

The Role of Knowledge Management in Improving Performance of Human Resources

– A Field Study on the General Organization for Technical and Vocational Training, Riyadh Region –

Ghadair Abdurahman Alsaqhan

Wala Abdullah Almostadi

Faculty of Economics and Administration || King Abdelaziz University || KSA

Abstract: This study aimed to identify how knowledge management plays a role in improving human resources, it also aimed to identify the realities of knowledge updating of the institution, and knowledge disseminating and distributing among workers.

The research sample consists of the employees of the top departments 11.419 of the general organization for vocational training in three departments: the national training department, the general administration of quality and training, the general administration for development and curriculum design, in the Riyadh region, the study used a descriptive and analytical approach to address the research subject. knowledge management has been also mentioned as an important and positive impact on the efficiency of the organization's internal processes and the quality of performance.

The results have been as follows: there is a positive statistical significant correlation between the knowledge diagnosis and measuring the quality of human resource performance, the value of the correlation between them was (0.577), at a significant level (0.00), which is a value less than (0.01), there is a positive statistical significant correlation between updating knowledge and measuring the quality of human resources performance, as the value of the correlation between them reached (0.682), at a significant level (0.00), which is a value less than (0.01), there is a positive statistical significant correlation between the disseminating and distributing of knowledge and the measuring of the quality of human resource performance (0.705), at a significant level (0.00), which is a value less than (0.01), as the higher the diagnosis of updating, disseminating and distributing knowledge, the higher the quality of human resource performance.

The most important recommendations of researchers: The necessity for the institution to have the ability to identify its employees who possess knowledge related to its fields of activities.

The necessity for the institution to provide material and moral rewards to its employees for their efforts to gain new knowledge that supports its activities.

Reliance on objective and fair standards in order to truly reveal the levels of employee performance, which leads to avoiding problems among workers.

Keywords: knowledge management, human resources, performance, organization, training.

دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية

- دراسة ميدانية على المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بمنطقة الرياض -

غدير عبد الرحمن الصقهان

ولاء عبد الله المستادي

كلية الاقتصاد والإدارة || جامعة الملك عبد العزيز || المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى قياس دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني منطقة الرياض من خلال التعريف بإدارة المعرفة ومنهجيتها، كما تم قياس دور إدارة المعرفة على كفاءة العمليات الداخلية للمنظمة وقياس الأداء. ولتحقيق أغراض الدراسة استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة موضوع البحث، ولجمع البيانات قامت الباحثتان بتصميم استبانة من أجل تحقيق أهداف الدراسة ويتكون مجتمع البحث من الموظفين الإداريين وعددهم [11.419] من موظفي المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني وتم اخذ عينه من ثلاث إدارات وهي كالتالي:

إدارة التدريب الأهلي، الإدارة العامة للجودة والتدريب، الإدارة العامة للتطوير وتصميم المناهج، في منطقه الرياض.

وقد تم ارجاع [107] من الاستبانات فكانت أهم النتائج المتعلقة بالدراسة كالتالي:

وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين كل من: تشخيص المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية، فقد بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.577)، وبلغت قيمة الارتباط بين تحديث المعرفة وقياس أداء الموارد البشرية (0.682)، أما بين نشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية فبلغت (0.705)، وجميعها دالة عند مستوى (0.00) وهي قيمة أقل من (0.01)، حيث انه كلما ارتفع تشخيص تحديث ونشر وتوزيع المعرفة كلما ارتفع أداء الموارد البشرية، وبذلك تتضح قوة العلاقة بين تشخيص وتوزيع المعرفة وبين قياس جودة أداء الموارد البشرية، أي أنه كلما ارتفع تشخيص وتوزيع المعرفة كلما ارتفع أداء الموارد البشرية.

واستنادا للنتائج أوصت الباحثتان: بضرورة امتلاك المؤسسة القدرة على تحديد عاملها الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجالات أنشطتها، وضرورة تقديم المؤسسة المكافآت المادية والمعنوية للموظفين فيها على جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطتها والاعتماد على معايير موضوعية وعادلة من أجل الكشف الحقيقي عن مستويات أداء العاملين مما يؤدي إلى تفادي المشاكل بين العمال.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الموارد البشرية، الاداء، المؤسسة، التدريب.

المقدمة.

انتشر مفهوم المعرفة في السنوات الأخيرة واهتمت المنظمات العامة والخاصة بها وانتشر مفهوم بناء مجتمع للمعرفة قبل عدة سنوات في المملكة، فتم إنشاء قاعات معرفية ومدينة المعرفة، ويعود إلى اهتمام قادة المملكة بالتطوير وتحقيق الرؤية المستقبلية، ومن المعلوم أن اداره المعرفة اصبحت من التحديات التي تواجه المنظمات سواء كانت عامه او خاصه في ضوء القرن الرقمي حيث تتطور فيه المعلومة بصوره هائلة، وتتفجر فيه المعلومات بسرعة كبيرة، فليس كل المعلومات تمثل معرفة وليس كل المعارف ذات قيمة؛ لذا على الإدارات التنبه وأخذ ما هو مفيد.

أننا نعيش في زمن العلم والتقنية ومن يملك المعرفة وليس لديه المقدرة على إدارتها وترجمتها بشكل مؤثر في الأداء لن يستطيع مواجهة التحديات، حيث لم يعد اكتناز واكتساب المعلومات والمعرفة لوحده مجدياً.

"وإن من يحسن توظيف وتطويع قوة المعرفة يمتلك القوة، وبناء على ذلك أصبحت تنمية الموارد البشرية عاملاً مهماً في تعزيز القدرات الانتاجية والتنافسية للمنظمات والمجتمعات، وعليه فإن استقطابها وتوظيفها والمحافظة عليها وتدريبها وتحفيزها أمراً في غاية الأهمية، مما أدى إلى تحول الاهتمام برأس المال البشري في الاقتصاد المعرفي إلى صراع عالمي حول الموهوبين، كما كانت الشعوب في الماضي تتصارع حول الأرض كأحد أصول الإنتاج." (محمد، بشير، 2011)

فقد باتت إدارة الموارد البشرية وصقل المهارات المعرفية إحدى أهم وظائف النظم المؤسسية فهي إدارة لأهم وأغلى الأصول، وهو ما يميزها عن باقي تلك الأصول إنها أصول مفكرة. (الصادق، 2010)

وفي المنظمات التدريبية والمهنية يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر التي تمتلكها في مدخلاتها، والأكثر تأثيرًا في نجاح المنظمة، فهو يعدُّ من العناصر التي تستمد منها المنظمة المهنية قوتها ونجاحها، مما يُسهم في وصول المنظمة إلى تحقيق أهدافها. وقد أشارت العديد من نتائج الدراسات إلى أهمية تطوير الموارد البشرية، وصل وبلورة طاقاتها في الجوانب العلميَّة والعملية. وتطوير المهارات والخبرات والمعارف التي يمتلكها العاملون في المنظمة وتوظيفها في تحقيق تحسن أداء الموارد البشري.

مشكلة الدراسة:

في ظل التغيرات السريعة في القرن الرقمي وفي ظل التطور السريع لمواكبة رؤية 2030 تسعى المنظمات إلى إيجاد مخرجات تساهم في بقائها ونموها عن طريق تدريب الموارد البشرية للوصول إلى الأهداف المنشودة. كما تسعى الإدارة دائمًا إلى جعل القوى البشرية قوة عمل حقيقية وفعَّالة، ومفيدة داخل المؤسسة، وتدين لها بالانتماء والولاء، وتعمل بكل طاقاتها وإمكاناتها لدفع شأن المؤسسة، وهو ما يصعب أن يتحقق إلا من خلال اتباع سياسات وبرامج وإجراءات في التدريب والتحفيز، تمكن هذا العنصر البشري من استخراج إبداعاته وابتكاراته، والقيام بأداء واجبات عمله.

ومن أهم المشاكل التي تعانيها المنظمات عدم وجود الوعي الكافي للقيادات في دمج المعرفة بالتدريب وعدم استغلال موارد المنظمة الاستغلال الأمثل لتمكين الموظفين من مهامهم اليومية. وتتمثل عملية التدريب في كيفية تزويد المتدربين بالمعرفة والمهارات المطلوبة لسد احتياجاتهم العملية، ومن هنا أتت فكرة البحث، فيتمثل البحث في تحديد دور الإدارة المعرفية في سد الفجوة بين أداء الموارد البشري واحتياجات المنظمة الأساسية.

أسئلة البحث

وعليه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟
وينبثق منه الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما واقع تحديث المعرفة لدى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟
- 2- ما واقع نشر المعرفة وتوزيعها بين العاملين في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟
- 3- ما مدى قياس أداء الموارد البشرية في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟
- 4- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشخيص، تحديث، ونشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية؟

أهداف البحث:

- 1- التعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين الموارد البشري.
- 2- التعرف على واقع إدارة المعرفة في المؤسسة.
- 3- التعرف على واقع تحديث المعرفة لدى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني.
- 4- الوقوف على واقع نشر المعرفة وتوزيعها بين العاملين.

أهمية الدراسة:

• أولاً: الأهمية النظرية

تكمن أهمية الدِّراسة في تناولها لموضوع دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، وسوف تضيف الدِّراسة للمكتبة العربيّة، وإلى أدبيات هذا الموضوع، كما تربطه بمتغير حيوي، وهو الموارد البشريّة الإداريّة، وتنبثق أهمية الدِّراسة من خلال بحثها في سبل التطوير التي تساعد على تحقيق دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشري، من خلال العنصر البشري، وتأتي هذه الدِّراسة استجابةً لنظام المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني الجديد، حيث يبحث في دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشري لدى المؤسسة، بالإضافة لأدبيات البحث. بالإضافة إلى استغلال موارد المؤسسة الاستغلال الأمثل.

• ثانياً: الأهمية التطبيقية

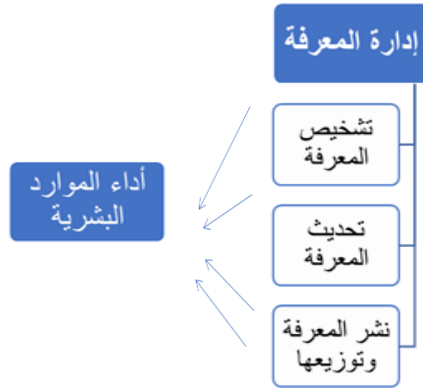
تكتسب الدِّراسة أهميتها العمليّة من خلال الجوانب التالية: قد توفر نتائج الدِّراسة الحاليّة وتوصياتها للمؤسسات العامة للتدريب التقني والمهني دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشري التي تسعى إليها، وقد تفيد نتائج الدِّراسة المؤسسات العامة للتدريب التقني في تحقيق دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشري، من خلال توظيف الموارد البشريّة الإداريّة، وتأمّل الدِّراسة في أن يستفيد الباحثون من توصيات الدِّراسة الحاليّة، في اكتشاف مجالات أخرى تتعلق بالموارد البشريّة، وفي دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشريّة. كما تعود الأهمية التطبيقية للبحث في قياس أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة على تحسين المهارات العملية والتنظيمية. ومعرفة احتياجات ومتطلبات المنظمة وتحسينها لرفع كفاءات الموظف العملية.

نموذج البحث

سيتم بحث متغيرين أساسيين:

المتغير المستقل هو إدارة المعرفة.

المتغير التابع هو أداء الموارد البشري.



شكل (1) بواسطة الباحثين.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً- الإطار النظري.

مفهوم إدارة المعرفة:

يمكن تعريف المعرفة بأنها مجموعة من الخبرات والمهارات والحقائق والمعتقدات والقيم والمفاهيم والبيانات والمعلومات التي تم تنظيمها ومعالجتها سواء كانت هذه المعرفة ظاهرة أو كامنة، وهي قابلة للاستخدام في حل المشكلات التي تواجه المنظمة من خلال صياغة الخطط وتنفيذها ورقابتها (ابوفاره وعليان، 2009: 8).
ان إدارة المعرفة تسعى لتحقيق المثالية لإدارة الأصول الثقافية لدى المنظمة سواء أكانت تطبيقات أو منتجات لها ملموسية أو كانت ضمنية. ومن من المعلوم أن المنظمات عموماً لا يمكنهم توليد المعرفة الا بوجود موارد بشرية تساعد على عملية توليد المعرفة ونشرها.

أهمية إدارة المعرفة

لخص (الكبيسي، 2005) أهمية المعرفة بعدة نقاط منها:

- 1- اسهمت المعرفة في مرونة المنظمات من خلال دفعها لاعتماد اشكال التنسيق والتصميم والهيكل لتكون أكثر مرونة.
- 2- اتاحت المعرفة المجال للمنظمات للتركيز على الأقسام الأكثر إبداعاً وحفزت الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها.
- 3- اسهمت المعرفة في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفية تحدث التغيير الجذري في المنظمة، لتتكيف مع التغيير المتسارع في بيئة الأعمال، ولتواجه التعقيد المتزايد فيها.
- 4- يمكن للمنظمات أن تستفيد من المعرفة ذاتها كسلعة نهائية عبر بيعها والمتاجرة بها أو استخدامها لتعديل منتج معين او لايجاد منتجات جديدة.
- 5- ترشد المعرفة الإدارية المنظمات إلى كيفية إدارة منظماتهم.
- 6- تعد المعرفة البشرية المصدر الاساسي للقيمة.
- 7- المعرفة اصبحت الاساس لخلق القيمة التنافسية.
- 8- حركت المنظمات لتخلق تطورها ونضجها.

مصادر إدارة المعرفة

اجمع علماء الإدارة أن مصادر المعرفة تتكون من مصدرين اساسيين: (مصادر داخلية، مصادر خارجية).
المصادر الداخلية: هي التي تتكون نتيجة تراكم الخبرات والمهارات العملية التي تتراكم على مر السنوات بين الموظفين سواء كانت تطبيقية او معرفية.
المصادر الخارجية: هي التي تتكون نتيجة التعاون والارتباطات بين المؤسسات بينها وبين بعض سواء شركاء او منافسين. ويمكن استقطاب المعرفة من المؤتمرات او الدورات والورش التدريبية والملتقيات وغيرها من التجمعات التي تجمع بين اصحاب المصالح المشتركة. (الكبيسي، 2005)

مفهوم الموارد البشرية:

"يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد لأي دولة تسعى للتنمية، ومن خلاله يمكن الاستفادة من كافة الموارد المادية لأقصى درجة ممكنة، ولهذا لا يرجع عدم تحقيق البرامج التنموية لأهدافها المنشودة لعدم توافر الموارد المادية بقدر ما يرجع إلى انعدام كفاءة واستثمار الطاقات البشرية بالمجتمع. وعلى اعتبار أن تقدم المجتمعات يقاس بمدى انخفاض وارتفاع مؤشرات نوعية وكمية تستند إلى تقارير دولية ووطنية تصدرها العديد من المؤسسات حول قضايا أساسية أهمها ما يتعلق بالتنمية المستدامة، والتي يرى مخطوطها أنها لن تتحقق دون مشاركة كاملة وفاعلة من الموارد البشرية" (الفايز، 2011، ص560).

أهمية الموارد البشرية:

ذكر القحطاني (2008، 25-26) على مستوى المنظمة تتركز هذه الأهمية في:

"يعتبر العنصر البشري هو العقل المدبر والقوة التي يمكن من خلالها استغلال جميع الإمكانيات المادية الموجودة بالمنظمة وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها هذه المنظمة سواء كانت إنتاجية أو تسويقية أو تمويلية. في حين تتناقص قيمة الموارد المادية الموجودة بالمنظمة نجد أنه على العكس من ذلك تزايد قيمة الموارد البشرية، حيث إنها تمثل أصلاً تزايد قيمته يوماً بعد آخر وبالتالي ضرورة العمل حسن الاستفادة منه. يساعد حسن تقدير الاحتياجات من الموارد البشرية على عدم إعاقة أعمال الإدارات الأخرى بالمنظمة."

وذكر وسيلة (2004، 28)، أن "أهمية إدارة الموارد البشرية تتمثل في:

- تعتبر الموارد البشرية بمثابة مورد استراتيجي أو وظيفة مساعدة على تحقيق الوظائف المرتبطة بنشاط المنظمة.
- تساعد على تحقيق الأهداف الاستراتيجية بفضل تعظيم الاستفادة من الكفاءات المتوفرة في المنظمة.
- تسهيل التعامل مع الأفراد العاملين فيها، وحل المشاكل التي تنشأ فيما بينهم من جهة، وبينهم وبين الإدارات المختلفة في المنظمة.
- تقوم إدارة الموارد البشرية بعملية التدريب ورفع روحهم المعنوية واستقرارهم الوظيفي وزيادة إنتاجهم.
- إن وجود خبرات متخصصة في إدارة الموارد البشرية القادرة والمؤهلة على استقطاب أفضل العاملين لشغل الوظائف الشاغرة ثم الحفاظ على هذه العناصر سيزيد من إنتاجية المنظمة ويعزز من مركزها على المدى الطويل.
- إن قدرة المنظمة على توفير مناخ تنظيمي صالح للعمل من خلال تبني برامج للموارد البشرية قد تساهم في تحفيز العاملين وتدفعهم إلى بذل المزيد من قدراتهم سينعكس بدون شك على رضاهم الوظيفي وهذا سيزيد من إنتاجيتهم ثم زيادة فعالية المنظمة ككل.
- إن المعالجة الصحيحة والعادلة للمشاكل المحتملة الناتجة عن شتى المجالات لاختيار التعيين، تقييم الأداء، التدريب والترقيات ستوفر تكاليف محتملة ناجمة عن سرعة دوران العمل وتدني مستوى الأداء أو انخفاض إنتاجية".

أداء الموارد البشرية:

يمكن أن يعرف أداء الموارد البشرية من الناحية الإدارية انه "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز الضعف. (الشوابكة، 2008).

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

الرؤية: المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية عن طريق التدريب التقني والمهني للشباب والشابات بالجودة والكفاية التي يطلبها سوق العمل

الرسالة: تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني إلى: ترخيص وتقديم وتطوير البرامج التقنية والمهنية حسب الطلب كما ونوعاً للذكور والإناث عن طريق سن انظمه مختصة تضبط الجودة. وتوعية المجتمع بأهمية التدريب التقني والمهني وحث المستفيدين على القيام بالأبحاث والمشاريع الضرورية لمتابعة التطورات التقنية والتوجهات العالمية في مجال التدريب التقني والمهني.

وتتكون من عدد من الإدارات المختلفة والتي تمثل ثماني عشر إدارة وقد تطرق البحث إلى ثلاث إدارات مهمة: إدارة التدريب الأهلي، إدارة تصميم المناهج، إدارة الجودة، وكل إدارة من هذه الإدارات الثلاث قد وضعت رؤية ورسالة تتوافق مع رؤية ورسالة الخطة الاستراتيجية للمنظمة وتتنوع بالمهام التي ترتبط مع بعضهم البعض.

ثانياً: الدراسات السابقة

- دراسة بن قيراط (2019) التي هدفت إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية، قاملة. اشتملت العينة على 95 فرد من موظفين المؤسسة تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم الإدارية المعاصرة والتعرف على واقع إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال المتغيرات التعلم التنظيمي، وقد أظهرت النتائج وجود إثر إيجابي مباشر لإدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال التعلم التنظيمي عند مستوى دلالة أقل من 0.05 وأثر إيجابي غير مباشر في تحسين أداء الموارد البشرية نم خلال التغير التنظيمي عند مستوى دلالة أقل من 0.05 وأثر إيجابي غير مباشر لإدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية من خلال الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة أقل من 0.05.
- دراسة علي (2019) أثر إدارة المعرفة في تطوير الأداء التسويقي دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية للعتاد الصحي، ولاية عين الدفلى، حيث بلغت عينة الدراسة 30 موظفاً وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر إدارة المعرفة على الأداء التسويقي في المؤسسة الصناعية للعتاد الصحي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة موضوع البحث كما خلصت في الأخير أهمية إدارة المعرفة في التأثير الإيجابي على كفاءة وفعالية العمليات الداخلية التي من شأنها الرفع من مستوى الأداء التسويقي من خلال خطوات فعالة لإدارة المعرفة داخل المؤسسة.
- دراسة الغنيم (2013) عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي إمارة منطقة القصيم تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي إمارة منطقة القصيم. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي جهاز إمارة منطقة القصيم من المرتبة الأولى حتى المرتبة الخامسة عشرة، وعددهم (425) موظفاً، وتكونت عينة الدراسة من (218) موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة. منهج الدراسة وأداتها: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي القائم على وصف وتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة (الاستبانة) للإجابة على أسئلة الدراسة. ومن أهم النتائج: أن مستوى استخدام عمليات إدارة المعرفة في إمارة منطقة القصيم مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.77)، وجاءت عملية تشخيص المعرفة في المرتبة الأولى، يليها عملية توليد المعرفة، ثم عملية خزن المعرفة، وأخيراً عملية توزيع المعرفة، وأن مستوى الأداء في إمارة منطقة القصيم مرتفع حيث بلغ المتوسط

الحسابي (3.58) وتوجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين عمليات إدارة المعرفة ومستوى الأداء.

- دراسة مهدي (2012) عمليات إدارة المعرفة وأثرها في القدرات الإبداعية، على عينه من موظفين المكتبات الجامعية في بغداد، وهدفت الدراسة إلى تشخيص مستوى عمليات إدارة المعرفة، وتطبيق واستخدام المعرفة) وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المكتبات الجامعية في بغداد أما عينة الدراسة فهي عينة عمدية تتألف من (40) ممن يشغلون وظائف إشرافية.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال مراجعات الدراسات السابقة يتضح انها تتشابه مع الدراسة الحالية في تداول موضوع إدارة المعرفة وكيفية الاستفادة منها، وقد اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة، وكذلك اختيار العينة بالطريقة العشوائية، وقد تميزت عن الدراسات السابقة إنها تناولت إدارة المعرفة وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية في ثلاث محاور للمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة من صياغة الاطار النظري، والمساعدة في تحديد مشكلة الدراسة وأهمية الدراسة ومنهج الدراسة وتوجه الباحثين في تصميم أداة الدراسة

3- منهجية البحث وإجراءاته.

منهج البحث:

استخدمت الباحثتان من أجل تحقيق أهداف الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

عينة البحث:

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين، في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني. إدارة التدريب الأهلي، الإدارة العامة للجودة والتدريب، الإدارة العامة للتطوير وتصميم المناهج، منطقته الرياض.

مجتمع البحث:

استخدمت الباحثتان أسلوب العينة العشوائية البسيطة لتناسبها مع مجتمع البحث المكون من: الموظفين الإداريين، وعددهم [11.419] والذي تم توزيعه على ثلاث إدارات وهي: إدارة التدريب الأهلي، الإدارة العامة للجودة والتدريب، الإدارة العامة للتطوير وتصميم المناهج وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة واسترجاع (107) من عينة الدراسة.

حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدِّراسَةُ الحَالِيَّةُ على دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني.
- الحدود الزمانية: عام 2020م.
- الحدود المكانية: المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، إدارة التدريب الأهلي، الإدارة العامة للجودة والتدريب، الإدارة العامة للتطوير وتصميم المناهج، منطقته الرياض.

صدق الأداة وثباتها:

تم التحقق من مدى صدق أداة الدراسة الظاهري بعرضها على 4 محكمين ثم قامت الباحثة بتطبيقها ميدانياً على مجتمع الدراسة، وبعد تجميع الاستبانة قامت الباحثة بترميز وإدخال البيانات، من خلال جهاز الحاسوب، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences ومن ثم قامت بحساب معامل الارتباط بيرسون "Pearson Correlation" لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه الفقرة كما هو موضح بالجداول التالية:

صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول: تشخيص المعرفة:

جدول رقم (1) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.668**	5	0.771**
2	0.697**	6	0.822**
3	0.670**	7	0.700**
4	0.602**	8	0.734**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS ** دالة عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: قياس تحديث المعرفة.

جدول رقم (2) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
9	0.818**	13	0.677**
10	0.783**	14	0.768**
11	0.816**	15	0.839**
12	0.812**	16	0.734**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS ** دالة عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث: قياس نشر وتوزيع المعرفة.

جدول رقم (3) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
17	0.842**	22	0.636**
18	0.771**	23	0.734**
19	0.786**	24	0.811**
20	0.838**	25	0.661**
21	0.707**	-	-

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS: ** دالة عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع: قياس أداء الموارد البشرية.

جدول رقم (4) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الرابع بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
26	0.882**	30	0.850**
27	0.829**	31	0.902**
28	0.910**	32	0.846**
29	0.871**	33	0.733**

** دالة عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

ثبات أداة الدراسة:

جدول رقم (5) يوضح "قيم معامل ألفا كرونباخ" لأداة الدراسة".

الثبات	عدد الفقرات	محاور الاستبانة	محاور الدراسة
0.855	8	تشخيص المعرفة	المحور الأول
0.904	8	قياس تحديث المعرفة	المحور الثاني
0.859	9	نشر وتوزيع المعرفة	المحور الثالث
0.946	8	قياس أداء الموارد البشرية	المحور الرابع
0.963	33	الثبات العام لأداة الدراسة (محاور الدراسة).	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS

تم إعداد الجدول السابق اعتماداً على برنامج SPSS يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات للمحور الأول (0.855)، بينما بلغ معامل الثبات للمحور الثاني (0.904)، في حين بلغ معامل الثبات للمحور الثالث (0.859)، وبلغ معامل الثبات للمحور الرابع (0.946)، أما الثبات العام لأداة الدراسة فقد بلغ (0.963)، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

تم استخدام برنامج SPSS في احتساب الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) (Weighted Mean)، المتوسط الحسابي (Mean)، الانحراف المعياري (Standard Deviation)، معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis).

4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

- إجابة السؤال الأول: "ما دور إدارة المعرفة في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟"

جدول رقم (6) استجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع إدارة المعرفة في المؤسسة

م	العبارة	تكرارات +نسب	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			لا أتفق بشدة	لا أتفق	لا أعلم	أتفق	أتفق بشدة			
			1	3	28	57	18			
1	تمتلك المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني الأدوات التي تمكنها من اكتشاف المعرفة	ك %	1 0.9	3 2.8	28 26.2	57 53.3	18 16.8	3.82	0.775	1
2	تمتلك المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني القدرة على تحديد عاملها الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجالات أنشطتها	ك %	3 2.8	17 15.9	37 34.6	47 43.9	3 2.8	3.28	0.867	3
3	تمتلك المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني القدرة على تحديد الأفراد خارج المؤسسة الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجالات أنشطتها	ك %	1 0.9	17 15.9	45 42.1	40 37.4	4 3.7	3.27	0.808	4
4	تهتم المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني باستقطاب خبراء في مجال إدارة المعرفة المرتبطة بأنشطتها لتحقيق رؤية 2030	ك %	3 2.8	29 27.1	47 43.9	21 19.6	7 6.5	3	0.921	7
5	تعتمد المؤسسة على استخدام الخبرات الكامنة لدى الموظفين كمصدر من مصادر المعرفة اللازمة في جميع وحداتها	ك %	7 6.5	32 29.9	22 20.6	42 39.3	4 3.7	3.04	1.054	6
6	تحدد المؤسسة الوسائل الملائمة لتحقيق الأهداف التي ينبغي معرفتها والتي تطابق رؤية المملكة 2030	ك %	0 0	14 13.1	40 37.4	39 36.4	14 13.1	3.5	0.884	2
7	تركز المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني على تشخيص أنواع المعرفة المطلوبة لكل إدارة من إدارتها المختلفة	ك %	3 2.8	32 29.9	31 29	36 33.6	5 4.7	3.07	0.968	5
8	تكافئ المؤسسة الموظفين فيما على جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطتها	ك %	11 10.3	32 29.9	32 29.9	20 18.7	12 11.2	2.91	1.162	8
-	المتوسط الحسابي العام					3.24	.6610	-	-	-

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS

- إجابة السؤال الثاني: "ما واقع تحديث المعرفة لدى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟"
جدول رقم (7) استجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة واقع تحديث المعرفة لدى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

م	العبارة	تكرارات نسب	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	الترتيب
			لا أتفق بشدة	لا أتفق	لا أعلم	أتفق	أتفق بشدة		
9	تعمل المؤسسة على تحديث المعرفة ذات العلاقة بأنشطتها دورياً	ك	5	20	30	45	7	0.996	6
		%	4.7	18.7	28.0	42.1	6.5		
10	تعمل المؤسسة على تنقيح المعرفة بما يحقق كفاءة استخدامها	ك	0	13	49	39	6	0.768	2
		%	0	12.1	45.8	36.4	5.6		
11	تمتلك المؤسسة الأساليب الفعالة لتنقيح المعرفة المتاحة	ك	3	18	37	43	6	0.911	5
		%	2.8	16.8	34.6	40.2	5.6		
12	تعمل المؤسسة على مراجعة المعرفة المتاحة بصورة دورية وتحديث خططها دورياً	ك	4	20	26	51	6	0.969	3
		%	3.7	18.7	24.3	47.7	5.6		
13	تهتم المؤسسة بتطوير الأفكار الجديدة المبتكرة	ك	7	31	27	30	12	1.134	8
		%	6.5	29.0	25.2	28.0	11.2		
14	تسعى المؤسسة إلى الحصول على المعرفة من مصادر متعددة	ك	2	14	40	39	12	0.922	1
		%	1.9	13.1	37.4	36.4	11.2		
15	تستخدم المؤسسة أساليب متعددة في بناء المعرفة اللازمة في جميع وحداتها	ك	0	22	53	24	8	0.841	7
		%	0	20.6	49.5	22.4	7.5		
16	تدعم المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني عملياتها المعرفية بالخبرات لتحقيق الموازنة بين الفرص المتاحة والتحديات التي تواجههم.	ك	1	21	39	38	8	0.901	4
		%	.9	19.6	36.4	35.5	7.5		
0	المتوسط الحسابي العام					3.28	0.724		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS

- إجابة السؤال الثالث "ما واقع نشر المعرفة وتوزيعها بين العاملين في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟"

جدول رقم (8) استجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع نشر المعرفة وتوزيعها بين العاملين

م	العبارة	تكرارات نسب	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	الترتيب
			لا أتفق بشدة	لا أتفق	لا أعلم	أتفق	أتفق بشدة		
17	تشجع المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني العاملين على عرض أفكارهم الجديدة المرتبطة بأنشطتها	ك	2	30	31	37	7	0.973	5
		%	1.9	28.0	29.0	34.6	6.5		

م	العبارة	تكرارات +نسب	درجة الموافقة				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
			لا أتفق بشدة	لا أعلم	أتفق	أتفق بشدة				
18	تشجع المؤسسة عمليات تبادل المعرفة بين الموظفين داخل المؤسسة	ك	10	26	34	35	2	1.012	2.93	
		%	9.3	24.3	31.8	32.7	1.9			
19	تهتم المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بنقل المعرفة المرتبطة بأنشطتها من المصادر المتعددة إلى وحدتها المختلفة	ك	6	15	41	42	3	0.916	3.20	
		%	5.6	14.0	38.3	39.3	2.8			
20	تملك المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني سياسة واضحة تهدف إلى تنمية قدرات ومهارات العاملين	ك	5	33	24	38	7	1.056	3.08	
		%	4.7	30.8	22.4	35.5	6.5			
21	يوجد في المؤسسة مكتبة تتضمن المنشورات المرتبطة بأعمالها.	ك	13	15	56	20	3	0.956	2.86	
		%	12.1	14.0	52.3	18.7	2.8			
22	تستخدم المؤسسة النشرات الالكترونية لنشر المعرفة المرتبطة بأنشطتها.	ك	0	11	20	46	30	0.935	3.89	
		%	0	10.3	18.7	43.0	28.0			
23	تشجع المؤسسة العاملين فيها على المشاركة في الأنشطة التي تعزز المعرفة بأنشطتها مثل حضور (مؤتمرات، ورشات عمل ... وغيرها) من الفعاليات التي تساهم في نشر المعرفة	ك	6	27	13	45	16	1.176	3.36	
		%	5.6	25.2	12.1	42.1	15.0			
24	تكافئ المؤسسة الموظفين على الأفكار الابتكارية الجديدة	ك	5	24	40	29	9	1.007	3.12	
		%	4.7	22.4	37.4	27.1	8.4			
25	يتوفر في المؤسسة وسائل اتصال تضمن نشر المعرفة بأنشطتها بين كادر المؤسسة في جميع مستوياته الإدارية	ك	0	12	33	45	17	0.885	3.63	
		%	0	11.2	30.8	42.1	15.9			
-	المتوسط الحسابي العام								3.25	0.7170

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS

- إجابة السؤال الرابع: "ما مدى قياس أداء الموارد البشرية في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟" للتعرف على مدى قياس أداء الموارد البشرية في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، قامت الباحثتان بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لاستجابات أفراد الدراسة على هذا المحور، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (9) استجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى قياس أداء الموارد البشرية في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

م	العبارة	تكرارات نسب	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			لا أتفق بشدة	لا أتفق	لا أعلم	أتفق	أتفق بشدة			
26	تتسم إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بالسرعة والراحة	ك	3	27	36	38	3	3.10	0.910	3
		%	2.8	25.2	33.6	35.5	2.8			
27	يتشارك الأفراد العاملین بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني مشاركة الأفكار وطرح المبادرات.	ك	3	30	39	28	7	3.06	0.960	4
		%	2.8	28.0	36.4	26.2	6.5			
28	إجراءات العمل بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني تتسم بالوضوح والمرونة	ك	12	18	42	31	4	2.97	1.032	6
		%	11.2	16.8	39.3	29.0	3.7			
29	تقوم الإدارات التابعة لها بإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات المراجعين المتنوعة	ك	6	24	46	27	4	2.99	0.927	5
		%	5.6	22.4	43.0	25.2	3.7			
30	إجراءات تقديم الخدمات تتسم بالمرونة في مواجهة التغيرات الغير متوقعة على جودة العمل المنجز.	ك	6	10	53	32	6	3.21	0.898	1
		%	5.6	9.3	49.5	29.9	5.6			
31	طريقة العمل بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني تجعل العاملين يحققوا نتائج أفضل.	ك	16	19	35	33	4	2.91	1.112	7
		%	15.0	17.8	32.7	30.8	3.7			
32	تخضع عمليات تقديم الخدمة للمراجعين إلى عمليات ضبط وتحسين مستمرين.	ك	3	23	34	43	4	3.21	0.919	2
		%	2.8	21.5	31.8	40.2	3.7			
33	يعمل الموظفین على تحديد نقاط الضعف في أدائهم والعمل على علاجها بسرعة.	ك	10	33	43	19	2	2.72	0.930	8
		%	9.3	30.8	40.2	17.8	1.9			
-	المتوسط الحسابي العام						3.02	0.821	-	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS

- إجابة السؤال الخامس: "هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشخيص تحديث ونشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية؟"
للتأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشخيص تحديث ونشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية استخدمت الباحثين اختبار بيرسون لتحديد العلاقة وبينهم وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (10) معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين تشخيص تحديث ونشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تشخيص المعرفة	107	3.24	0.661	0.577**	دالة
تحديث المعرفة	107	3.28	0.724	0.682**	دالة
نشر وتوزيع المعرفة	107	3.25	0.717	0.705**	دالة
قياس جودة أداء الموارد البشرية	107	3.02	0.821	-	-

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين تشخيص المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية، فقد بلغت قيمة الارتباط بينهم (0.577)، عند مستوى دلالة (0.00) وهي قيمة أقل من (0.01)، مما يدل على وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين تشخيص المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية.

وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين تحديث المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية، فقد بلغت قيمة الارتباط بينهم (0.682)، عند مستوى دلالة (0.00) وهي قيمة أقل من (0.01)، مما يدل على وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين تحديث المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية.

وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين نشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية، فقد بلغت قيمة الارتباط بينهم (0.705)، عند مستوى دلالة (0.00) وهي قيمة أقل من (0.01)، مما يدل على وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين نشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية.

دراسة دور ثلاث متغيرات من إدارة المعرفة (تحديث المعرفة، تشخيص المعرفة، نشر وتوزيع المعرفة) على أداء الموارد البشرية:

اختبار تحليل الانحدار الذي أجري في SPSS لدراسة تأثير ثلاث متغيرات من إدارة المعرفة (تحديث المعرفة، تشخيص المعرفة، نشر وتوزيع المعرفة) على أداء الموارد البشرية. تم استخدام اختبار Step Wise تحليل الانحدار المتعدد.

جدول (11) تحليل معامل الانحدار لمتغيرات إدارة المعرفة (تحديث المعرفة، تشخيص المعرفة، نشر وتوزيع المعرفة)

المعرفة) على أداء الموارد البشرية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	المتوسط	قيمة (F)	مستوى الدلالة
الانحدار	2855.404	3	951.801	56.968	0.000
المتبقي	1720.895	103	16.708		
المجموع الكلي	4576.299	106			

أ. المتغير المستقل: نشر وتوزيع المعرفة، تشخيص المعرفة، تحديث المعرفة

ب. المتغير التابع: أداء الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS

تقدير معامل الانحدار للنموذج:

يوضح الجدول (2) نموذج معامل الانحدار، في المعامل غير القياسي للنموذج يُظهر مقدار المتغير التابع الذي يتأثر به المتغير المستقل عندما يظل المتغير المستقل الآخر ثابتاً. يخبرنا المعامل الموحد بنفس الشيء، ولكن يتم شرحه حول الانحراف المعياري في هذه الدراسة.

وفقاً للجدول رقم (3)، يكون للمتغير المستقل لنشر وتوزيع المعرفة $B=0.788$ ، فهذا يعني أن كل وحدة تغيير في المتغير المستقل لنشر وتوزيع المعرفة تزيد من أداء الموارد البشرية $B=0.788$ وحده.

في حين أن $T=6.567$ ومستوى الدلالة هو 0.000 وهو أقل من 0.05، فإن معامل الانحدار مهم على مستوى الثقة 95%، لذلك هناك علاقة كبيرة بين نشر وتوزيع المعرفة وأداء الموارد البشرية. والمتغير المستقل الآخر هو نتيجة تشخيص المعرفة هي $T=5.816$ و $B=0.683$ ومستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05 لذلك توجد علاقة كبيرة بين تشخيص المعرفة وأداء الموارد البشرية. والمتغير المستقل الأخير هو تحديث المعرفة، معامل الانحدار $T=-4.040$ ، $B=-0.716$ ومستوى الدلالة هو 0.000 أقل من 0.05 لذلك توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين تحديث المعرفة وأداء الموارد البشرية.

جدول (12) معامل الانحدار لمتغيرات إدارة المعرفة (تحديث المعرفة، تشخيص المعرفة، نشر وتوزيع المعرفة) على أداء الموارد البشرية

النموذج	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T	مستوى الدلالة
نشر وتوزيع المعرفة	0.788	0.120	0.774	6.567	0.000
تشخيص المعرفة	0.683	0.117	0.602	5.816	0.000
تحديث المعرفة	-0.716	0.177	-0.576	-4.040	0.000

المتغير التابع: أداء الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS

مناقشة النتائج.

أهم النتائج المتعلقة بخصائص مجتمع الدراسة:

أظهرت النتائج أن (75.7%) من أفراد مجتمع الدراسة ذكور، في مقابل وجد أن (24.3%) من أفراد مجتمع الدراسة إناث.

كشفت نتائج الدراسة أن (66.4%) من أفراد مجتمع الدراسة يعملون في إدارة التدريب الاهلي، في حين وجد أن (18.7%) من أفراد مجتمع الدراسة يعملون في الإدارة العامة لجودة التدريب، كما وجد أن (15%) من أفراد مجتمع الدراسة يعملون في الإدارة العامة للمناهج.

أهم النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

1. ما دور إدارة المعرفة في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟
أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة لا يعلمون (يتفوقون إلى حد ما) على دور إدارة المعرفة في المؤسسة، فقد اشتمل هذا المحور على ثماني عبارات، بينت نتائج الدراسة أن أفراد مجتمع الدراسة يتفوقون على عبارتين من

العبارات المتعلقة بدور إدارة المعرفة في المؤسسة، ولا يعلمون (يتفوقون إلى حد ما) على ست عبارات من العبارات المتعلقة بدور إدارة المعرفة في المؤسسة، وتمثلت هذه العبارات في:

- تمتلك المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني الأدوات التي تمكنها من اكتشاف المعرفة
- تمتلك المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني القدرة على تحديد عاملها الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجالات أنشطتها
- تمتلك المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني القدرة على تحديد الأفراد خارج المؤسسة الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجالات أنشطتها
- تهتم المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني باستقطاب خبراء في مجال إدارة المعرفة المرتبطة بأنشطتها لتحقيق رؤية 2030
- تعتمد المؤسسة على استخدام الخبرات الكامنة لدى الموظفين كمصدر من مصادر المعرفة اللازمة في جميع وحداتها
- تحدد المؤسسة الوسائل الملائمة لتحقيق الأهداف التي ينبغي معرفتها والتي تطابق رؤية المملكة 2030
- تركز المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني على تشخيص أنواع المعرفة المطلوبة لكل إدارة من إدارتها المختلفة
- تكافئ المؤسسة الموظفين فيها على جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطتها

2. ما واقع تحديث المعرفة لدى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟

أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة لا يعلمون (يتفوقون إلى حد ما) على واقع تحديث المعرفة لدى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، اشتمل هذا المحور على ثماني عبارات، بينت نتائج الدراسة أن أفراد مجتمع الدراسة يتفوقون على عبارة واحدة من العبارات المتعلقة بواقع تحديث المعرفة لدى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، ولا يعلمون (يتفوقون إلى حد ما) على سبع عبارات من العبارات المتعلقة بواقع تحديث المعرفة لدى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، وتمثلت هذه العبارات في:

- تعمل المؤسسة على تحديث المعرفة ذات العلاقة بأنشطتها دورياً
- تعمل المؤسسة على تنقيح المعرفة بما يحقق كفاءة استخدامها
- تمتلك المؤسسة الأساليب الفعالة لتنقيح المعرفة المتاحة
- تعمل المؤسسة على مراجعة المعرفة المتاحة بصورة دورية وتحديث خططها دورياً
- تهتم المؤسسة بتطوير الأفكار الجديدة المبتكرة
- تسعى المؤسسة إلى الحصول على المعرفة من مصادر متعددة
- تستخدم المؤسسة أساليب متعددة في بناء المعرفة اللازمة في جميع وحداتها
- تدعم المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني عملياتها المعرفية بالخبرات لتحقيق الموازنة بين الفرص المتاحة والتحديات التي تواجههم.

3. ما واقع نشر المعرفة وتوزيعها بين العاملين في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟

أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة لا يعلمون (يتفوقون إلى حد ما) على واقع نشر المعرفة وتوزيعها بين العاملين، اشتمل هذا المحور على تسع عبارات، بينت نتائج الدراسة أن أفراد مجتمع الدراسة يتفوقون على عبارتين من العبارات المتعلقة بواقع نشر المعرفة وتوزيعها بين العاملين، ولا يعلمون (يتفوقون إلى حد ما) على سبع عبارات من العبارات المتعلقة بواقع نشر المعرفة وتوزيعها بين العاملين، وتمثلت هذه العبارات في:

- تشجع المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني العاملين على عرض أفكارهم الجديدة المرتبطة بأنشطتها العملية
 - تشجع المؤسسة عمليات تبادل المعرفة بين الموظفين داخل المؤسسة
 - تهتم المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بنقل المعرفة المرتبطة بأنشطتها من المصادر المتعددة إلى وحدتها المختلفة
 - تملك المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني سياسة واضحة تهدف إلى تنمية قدرات ومهارات العاملين
 - يوجد في المؤسسة مكتبة تتضمن المنشورات المرتبطة بأعمالها.
 - تستخدم المؤسسة النشرات الالكترونية لنشر المعرفة المرتبطة بأنشطتها.
 - تشجع المؤسسة العاملين فيها على المشاركة في الأنشطة التي تعزز المعرفة بأنشطتها مثل حضور (مؤتمرات، ورشات عمل ... وغيرها) من الفعاليات التي تساهم في نشر المعرفة)
 - تكافئ المؤسسة الموظفين على الأفكار الابتكارية الجديدة
 - يتوفر في المؤسسة وسائل اتصال تضمن نشر المعرفة بأنشطتها بين كادر المؤسسة في جميع مستوياته الإدارية.
4. ما مدى قياس أداء الموارد البشرية في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني؟
- أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة لا يعلمون (يتفوقون إلى حد ما) على مدى قياس أداء الموارد البشرية، فقد اشتمل هذا المحور على ثماني عبارات، بينت نتائج الدراسة أن أفراد مجتمع الدراسة لا يعملون (يتفوقون إلى حد ما) على جميع العبارات المتعلقة بمدى قياس أداء الموارد البشرية، مما يوضح التجانس بين أفراد مجتمع الدراسة نحو مدى قياس أداء الموارد البشرية، وتمثلت هذه العبارات في:
- تتسم إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بالسرعة والراحة.
 - يتشارك الأفراد العاملين بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني مشاركة الأفكار وطرح المبادرات.
 - إجراءات العمل بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني تتسم بالوضوح والمرونة.
 - تقوم الإدارات التابعة لها بإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات المراجعين المتنوعة.
 - إجراءات تقديم الخدمات تتسم بالمرونة في مواجهة التغيرات الغير متوقعة على جودة العمل المنجز.
 - طريقة العمل بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني تجعل العاملين يحققوا نتائج أفضل.
 - تخضع عمليات تقديم الخدمة للمراجعين إلى عمليات ضبط وتحسين مستمرين.
 - يعمل الموظفون على تحديد نقاط الضعف في أدائهم والعمل على علاجها بسرعة.
 - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشخيص تحديث ونشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية؟
- أظهرت النتائج التالي:
- وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين تشخيص المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية.
 - وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين تحديث المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية.
 - وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين نشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية.

التوصيات والمقترحات.

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثان وتقترحان بما يلي:
- 1- ضرورة امتلاك المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني القدرة على تحديد عاملها الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجالات أنشطتها.
 - 2- ضرورة تقديم المؤسسة المكافآت المادية والمعنوية للموظفين فيها على جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطتها.
 - 3- الاعتماد على معايير موضوعية وعادلة في تقييم أداء العاملين في المؤسسات العامة للتدريب التقني والمهني من أجل الكشف الحقيقي عن مستويات أداء العاملين مما يؤدي إلى تقادي المشاكل بين العمال.
 - 4- تعزيز العمل عن طريق توفير الوسائل والأدوات اللازمة لتنفيذ المهام والمتمثلة بشكل أساسي في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الحواسيب وأنظمة المعلومات والعمل على تحديثها من فترة إلى أخرى.
 - 5- ضرورة دعم المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني عملياتها المعرفية بالخبرات لتحقيق المواءمة بين الفرص المتاحة والتحديات التي تواجههم.
 - 6- مراقبة كل ما هو مستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة في المؤسسات العامة للتدريب التقني والمهني.
 - 7- ضرورة تشجيع المؤسسة العاملين فيها على المشاركة في الأنشطة التي تعزز المعرفة بأنشطتها مثل حضور (مؤتمرات، ورشات عمل ... وغيرها) من الفعاليات التي تساهم في نشر المعرفة).
 - 8- ضرورة توفير وسائل اتصال تضمن نشر المعرفة بأنشطتها بين كادر المؤسسة في جميع مستوياته الإدارية.
 - 9- ضرورة اتسام إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بالسرعة والراحة.
 - 10- إعطاء أهمية أكبر من قبل الإدارات العليا في المؤسسات العامة للتدريب التقني والمهني لإدارة المعرفة لتطوير مستوى إنتاجية الموارد البشرية لديها ومستوى أدائها العام
 - 11- استقطاب وتعيين مديري معرفة مؤهلين وقادرين على أداء أدوارهم المعرفية.
 - 12- كما تقترح الباحثان إجراء الدراسات المستقبلية وعلى النحو الآتي:
 1. دراسة مستقبلية عن الإمكانيات التي تساعد على تنمية المعرفة في المؤسسات.
 2. دراسة عن وسائل نشر المعرفة في المؤسسات.
 3. دراسة حول إدارة المعرفة والتدريب بمجتمعات أخرى وعمل مقارنة بينها وبين نتائج الدراسات الأخرى.

المراجع

الكتب العربية

- القحطاني، محمد وليم (2008م). إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل، الطبعة الثانية، الرياض، العبيكان للنشر.
- القحطاني، واخرون (2000م). منهج البحث في العلوم السلوكية، الرياض، المطابع الوطنية الحديثة، ص264.
- الكبيسي، صلاح الدين (2005م). الإدارة بالمعرفة، جامعة الدول العربية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

- عصام نور الدين (2010). إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص: 37-38
- قنديلجي، عامر. العلي، عبد الستار. العمري، غسان (2006م). المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- كبيسي، صلاح. (2005م). إدارة المعرفة، جامعة بغداد، العراق، بغداد، دار السنهوري القانونية والعلوم السياسية.
- هلال، محمد (2006م). مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء، القاهرة.
- هلال، محمد عبد الغني (2011م). مهارات إدارة الأداء، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية.
- وسيلة حمداوي (2004م). إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، مديرية النشر، جامعة قلمة، الجزائر.

الدراسات

- أبو فاره، يوسف، عليان، حمد (2009م). دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية، جامعة القدس، فلسطين.
- الغنيم، سامي بن إبراهيم بن عبد العزيز (2013م). عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي إمارة منطقة القصيم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- بن قيراط، ساره (2019م). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية، جامعة 8 ماي، قلمة.
- علي، بن حليلة (2019م). أثر إدارة المعرفة في تطوير الأداء التسويقي، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية للعتاد الصحي، جامعة الجليلي.
- عليان، حمد (2009م). دور إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية، جامعة القدس.
- الشوابكة، خالد محمد (2008). العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، الجامعة الاردنية ، عمان.
- محمد فلاح، بشير عامر (2011م). أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي، جامعة سعد دحلب البليدة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ص3.

المجلات العلمية

- مهدي، سامرة أحمد (2012م) عمليات إدارة المعرفة وأثرها في القدرات الإبداعية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (30)، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد.

المواقع الإلكترونية

- المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، إدارة التدريب الأهلي، تاريخ الدخول 1- يونيو 2020، تم الاسترجاع من الرابط www.tvtc.gov.sa