

المقدمة العامة :

إن من أهم مقومات نجاح المؤسسة في ظل التطورات الحديثة؛ هو التمتع بأداء أفضل من منافسيها؛ فالمؤسسات اليوم لابد أن تضع أهدافا تتناسب والمحيط الذي تعيش فيه وما يحتويه من تغيرات متتالية وسريعة. ومن الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها هو تحقيق أداء أفضل مما يحققه المنافسون، وتحقيق هذا الهدف ينطلق من محيطها الداخلي وما يتضمنه من موارد مادية، مالية وبشرية ولعل أهم هذه الموارد هي الموارد غير المادية والمتمثلة في المورد البشري أو العاملون في المؤسسة؛ فالعامل هو الذي يقوم بالتنسيق بين مختلف الموارد فهو الذي يستطيع إيجاد التوليفات الضرورية لتحقيق أهداف المؤسسة، من هذا المنطلق يمكن القول أن العامل الجيد والذي يساهم في تحقيق أداء أفضل للمؤسسة هو ذلك العامل الذي يتمتع بأداء جيد مستمر، ويعني ذلك أن التحسن في أداء العامل سيساهم بالضرورة في تحسين أداء المؤسسة، لذا تسعى المؤسسة إلى تحسين أداء عمالها كي تتمكن من تحقيق أهدافها طويلة المدى منها والقصيرة.

إن المؤسسة تعيش في ظل التغيرات الحديثة أين أصبح المورد البشري يشكل الثروة لها ومصدر لإنشاء القيمة لها فهو الذي يملك المعرفة، هذه الأخيرة التي تعد المورد الأكثر أهمية فهي المورد الذي لا ينضب بل إنه غير قابل للاهتلاك؛ يعني أن المؤسسة التي تمتلك هذه المعرفة فقد امتلكت ثروة حقيقية إذا ما استطاعت اكتشاف مواقعها والحاملين لها، فالمؤسسة أصبح لها هدف تريد الوصول إليه لتستعمله في النهاية كوسيلة لتحقيق أهدافها النهائية، وهذا الهدف يتمثل في إدارة المعرفة، فالميزة المعرفة أسلوب جديد تسعى من خلاله المؤسسة إلى التوصل إلى تحسين أداءها والحصول على الميزة التنافسية التي بامتلاكها ترقى وتستمر في محيط سريع التغيرات، وكما تم طرحه أعلاه فإن تحسين أداء المؤسسة من تحسين أداء العاملين فيها. لكن السؤال المطروح هنا هو:

ما هو دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين ؟

فرضيات البحث:

و للإجابة على الإشكالية المطروحة يمكن الاعتماد على الفرضيات التالية:

- 1- إدارة المعرفة تساعد على تطوير المعارف الفردية في المؤسسة.
- 2- إدارة المعرفة تسمح بالتواصل مع المحيط الخارجي.
- 3- الأفراد في المؤسسة يمكنهم الاستفادة من مخزون المعرفة لتحسين أداءهم.

أهمية البحث:

إن أهمية البحث تكمن في أهمية الموضوع في حد ذاته، كون المؤسسة تعيش في ظل اقتصاد المعرفة، فالمعرفة فيه تعد المورد الأكثر أهمية لخلق القيمة، فكان لزاما عليها أن تديرها بالشكل الذي يستفيد منه عمالها و تحسن من أدائهم. ف جاء هذا البحث لإبراز الدور الذي تمارسه إدارة المعرفة في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسين أداء عمالها.

أهداف البحث:

من خلال هذا البحث يمكن تحقيق جملة من الأهداف منها:

- 1- إثبات أن إدارة المعرفة تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسن أداء عمالها.
- 2- إثبات أن إدارة المعرفة عملية تمارس في المؤسسة الجزائرية و لو بشكل غير مباشر.

مصطلحات البحث:

إدارة المعرفة، أداء العاملين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإنتاجية.

دواعي اختيار الموضوع:

توجد عدة دوافع جعلتنا نختار هذا الموضوع منها

- 1- الاعتبارات الموضوعية:

-إدارة المعرفة موضوع يناسب التخصص (اقتصاد وإدارة المعرفة و المعارف).

-إدارة المعرفة موضوع جديد و يهم المؤسسة كونها تعيش في ظل اقتصاد المعرفة.

-قلة الدراسات فيه.

2- الاعتبارات الذاتية: رغبة البحث في هذا المجال.

المنهج المتبع:

من أجل الدراسة الشاملة لمختلف عناصر هذا البحث و إيجاد الإجابة على الإشكالية المطروحة، فإننا اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أداة لتحليل الأبعاد النظرية للموضوع هذا من جهة، و من جهة أخرى منهج دراسة حالة يعتبر كأداة لتوصيف الواقع المعيش و معرفة مدى تبني الفكرة المدروسة و بالتالي الكشف على تأثير إدارة المعرفة على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

الدراسات السابقة:

1-مذكرة ماجستير بجامعة دمشق، للطالبة وهيبة حسين داسي، بعنوان: دور إدارة المعرفة في تحسين الميزة التنافسية، دراسة حالة المصارف السورية، 2006/2007.

هدفت هذه الدراسة إلى تأكيد أهمية ودور إدارة المعرفة في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة لقطاع المصارف الحكومية السورية.

ولقد توصلت إلى النتائج التالية:

-اعتمدت المصارف الحكومية السورية في توليد المعرفة بشكل كبير على التفاعل بين الأفراد العاملين بالإضافة إلى استئجار خبراء من المحيط الخارجي.

-اعتمدت المصارف الحكومية السورية في خن المعرفة على الحواسيب بشكل أكثر كما اعتمدت على الطرق التقليدية وكذا الأفراد العاملين.

-ركزت المصارف في توزيع المعرفة على البرامج التدريبية والنشرات ومختلف أنواع المطبوعات بشكل أكثر مع وجود تشجيع لتبادل المعرفة بين الأفراد العاملين مع وجود ضعف كبير في اعتماد المصارف على الأدوات الإلكترونية لتوزيع المعرفة.

-تعتمد المصارف الحكومية السورية في تطبيقها للمعرفة على خبراء محليين أو الاستعانة بخبراء من الخارج وكذلك الفرق متعددة الخبرات الموجود في محيطها الداخلي.

-كما أسفرت نتائج اختبار العلاقات عن وجود علاقة قوية ومعنوية بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية إذ حققت نتائج الارتباط 54.6%.

2-مذكرة ماجستير بجامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، للطالب كمال العقاب، بعنوان إدارة المعرفة في المؤسسة، دراسة ميدانية للمؤسسات العمومية الاقتصادية في الجزائر، 2009/2008.

هدفت الدراسة إلى:

-تقديم إطار مفاهيمي لإدارة المعرفة وأهميتها وإبراز إستراتيجيات ومداخل تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات وأهم طرق تطبيقها.

-استطلاع آراء المديرين لتشخيص واقع إدارة المعرفة في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية.

-اقتراح منهجية يمكن من خلالها مساعدة المؤسسات الجزائرية على تبني إدارة المعرفة وتطبيقاتها لمواجهة التحديات المعاصرة بكفاءة وفعالية.

ولقد توصلت إلى النتائج التالية:

-الموارد البشرية للمؤسسات الجزائرية لديها قابلية في مشروع إدارة المعرفة ولها القابلية لتكون عنصرا فاعلا فيها.

-غالبية المؤسسات الجزائرية لا تتوفر على البنية التحتية المتقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة لتطبيق إدارة المعرفة.

-غالبية المؤسسات الجزائرية لا تطبق العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة من اكتساب، توليد، تخزين، مشاركة وتطبيق المعرفة.

3-مذكرة ماستر في المعهد العالي للتسيير والتخطيط بعنوان:

Hamadache Karim, Le knowledge management : Fondement et gestion de projet, contribution a l'élaboration d'un projet KM au centre de recherche de developpement du groupe SAIDAL, 2006.

وقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى:

-أن إدارة المعرفة ليست موضحة في أدبيات الإدارة؛ وإنما جاءت كاستجابة للانشغالات الحقيقية للمؤسسة.

-وجود صعوبات تشخيص الوضعية الحالية لنظام إدارة المعرفة في المؤسسة مع وجود الكثير من الأدوات والطرق لتشخيص وتحديد المعرفة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1-جاءت هذه الدراسة لتوضح واقع إدارة المعرفة في مؤسسة جزائرية من القطاع الخاص.

2-إبراز الدور الذي تمارسه إدارة المعرفة على أداء العاملين.

الحدود المكانية والزمانية للبحث:

لقد استهدفت هذه الدراسة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب-أوماش- بيسكرة في الفترة الممتدة بين: 2004-2009.

هيكل البحث:

وللإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه قسمنا بحثنا إلى جزأين، جزء نظري وآخر تطبيقي، بالنسبة للجزء النظري فقد احتوى فصلين؛ الفصل الأول فهو يدور حول إدارة المعرفة، ويتضمن ثلاث مباحث، المبحث الأول فهو مبحث تمهيدي تعرضنا فيه إلى المعرفة في المطلب الأول، أنواعها في المطلب الثاني، خصائصها في المطلب الثالث، وأخيرا مصادرها، أما المبحث الثاني فهو عبارة عن

مدخل مفاهيمي لإدارة المعرفة تضمن أربعة مطالب، فالمطلب الأول تناولنا فيه التطور التاريخي لإدارة المعرفة والعوامل المؤثرة فيه، أما المطلب الثاني فكان حول مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها، والمطلب الثالث تناولنا فيه مبادئ إدارة المعرفة وأخيرا في المطلب الرابع نماذجها. أما المبحث الثالث فتناولنا فيه عناصر إدارة المعرفة، ثم عملياتها وأخيرا التكنولوجيات المساعدة على إتمام هذه العمليات في المطالب الأول، الثاني والثالث. هذا فيما يخص الفصل الأول، أما الفصل الثاني فهو حول أداء العاملين، ويحتوي ثلاثة مباحث؛ المبحث الأول فهو حول أداء المؤسسة ككل، ويتضمن أربعة مطالب، المطلب الأول فهو مفاهيمي يشمل تعاريف للأداء وكذا مستوياته، والمطلب الثاني فهو يضم مكونات الأداء من إنتاجية، كفاءة، فعالية وتنافسية، وأخيرا العوامل المؤثرة في الأداء، أما المبحث الثاني فهو عن أداء العاملين ويضم أربعة مطالب، المطلب الأول فهو عن مفهوم أداء العاملين، والمطلب الثاني فهو عن العوامل المحددة لأداء العاملين، أما المطلب الثالث فهو عن مؤشرات قياس أداء العاملين، والمطلب الرابع فتناولنا فيه تقييم أداءهم وأخيرا طرق تحسين أداءهم، أما المبحث الثالث فهو يبرز دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين.

هذا فيما يخص الجزء النظري، أما فيما يخص الجزء التطبيقي، فهو دراسة ميدانية لمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بأوماش-بسكرة- وتناولنا فيه أربعة مباحث، المبحث الأول منهجية البحث الميداني، وفيه مطلبان، الأول حول عينة البحث، والثاني حول الوسائل المستعملة لجمع البيانات، والمطلب الثاني فهو يتضمن التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، وقد قسمناه إلى ثلاثة مطالب، الأول يضم لمحة عن المؤسسة، والمطلب الثاني يضم الهيكل التنظيمي لها، والمطلب الثالث فهو يضم دراسة الجانب الإنتاجي للمؤسسة، وأخيرا تناولنا القاعدة الأساسية لإدارة المعرفة في المؤسسة. والمبحث الثالث فقد تعرضنا فيه لعمليات إدارة المعرفة من توليد، خزن، نشر وأخيرا توظيف للمعارف، وذلك في أربعة مطالب، أما المبحث الأخير فقد تناولنا فيه مساهمة إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، من خلال مساهمتها في تحسين إنتاجية العاملين في المطلب الأول، مساهمتها في التحكم في دوران العمل في المطلب الثاني، وأخيرا دورها في تحسين الفعالية في المطلب الثالث. كما تضمن البحث خلاصة لكل فصل بالإضافة إلى الخاتمة العامة التي شملت على النتائج، التوصيات واتجاهات البحث المستقبلية، كما تضمن ملخص البحث ككل بالعربية، الفرنسية والإنجليزية.

صعوبات البحث:

عند إنجازنا لهذا البحث فقد واجهتنا عدة صعوبات منها:

- صعوبة الحصول على دراسات سابقة في هذا الموضوع.
- صعوبة إيجاد مؤسسة تطبق مشروع إدارة المعرفة.
- قلة المراجع فيما يخص الفصل المتعلق بإدارة المعرفة.
- صعوبة الحصول على بعض المعلومات من المؤسسة محل الدراسة