

دور إدارة المعرفة في تحسين علاقات المهنة: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بإمارة منطقة مكة المكرمة

مداد، رويثا طلال. (2023). دور إدارة المعرفة في تحسين علاقات المهنة: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بإمارة منطقة مكة المكرمة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج7، ع12، 114 - 132. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1442196>



إعداد

سامر بنون

تقييم العنوان

يحمل عنوان الدراسة: "دور إدارة المعرفة في تحسين علاقات المهنة: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بإمارة منطقة مكة المكرمة" دلالة واضحة على تركيب العلاقة بين متغيرين رئيسيين، بأسلوب يعكس التوجه التطبيقي للدراسة في بيئة واقعية.

المتغير المستقل هنا هو إدارة المعرفة، وقد تم تفكيكه لاحقًا إلى أبعاده (تشخيص، توليد، تخزين، توزيع، تطبيق)، أما المتغير التابع فهو علاقات المهنة، ويتضمن أبعادًا مثل العدالة، السرية، العمل الجماعي... إلخ. اللافت في هذا العنوان أنه تجاوز الصياغة التقليدية إلى تقديم تعبير عن إطار مفاهيمي ضمني. ومع ذلك، تغيب فيه الإشارة إلى أي متغير وسيط أو معدل، وهو ما يمثل فرصة ضائعة لطرح نموذج أكثر تعقيدًا يعكس تأثيرات تداخلية محتملة.

المقدمة

جاءت المقدمة ثرية معرفيًا، عكست خلفية فلسفية عميقة لموضوع إدارة المعرفة. اتسمت بصياغة تدريجية ممتازة من العام إلى الخاص، بدأت من التحديات الكونية كالعولمة وثورة المعلومات، ثم تدرجت إلى بيئة العمل المحلي، وقد نجحت الباحثة في توظيف لغة تحليلية تربط بين البيئة النظرية والواقع العملي، وهو ما يعكس فهمًا تأمليًا للمشكلة. إلا أن الإغفال النسبي لفقرة ختامية تجسر بين العرض النظري ومشكلة الدراسة مباشرة قد أضعف ترابط البنية المقدمة.

علاوة على ذلك، توثيق الفجوة كان حاضرًا لكنه لم يُرفق بإحصاءات أو بيانات كمية تعزز الحجة، وهو ما كان سيضيف ثقلًا علميًا للمقدمة.

مشكلة الدراسة

صيغت مشكلة الدراسة بأسلوب نقدي يلامس جوهر الإشكالية التطبيقية: "ما مدى فاعلية إدارة المعرفة في

تعزيز العلاقات المهنية داخل مؤسسة حكومية ذات طابع إداري تقليدي؟"، وحملت هذه الصياغة حملت

بُعدًا إشكاليًا حقيقيًا يرتبط بتحول ثقافي داخل المؤسسات، ويفتح أفقًا لسبر العلاقة بين المعرفة كأصل غير

ملموس، والعلاقات المهنية كنتاج اجتماعي/وظيفي.

المشكلة انطلقت من ملاحظة واقعية (ضعف العلاقات المهنية)، لكن كان من الممكن تعميقها بتحليل أسباب

الضعف على ضوء النماذج العالمية، أو بمقارنة مرجعية مع بيانات إدارية مشابهة.

أهمية الدراسة

● الأهمية النظرية

امتازت الدراسة بطرح نظري عميق، استند إلى حقول متداخلة: إدارة المعرفة، الأداء المؤسسي، العلاقات المهنية، مما يدل على امتلاك الباحثة لبنية مفاهيمية متكاملة، كما أن تأصيل المفهوم من منظور سوسيولوجي وإداري معاً أضفى على الدراسة بُعداً بينياً نادراً في الدراسات الميدانية.

● الأهمية التطبيقية

تم التعبير عن البعد العملي بمنتهى الدقة، خاصة حين تناولت الباحثة طبيعة بيئة إمارة مكة بوصفها مؤسسة حكومية تقليدية في مواجهة تحديات معرفية حديثة. لو كانت التوصيات قد تضمنت استراتيجيات تنفيذية قائمة على مؤشرات أداء لكانت الأهمية التطبيقية أكثر اكتمالاً.

أهداف الدراسة

الأهداف صيغت ببراعة، وجاءت متوافقة تمامًا مع قاعدة SMART:

• محددة (ربطت كل بُعد من أبعاد إدارة المعرفة بعلاقات المهنة).

• قابلة للقياس (تحولت إلى أسئلة وفروض قابلة للاختبار).

• قابلة للتحقيق (عينة الدراسة مدروسة ومناسبة).

• واقعية (تراعي السياق السعودي الإداري).

• محددة زمنياً (تم تنفيذ الدراسة خلال عام أكاديمي محدد).

وقد تميزت الأهداف أيضاً بالترابط الداخلي، حيث كان كل هدف فرعي بمثابة مرآة لإحدى فرضيات

الدراسة، مما يكشف عن هندسة منهجية قوية في بناء التصميم البحثي.

الاطار النظري

قدّمت الباحثة تعريفات متنوعة (لغوية، اصطلاحية، إجرائية) لكل متغير، وتوسعت بشكل منهجي في تحليل الأبعاد المفاهيمية لكل عنصر من عناصر إدارة المعرفة، و هذا التعمق أسفر عن بناء نظري صلب يدعم الفروض والعينة والأداة.

فالعلاقة بين المتغيرات لم تُعرض كمجرد افتراض بل تم تحليلها في ضوء أدبيات متخصصة، خاصة عبر مدخلات فكرية مثل البعد الاجتماعي والثقافي في المعرفة، مما يعكس وعياً بتركيب العلاقات السببية..

تحليل الدراسات السابقة

الدراسات السابقة كانت متنوعة المصادر، حديثة، وموزعة بين البحوث العربية والميدانية، وشملت أطروحات أكاديمية ومقالات منشورة، ما يُحسب للباحثة هو تجاوزها لمجرد العرض إلى التحليل النقدي، حيث قارنت النتائج والمنهجيات، واستخلصت أوجه التقاطع والاختلاف، وأن استخدام دراسات دولية أو مقارنات عالمية كان سيعطي الدراسة بعدًا مقارنًا أقوى.

تحليل الفروض

تمتاز فروض الدراسة بصياغة كمية دقيقة وقابلة للاختبار الإحصائي، حيث صيغت بطريقة تعكس نمط العلاقات السببية بين المتغيرات، واعتمدت الباحثة هيكلية واضحة تتناسب مع طبيعة الدراسة الوصفية التحليلية، حيث تكررت الصياغة على نحو: "يوجد دور لـ [أحد أبعاد إدارة المعرفة] في تحسين العلاقات المهنية"، مما يدل على وضوح مسار الفرضية وانسجامها مع الأبعاد النظرية.

كما أن الترابط بين الفروض والعنوان كان عضويًا؛ إذ أن كل فرضية تمثل جزءًا من الإجابة المتوقعة على سؤال البحث المركزي حول "دور إدارة المعرفة، وترجمت الفرضيات الأهداف الجزئية بشكل دقيق، مما يعكس وحدة منهجية قوية في التصميم البحثي، ويؤكد ترابط الفروض مع الأسئلة والأهداف والعنوان في منظومة سببية منسجمة..

تقديم نموذج الدراسة

رغم عدم وجود مخطط رسومي للإطار المفاهيمي في متن الدراسة، إلا أن القارئ يمكنه استنباط نموذج مفاهيمي ضمني يعكس البنية التفسيرية التي اعتمدتها الباحثة. يقوم هذا الإطار على فرضية رئيسة مفادها: أن أبعاد إدارة المعرفة (تشخيص، توليد، تخزين، توزيع، تطبيق) تؤثر إيجابياً في علاقات المهنة (احترام القوانين، السرية المهنية، العدالة، العمل الجماعي، المسؤولية).

ويمكن تصوير هذا النموذج كسلسلة تدفق معرفي تبدأ من إنتاج المعرفة وتنتهي بتطبيقها، يوازيها تحسن تدريجي في أنماط التفاعل والسلوك المهني، وأن تصميم هذا النموذج حتى وإن لم يُرسم يعكس وعياً معرفياً قوياً بأهمية تحويل المعرفة إلى سلوك تنظيمي في القطاع الحكومي.



أعتمد المنهج الوصفي التحليلي، وهو الأنسب لهذا النوع من الدراسات الذي يستهدف فهم العلاقة بين متغيرين في سياق تنظيمي ، وتكون من جميع العاملين الإداريين في إمارة منطقة مكة المكرمة، وبلغ عددهم 742 موظفًا، و تم اختيار عينة عشوائية طبقية بحجم (75 موظفًا)، أي بنسبة 10% تقريبًا، ما يُعد مقبولًا إحصائيًا في الدراسات الاجتماعية.

أما أداة جمع البيانات فكانت استبانة محكمة ومبنية على مراجعة أدبيات غنية، واشتملت على قسمين: الأول للبيانات الديموغرافية، والثاني لفقرات تقيس أبعاد المتغيرات، و تم التحقق من صدق الأداة من خلال التحكيم والاتساق الداخلي، أما التحليل الإحصائي فقد تم باستخدام برنامج SPSS، متضمنًا المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار الإشارة.

تفسير النتائج

كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد إدارة المعرفة بدءًا من التشخيص، ومرورًا بالتوليد والتخزين والتوزيع، وصولًا إلى التطبيق وبين تحسين علاقات المهنة داخل بيئة العمل الإداري في إمارة منطقة مكة المكرمة.

هذه النتائج تؤكد الفرضيات التي افترضت وجود دور بنيوي للمعرفة في تشكيل شبكة علاقات مهنية أكثر كفاءة واستقرارًا، ويمكن القول إن الدراسة نجحت في تأكيد أن تفعيل إدارة المعرفة لا ينعكس فقط على تحسين الأداء الفردي والمؤسسي، بل يمتد ليؤسس بيئة مهنية تقوم على مبادئ العدالة، التعاون، السرية، والمسؤولية..

تفسير النتائج

وقد اتسقت هذه النتائج بدرجة كبيرة مع الأدبيات السابقة، كما ورد في دراسة نصر الدين (2020) التي أكدت أن الاستثمار في المعرفة التنظيمية يسهم في تحقيق تميز مؤسسي، ودراسة بونوة (2016) التي ربطت بين جودة العلاقات الإنسانية والرضا الوظيفي. كذلك، دعمت الدراسة ما ذهبت إليه دراسة النسر (2019) بشأن دور عمليات المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي داخل الكليات، وهو ما يعزز تعميم نتائج الدراسة الحالية على منظمات ذات طابع أكاديمي أو خدمي مشابه.

وعلى مستوى الأهداف، فقد حققت الدراسة أهدافها البحثية بشكل منهجي متكامل؛ حيث تم التحقق من كل هدف فرعي من خلال بعد منفصل لإدارة المعرفة، وربطه بأحد مؤشرات العلاقات المهنية، كما تجلّى تحقيق الهدف الرئيس للدراسة من خلال إثبات العلاقة الكلية بين الإدارة المعرفية وجودة التفاعل المهني، وهو ما يبرهن على أن الدراسة لم تكن مجرد استقصاء إحصائي، بل تحليلًا بنائيًا ساهم في تقديم فهم شامل للعلاقات التنظيمية القائمة في البيئة المدروسة.

التوصيات

جاءت توصيات الباحثة في الدراسة منطقية ومباشرة، متماشية إلى حد كبير مع النتائج المستخلصة، وبخاصة فيما يتعلق بتوصية اعتماد إدارة المعرفة كمدخل تنظيمي لتحسين العلاقات المهنية، وهي توصية استراتيجية مهمة نظرًا لطبيعة بيئة العمل الحكومي التي تعاني أحيانًا من جمود معرفي وتدفق غير منتظم للمعلومات، كما أن التوصية بخلق ثقافة داعمة لإنتاج ومشاركة المعرفة تعكس وعيًا بديناميكيات الثقافة التنظيمية، وتعزز من فرص تبني مفهوم إدارة المعرفة بشكل مؤسسي..



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

