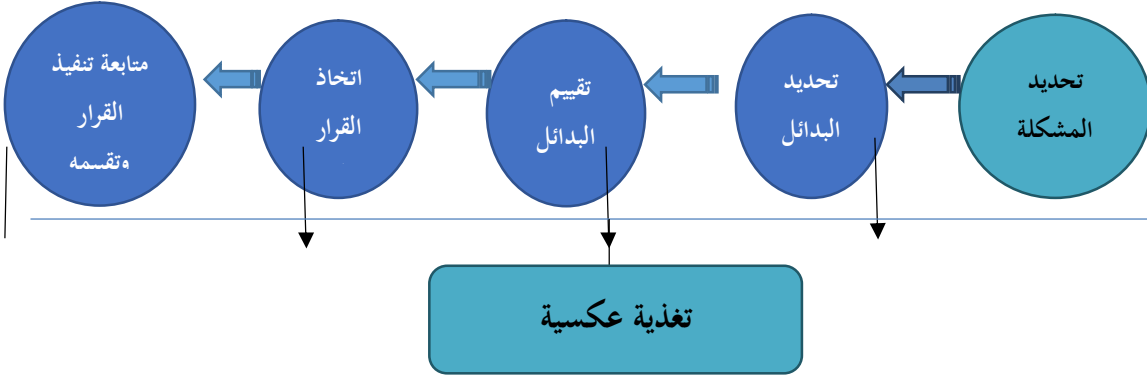
أما "برنارد" فيرى أن: إتخاذ القرار عملية تقوم على الاختيار المدرك للغايات التي لا تكون في الغالب استجابات أتوماتيكية أو رد فعل مباشر.

أما "Harisson" فيعرف القرار الإداري بأنه: "خطة أو مرحلة من عملية مستمرة تتضمن عدة بدائل ترتبط بهدف أو أهداف، تدفع توقعات إنسان ما في الخطة إلى تحديد طرق لحل معين، والتزام يوجهه إلى بدل قوته العقلية وجهوده لتحقيق الأهداف (Harrison, 1975, p25)، ويعرف علاء الدين محمود على أن "القرار عبارة عن عملية Process تشكل نظاما يكون من العناصر المترابطة والمتفاعلة معا والتي تؤثر بعضها في بعض (محمود، 2011، ص.166)، ويعرف مؤيد الفضل أن "عملية إتخاذ القرارات بأنها اختيار بين أفضل البدائل وأفضل السبل لتحقيق الهدف، وهي اختيار لمدى كفاية الرؤساء وقدرتهم على تحمل المسؤولية والبت في الأمور (الفضل، 2010، ص.33)."

ويمكن إعطاء تعريف شامل لإتخاذ القرار الإداري على أنه نتاج عملية منهجية عقلانية مبنية، على الدراسة والتفكير الواعي للوصول إلى حل مشكلة معينة واختيار الحل الأمثل من بين مجموعة من البدائل المحتملة بغية تحقيق الأهداف المرجوة.

- مراحل إتخاذ القرار الإداري

الشكل رقم (01): يوضح مراحل إتخاذ القرار.



المصدر: (خضر بخيث وآخرون، 2012، ص.03)

- معايير إتخاذ القرار الإداري:

على الرغم من المدير يحاول الوصول إلى أفضل القرارات التي تحقق له أفضل النتائج الممكنة، إلا أن ذلك نادر أما يحدث، ذلك أن القرار محكوم بعدة محددات تحول دون الرشدية الكاملة في إتخاذ، وهو ما يشار إليه بالرشد المحدود "BoundedRationality" وفي الغالب يعتمد المدير في قراراته واحد من المعايير التالية(الخالدي2012، ص ص.126-126):

- 1- **معيار الرضا Satisfying**: وبموجب هذا المعيار يتخذ القرار بناء على اختيار أول بديل مرض، بدلا من اختيار البديل الأمثل، فمثلا عند الشروع في نقل الأخشاب من الغابة إلى المصنع تختار أول شاحنة متوافرة، بدلا من اختيار أحدث شاحنة بمواصفات مميزة.
- 2- **معيار الحد الأعلى Maximum**: ويعني أن اختيار أفضل حل ممكن للمشكلة ويركز هذا المعيار على تقويم واختيار البديل أو البدائل اعتماد أعلى احتمالية نجاحها. ويطلق عليه بعض المنظرين معيار المتفائل **Optimiste** لأن المخرجات المفضلة والاحتمالية العالية هي محط اهتمام متخذ القرار ويسبب المحددات المشار إليها، فإن المديرين نادرا أما يتخذون قرارات من هذا النوع، أي التي تحقق لهم أفضل النتائج الممكنة.

3- معيار الحد الأدنى Minimum: وهو معيار المتشائم **Pessimitic** ويموجه يختار البديل الذي يحول دون وقوع المزيد من الخسائر كما هو الحال في قرارات تسعير البضاعة الكاسدة، حيث يقرر المدير بيعها بسعر التكلفة أو أقل قليلا، ليضمن تصريفها واسترداد ما يمكن استرداده، ولو كان جزءا يسيرا من رأسماله الذي أتفقه فيها.

ثانيا: الجانب التطبيقي

- إدارة المعرفة وأثرها على إتخاذ القرار في المؤسسة - جامعة طاهري محمد بشار -
- 1- منهجية الدراسة

يتناول هذا الجزء منهجية الدراسة، موضحا به مجتمع الدراسة وطريقة اختيار عينة الدراسة وإجراءات وخطوات بناء أدوات الدراسة، ووصفا للإجراءات التي أتبع لتأكد من دلالات الصدق والثبات في أدوات الدراسة، وكيفية تطبيقها على مفردات الدراسة، والوسائل الإحصائية التي استخدمت في تحليل بياناتها.

1.1. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من موظفي جامعة طاهري محمد بشار، ولقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة المقدر حجمها 45 مفردة، حيث تم توزيع استمارة البحث على العديد من موظفي الجامعة، ولقد تم استرجاع 30 استمارة. 66.66% وبعد فحص الاستمارات لم يستبعد أي منها نظرا لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستمارة.

2.1. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمع واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية " Statistical Package for Social Sciences"، والذي يرمز له اختصارا بالرمز "SPSS"V24" كما تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية منها ما خصص لوصف متغيرات الدراسة، ومنها ما استخدم في تحليل متغيرات الدراسة، وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي: مقاييس الإحصاء الوصفي، تحليل التباين الأحادي، اختبار ألفا كرونباخ.

2- تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

أ. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة: فيما يلي خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الجدول رقم (01): الوصف الإحصائي لعينة الدراسة.

المتغير	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	12
	أنثى	18
	المجموع	30
السن	أقل من 30	11
	30 الى 39 سنة	08
	40 الى 49 سنة	10
	أكثر من 50 سنة	01
	المجموع	30
المؤهل العلمي	ثانوي	05
	ليسانس	11
	دراسات عليا	10
	ما بعد التدرج	4
	المجموع	30
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	10
	5 الى 10 سنوات	08
	11 الى 16 سنة	00
	أكثر من 16 سنة	12
	المجموع	30

53.3	16	موظف	الصفة الوظيفية
46.7	14	أستاذ	
100	30	المجموع	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج **Spss v.24**

يظهر من الجدول أعلاه أن أغلب موظفي الجامعة هم إناث وبنسبة تقدر ب: 60%، كما أن أغلبهم ينتمي إلى الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة تقدر ب 36.7%، كما أن نسبة 36.7% منهم حاملي لشهادة ليسانس، أما فيما يتعلق بطبيعة المناصب التي يشغلونها ب: 53.3% هم موظفين، كما أن أقدميتهم أكثر من 16 سنة، وبنسبة تقدر ب: 40%.

ب- صدق وثبات أداة الدراسة: يشير هذا المقياس إلى مدى صدق ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشمل عليها الدراسة وتكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائيا إذا كانت ألف كرونباخ أكبر من 0.60، وكلما اقتربت القيمة من الواحد 01 دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة. وبالنظر على البيانات الواردة في الجدول، نجد أن ألفا كرونباخ تراوح ، لذا يمكن وصف أداة هذه الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

جدول رقم(02): يوضح معاملات الثبات لأداة الدراسة ومحاورها

معامل الثبات "ألفا كرونباخ"	تكنولوجيا المعلومات	ثبات أداة الدراسة ومحاورها
0.881	الثقافة التنظيمية	الجزء الأول: متطلبات إدارة المعرفة
0.891	الهيكل التنظيمي	
0.823	اكتساب وتنظيم المعرفة	
0.763	الثبات الكلي	
0.932	فاعلية إتخاذ القرار	
0.863		الثبات الكلي لأداة الدراسة
0.957		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج **Spss**.

ب. اختبار الفرضيات: سيتم إختبار الفرضيات بعد ما تم تحليل النتائج المحصل عليها عن طريق برنامج Spss وهي كالآتي:

- اختبار الفرضية الرئيسية: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إدارة المعرفة وفعالية إتخاذ القرار، ولاختبار صحة هذه الفرضية تم إستخدام معامل الارتباط.

الجدول رقم (03): يبين نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المصدر: تحليل نتائج الاستبيان بالاستعانة ببرنامج SPSS.

النتيجة	Sig	T المحسوبة	F	R-2	R
رفض فرضية العدم	0.001	2.336	11.934	0.578	0.760

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط كانت 0.760 كما بلغ معامل التحديد 0.578، مما يعني أن 57.80% من التغير في فعالية إتخاذ القرار يعود إلى التغير في إدارة المعرفة، وحيث أن قيمة t المحسوبة تساوي 11.934، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 1.660 وبما أن مستوى الدلالة المعتمد يساوي 0.001، وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة وإتخاذ القرار.

- اختبار الفرضية الثانية: هنالك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لمتطلبات إدارة المعرفة على فعالية إتخاذ القرار في المؤسسة. سيتم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد من خلال طريقة التدرج نحو الأمام لتحديد مدى تأثير كل عنصر من متطلبات إدارة المعرفة في التأثير على فعالية إتخاذ القرار، وكانت نتائج التحليل كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (03): يبين نتائج اختبار الفرضية الثانية

المصدر: تحليل نتائج الاستبيان بالاستعانة ببرنامج SPSS.

تحليل التباين ANOVA				معامل التحديد المصحح R-2	معامل التحديد R-2	معامل الارتباط R	متطلبات إدارة المعرفة/ فعالية إتخاذ القرار
اختبار t للنموذج		اختبار F للنموذج					
مستوى المعنوية	قيمة معامل t	مستوى المعنوية	قيمة معامل التباين F				
0.000	10.233	0.005	16.207	0.413	0.415	0.637	تكنولوجيا المعلومات
0.000	6.806	0.000	6.235	0.224	0.226	0.360	الثقافة التنظيمية
0.001	3.924	0.000	15.397	0.361	0.363	0.603	الهيكل التنظيمي
0.000	5.486	0.000	4.427	0.139	0.141	0.375	اكتساب وتنظيم المعرفة

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت مرتفعة نوعا ما عند المتغير المستقل إتخاذ القرار في تكنولوجيا المعلومات "0.637"، مما يدل على وجود علاقة ارتباط بين فعالية إتخاذ القرار وتكنولوجيا المعلومات من طرف مفردات عينة الدراسة، وإختبار معنوية الانحدار الخاص باختبار هذه الفرضية أن قيمة F تساوي "16.207" عند مستوى معنوية 0.05، وانطلاقا من هذه النتائج يمكن القول بأن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وهو ما يؤكد وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات على فعالية إتخاذ القرار، كما تؤكد قيمة معامل التحديد R^2 تساوي "0.415" أي أن تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة الذي قامت به المؤسسة يفسر ما نسبته 41.5% من نسبة التغير في فعالية إتخاذ القرار لدى مفردات عينة الدراسة وباقي نسبة 58.5% تعود لباقي المتغيرات الأخرى "الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، اكتساب وتنظيم المعرفة"، وهذا ما يؤكد التحليل التفصيلي للانحدار المتعدد، وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير متطلبات إدارة المعرفة على فعالية إتخاذ القرار عند مستوى معنوية 0.05 لموظفي جامعة طاهري محمد بشار.

• خاتمة

وفي ختام هذه الدراسة يمكن القول أن إدارة المعرفة هي أحد الميادين الحديثة نسبيا، والغرض الأساسي منها هو إدارة أنشطتها، وتعد أحد أهم الأساليب الإدارية الحديثة اللازمة لأحداث التطوير والتغيير، خاصة مؤسسات التعليم العالي والتي من بينها الجامعات، فتبني إدارة المعرفة من خلال توفير متطلباتها وممارساتها في الجامعات يعد امرا جوهريا ومهما، وإذا ما تم تطبيقها بفعالية، فإنه سيؤدي حتما على قدرتها لاتخاذ القرارات.

• نتائج الدراسة:

- توصل البحث إلى عدد من النتائج هي:

النتائج النظرية:

- يعتبر موضوع إدارة المعرفة وفاعلية عملية إتخاذ القرار من الموضوعات المهمة في الفكر الإداري، كونها مصدرا مهما في بقاء المنظمات.

- إن العمل المعرفي هو أساس إدارة المعرفة، فلا ينبغي التحدث عن كمية المعرفة الموجودة من دون التحدث عن إدارتها.

- لتطبيق إدارة المعرفة يجب توفر مجموعة متطلبات هي: تكنولوجيا المعلومات، الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، إكتساب وتنظيم المعرفة.

- عملية إتخاذ القرار هي عصب النشاط الإداري وهي جوهر العملية الإدارية فهي تعد من أهم نشاطات الإدارة.

النتائج التطبيقية

- دلت النتائج على أن لإدارة المعرفة تأثير إيجابي ومرتفع على فاعلية عملية إتخاذ القرار في جامعة طاهري محمد بشار، حيث بلغ معامل الارتباط (0.76) بين المتغيرين.

- بينت الدراسة أن هناك تأثير لمتطلبات إدارة المعرفة على إتخاذ القرار في جامعة طاهري محمد بشار.

- إن الوصول إلى نتيجة أن تكنولوجيا المعلومات هي من ساهمت بنسبة كبيرة في تأثير على فاعلية إتخاذ القرار لدى مفردات عينة الدراسة، وهذا دليل على أن الجامعة تعتمد بشكل كبير في إدارتها على نظام المعلوماتية واستخدام مختلف الأجهزة والبرمجيات.

• إقتراحات الدراسة

في ظل النتائج المتوصل إليها من خلال البحث يمكن عرض الاقتراحات التالية:

- العمل على توفير متطلبات إدارة المعرفة وتعزيز ممارسة مختلف عملياتها لزيادة فاعلية عملية إتخاذ القرار، من خلال إيجاد قاعدة بيانات ونظم المعلومات، قادرة على تزويد إدارتها بما تحتاجه من معلومات كمية ونوعية في الوقت المناسب.
- ضرورة أن تتبنى إدارة الجامعة مفاهيم ترفع من فاعلية عملية إتخاذ القرار مثل مفاهيم الشفافية، وروح العلاقات المباشرة، وإتاحة الفرصة في مشاركة في صنع القرارات.
- ضرورة العمل على مبدأ التعاون والمشاركة داخل الجامعة وكذا التعاون في مجال البحث العلمي بين الجامعة الجامعات الأخرى.

• المراجع

- بخيث، عبد الجبار خضر، وآخرون. (2012). "استخدام بحوث العمليات في إتخاذ القرارات الإدارية". مجلة الإدارة والاقتصاد. (العدد 93).
- حامي، حسان. (2016). إستراتيجية التدريب في إطار متطلبات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية". أطروحة دكتوراه تخصص علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
- الخالدي، إبراهيم بدر. (2012). "السلوك التنظيمي منحنى تطبيقي معاصر". عمان: الاعلام للنشر والتوزيع.
- شهيد، هدى، وبوسهمين، أحمد. (2016). " أثر القيادة الاستراتيجية على الثقافة التنظيمية". مجلة البديل الاقتصادي. (العدد 06).
- طالب وآخرون، علاء فرحان. (2009). "إدارة المعرفة إدارة معرفة الزبون"، الطبعة الأولى. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- طيطي، خضر مصباح إسماعيل. (2010). "إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول". عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
- العلي، عبد الستار وآخرون. (2006). "المدخل إلى إدارة المعرفة". الطبعة الأولى. عمان: دار المسيرة.
- الغني، محمود علاء الدين. (2011). "إدارة المنظمات". الطبعة الأولى. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الفارس، سليمان. (2010). " دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة دمشق". مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. (العدد 02).

- الفضل، مؤيد. (2010). "المنهج الكمي في إتخاذ القرارات الإدارية المثلى". عمان: دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع.
- الكبيسي، صلاح الدين. (2005). " إدارة المعرفة"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية"، القاهرة.
- محمد عواد الزيادات. (2008). "اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة". الطبعة الأولى. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الملكاوين إبراهيم الخلوف. (2007)، "إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم". الطبعة الأولى. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- واضح، فواز، وتويري. مجدي. (2017)، " إدارة المعرفة أسلوب متكامل للإدارة الحديثة". مجلة إقتصاديات المال والاعمال .
- Harrison, F.(1975). " the managerial decision making process". Houghton: Boston.