

إدارة المعرفة وأثرها فى تنمية الموارد البشرية دراسة حالة مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج) فى الأردن

د/ ماجدة سليمان أرتيمة

تخصص إدارة الأعمال . الأردن

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتقاسم المعرفة، واستخدام المعرفة) وفعاليتها فى مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج)، وإلى تحليل دور إدارة المعرفة فى تنمية الموارد البشرية وتطويرها، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة تم تطبيقها على عينة تبلغ (٣٥٠) من العاملين فى مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج)، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود اهتمام متوسط بإدارة المعرفة فى الشركة المبحوثة وإلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تنمية الموارد البشرية، كما أشارت النتائج إلى أن الشركة المبحوثة تعمل على تنمية مواردها البشرية بشكل جيد وعلى مستوى عالٍ من التقدير، خاصة فيما يتعلق بالتدريب والذي هو محل اهتمام كبير فى الشركة المبحوثة، وبناءً على النتائج أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بإدارة المعرفة من خلال إنشاء قاعدة بيانات مشتركة بحيث تحتوي على أهم الخبرات والمعلومات والبحوث وأساليب الإدارة الحديثة المتعلقة بالعمل، كما أوصت الدراسة بمشاركة العاملين لخبراتهم فى العمل وعرضهم لأهم المشكلات التي واجهتهم ومناقشة الطرق والبدائل الأكثر كفاءة فى معالجتها من خلال عمليات وجلسات نقاش بوجود خبراء وأفراد ذوي خبرات هامة.

Abstract

The study aimed to identifying the extent to which Knowledge Management (Knowledge Acquisition, Knowledge Sharing, and Knowledge Utilization) and its effectiveness in Jordan Telecom Group Orange. Moreover, to analyze the role of knowledge management in developing human resources in Jordan Telecom Group Orange. The study adopted the analytical descriptive method through a questionnaire that was applied to a sample of (350) employees in Jordan Telecom Group Orange. The study concluded that there is an average interest in knowledge management in the company. There is important impact of knowledge management on human resources development the company. The human resources development is well and at a high level of appreciation, especially in terms of training programs that have great interest in the company.

Based on the results, the study recommended increasing the interest in knowledge management through the establishment of a common database to contain the most important experiences, information, research and modern management methods related to the work. The study also recommended the participation of workers in their work experience and presentation of the most important problems they faced and discuss the most efficient methods and alternatives to deal with them through sessions that processes and discussions with experts and individuals with significant experience.

المقدمة:

تعتبر إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم المتعلقة بالإدارة كما أنها من أهم الصفات الحيوية للأنشطة التي تؤثر في نوعية وجودة العمل، وقد نشأت في بداية التسعينات وأصبحت ذات مركز هام في مجالات عديدة، كما احتلت مكاناً مرموقاً وحيوياً في عديد المجالات الإدارية والفنية والتجارية إضافة إلى المجال الصحي. فقد تعزز دورها وأهميتها نتيجة ما حققته من أهمية واضحة وخاصة في الفرص التنافسية التي هي أحد أهم سبل النجاح في المجتمعات المعاصرة المليئة بالحيوية والنشاط بطرق غير محددة (مزعل ودوش، ٢٠١٥).

وتعد المعرفة والمعلومات العصب الحقيقي لمنظمات اليوم، ووسيلة إدارية هادفة ومعاصرة، كما أن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في إنتاج الثروة وتحقيق التميز والإبداع، وفي ظل سعي المنظمات للحصول على مستوى متميز ومتفوق في مجال كيفية الحصول على المعرفة والتعامل معها وتطبيقها والاستفادة منها؛ برز مفهوم إدارة المعرفة نظراً لإدراك أهمية المعرفة بوصفها موجوداً مهماً في تحقيق أهداف المنظمات (التلباني وآخرون، ٢٠١٥).

ويُنظر لإدارة المعرفة كأسلوب تلجأ إليه المنظمات في مواجهة التطورات المعاصرة مثل العولمة والتقنية، إضافة إلى الاعتماد عليها كأسلوب للتقدم (المدهون وعبد الجواد، ٢٠١٦).

ويشير حجازي (٢٠٠٥) إلى أن تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات يتم من خلال تربية وتعليم القوى العاملة والكوادر في المنظمات على إدارة المعرفة، وكذلك بناء قاعدة معرفية لدى المنظمات عن طريق تجميع المعرفة ونشرها على كافة المستويات الإدارية في المنظمة، إضافة إلى السعي نحو امتلاك معرفة جديدة وتوظيف المعرفة التي تمتلكها بكفاءة وفاعلية.

وتنعكس أهمية تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات في تحسين الأداء من خلال اكتساب المعارف وإيجادها وتنقيحها وتخزينها ونقلها وتقاسمها واستخدامها، حيث أن هذا ناتج عن تعظيم أصول معارف المنظمة وضمان ممارسات معرفة أكثر فعالية، وكذلك تحسين السلوك التنظيمي (Nunes et al, 2017).

إن النتائج التي أفرزها تطبيق أسلوب إدارة المعرفة أدى بالمنظمات إلى إدراك أهمية إدارة المعرفة، وباتت تسعى إلى وضع خطط لكيفية تحقيق هذه العملية وتكريس الوقت والطاقة لتطبيقها بكفاءة؛ وذلك لأن إدارة المعرفة تعتبر المحرك الرئيسي للأداء التنظيمي، وأحد أهم الموارد لبقاء وازدهار المنظمات (Omotayo, 2015).

وبالنظر إلى التغيرات والتطورات المعرفية والعلمية التي يشهدها العالم في العقود الأخيرة، فإن المنظمات تتحمل واجبات ومسؤوليات جديدة تتمثل في تدريب وتنمية الموارد البشرية من أجل إكسابها المهارات والمعارف التي تساعد على تحسين وتطوير أدائها، مما يساهم في تحسين وتطوير الأداء للمنظمة ككل (وهيبة، ٢٠١٢).

مشكلة الدراسة:

تسعى شركات الاتصالات في الأردن إلى رفع مستوى أداءها ليوكب التطورات الكبيرة في مجال خدمات الاتصال حيث ازداد التنافس في تلك الشركات وارتفعت وتيرة المطالبات لتقديم خدمات تتلاءم مع متطلبات العصر، فعملت الشركات على تحسين عملياتها من خلال إدخال التكنولوجيا الحديثة والأجهزة المرتفعة التكاليف لتواكب تلك المطالبات، وبما أن كفاءة تلك التجهيزات وعملها مرتبط بعنصر بشري مهياً للتعامل مع التطور، وبما أن تطوير وتنمية العنصر البشري يعتمد على حجم المعرفة ونوعيتها، فإن مشكلة الدراسة الحالية تبرز من خلال التساؤل التالي:

ما دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج)؟

أسئلة الدراسة:

من خلال مشكلة الدراسة وسؤالها تم تحديد التساؤلات التالية:

- ١- ما مدى تطبيق إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج)؟
- ٢- ما مدى تزويد العاملين في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج) بالتدريب والتأهيل والتعليم والتطوير اللازم لمواكبة التطورات الحديثة والتنافسية؟

٣- ما هو دور إدارة المعرفة فى تنمية الموارد البشرية فى شركات الاتصالات فى الأردن؟

أهمية الدراسة:

للداسة الحالية أهميتين الأولى أهمية تطبيقية والثانية أهمية أكاديمية على النحو الآتي:
الأهمية التطبيقية: من المأمول أن تغيد نتائج وتوصيات الدراسة الحالية الإدارات فى مجموعة الاتصالات الأردنية للاتصالات (أورانج) فى توجيه اهتمامها لإدارة المعرفة ونشرها وتشاركها، وتوجيهها لدعم تنمية الموارد البشرية، وتفعيل دور إدارة الموارد البشرية فى تأهيل الموارد البشرية وتميئها من خلال التدريب والتعليم بشكل مستمر.

الأهمية الأكاديمية: هناك قلة فى الدراسات التى تناولت موضوع الدراسة الحالية ومتغيراتها بالتطبيق على مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج)، وقد تكون هذه الدراسة انطلاقة لإجراء المزيد من الدراسات فى هذا المجال الهام والمتنامي، فالدراسة الحالية تغيد الدارسين بمادة علمية هامة وقليلة فى إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فى النقاط التالية:

- ١- إلقاء الضوء على مدى تطبيق إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وفعاليتها فى مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).
- ٢- إلقاء الضوء على إدارة الموارد البشرية وطرق عملها وفعاليتها فى تطوير العنصر البشرى وتميئته فى مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).
- ٣- تحليل دور إدارة المعرفة فى تنمية الموارد البشرية وتطويرها فى مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

فرضيات الدراسة:

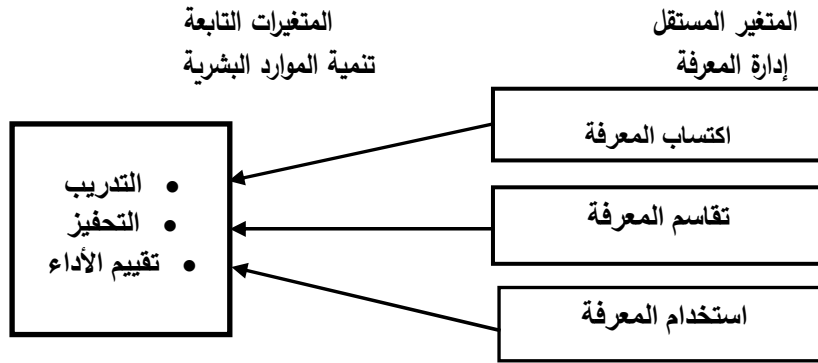
الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية الموارد البشرية فى مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

الفرضيات الفرعية: (H01): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال التدريب في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

(H02): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال التحفيز في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

(H03): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال تقييم الأداء في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

نموذج الدراسة^(١):



الشكل (١-١): نموذج الدراسة

مصطلحات الدراسة:

إدارة المعرفة: "المزيج المركب من الخبرة والقيم والمعلومات السياقية وبصيرة الخبير، التي تزود بإطار عام لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة، فهي متأصلة ومطبقة في عقل العارف بها، وبعبارة صريحة أكثر إنها (معرفة - كيف)" (Kinaki & Mphahlele, 2002).

وتتكون إدارة المعرفة من عدة عمليات رئيسية وهي اكتساب المعرفة، وتقاسم المعرفة، واستخدام المعرفة، وفيما يلي توضيح لتلك العمليات إجرائياً:

^١نموذج الدراسة من إعداد الباحثة.

اكتساب المعرفة ويقصد بها الأنشطة التي تحاول مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج) عن طريقها الحصول على المعرفة وجلبها من مصادرها المختلفة سواء كانت صريحة أو ضمنية، كما يقصد بها القدرة على الإبداع وتنمية الأفكار والحلول كقيم مضافة ودمج المعرفة الصريحة بالمعرفة الضمنية لإعطاء معان جديدة من هذا الدمج.

تقاسم المعرفة وهي عملية التداول ونقل المعرفة التي تقوم بها بين الأشخاص الذين يحتاجون إليها للقيام بأعمال جوهرية، وهي عملية تبادل للأفكار والخبرات بين الأشخاص مما يتطلب اتصال الأشخاص ببعضهم البعض، واستثمار ما يعلمونه لحل المشكلات بشكل مبدع.

استخدام المعرفة وتعني عملية تطبيق للمعرفة عن طريق توظيف المعرفة في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج) وذلك لتحقيق الميزة التنافسية المطلوبة مع الأخذ بعين الاعتبار تجديدها وتنميتها.

الأدب النظري والدراسات السابقة:

المقدمة:

أصبحت المعرفة مورداً أساسياً من موارد منظمات التعلم، والقوه التي تهئ لها البقاء والتميز في البيئة التنافسية وذلك أكثر من رأس المال أو أي من عناصر الإنتاج المادية. فمن يملك المعرفة يتحكم في المنظمة، ومن يقدم هذه المعرفة هم أصحاب رأس المال الحقيقي والأهم في المنظمة. ولعل أهم أدوات من أدوات هذه المعرفة هما الإنتاجية والابتكار أو الإبداع. وأصبح المقياس لتقدم المجتمع هو قدرته على تكوين المهارات الأساسية القادرة على توظيف المعرفة في استخدامات مفيدة، وبحسب العيثاوي، والفضالة، (٢٠١٣، ص٧) فإن المعرفة هي حقائق يتم التوصل إليها من خلال التجارب والخبرات المتراكمة كما أنها وبحسب Escwa (٢٠٠٣) تتعلق بالاطلاع على المعلومات والوقائع والحقائق وفهماها.

إدارة المعرفة:

هناك عدة تعريفات لإدارة المعرفة فقد اجتهد المؤلفون والباحثون في تعريف إدارة المعرفة، فمنذ ظهور إدارة المعرفة تعددت التعريفات وتنوعت حسب نوع المعرفة التي بحاجة إلى أن تدار ومن ضمن تلك التعريفات أن إدارة المعرفة هي تخطيط، تنظيم، تحفيز والسيطرة على الأفراد والعمليات والأنظمة في المنظمة وذلك لضمان تحسين الأصول المتعلقة بمعرفتها واستخدامها على نحو فعال، فالمعرفة هي تعلم الاستنباط، فهي تتضمن العناية الفائقة وتطوير المعرفة والمهارات والاتصالات بالتركيز على الرؤية المشتركة والمرغوبة للمستقبل وتستند على القيم المشتركة والمعروفة، وعليه فإن إدارة المعرفة تتطلب الابتكار وتتطلب قيادة مسؤولة (المجالي، 2009).

وبحسب بوجمعة، والجيلالي (٢٠١٧) فإن إدارة المعرفة تعمل على تزويد المعرفة للعاملين لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وذلك من خلال تقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحقيق ميزة تنافسية أعلى، وتعزز ولاء جمهور المنظمة، وتحسين صورتها الذهنية للعملاء والعاملين، فإدارة المعرفة تعمل على توفير الأساليب الحديثة في العمل مما يرفع مستوى الجودة ويعمل على رفع مستوى الإنتاج خفض التكاليف. وترى الباحثة أن إدارة المعرفة هي عملية إدارية تهتم بتوجيه الأفراد وإتاحة الفرص لهم للوصول الى المعرفة واستخدامها بما يتعلق بأمور العمل مما يؤدي إلى زيادة خبرة العاملين ومعرفتهم وهي تشمل ثلاث عمليات إدارية تتمثل في إكساب العاملين للمعرفة، ومشاركتها بينهم، واستخدامها بشكل يرفع جودة وكفاءة العمل.

تنمية الموارد البشرية:

اكتسبت تنمية الموارد البشرية أهميتها نظراً لأهمية العنصر البشري الذي يعتبر العامل الرئيس لزيادة الإنتاج وهي تهدف إلى تحسين العلاقات الإنسانية وتحفيز العاملين وإشباع حاجاتهم، وهذا يمنحها دوراً مؤثراً في تحقيق التميز (حسن، ٢٠١٠).

وحيث أصبح العنصر البشري بحاجة إلى إدارة وتنظيم من خلال قسم خاص به، لذا فإن الموارد البشرية هي كافة القوة العاملة القادرة والراغبة في العمل ومستعدة لتقديم قيمة مضافة للمجتمع، في حين أن إدارة الموارد البشرية هي الوحدة التنظيمية التي تضم مختصين في الموارد البشرية، والتي تتمثل مهامها في العمل الإداري والإرشاد والمساعدة فيما يتعلق بالحصول والتطوير والحفاظ على الموارد البشرية (رقام، ٢٠١٥).

وإدارة الموارد البشرية كعملية تعرف بأنها: "مجموعة من الأنشطة الضرورية الهادفة إلى تزويد المنظمة بما يلزمها من كوادر مؤهلة من أجل تحقيق أعلى مستوى من الأداء" (عريقات وآخرون، ٢٠١٠: ٥٠).

كما يعرفها (٢٠١٤: ١٦١) Mazur بأنها "النهج والأنشطة المفاهيمية الطويلة الأجل الموجهة نحو توظيف الموظفين واختيارهم وتنميتهم ونشرهم وتقليص حجمهم بصورة مسؤولة اجتماعياً واقتصادياً".

كما أنها "أفضل استخدام للأفراد لتحقيق الأهداف التنظيمية" (Hussain and Ahmad, 10: 2012). وإدارة الموارد البشرية أيضاً تعرف بأنها "نهج استراتيجي ومتماسك لأهم أصول المنظمة على العاملين" (Burma, 2014: 86).

كما أن إدارة الموارد البشرية هي "مجموع المعرفة والمهارات والقدرات الإبداعية والمواهب والإمكانات من القوى العاملة في المنظمة، فضلاً عن القيم والمواقف والنهج والمعتقدات من الأفراد المشاركين في شؤون المنظمة، وهي مجموع القدرات الكامنة، والمعارف المكتسبة والمهارات التي تمثلها مواهب وقدرات الأشخاص العاملين في المنظمة" (Cristian, 2012: 2).

وبناءً على ما تقدم فإن تنمية الموارد البشرية تشمل تأهيل وتطوير العاملين، والمحافظة عليهم وتعزيز ولائهم وانتماؤهم، وتقييم أدائهم، وكافة تلك العمليات ترتبط بإدارة واحدة تقوم بالاستقطاب والتعيين، والتدريب والتأهيل، والتحفيز والتقييم، لتوفير أفضل عنصر بشري ملائمة للمنظمة والأكثر قدرة على تحقيق أهداف المنظمة.

الدراسات السابقة:

الدوري والحيت (٢٠١٣)، أثر عمليات إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي في شركات الصناعات الدوائية في الأردن. وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر عمليات إدارة المعرفة في الابتكار في المنظمات بشكل عام وشركات الصناعات الدوائية في الأردن بشكل خاص. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من (١٢٠) مديراً ورئيس قسم من (١٣) شركة. وتوصلت الدراسة إلى أن عمليات إدارة المعرفة من أهم المصادر للابتكار في المنظمات وخاصة شركات الصناعات الدوائية في الأردن. وأوصت الدراسة بضرورة توعية الموظفين بأهمية اكتساب المعرفة وتطويرها في شركات الصناعات الدوائية في الأردن.

التلبناني وآخرون (٢٠١٥)، متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة: هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، حيث تم اختيار عينة مكونة من (٢٤١) عامل. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين متطلبات إدارة المعرفة وتطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية. وأوصت الدراسة بضرورة عقد سلسلة من ورش العمل والمؤتمرات لنشر الوعي بثقافة إدارة المعرفة، وتصميم قاعدة بيانات مركزية بين الجامعات الفلسطينية لخصز المعرفة وتبادلها.

Omotayo (2015), Knowledge Management as an important tool in Organizational Management: A Review of Literature

هدفت الدراسة استعراض الأدبيات في مجال إدارة المعرفة لإبراز أهمية إدارة المعرفة في المنظمات. ومن خلال استعراض الأدبيات توصلت الدراسة إلى أن إيجاد المعرفة وإدارتها وتقاسمها واستخدامها بفعالية أمر حيوي بالنسبة للمنظمات للاستفادة الكاملة من قيمة المعرفة، كما أشارت الدراسة إلى أنه لكي تتمكن المنظمات من إدارة المعارف بفعالية، يجب إيلاء الاهتمام بشأن ثلاثة عناصر رئيسية هي: الناس والعمليات والتكنولوجيا.

Fteimi and Lehner (2016), Main Research Topics in Knowledge Management: A Content Analysis of ECKM Publications

هدفت الدراسة لاستعراض المحتوى القائم على تحليل ما مجموعه (٧٥٥) من منشورات وقائع المؤتمر الأوروبي لإدارة المعرفة منذ عام ٢٠٠٦، والتي تم الحصول عليها من قاعدة بيانات سكوبوس. ويؤكد التحليل لبعض نتائج دراسات إدارة المعرفة السابقة ويكشف عن اهتمام قوي من المجتمع في موضوعات البحوث مثل عمليات المعرفة والابتكار والتعلم والتكنولوجيا، إضافة إلى أن هناك ميل ملحوظ إلى استخدام أساليب البحث المعمول بها لأغراض التحليل. وتساهم نتائج الدراسة في دور إدارة المعرفة في بناء القدرة على الصمود، ويمكن اعتبارها محاولة لتعكس الهوية والمصالح البحثية لنظام إدارة المعرفة.

Nunes et al (2017), Knowledge Management Practices in Higher Education Institutions: a Systematic Literature Review

هدفت الدراسة لاستكشاف البحوث المتعلقة بإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في دول جنوب آسيا، كما هدفت لاقتراح إطار مفاهيمي. وقد أجري استعراض منهجي للأدبيات لتحديد الأدبيات العلمية ذات الصلة واختيارها واسترجاعها من قواعد بيانات أكاديمية راسخة. وأظهرت النتائج أن البحوث المحدودة حول إدارة المعرفة في سياق مؤسسات التعليم العالي قد أجريت في الجوانب النظرية والتطبيقات التجريبية، كما كشفت النتائج عن عوامل مختلفة تؤثر على الوكلاء الرئيسيين لإدارة المعرفة في سياق ممارساتهم المهنية كأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين وأمناء المكتبات ومهنيي المعلومات في مؤسسات التعليم العالي. وبناءً على النتائج قدمت الدراسة اقتراح إطار مفاهيمي لتوفير أساس جيد للبحوث المستقبلية وتمهيد الطريق نحو تنفيذ أكثر نجاحاً في إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

منهجية الدراسة:**مجتمع الدراسة:**

يشمل مجتمع البحث كافة العاملين في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج)، والبالغ عددهم حسب التقرير السنوي للشركة في العام ٢٠١٦ (١٧٤٣) موظف وبناءً على كبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة الوصول إلى كافة مفرداته تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية.

عينة الدراسة: وتم اللجوء إلى اختيار أسلوب المعاينة حيث وبحسب جدول العينات (الطائي، ٢٠١٢) فإن حجم العينة يبلغ (٣٥٠) فرد من مجتمع الدراسة، وبالتالي تم تطبيق الدراسة على عينة تبلغ (٣٥٠) من العاملين في المركز الرئيسي في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي حيث يعتبر المنهج الوصفي أحد مناهج البحث العلمي التي تقوم على "وصف المشكلة من خلال واقع الحال وتعمل على الكشف عن الطريقة التي تؤثر بها العوامل المختلفة في ظاهرة ما أو الكشف عن مقدار تأثير كل عامل على هذه الظاهرة" (عبيدات، وآخرون، ٢٠١٢).

وتم توظيف المنهج الوصفي في بيان ودراسة إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج). كما تم إتباع المنهج التحليلي في تحليل العلاقة بين دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشري في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

أساليب جمع البيانات: تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالبحث:

(١) المصادر الثانوية: وذلك بالاعتماد على الكتب، الدوريات، ومواقع الانترنت، فيما يتعلق بمتغيرات أنموذج البحث بالإضافة إلى النشرات والتقارير لمجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

(٢) المصادر الأولية: تم الاعتماد على استبانته أعدت لهذا الغرض لقياس أبعاد متغيرات الدراسة.

- أداة الدراسة:** تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) وفقاً لأهداف وأسئلة الدراسة بالاعتماد على دراسات سابقة، لصياغة الفقرات المتعلقة بموضوع الدراسة، وتمثلت في المجالات التالية:
- (١) المجال الأول ويتمثل في العوامل الديموغرافية لعينة الدراسة.
 - (٢) المجال الثاني يتمثل في إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة).
 - (٣) المجال الثالث: تنمية الموارد البشرية (التدريب، التحفيز، تقييم الأداء).

صدق الأداة وثباتها:

- (١) قامت الباحثة بالتحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في مجالات إدارة الأعمال، ومنهج البحث العلمي، والإحصاء، وتم الأخذ بأرائهم في تعديل أداة الدراسة.
 - (٢) تم اختبار الثبات (Reliability Test): والمتمثل في حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach- Alpha) بهدف التحقق من الاتساق الداخلي للمجالات التي تتضمنها الاستبانة كأداة للقياس.
- والجدول (١) يوضح النتائج:

الجدول (١): معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بمحاور الدراسة

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
	إدارة المعرفة	١٦	٠,٩٨٢
١	اكتساب المعرفة	٥	٠,٩٣٠
٢	تقاسم المعرفة	٥	٠,٩٧٦
٣	استخدام المعرفة	٦	٠,٩٩١
	تنمية الموارد البشرية	٢٧	٠,٩٩٨
١	التحفيز	٩	٠,٩٩٥
٢	التدريب	٨	٠,٩٩٦
٣	تقييم الأداء	١٠	٠,٩٩٨
	الأداة ككل	٤٣	٠,٩٩٣

يظهر من الجدول (١): أن جميع معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، حيث بلغ معامل الثبات (كرونباخ ألفا) أكثر من (٠,٦٠). وبلغ معامل كرونباخ ألفا لأداة الدراسة ككل (٠,٩٩٣)؛ مما يؤكد ثبات الاستبانة واتساقها الداخلي.

الأساليب الإحصائية:

مقاييس الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف مجتمع وعينة البحث وتحديد خصائصهما، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على قيم الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية. لغرض اختبار فرضيات الدراسة تم اعتماد تحليل الانحدار المتعدد (Multi Regression).

تحليل النتائج:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آراء أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بإدارة المعرفة وأثرها في تنمية الموارد البشرية، ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير أداة لاستطلاع آراء أفراد عينة الدراسة، حيث تم توزيع (٣٥٠) استبانته على أفراد عينة الدراسة، وتم استرداد ٣٤٢ وبعد التدقيق تم إهمال ٣ استبانات لعدم اكتمال الإجابات وبالتالي بلغ عدد الاستبانات التي تم تطبيقها ٣٣٩ استبانته، ومن ثم تم إدخال البيانات إلى الحاسوب، وبعد ذلك تم إجراء التحليل الإحصائي الوصفي والمتمثل في التكرار والنسب، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاستبيان، اختبار الانحدار لفرضيات الدراسة، وذلك على مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha \geq 0,05)$.

وصف خصائص عينة الدراسة (خصائص الديموغرافية):

تناولت الدراسة جملة من المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المستقاة من المعلومات العامة

التي تضمنتها الاستبانة، واستناداً على ذلك تم وصف عينة الدراسة، وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية، وذلك على النحو التالي:

الجدول (٢) وصف عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية لأفراد الدراسة

المتغير	المستوى/الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	٢١٠	٦١,٩
	أنثى	١٢٩	٣٨,١
	المجموع	٣٣٩	%١٠٠
المؤهل التعليمي	دبلوم متوسط	١٠٦	٣١,٣
	بكالوريوس	٢٢٥	٦٦,٤
	ماجستير / دكتوراه	٨	٢,٤
	المجموع	٣٣٩	%١٠٠
الوظيفة	إدارة عليا	٢٥	٧,٤
	إدارة وسطى	١٧٣	٥١
	إدارة دنيا	١١٥	٣٣,٩
	دون إجابة	٢٦	٧,٧
	المجموع	٣٣٩	%١٠٠
الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٩	٢,٧
	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٣٦	١٠,٦
	أكثر من ١٠ سنوات	٢٩٤	٨٦,٧
	المجموع	٣٣٩	%١٠٠

٤,٤ نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

تحليل آراء عينة الدراسة لتقييم درجة تقديرها للعبارات الخاصة بإدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل مجال من مجالات الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: إدارة المعرفة:

وتشمل ثلاث أبعاد (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة).

يشير الجدول (٣) إلى متغيرات إدارة المعرفة حيث تم حساب المتوسطات الحسابية لكل محور من محاور إدارة المعرفة وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (٣) متغيرات إدارة المعرفة وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
متوسطة	0.786	3.658	تقاسم المعرفة
متوسطة	0.942	3.353	اكتساب المعرفة
متوسطة	0.960	3.202	استخدام المعرفة
متوسطة	0.896	3.404	إدارة المعرفة

يشير الجدول (٣) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لمتغيرات إدارة المعرفة، ويشير الجدول إلى وجود درجة تقدير متوسط لإدارة المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٠٤).

ويشير الجدول إلى أن بُعد تقاسم المعرفة كان في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.658) وانحراف معياري (0.786) وبدرجة متوسطة من التقدير، تلاه بُعد اكتساب المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (3.353) وانحراف معياري (0.942) وبدرجة تقدير متوسطة، وفي الرتبة الثالثة كان بُعد استخدام المعرفة وبمتوسط حسابي بلغ (3.202) وانحراف معياري (0.960) وبدرجة تقدير متوسطة.

ثانياً: تنمية الموارد البشرية:

يشير الجدول (٤) إلى متغيرات تنمية الموارد البشرية حيث تم حساب المتوسطات الحسابية لكل محور من محاور تنمية الموارد البشرية وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (٤) متغيرات تنمية الموارد البشرية وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
مرتفع	1.018	3.727	تقييم الأداء
متوسطة	0.907	3.660	التدريب
متوسطة	1.058	3.626	التحفيز
متوسطة	0.994	3.671	تنمية الموارد البشرية

يشير الجدول (٤) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لمتغيرات تنمية الموارد البشرية، ويشير الجدول إلى وجود درجة تقدير متوسط لمحاور تنمية الموارد البشرية بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٧١).

ويشير الجدول إلى أن بُعد تقييم الأداء كان في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٢٧) وانحراف معياري (١,٠١٨) وبدرجة مرتفعة من التقدير، تلاه بُعد التدريب بمتوسط حسابي بلغ (3.660) وانحراف معياري (0.907) وبدرجة تقدير متوسطة، وفي الرتبة الثالثة كان بُعد التحفيز وبمتوسط حسابي بلغ (3.626) وانحراف معياري (1.058) وبدرجة تقدير متوسطة.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية الموارد البشرية في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

ولاختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى تم إجراء اختبار الانحدار لبيان مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد:

جدول (٥) ملخص النموذج^b (Model Summary)

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
٤٦١٧٣.	٢١٢.	٢١٩.	^a ٤٦٨.	1

يشير الجدول (٥) إلى أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت قيمته (٠,٤٦٨)، كما هو موضح، وبلغت قيمة معامل التحديد - (R^2) بلغ (٠,٢١٩)، وعليه فإن المتغير المستقل إدارة المعرفة استطاعت أن تفسر (٢١,٩%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع.

اختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار المتعدد:

يمثل الجدول (٦) نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار:

جدول (٦) نتائج تحليل التباين^b

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000b	31.382	6.690	3	20.071	Regression
		.213	335	71.420	Residual
			338	91.492	Total

يوضح جدول (٦) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج وللمتغير إدارة المعرفة على تنمية الموارد البشرية عن طريق تحليل إحصائي (F). ومن خلال ما يبينه جدول (٦) فإنه يتضح وجود دلالة معنوية عالية لاختبار (F) مقدرة ب (٣١,٣٨٢) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (١,١٦)، وبمستوى دلالة فُدرت ب ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وبهذا يكون لنموذج الانحدار علاقة معنوية ملائمة لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل والمتغير التابع. ومن هذا المنطلق يتم رفض الفرضية الصفرية مع قبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن نموذج الانحدار معنوي (يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع).

أي انه: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية الموارد البشرية في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد:

يُوضح الجدول (٧) قيم معاملات الانحدار والاختبارات الإحصائية لها كما هو موضح فيما يلي:

جدول (٧) معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) على تنمية الموارد البشرية

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.000	11.261		.211	2.381	(Constant)
.361	-9.14-	-.045-	.051	-.047-	اكتساب المعرفة
.081	1.750	.091	.034	.060	تقاسم المعرفة
.000	8.334	.434	.032	.269	استخدام المعرفة

من خلال قراءة الجدول (٧) يتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، لاستخدام المعرفة على تنمية الموارد البشرية حيث بلغت قيمة الاختبار (t) (٨,٣٣٤) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (١,٩٦٠)، وبمستوى دلالة فُدرت بـ ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

أي انه: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام المعرفة على تنمية الموارد البشرية في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

بينما لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاكتساب المعرفة، وتقاسم المعرفة على تنمية الموارد البشرية.

الفرضية الفرعية الأولى:

(H01): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال التدريب في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).
ولاختبار فرضية الدراسة تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha < 0.05$) بين إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية الموارد البشرية من خلال التدريب في مجموعة الاتصالات الأردنية للاتصالات (أورانج).

نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد:جدول (٨) ملخص النموذج^b (Model Summary)

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.63958	.107	.115	.339 ^a	1

يشير الجدول (٨) الى أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت قيمته (٠,٣٣٩)، كما هو موضح، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) بلغ (٠,١١٥)، وعليه فإن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر (١١,٥%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع.

إختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار المتعدد:

يمثل الجدول (٩) نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار:

جدول (٩) نتائج تحليل التباين^b

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000b	14.149	5.788	3	17.364	Regression
		.409	327	133.765	Residual
			330	151.129	Total

يوضح جدول (٩) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ولكل متغير (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية الموارد البشرية من خلال التدريب في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج) عن طريق تحليل إحصائي (F)، وتم صياغة فرضياته كالآتي:

ومن خلال ما يبينه جدول (٩) فإنه يتضح وجود معنوية عالية لاختبار (F) مقدرة بـ (١٤,١٤٩) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (١,١٦)، وبمستوى دلالة فُدرت بـ (Sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وبهذا يكون لنموذج الانحدار ملائم لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية الموارد البشرية من خلال التدريب في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج). أي أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) على تنمية الموارد البشرية من خلال التدريب في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد:

يُوضح الجدول (١٠) قيم معاملات الانحدار والاختبارات الإحصائية لها كما هو موضح فيما يلي:

جدول (١٠) معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة على تنمية الموارد البشرية

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
			Beta	Std. Error	
.000	8.717		.295	2.571	(Constant)
.045	-2.016	-.107	.072	-.144	اكتساب المعرفة
.172	1.370	.076	.047	.065	تقاسم المعرفة
.000	5.551	.310	.045	.251	استخدام المعرفة

من خلال قراءة الجدول (١٠) يتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال التدريب حيث بلغت قيمة الاختبار (t) (٥,٥٥١)

وهي أعلى من قيمتها الجدولية (١,٩٦٠)، وبمستوى دلالة قُدرت بـ (Sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

كما يتبين من خلال قراءة الجدول (١٠) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين تقاسم المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال التدريب حيث بلغت قيمة الاختبار (t) (2.016) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (١,٩٦٠)، وبمستوى دلالة قُدرت بـ (Sig = 0.045) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

بينما لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين تقاسم المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال التدريب.

الفرضية الفرعية الثانية:

(H02): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال التحفيز في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج). ولاختبار فرضية الدراسة تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية الموارد البشرية من خلال التحفيز في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد:

جدول (١١) ملخص النموذج^b (Model Summary)

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.67934	.197	.204	.452 ^a	1

يشير الجدول (١١) إلى أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت قيمته (٠,٤٥٢)، كما هو موضح، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) بلغ (٠,٢٠٤)، وعليه فإن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر (٢٠,٤%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع.

اختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار المتعدد:

يمثل الجدول (١٢) نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار:

جدول (١٢) نتائج تحليل التباين^b

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000b	28.697	13.244	3	39.732	Regression
		.462	335	154.605	Residual
			338	194.336	Total

يوضح جدول (١٢) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ولكل متغير إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية الموارد البشرية من خلال التحفيز في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج) عن طريق تحليل إحصائي (F).

ومن خلال ما يبينه جدول (١٢) فإنه يتضح وجود معنوية عالية لاختبار (F) مقدره بـ (٢٨,٦٩٧) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (١,١٦)، وبمستوى دلالة فُدرت بـ ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وبهذا يكون لنموذج الانحدار ملائم لقياس العلاقة السببية بين إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية الموارد البشرية من خلال التحفيز في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

أي أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال التحفيز في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد:

يُوضح الجدول (١٣) قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية لها كما هو موضح فيما يلي:

جدول (١٣) المعاملات

معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة على تنمية الموارد البشرية من خلال التحفيز في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج)

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficient Beta	Unstandardized Coefficients		Model
			Std. Error	B	
.000	5.851		.311	1.820	(Constant)
.332	-972-	-.048-	.075	-.073-	اكتساب المعرفة
.002	3.100	.163	.050	.155	تقاسم المعرفة
.000	7.122	.374	.047	.338	استخدام المعرفة

من خلال قراءة الجدول (١٣) يتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، بين استخدام المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال التحفيز في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج) حيث بلغت قيمة الاختبار (t) (٧,١٢٢) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (١,٩٦٠)، وبمستوى دلالة قُدرت بـ (0.000 = Sig) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

كما يتبين من خلال قراءة الجدول (١٣) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين تقاسم المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال التحفيز في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج) حيث بلغت قيمة الاختبار (t) (٣,١) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (١,٩٦٠)، وبمستوى دلالة قُدرت بـ (0.002 = Sig) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

بينما لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين اكتساب المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال التحفيز في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

الفرضية الفرعية الثالثة:

(H03): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين إدارة المعرفة على تنمية الموارد البشرية من خلال تقييم الأداء في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج). ولاختبار فرضية الدراسة تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية الموارد البشرية من خلال تقييم الأداء في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد:

جدول (١٤) ملخص النموذج^b (Model Summary)

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.57358	.095	.103	.321a	1

يشير الجدول (١٤) الى أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت قيمته (٠,٣٢١)، كما هو موضح، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) بلغ (٠,١٠٣)، وعليه فإن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر (١٠,٣%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع.

اختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار المتعدد:

يمثل الجدول (١٥) نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار:

جدول (١٥) نتائج تحليل التباين^b

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
					Regression	Residual
.000b	12.855	4.229	3	12.688	110.211	1
		.329	335	110.211		
			338	122.899		

يوضح جدول (١٥) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ولكل متغير إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية

الموارد البشرية من خلال تقييم الأداء في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج) عن طريق تحليل إحصائي (F).

ومن خلال ما يبينه الجدول فإنه يتضح وجود معنوية عالية لاختبار (F) مقدرة بـ (12.855) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (1.16)، وبمستوى دلالة فُدرت بـ (Sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وبهذا يكون نموذج الانحدار ملائم لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) والمتغير التابع.

أي أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) وتنمية الموارد البشرية من خلال تقييم الأداء في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد:

يُوضح الجدول (١٦) قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية لها كما هو موضح فيما يلي:

جدول (١٦) معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة على تنمية الموارد البشرية من خلال تقييم الأداء في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج)

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.000	10.348		.263	2.718	(Constant)
.345	.945	.050	.063	.060	اكتساب المعرفة
.448	-.760-	-.042-	.042	-.032-	تقاسم المعرفة
.000	5.787	.323	.040	.232	استخدام المعرفة

من خلال قراءة الجدول (١٦) يتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) استخدام المعرفة وتنمية الموارد البشرية من خلال تقييم الأداء في مجموعة

الاتصالات الأردنية (أورانج) حيث بلغت قيمة الاختبار (t) (5.787) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (1,960)، وبمستوى الدلالة فُدرت بـ (Sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

بينما لا يوجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين اكتساب المعرفة، وتقاسم المعرفة على تنمية الموارد البشرية من خلال تقييم الأداء في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

المناقشة والتوصيات:

أشارت نتائج الدراسة إلى أن مجموعة الاتصالات (أورانج) لا تهتم بإدارة المعرفة بمستوى عالٍ إنما بمستوى متوسط، فكافة عناصر إدارة المعرفة فيها كانت متوسطة التقدير من وجهة نظر الإدارات في الشركة مما يشير إلى ضرورة عمل تغييرات تعمل على زيادة كفاءة وفاعلية إدارة المعرفة في الشركة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر هام لإدارة المعرفة على تنمية الموارد البشرية، وهو ما أكدته معظم الدراسات ذات الصلة حيث أشارت دراسة الدوري والحيت (٢٠١٣) إلى أن عمليات إدارة المعرفة من أهم المصادر للابتكار في المنظمات، كما بينت دراسة (2015) Omotayo أن خلق المعرفة وإدارتها وتقاسمها واستخدامها بفعالية أمر حيوي بالنسبة للمنظمات، وأكدت دراسة Fteimi and Lehner (2016) نتائج الدراسة في دور إدارة المعرفة في بناء القدرة على صمود المنظمات واستمراريتها.

كما أشارت النتائج إلى أن الشركة تعمل على تنمية مواردها البشرية بشكل جيد وعلى مستوى عالٍ من التقدير خاصة فيما يتعلق بموضوع التدريب و الذي هو محل اهتمام كبير في الشركة، ولتحقيق أعلى كفاءة فإن الدراسة توصي بإنشاء قاعدة بيانات مشتركة بحيث تحتوي على أهم الخبرات والمعلومات والبحوث الحديثة المتعلقة بالعمل والتكنولوجيا، بالإضافة إلى توضيح وشرح أساليب الإدارة الحديثة على أن يتم الاطلاع عليها من قبل كافة العاملين.

كما توصي الدراسة بمشاركة العاملين لخبراتهم في العمل وعرضهم لأهم المشكلات التي واجهتهم ومناقشة الطرق والبدائل الأكثر كفاءة في معالجتها من خلال عمليات وجلسات نقاش بوجود خبراء وأفراد ذوي خبرات هامة.

كما توصي الدراسة المدراء تشجيع العاملين على اكتساب المعرفة والخبرة بكافة الطرق بما يخدم مصلحة العمل ويحقق أهداف الشركة، وعلى المدراء تحفيز العاملين الساعين لزيادة معرفتهم من خلال المكافآت والترقية، وهنا لا بد من التنويه إلى أن زيادة معرفة العاملين لا بد وان يقابلها زيادة في التحفيز المعنوي والمادي لتجنب دوران العمل أو توجه العامل إلى شركات أخرى.

وتوصي الدراسة أيضاً بعقد دورات تعليمية بالإضافة إلى الدورات التدريبية للعاملين لزيادة معرفتهم وإكسابهم خبرات تساهم في تنمية قدراتهم ومهاراتهم لتقديم مستوى أعلى من جودة الخدمة اعتماداً على معايير جودة الخدمة الدولية؛ فإدراك العاملين ومعرفتهم بتلك المعايير تُشكل لديهم ثقافة الجودة التي تصبح عنصراً في أسلوب تقديم الخدمة في الشركة.

المراجع:

- بارك، نعيمة (٢٠١٥)، تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا العدد ٧ ، ٢٠١٥.
- بوجمعة، بن حمين، والجيلالي، بن عبو (٢٠١٧)، تطبيقات إدارة المعرفة ومساهماتها في رفع تنافسية المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة (polyma) لصناعة الأغلفة البلاستيكية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث - العدد ١ (مارس).
- بوعشة، مبارك وين منصور، ليليا (٢٠١٢)، إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي "عولمة الإدارة في عصر المعرفة"، جامعة الجنان، لبنان.
- التقرير السنوي لمجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج) (٢٠١٦)، متوفر إلكترونياً من خلال الرابط: https://www.orange.jo/en/documents/annual_report/orange-jordan-annual-report-2016-arabic.pdf، تاريخ المراجعة ٢٠١٨/١/٣.
- التلباني، نهاية، بدير، رامز والرقب، محمد (٢٠١٥)، متطلبات تطبيق إدارة ا لمعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١١، العدد ٢: ٤٤٣-٤٨٠.
- حجازي، هيثم (٢٠٠٥)، قياس أثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية "دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه بناء أنموذج لتوظيف إدارة المعرفة"، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- حسن، عبد المحسن (٢٠١٠)، ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي "دراسة تطبيقية في شركة زين الكويتية للاتصالات"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

- الدوري، جمال والحيت، أحمد (٢٠١٣)، أثر عمليات إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي في شركات الصناعات الدوائية في الأردن، جامعة عمان الأهلية، الأردن.
- رقام، لينده (٢٠١٥)، دروس في أسس إدارة الموارد البشرية مدعمة بحالات تطبيقية لطلبة السنة الثالثة إدارة الموارد البشرية (فرع علوم التسيير)، جامعة فرحات عباس، الجزائر.
- عبيدات، نوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (٢٠١٢) البحث العلمي مفهومة، وأدواته وأساليبه، الطبعة ١٤، عمان، دار الفكر.
- عريقات، أحمد، جرادت، ناصر والعنبي، محمود (٢٠١٠)، دور تطبيق معايير الاستقطاب والتعيين في تحقيق الميزة التنافسية "حالة دراسية بنك الإسكان للتجارة والتمويل الأردني"، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، مجلد ١٠، العدد ٢: ص٤٨-٦٣.
- العيثاوي، أحلام إبراهيم، والفضاله، خالد إبراهيم، (٢٠١٣)، المعرفة وتأثيرها على القيادة - دراسة تحليلية، للقطاع المصرفي بمملكة البحرين، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الدولي التاسع، الوضع الاقتصادي العربي وخيارات المستقبل، جامعة الزرقاء، الزرقاء - الأردن.
- كشواي، باري، (٢٠٠٦)، إدارة الموارد البشرية، ترجمة دار الفاروق.
- المجالي، أمال. (٢٠٠٩). مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٣٦، العدد ١، ص: ١٤٠-١٦٦.
- المدهون، محمد وعبد الجواد، لميس (٢٠١٦)، واقع تطبيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية في فلسطين، مجلة كلية فلسطين التقنية . دير البلح.

- مزعل، عباس ودوش، أنعام (٢٠١٥)، تأثير إدارة المعرفة في تحسين الخدمات الصحية: دراسة حالة في مستشفى الصدر الطبية، مجلة جامعة الكلية الإسلامية، العدد ٣٤، ص ٢٧٧-٣٤١.
- وهيبة، سراج (٢٠١٢)، إستراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة شركة تصنيع الألواح الصناعية والصحية بعين الكبيرة سطيف - SANIAK Group BCR"، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، الجزائر.
- Burma, Zehra (2014), Human Resource Management and Its Importance for Today's Organizations, International Journal of Education and Social Science, Vol. 1 No. 2: 85-94.
- Cristian, Ciuntu (2012), Fundamental Roles and Principles of Human Resources Management, The 7th International Scientific Conference "Defense Resources Management in the 21st Century", Braşov, Romania.
- Fteimi, Nora and Lehner, Franz (2016), Main Research Topics in Knowledge Management: A Content Analysis of ECKM Publications, Electronic Journal of Knowledge Management Volume 14 Issue 1: 5-17.
- Hussain, Mansour and Ahmad, Mushtaq (2012), Mostly Discussed Research areas in Human Resource Management (HRM) – A Literature Review, International Journal of Economics and Management Sciences, Vol. 2, No. 3: 10-17.
- Kaniki , M, Mphahlele, M., (2002). Indigenous Knowledge for the Benefit of all : Can Knowledge Management Principles, Be Used Effectively, (South African Journal of Library & Information ,Vol. 68.

- Mazur, Barbara (2014), Sustainable Human Resource Management in Theory and Practice, Economics and Management (1): 158-170.
- Nunes, Jose, Kanwal, Saima and Arif, Muhammad (2017), Knowledge Management Practices in Higher Education Institutions: a Systematic Literature Review, 83rd IFLA General Conference and Assembly, Poland.
- Nunes, Jose, Kanwal, Saima and Arif, Muhammad (2017), Knowledge Management Practices in Higher Education Institutions: a Systematic Literature Review, 83rd IFLA General Conference and Assembly, Poland.
- Omotayo, Funmilola (2015), Knowledge Management as an Important Tool in Organizational Management: A Review of Literature, Library Philosophy and Practice (e-journal) Libraries at University of Nebraska-Lincoln, London.
- Srivastava, Shashank, (2010), Shaping Organization with E-HRM, International Journal of Innovation, Management and technology, Vol. 1, No. 1. ,p47.
- United Nations Economic and Social Commission for Western Asia ESCWA/ Knowledge management methodology: An empirical approach in core sectors in ESCWA member countries. 2003. N° 9. New York: united Nations, 2003.