عمليات إدارة المعرفة وأثرها في القدرات التكنولوجية
دراسة تطبيقية على المنطقة الحرة بمصراته

د. الصادق عبد السلام مصطفى
قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد/ جامعة مصراتة
Alsadeg.m@eps.misurata.edu.ly

أ. خالد الصادق السريتي
قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد/ جامعة مصراتة
Khalidalsr68@gmail.com

أ. رشيد احمد رشيد
قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد/ جامعة مصراتة
rashedvrashed@gmail.com

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والقدرات التكنولوجية بإدارة المنطقة الحرة بمدينة مصراته، بالإضافة إلى معرفة أثر عمليات إدارة المعرفة في القدرات التكنولوجية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولأغراض تحقيق أهداف الدراسة تم إعداد وتصميم أداة الدراسة (الاستبانة) تشمل متغيرات وأبعاد الدراسة، تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالمستويات الإدارية بإدارة المنطقة الحرة والبالغ عددهم (1190) تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بحجم (310) تمثل مجتمع الدراسة، وزعت عليهم الاستبانة، وتم استرجاع (297) استبانة صالحة للتحليل، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن المستوى العام لمقياس "عمليات إدارة المعرفة" من حيث الأهمية النسبية جاء منخفضاً.
- جاء المستوى العام لمقياس "القدرات التكنولوجية" من حيث الأهمية النسبية متوسطاً.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة مجتمعة والقدرات التكنولوجية.
- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) والقدرات التكنولوجية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$) لعمليات إدارة المعرفة في القدرات التكنولوجية.

الكلمات الدالة: عمليات إدارة المعرفة، القدرات التكنولوجية، إدارة المنطقة الحرة مصراته

1. المقدمة

إن التقدم الذي يشهده العالم اليوم في شتى المجالات أحدث تغييرات كبيرة وعلى كافة الأصعدة، وجعل من التنافس على أشده، وخاصة أن هذه التغييرات تتصف بالتعقيد والتغيير السريع والمستمر، فقد شكلت القدرات المختلفة التي تمتلكها منظمات الأعمال عنصراً يساهم بشكل رئيسي ومباشر في تحسين أدائها من خلال الأفراد العاملين الذين يملكون المعرفة والقدرة على التعامل مع هذه القدرات، ولعل اكتساب القدرات التكنولوجية ومهارات التعامل معها أحد هذه العوامل المهمة لنجاح المنظمات، فما تمتلكه المنظمة من قدرات تكنولوجية قادرة وباستمرار على التأقلم مع التغيرات في البيئة المحيطة سيمكنها من البقاء في سوق المنافسة ويسهم في المحافظة على ديمومتها وتأقلمها. وقد تنامى بشكل واضح دور عمليات إدارة المعرفة من توليد وخزن ونشر وتطبيق في المساهمة الفعالة في تحسين قدرات المنظمات بصفة عامة وتنمية القدرات التكنولوجية بصفة خاصة نظراً لما تشهده المعرفة من تجديد وتجدد مستمرين يجعلها من الأمور المعقدة والصعبة التي تواجه منظمات الأعمال في التعامل معها، وعلى هذا الأساس، يجب على المؤسسات أن تتعامل مع المعرفة وتتبناها، فهي تعد مُؤشراً ومُتطلباً رئيسياً يستدل من خلاله على نجاح المنظمات أو فشلها في تحقيق أهدافها، ولذا فإن وجود ملامح عمليات إدارة المعرفة في المنظمة سينعكس على القدرة التكنولوجية فيها وتنميتها، وما قد يحققه ذلك من استثمار أمثل في مواردها يتناغم مع تحقيق أهدفها وتحسين مخرجاتها. فما الدور الرئيس الذي يمكن أن تؤديه عمليات إدارة المعرفة في القدرات التكنولوجية بإدارة المنطقة الحرة مصراته؟

2. مشكلة الدراسة :-

غدت القدرات التكنولوجية مورداً استراتيجياً ومكوناً هاماً للنهوض بكافة المنظمات بأشكالها المختلفة وإن تكاملها مع المعرفة في ظل التطورات الحاصلة في التكنولوجيا بأنواعها يعد من التحديات التي تواجه المنظمات الحديثة، فإدارة المعرفة لا تعمل على إيجاد المعلومة للمنظمة فقط، بل في كيفية استثمارها في توليد المعرفة المطلوبة منها وتخزينها ونشرها وتطبيقها بشكل مستمر للارتقاء بمستوى الأداء. وبالتالي فإن وجود ملامح عمليات إدارة المعرفة في المنظمة سيساهم في الرقي بالقدرات التكنولوجية فيها وكفاءة التعامل معها، ومما سبق فإن إشكالية الدراسة تتمحور حول التساؤل التالي: ما أثر عمليات ادارة المعرفة في القدرات التكنولوجية في المنطقة الحرة مصراته ؟

3. أسئلة الدراسة:-

تسعى هذه الدراسة للوصول إلى النتائج المرغوبة من خلال الاجابة على الأسئلة التالية:

1. ما مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة مجتمعة وكل عملية منها (توليد، خزن، نشر، تطبيق) في المنطقة الحرة بمدينة مصراته؟
2. ما مستوى توافر أبعاد القدرات التكنولوجية وكل بعد منها (بحث وتطوير، شبكات، اتصالات) بالمنطقة الحرة بمدينة مصراته؟
3. ما علاقة كل عملية من عمليات إدارة المعرفة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) بالقدرات التكنولوجية في المنطقة الحرة مصراته؟
4. ما علاقة عمليات ادارة المعرفة مجتمعة بالقدرات التكنولوجية في المنطقة الحرة بمدينة مصراته؟
5. ما أثر عمليات إدارة المعرفة في القدرات التكنولوجية بالمنطقة الحرة بمدينة مصراته؟

4. أهداف الدراسة:-

تهدف هذه الدراسة إلى:-

1. التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة، (توليد، خزن، نشر، تطبيق) في المنطقة الحرة بمدينة مصراته.
2. التعرف على مستوى توافر أبعاد القدرات التكنولوجية (بحث وتطوير، شبكات، اتصالات) في المنطقة الحرة بمدينة مصراته.
3. تبيان طبيعة العلاقة التي تربط كل عملية من عمليات إدارة المعرفة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) بالقدرات التكنولوجية في المنطقة الحرة بمدينة مصراته.
4. تبيان طبيعة العلاقة التي تربط عمليات إدارة المعرفة مجتمعة بالقدرات التكنولوجية في المنطقة الحرة بمدينة مصراته.
5. بيان أثر عمليات إدارة المعرفة في القدرات التكنولوجية في المنطقة الحرة بمدينة مصراته .

5. فرضيات الدراسة :-

تتمثل فرضيات الدراسة في الاتي :-

- **الفرضية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$) بين كل عملية من عمليات ادارة المعرفة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) والقدرات التكنولوجية.
- **الفرضية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$) بين عمليات إدارة المعرفة مجتمعة والقدرات التكنولوجية.
- **الفرضية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$) لعمليات ادارة المعرفة في القدرات التكنولوجية .

6. أهمية الدراسة:-

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية موضوع إدارة المعرفة والقدرات التكنولوجية فهي تعد من الموضوعات المعاصرة والضرورية للمنظمات على مختلف أنواعها وأنشطتها والتي تحتاجها البيئة الليبية مما يستوجب إلقاء الضوء عليها، كما أن ما تناولته الدراسة يعد من الدراسات الأولى حسب علم البحّاث في البيئة الليبية، كما قامت هذه الدراسة بربط مجموعة من المتغيرات لم يسبق ربطها فقد تناولت الدراسات السابقة عمليات ادارة المعرفة مع عدة متغيرات لم تكن القدرات التكنولوجية من بينها. كما تبرز أهمية هذه الدراسة في التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة والقدرات التكنولوجية وإبراز أهميتهما في أحد المرافق الاستثمارية التي يؤمل أن تكون من المرافق الهامة والحيوية (المنطقة الحرة مصراته) في البلاد.

7. الدراسات السابقة

أولا: الدراسات باللغة العربية:

1. دراسة (الشنطي، 2017) بعنوان: دور القيادة التحويلية في عمليات إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية بقطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة التحويلية في عمليات إدارة المعرفة، ولأغراض تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وقد تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة تكونت من (240) تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (210). وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة أسلوب القيادة التحويلية كان متوسطاً، ودرجة ممارسة إدارة المعرفة كانت بمستوى متوسط، وكان أعلاها ممارسة بُعد تخزين المعرفة، وأقلها ممارسة بُعد تطبيق المعرفة، ويوجد أثر ذو

دلالة إحصائية للقيادة التحويلية (باستثناء بُعد الدافع الإلهامي) في عمليات إدارة المعرفة في المتغير التابع (عمليات إدارة المعرفة).

2. **دراسة (حسب الله، 2015) بعنوان: أثر قدرات المنظمة على جودة المعلومات: دراسة تطبيقية على قطاع المصارف التجارية العمة بالسودان**

هدفت هذه الدراسة لاختبار أثر قدرات المنظمة ومن بينها القدرات التكنولوجية على جودة المعلومات في قطاع المصارف التجارية العاملة بالسودان، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، صممت استبانة وتم توزيع (220) استبانة واسترجاع (151) منها صالحة للتحليل. توصلت الدراسة لوجود علاقة إيجابية معنوية بين قدرات القيادة العليا نحو استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات وجودة المعلومات، إضافة لوجود علاقة إيجابية معنوية بين قدرات أنظمة المعلومات وجودة المعلومات، كما أن تحسين أدوات تكنولوجيا المعلومات له علاقة إيجابية مع جودة المعلومات، واستجابة العاملين لأدوات تكنولوجيا المعلومات له علاقة إيجابية مع جودة المعلومات.

3. **دراسة (العدوان، الونداوي، و الشيبي، 2015) أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر القدرات التكنولوجية على نجاح شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة المكونة من (63) مفردة. توصلت الدراسة عدة نتائج منها أن مستوى توافر بُعد البحث والتطوير وبُعد الشبكات جاءت بمستوى متوسط وجاء بعد الاتصالات بمستوى مرتفع، ومن نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لقدرات البحث والتطوير التكنولوجي وقدرات الشبكات والاتصال على نجاح المنظمة.

4. **دراسة (عبابنة و حتاملة، 2013) بعنوان: دور الثقافة التنظيمية في دعم إدارة المعرفة في المستشفيات الحكومية في الاردن**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية السائدة في دعم إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتخزينها، ونقلها، وتطبيقها) في مستشفيات القطاع العام العاملة في محافظة إربد-الاردن، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة على جميع مستشفيات القطاع العام العاملة في محافظة اربد، وتم توزيع (300) استبانة على جميع شاغلي الوظائف الإشرافية في المستشفيات المبحوثة، وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل (253) وخلصت الدراسة إلى أن درجة ممارسة إدارة المعرفة في المستشفيات المبحوثة كانت بمستوى متوسط، وكان أعلاها بُعد تطبيق المعرفة، وأقلها ممارسة بُعد نقل المعرفة، ووجود علاقة ارتباط إيجابية بين أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبين أبعاد إدارة المعرفة، حيث وجد أن أقوى علاقة كانت بين إدارة المعرفة والنمط الابداعي، وكان أضعفها بين إدارة المعرفة والنمط البيروقراطي.

ثانيا: الدراسات السابقة باللغة الانجليزية:

1. دراسة (CUPIAŁ, SZELĄG-SIKORA, JAKUB, RORAT, & NIEMIEC, 2018) بعنوان:

Information technology tools in corporate knowledge management

أدوات تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة المؤسسية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية دعم عمليات إدارة المعرفة للمؤسسات الحديثة بتكنولوجيا المعلومات حيث استقت هذه الورقة معلوماتها من عدة مصادر من بينها (المكتب الإحصائي المركزي البولندي) والبنك الدولي (2017). حيث تم تجميع معدلات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتم تحليلها للشركات

البولندية المقسمة حسب نوع النشاط وحجمه (صغير ، متوسط ، كبير). وتمت مقارنة المعدلات المحلية مع القيم السائدة في الاتحاد الأوروبي. توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بولندا يصل إلى نسب أقل بكثير من المتوسط بالنسبة للاتحاد الأوروبي. وهناك اختلافات كبيرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات، وقد وصلت الشركات الكبيرة بدرجة أعلى من التشبع من أدوات تكنولوجيا المعلومات من الشركات الأصغر، وأنه ليس من المهم امتلاك الشركات المعدات وأدوات تكنولوجيا المعلومات، وإنما درجة استخدام هذه الأدوات في الشركات.

2. دراسة **(Omotayo، 2015) بعنوان:-**

Knowledge Management as an important tool in Organizational Management: A Review of Literature.

إدارة المعرفة كأداة هامة في الإدارة التنظيمية: مراجعة أدبية.

تهدف هذه الدراسة لاستعراض الأدبيات في مجال إدارة المعرفة لإبراز أهمية إدارة المعرفة في المنظمة، كما تسعى هذه الدراسة لإثبات أن إدارة المعرفة هي المحرك الرئيسي للأداء التنظيمي وأداة حاسمة للبقاء التنظيمي وللتنافسية والربحية. لذلك فإن إنشاء وخلق المعرفة وإدارتها ومشاركتها واستخدامها بشكل فعال أمر حيوي بالنسبة للمؤسسات للاستفادة الكاملة من قيمة المعرفة. وتخلص الورقة إلى أنه حتى تتمكن المؤسسات من إدارة المعرفة بفعالية، يجب عليها إيلاء الاهتمام بثلاثة مكونات رئيسية – الأشخاص والعمليات والتكنولوجيا، ولضمان نجاح المنظمة يجب أن يكون التركيز على ربط الافراد، والعمليات، والتكنولوجيا بغرض الاستفادة المثلى من المعرفة.

3. **دراسة (Pérez-López & Junquera, 2013) بعنوان:**

The relation between IT competency and knowledge management processes and its mediators.

العلاقة بين كفاءة تكنولوجيا المعلومات وعمليات إدارة المعرفة.

الهدف من هذه الورقة هو الوصول إلى التعرف على تأثير كفاءة تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة وتبيان العلاقة بين كفاءة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة وفهم أفضل لهذه العلاقة. ركزت هذه الدراسة على كفاءة تكنولوجيا المعلومات من خلال دراسة تجريبية على (162) شركة أسبانية، توصلت الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير إيجابي على إدارة المعرفة ولا توجد علاقة مباشرة بين كفاءة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة. وأن تركيز الشركات اهتمامها على العمليات المتداخلة لإدارة المعرفة تمكن من تحديد الفوائد المستمدة من نظم المعلومات القائمة على تكنولوجيا المعلومات.

4. دراسة بعنوان (Isobe, Makino, Montgomery, 2012)

Technological capabilities and firm performance: The case of small manufacturing firms in Japan,

القدرات التكنولوجية والأداء: حالة شركات التصنيع الصغيرة في اليابان.

تهدف هذه الورقة إلى دراسة العلاقة بين القدرات التكنولوجية والأداء في الشركات الصغيرة والمتوسطة في اليابان. حيث تكونت عينة الدراسة من (302) من الشركات الصناعية، توصلت الدراسة إلى أن قدرة التحسين للقدرات التكنولوجية ترتبط بعلاقة إيجابية بالكفاءة التشغيلية بدرجة أكبر من قدرة إعادة التهيئة للقدرات التكنولوجية، وأن قدرة إعادة التشكيل للقدرات التكنولوجية ترتبط بعلاقة إيجابية بالأداء الاستراتيجي بدرجة أكبر من إعادة التهيئة للقدرات التكنولوجية. تظهر النتائج أيضا إلى أن العوامل الخارجية والداخلية، مثل التقلبات

التكنولوجية والتعاون بين الشركات ترتبط بشكل كبير بمستوى قدرات التحسين وإعادة التشكيل للقدرات التكنولوجية التي تمتلكها الشركة.

8. التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة بشقيها باللغة العربية واللغة الإنجليزية والتي رُتبت من الأحدث إلى الأقدم، نجد أن هناك اختلاف وتباين في أهدافها حسب طبيعة كل دراسة، في حين سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر وعلاقة عمليات إدارة المعرفة بالقدرات التكنولوجية، وقد تشابهت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في ما يتعلق بالمتغير المستقل حيث أن جل الدراسات السابقة تناول نفس الأبعاد المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة إلا أنها لم تربط عمليات إدارة المعرفة بالقدرات التكنولوجية ما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة، كما أن هناك اختلاف في البيئة التي اجريت فيها هذه الدراسة حيث اجريت في البيئة الليبية في إدارة المنطقة الحرة بمدينة مصراته، كما أن النتائج المتحصل عليها أيضا كانت متباينة، وقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة الإطار النظري وتصميم الاستبانة والتعرف على العديد من المصادر في مجال الدراسة.

9. الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

أولا: عمليات إدارة المعرفة:

1. مفهوم المعرفة:

هناك اتجاهات ومداخل متعددة تناول الباحثون من خلالها مفهوم المعرفة (صويص وأخرون، 2011، 515) فقد أصبحت المعرفة وعلى نحو متزايد من أهم الأصول للمنظمات، فقد توصلت العديد من المنظمات إلى أن إدارة المعرفة هي الطريق الوحيد لزيادة قدارتها وتحقيق المزايا التنافسية، ولذلك باتت المنظمات تهتم بشكل متزايد بإدارة المعرفة لتعزيز كفاءتها، وزيادة الإنتاجية، ولتحقيق الحلول الإبداعية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن (الشنطي، 2017)، ويرى (فرحي، معمر، 2016) المعرفة على أنها حصيلة المعلومات المعالجة التي تجمعت لتشكل المعتقدات والأحكام والمفاهيم والأفكار والرؤى التي يمكن الاستفادة منها في معالجة المشاكل واتخاذ القرارات والتعامل مع المواقف المختلفة.

2. **إدارة المعرفة**

ظهر مفهوم إدارة المعرفة كأحد الأساليب التي تمكن المنظمات من استغلال مواردها من البيانات والمعلومات بهدف زيادة فاعليتها وكفاءتها، والقدرة على إيجاد مكان لها يعزز تنافسيتها وقدرتها على مواكبة أحدث أساليب التكنولوجيا العالية لتلبية احتياجات المستفيدين من خدماتها وسلعها (عبابنة وحتاملة، 2013)، فمفهوم إدارة المعرفة يشير إلى مجموعة من الأساليب والأدوات والتقنيات والقيم التي يمكن للمنظمات من خلالها الحصول على أصولها الفكرية وتطويرها وقياسها وتوزيعها وتوفيرها.

وبالتالي فإن إدارة المعرفة هي الإدارة الفعالة للأفكار والمهارات والخبرات في رأس المال الفكري لتحقيق الجودة الكاملة لمنظمات الأعمال، لذا يمكن اعتبار أن إدارة المعرفة هي ربط المعرفة بالإدارة. وقد أشار كل من (العلي، قنديلي، و العمري، 2006، 42) بأن عملية إدارة المعرفة هي توليد المعرفة أي خلق المعرفة المطلوبة بالطرق الخاصة بتوليد المعرفة ليصار إلى تخزينها والحفاظ عليها مثل أوعية المعرفة أو قواعد المعرفة أو شكل كتب ودوريات ومن تم في المحطة الأخيرة يتم توزيع المعرفة على المعنيين ليصار إلى تطبيقها وانتظار النتائج، مع التأكيد على المتابعة خلال جميع العمليات السابقة. وتضيف (الزطمة، 2011) أن إدارة المعرفة هي عملية ديناميكية مستمرة تتضمن مجموعة من الأنشطة والممارسات الهادفة إلى تحديد المعرفة وإيجادها وتطويرها

وتوزيعها واستخدامها وحفظها وتيسير استرجاعها، مما ينتج عنه رفع مستوى الأداء وخفض التكاليف وتحسين القدرات المتعلقة بعملية التكيف مع متطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة.

3. عمليات إدارة المعرفة

يُشير أكثر الباحثين في حقل إدارة المعرفة إلى أن المعرفة المشتقة من المعلومات ومن مصادرها الداخلية والخارجية لا تعني شيئاً دون تلك العمليات التي تغذيها وتمكّن من الوصول إليها والمشاركة فيها وخزنها وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها بقصد التطبيق أو إعادة الاستخدام (الزطمة، 2011، 41). ويؤكد على ذلك كل من (عبيد، الربايعة، 2016، 817) أن كثير من الأكاديميين يشيرون إلى ضرورة تبنّي عمليات عدة في إدارة المعرفة، والتي اختلفوا في عددها. ويرى كل من (جرادات، المعاني والصالح، 2011، 86) أن الإدارة السليمة للمعرفة تتطلب الاهتمام بها وحصرها وتطويرها من خلال زيادة الرصيد المعرفي المتاح للمنظمة، وحسن الاستفادة منه وهذا يتطلب الاهتمام المنفصل بما لا يقل عن أربعة عمليات مختلفة تشمل: اكتشاف وتحديد المعرفة المطلوبة، حيازة وامتلاك المعرفة، التأكيد من تعميمها على الذين يحتاجونها، وأخيراً استخدمها فعلاً. وقد اعتمد الباحثين في هذه الورقة هذا التقسيم لعمليات ادارة المعرفة.

1.3 توليد المعرفة :

إن توليد المعرفة عند عدد من الكتاب تعني إبداع المعرفة، ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد يساهم في إيجاد حلول جديدة بصورة ابتكار مستمرة للمشكلات ويزيد المنظمة بالقدرة على التفوق في الانجاز ويحقق مكانة سوقية عالية (العلي، قنديلي، والعمري، 2006، 42). بينما يرى (عبابنة وحتاملة، 2013، 657) أن توليد المعرفة يعني الحصول على المعرفة من المصادر المختلفة كالخبراء، والمتخصصون، والمنافسون، والعملاء، وقواعد البيانات.

2.3 تخزين المعرفة (الاحتفاظ بها) :

عرف كل من (عبيد، الربايعة، 2016، 817) تخزين المعرفة بتلك العمليات التي تشتمل على الاحتفاظ والاسترجاع والوصول والبحث والإدامة، والتخزين. فعملية تخزين المعرفة تعود إلى الذاكرة التنظيمية والتي تحتوى على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في النظم الخبيرة والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات العمل (العلي، وأخرون، 2006، 42).

3.3 تطوير المعرفة وتوزيعها :

إن توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وخبراتهم هو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة، فالمعرفة تكون مفيدة فقط عندما يتم توفيرها بحرية، فنشر المعرفة وتوزيعها يجعل منها ذات فائدة أكبر، ويساعد الشركة في ذلك شبكات الإنترنت والانترانت والإكسترانت (العلي، وأخرون، 2006، 42). فهي عملية اجتماعية يتفاعل فيها الأفراد ذوو المعرفة المختلفة وبالتالي يخلقون معارف جديدة ، كما أن قنوات الاتصال التقني هي إحدى أدوات المشاركة (wisam & al, 2016).

4.3 تطبيق المعرفة :

ويقصد بتطبيق المعرفة الاستفادة الفعلية من المعرفة واستخدامها بطريقة فعّالة تضمن تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، وهذا يتطلب تفويض العاملين صلاحيات واسعة وإعطاءهم الحرية الكافية في تطبيق معارفهم (الشنطي، 2017). إن تطبيق المعرفة يعد أكثر أهمية من المعرفة نفسها، ولن تقود عمليات الإبداع والتخزين والتوزيع إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تقوم به عملية التطبيق الفعال للمعرفة، وخاصة في العملية

الاستراتيجية في تحقيق الجودة العالية للمنتجات والخدمات لمقابلة حاجات الزبائن لذلك فالمعرفة قوة إذا طبقت (العلي، وأخرون، 2006، 42). وبذا فإن تطبيق المعرفة يترجم المعلومات إلى أدوات عملية وتطبيق المعرفة إلى واقع حقيقي (wisam & al, 2016)

4. أهمية إدارة المعرفة :

تأتي أهمية إدارة المعرفة للمنظمة المعاصرة من خلال الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها، والهدف الاساسي لها هو توفير المعرفة بشكل دائم وترجمتها إلى سلوك عملي يخدم أهداف المنظمة بتحقيق الكفاءة والفاعلية (جرادات، وأخرون، 2011، 82)

إن توليد المعرفة اللازمة والكافية والقيام بعمليات التحويل المعرفية وتحقيق عمليات التعليم وعمليات نشر المعرفة إلى كل الأطراف ذات العلاقة. وكذلك التأكد من أن يجرى تطوير وتجريد وتحديث المعرفة بصورة مستمرة. بالإضافة إلى تحديد طبيعة ونوع رأس المال الفكري، والتحكم والسيطرة على العمليات ذات العلاقة بإدارة المعرفة، والسعي إلى إيجاد قيادة فاعلة قادرة على بناء وتطبيق مدخل إدارة المعرفة، وتحقيق قدرة الرفع في أسواق الأعمال عن طريق رأس المال الفكري. تعد كلها من أهمية إدارة المعرفة لتحقيقها تلك الأهداف (نور الدين، 2010، 49) والأهم من ذلك من وجهة نظر (رزوقي، 2008) أن إدارة المعرفة تركز على "عمل الشيء الصحيح" وليس "عمل الشيء بشكل صحيح" وهذا يعني أن إدارة المعرفة هي إطار عمل بموجبه تراجع المؤسسة جميع عملياتها على أنها عمليات معرفة بما في ذلك تكوين المعرفة وبثها وتجديدها وتطبيقها باتجاه ديمومة وتعزيز المؤسسة.

ثانيا: القدرات التكنولوجية Technological Capability:-

1. مفهوم القدرات التكنولوجية:

يرى كل من (العدواني، وأخرون، 2015)، أن القدرات Capabilities تشير إلى مجموعة العمليات الاستراتيجية لدى المنظمة والتي تتميز بها عن غيرها من المنظمات وتعتبر العنصر الأساسي لخططها الاستراتيجية التنافسية. ويشار الى القدرات Capabilities أيضا بأنها موارد المنظمة التي تتمتع بسمعة عالية لدى زبائنها والتي تتيح لها أداء أنشطتها الداخلية بصورة أفضل من منافسيها (حسب الله، 2015، 59). ومع تزايد المنافسة العالمية، يفرض على المنظمة تقييم القدرة التكنولوجية لديها بشكل موضوعي باعتبارها واحدة من أهم العوامل لمواجهة المنافسة التكنولوجية ولضمان التميز المستدام في الأعمال. ففي بيئة من المنافسة التكنولوجية الشرسة حيث تحدد القدرات التكنولوجية للمنظمات إلى حد كبير المواقف القيادية من أجل البقاء والنمو في هذه البيئة الشديدة الغموض، فقد أصبح من المهم بشكل متزايد أن تفهم المنظمة نقاط قوتها وكذلك نقاط ضعفها من حيث قدراتها التكنولوجية لتعزز موقعها التنافسي القائم على الفهم. وتشير القدرات التكنولوجية إلى قدرة المنظمة على إدارة وحيازة تكنولوجيا المعلومات، وكذلك القدرة على تحليلها ونشرها من خلال الأفراد العاملين فيها لزيادة قدرتها. والقدرة التكنولوجية هي واحدة من المحددات الحاسمة للأداء الاقتصادي في أي صناعة (Aderemi, 2009,p3)، فالقدرات التكنولوجية هي مجمل العناصر التكنولوجية التي تمتلكها المنظمة والتي تمكنها من تحقيق الميزة التنافسية وتعزيز مستويات الأداء (العدواني وأخرون، 2015). ويرتبط مفهوم القدرة التكنولوجية بنظريات ونماذج المعرفة، والتعلم التنظيمي والتكنولوجي، والتغير التكنولوجي، والانتشار، والقدرة على الإنتاج والابتكار (Aderemi, 2009,p3). وتتراوح آثار تطوير القدرة التكنولوجية على أداء المنظمات من التأثيرات على المبيعات وحصة السوق إلى التغيرات في الإنتاجية والكفاءة. فالقدرات التكنولوجية:- تمثل الاستثمار الجيد في الوسائل والمعدات التكنولوجية القادرة على توفير معلومات تفيد منظمات الاعمال في مواكبة التغييرات

والتطورات المختلفة نحو تحقيق ميزة تنافسية وأداء فعال ومتميز، ويتم تقسيم وقياس القدرات التكنولوجية الأداء وفقا لما يراه كل من (العدواني وأخرون، 2015، 149) من خلال ما يلي:

1. **قدرات البحث والتطوير** يشير إلى أن القدرة التكنولوجية تعني القدرة على تطوير وصقل الروتين بحيث يسهل الجمع بين المعرفة القائمة ونشر المعرفة الجديدة المكتسبة من خلال المنظمة وإدماجها في منتجات وخدمات أو عمليات إنتاج جديدة.
2. **قدرات الشبكات:** هي قدرة المنظمة على الربط بين الاجزاء المكونة لوحداتها التنظيمية، والمتمثلة بخطوط تربط إدارات المنظمة وأقسامها.
3. **قدرات الاتصال:** وهي قدرة المنظمة على تشغيل شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالتوافق مع أنظمة الحاسوب لديها من أجل دعم عملياتها وأعمالها النجاح الذي ينتج عن الأنشطة داخل المنظمة .

2. **أهمية القدرات التكنولوجية:** –

تمثل القدرات التكنولوجية فائدة كبيرة من خلال دورها في تعظيم الاستخدام الجيد للموارد، ودورها في استراتيجية العمل على المدى البعيد وأهميتها في استمرارية المنظمة، بالإضافة على قدرتها على التفاعل والعمل مع العمليات المختلفة في بيئة العمل مما يكسب المنظمة القوة والميزة التنافسية (حسب الله، 2015، 59)

- دورها في تعظيم الاستخدام الجيد للموارد.
- دورها في استراتيجية العمل على المدى البعيد و أهميتها في استمرارية المنظمة.
- قدرتها على التفاعل والعمل مع العمليات المختلفة في بيئة العمل مما يكسب المنظمة القوة و الميزة التنافسية.

3. **هيكل شبكات البحث والتطوير والابتكار وتنظيمها:** (عبد الحليم ، 2015)

تقسم هذه الشبكات إلى عدة أنواع رئيسية التي تستهدف عملياتها أهداف رئيسية وهي: –

أ- **الشبكات الرأسية والأفقية** : ويستند هذا التصنيف إلى الدور الذي تؤديه الشبكة المعينة في سلسة القيمة المضافة أو تراكم / خلق المعرفة .

ب- **الشبكات النظامية والمفتوحة** : يمكن أن توجد شبكات مفتوحة ذات عضوية واسعة النطاق من جهة وشبكات أخرى محدودة إلى مقيدة العضوية من جهة أخرى .

ت- **الشبكات المقفلة** : وتتميز بهيكل ثابت ويتمتع كل عضو فيها بالمستوى ذاته .

ث- **الشبكة الهرمية** : وهي تتمحور حول نواة تنظيمية تتمتع بسلطة تنظم أنشطة الآخرين .

ج- **الشبكات الانفرادية** : وهي منظمات وحيدة تطور مجموعة من الهيئات التابعة لها من أجل العمل على مهام محددة من خلال عقود واتفاقات .

وأخيرا فإن استغلال المعرفة في المنظمة يشكل المصدر الرئيسي للقدرة التكنولوجية ورأس المال التكنولوجي، واتخاذ القرارات وفقًا لذلك من أجل الحصول على مزايا تنافسية مستدامة. وخاصة أن التجديد في القدرات التكنولوجية تعتبر من الأمور الصعبة والمعقدة لمنظمات الأعمال لما تشهده التكنولوجيا من تطورات سريعة تحتاج إلى مهارات وتدريب عالي للموظفين القائمين عليها (العدوان، وأخرون، 2015). وهذا يشير إلى أن القدرة التكنولوجية تعني القدرة على تطوير وصقل العمل ليصبح روتين من شأنه يسهل الجمع بين المعرفة القائمة ونشر المعرفة الجديدة المكتسبة من خلال المنظمة وإدماجها في منتجات وخدمات أو عمليات إنتاج جديدة، فالقدرة التكنولوجية ما هي إلا مخزون من المعرفة التكنولوجية التي تراكمت في المنظمة مع مرور الوقت (Aderemi, 2009,p3)

10. الطريقة والإجراء :-

أولا: منهجية الدراسة.

تم الاعتماد في هذه الدراسة وبما يتلائم مع طبيعة مشكلة الدراسة على الأسلوب الوصفي والتحليلي القائم على تشخيص الحالة كما هي في الواقع، والقائمة على جمع المعلومات فيما يتعلق بموضوع الدراسة من خلال الاستبانة، حيث تمت عملية الوصف والتحليل بعد القيام بتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة ومن تم جمعها وتحليلها من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS) بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وتبيان نتائج الدراسة.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمنطقة الحرة بمدينة مصراته، البالغ عددها (1190)، لسنة (2018)، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بحجم (310)، تم توزيعها على العاملين نسبة لحجم المجتمع المستهدف، علماً بأن العينة المسحوبة صالحة للتحليل الإحصائي اعتماداً على كل من (Sekran & Bauge, 2010, 295) و(النجار، النجار والزعبي، 2013، 109)، حيث بيّنوا أن المجتمع الذي عدده في حدود (1100) ولا يزيد عن (1200) يتطلب سحب عينة منه تبلغ (291)، والعينة المسحوبة في الدراسة تجاوزت العدد المطلوب.

تم استرداد عدد (299) استبانة من الاستبانات الموزعة، أي بنسبة استرجاع (96%) واستبعاد عدد (2) استبانة لعدم قابليتها للتحليل الإحصائي، وتبقى ما مجموعه (297) استبانة صالحة لإجراءات التحليل، أي بنسبة (95%) من مجموع الاستبانات الموزعة.

الجدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	297	%100
	انثى	00	00
	المجموع	297	%100
العمر	أقل من30 سنه	41	13.8
	من 30سنه الى اقل من 40 سنة	207	69.7
	من 40 سنة فما فوق	49	16.5
الخبرة	أقل من 5 سنوات	38	12.8
	من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات	218	73.4
	من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة	39	13.1
	من 15 فأكثر	2	.7
	المجموع	297	%100
المؤهل	دون الثانوية العامة	52	17.5
	الثانوية العامة أو ما يعادلها	89	30.0
	دبلوم عالي أو جامعي	155	52.2
	دراسات عليا	1	.3
	المجموع	297	100.0%
الوظيفة	مدير مكتب	71	23.9
	رئيس قسم	3	1.0

	موظف	223	75.1
	المجموع	297	100%

ثالثا: أداة الدراسة الاستبانة: Questionnaire :

تمثلت أداة الدراسة من خلال استبانة تم استخدمها لجمع المعلومات الأولية لتحقيق أهداف الدراسة من خلال استبانة تحتوي على (43) سؤالا تكونت من الأجزاء الآتية:

1. **الجزء الأول:** المتغيرات الديموغرافية وتكونت من (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، والخبرة).
2. **الجزء الثاني:** الفقرات المعبّرة عن أبعاد المتغير المستقل "عمليات إدارة المعرفة" حيث تكونت من (4) متغيرات هي: "توليد المعرفة، خزن المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة" مقسمة على 23 سؤلا.
3. **الجزء الثالث:** تكون من الفقرات المُعبّرة عن أبعاد المتغير التابع " القدرات التكنولوجية " المتمثلة في المتغيرات الأتية وهي: " قدرات البحث والتطوير ، قدرات الشبكات ، قدرات الاتصالات " مقسمة على 20 سؤلا.

وقد اعتمد الباحثون على اتباع مقياس خماسي لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، ويتراوح مدى الإجابة من (1 – 5) وفقا لمقياس ليكرت Five Likert Scale حيث إن المقياس مقسم كما هو موضح في الجدول (2) الأتي:

الجدول (2) بدائل الإجابات لفقرات الاستبانة.

عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
5	4	3	2	1

رابعاً: صدق وثبات الأداة:

1. **الصدق الظاهري:** لاختبار صدق الأداة أو الصحة الظاهرية تم عرض الاستبانة بشكلها الأولي على مجموعة من المحكمين المختصين من أساتذة الجامعات من ذوي الخبرة والاختصاص الأكاديمي، لتحكيم محتوى الأسئلة ومدى ملائمتها وشموليتها وتغطيتها لموضوع الدراسة، حيث تم دراسة ملاحظاتهم واقتراحاتهم، وأجريت بعض التعديلات وفقا لتوصياتهم، والخروج بشكل أداة الدراسة (الاستبانة) بشكلها النهائي
2. **صدق عبارات الاستبانة باستخدام الاتساق الداخلي:** للوقوف على صدق عبارات تم حساب معاملات الارتباط لمعرفة مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبيان بالدرجة الكلية لمحاور الاستبيان كما يتبين الجدول رقم (3) والتي ظهرت فيه جميع مجالات الاستبانة أنها دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (0.05) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه وتتمتع بدرجة صدق جيدة.

جدول (3) معامل الارتباط بيرسون لكل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

عمليات إدارة المعرفة										القدرات التكنولوجية					
توليد المعرفة		خزن المعرفة		نشر المعرفة		تطبيق المعرفة		البحث والتطوير		قدرات الشبكات		قدرات الاتصالات	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	.356**	6	.354**	11	.140*	17	.546**	24	.700**	31	.907**	38	.654**
2	.258**	7	.198**	12	.178**	18	.907**	25	.635**	32	.906**	39	.573**
3	.228**	8	.193**	13	.133*	19	.888**	26	.820**	33	.910**	40	.806**
4	238**	9	.295**	14	283**	20	.908**	27	.676**	34	.870**	41	.497**
5	220**	10	.543**	15	.392**	21	.877**	28	.771**	35	.852**	42	.465**
				16	.449**	22	.849**	29	.833**	36	.887**	43	.573**
						23	.903**	30	.763**	37	839**		

** علاقة ارتباط عند مستوى معنوية أقل من 0.05

3. اختبار ثبات أداة الدراسة:

لاختبار ثبات أداة الدراسة تم استخراج معامل الثبات (كرونباخ ألفا) للتأكد من الاتساق الداخلي للاستبانة، وكانت قيمة المعاملات كالاتي: (توليد المعرفة 0.85) (خزن المعرفة 0.74) (نشر المعرفة 0.71) (تطبيق المعرفة 0.90) (عمليات إدارة المعرفة 0.86) (القدرات التكنولوجية 0.85)

ومن خلال النتائج نلاحظ أن قيم معاملات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) جاءت جميعها ذات قيم صالحة لغايات الدراسة، حيث إن قيمة معامل الثبات جاءت كلها أعلى من الحد الأدنى لمعامل الثبات المتعارف عليها (0.06) والتي تعد ضعيفة. وإذا خرجت أكثر من (0.08) فتعتبر جيدة وفقاً (النجار، وآخرون، 2013) مما يؤكد الاتساق بين فقرات كل متغير من متغيرات الدراسة. فكلما كانت أقرب (1.0) كان الثبات أعلى، وتعد نهاية المقياس هي (1) (Sekaran & Bougie, 2010).

خامسا: تحليل أسئلة الدراسة ومناقشتها.

تمت عملية إدخال البيانات بعد جمعها إلى برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد تم من خلال البرنامج إجراء العمليات الإحصائية بما يتناسب مع طبيعة فرضيات الدراسة وأسئلتها وما يتضمنه هذا البرنامج من مقاييس لتحليل البيانات التي تم جمعها لأغراض الدراسة، وسيتم في هذا الجزء وصف متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، حيث تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستجابات، وتم تحديد درجة الموافقة بناءً على التوزيع الآتي:

1. **الموافقة المرتفعة:** الفقرات التي حصلت على متوسطات حسابية أكبر من (3.66) وبنسبة مئوية أكبر من (73.2%).
2. **الموافقة المتوسطة:** الفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (2.34–3.66) وبنسبة مئوية (46.8% – 73.2%).

3. **الموافقة المنخفضة:** الفقرات التي حصلت على متوسطات حسابية أقل من (2.34) وبنسبة مئوية أقل من (46.8%).

ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي (Distribution) للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، وكما يشير الجدول (4) فإن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1) ولذلك يمكن القول بأن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي. □□□□□□□

الجدول (4) **اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد عمليات ادارة المعرفة**

	الأبعاد	Skewness
1	توليد المعرفة	-.058-
2	خزن المعرفة	.534
3	نشر المعرفة	.376
4	تطبيق المعرفة	.376
5	عمليات إدارة المعرفة	.159

سادسا: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

1. المحور الأول عمليات إدارة المعرفة

السؤال الأول: ما مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) بإدارة المنطقة الحرة بمدينة مصراته؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لأبعاد عمليات إدارة المعرفة مجتمعة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) مرتبة ترتيبا تنازليا تبعا لمتوسطاتها الحسابية كما يبين الجدول رقم (5)

الجدول (5). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التوافر لأبعاد عمليات إدارة المعرفة ككل

الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الن سبة	قيمة اختبار t	P-Value	الترتيب	درجة التوافر
استقطاب المعرفة وتوليدها	.55678	2.26	45 %	70.159	.000	3	منخفضة
خزن المعرفة	.73780	1.72	34 %	40.378	.000	4	منخفضة
نشر المعرفة	1.13761	2.51	50 %	37.624	.000	1	متوسطة
تطبيق المعرفة	1.12321	2.46	49 %	37.624	.000	2	منخفضة
عمليات إدارة المعرفة	0.88825	2.23	44 %		.000	-	منخفضة

من خلال الجدول رقم (5) يمكن التعرف على مستوى توافر أبعاد عمليات إدارة المعرفة حيث بلغ المتوسط العام لها (2.23) وبانحراف معياري (0.88825) وبدرجة ممارسة أو توافر (منخفضة) وهذه النتيجة اختلفت مع دراسة (الشنطي، 2017) حيث جاءت عمليات إدارة المعرفة بمستوى متوسط، وكان أعلاها بُعد تخزين المعرفة، وأقلها ممارسة بُعد تطبيق المعرفة ودراسة (عبابنة وحتاملة، 2013) حيث جاءت نسبة ممارسة عمليات إدارة

المعرفة بمستوى متوسط أيضا، وكان أعلاها بُعد تطبيق المعرفة، وأقلها ممارسة بُعد نقل المعرفة. كما يُظهر الجدول أن بُعد "نشر المعرفة "جاءت بالمرتبة الأولى، وكان الوسط الحسابي يساوي (2.51)، والانحراف المعياري يساوي (1.13761)، والأهمية النسبية (متوسطة). وأن بُعد "خزن المعرفة "جاء بالمرتبة الأخيرة، وكان الوسط الحسابي يساوي (1.72)، والانحراف المعياري يساوي (.73780)، والأهمية النسبية (منخفضة) كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة تجاه عبارات عمليات إدارة المعرفة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) على حدى مرتبة ترتيبا تنازليا تبعا لمتوسطاتها الحسابية كما يبين الجدول رقم (6)

جدول(6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة تجاه عبارات عمليات إدارة المعرفة لجميع الفقرات.

الفقرة	الأبعاد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	قيمة اختبار t	مستوى المعنوية	الترتيب	المستوى
لدى إدارة المنطقة الحرة الإمكانيات التي تمكنها من اكتشاف المعرفة.	توليد المعرفة	1.0961	2.54	%51	40.021	.000	1	متوسط
لدى إدارة المنطقة الحرة موارد بشرية يمتلكون المعرفة لإداء أنشطتها.		1.0031	2.41	48%	41.415	.000	2	متوسط
تهتم إدارة المنطقة الحرة بالحصول على المعرفة من مصادرها المختلفة.		1.1061	2.35	47%	36.721	.000	4	متوسط
تستقطب المنطقة الحرة أخر المستجدات في مجال المعرفة المرتبطة بأنشطتها.		1.1726	2.00	40%	29.443	.000	5	منخفض
تمتلك إدارة المنطقة الحرة القدرة على تشخيص المعرفة التي تحتاجها.		.95683	2.36	%64	42.633	.000	3	متوسط
توفر إدارة المنطقة الحرة قواعد بيانات مناسبة لخزن المعرفة.	خزن المعرفة	.96217	2.05	%41	36.848	.000	3	منخفض
تعمل إدارة المنطقة الحرة على توثيق المعرفة التي تحصل عليها.		1.17661	2.06	%41	30.231	.000	2	منخفض
توجد إجراءات واضحة داخل إدارة المنطقة الحرة لتنظيم المعرفة المخزنة لديها.		1.16703	2.12	%42	31.424	.000	1	منخفض
تستخدم إدارة المنطقة الحرة أنظمة الكترونية في تخزين المعرفة.		1.19059	1.83	%36	26.513	.000	4	منخفض
تحافظ إدارة المنطقة الحرة على موجوداتها من المعرفة		.90227	1.65	%33	31.641	.000	5	منخفض
تشجع إدارة المنطقة الحرة على ثقافة مشاركة المعرفة بين العاملين لديها.	نشر المعرفة	1.05863	1.91	%38	31.133	.000	6	منخفض
تستخدم إدارة المنطقة الحرة وسائل تكنولوجية حديثة		1.01987	1.97	%39	33.455	.000	5	منخفض

(شبكة اتصال داخلية، بريد الكتروني) لنقل وتبادل المعرفة.								
تعمل إدارة المنطقة الحرة على نشر المعرفة بين العاملين لديها.	1.15806	2.32	%46	34.573	.000	2	منخفض
تتوفر لدى إدارة المنطقة الحرة أنظمة تسهل الوصول الى قواعد المعرفة لديها.	1.06918	2.07	%41	33.431	.000	4	منخفض
توزع إدارة المنطقة الحرة النشرات المكتوبة المرتبطة بأنشطتها بين العاملين.	1.25864	2.16	%43	29.644	.000	3	منخفض
تعقد إدارة المنطقة الحرة جلسات عمل لتبادل المعرفة.	1.22975	2.54	%51	35.672	.000	1	متوسط
تستخدم ادارة المنطقة الحرة المعرفة التي تمتلكها في أداء أعمالها.	1.26871	2.36	%47	32.061	.000	3	متوسط
تستفيد ادارة المنطقة الحرة من برامجها التدريبية في تحسين ادائها.	1.24435	2.33	%46	32.362	.000	4	منخفض
تشجع إدارة المنطقة الحرة العاملين لديها على تطبيق ما يمتلكونه من معرفة.	1.22252	2.57	%51	36.357	.000	1	متوسطة
تستفيد ادارة المنطقة الحرة من المعرفة التي يمتلكها العاملون لديها في تطوير العمل	1.30880	2.25	%45	29.749	.000	5	منخفض
يطبق العاملون المعرفة التي يكتسبونها في تعزيز أنشطة إدارة المنطقة الحرة	1.06181	2.08	%42	33.882	.000	7	منخفض
يسترجع العاملون الخبرات التي يمتلكونها في حل مشاكل العمل ادارة المنطقة الحرة	1.24840	2.40	%48	33.140	.000	2	متوسط
تستخدم ادارة المنطقة الحرة المعرفة التي تمتلكها في أداء أعمالها.	1.19025	2.13	%43	30.957	.000	6	منخفض

تطبيق المعرفة

2. المحور الثاني القدرات التكنولوجية

السؤال الثاني: ما مستوى توافر أبعاد القدرات التكنولوجية (بحث وتطوير؛ شبكات؛ اتصالات) بالمنطقة الحرة بمدينة مصراته؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لأبعاد القدرات التكنولوجية (بحث وتطوير؛ شبكات؛ اتصالات) مرتبة ترتيبا تنازليا تبعا لمتوسطاتها الحسابية كما يبين الجدول رقم (7)

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التوافر لأبعاد القدرات التكنولوجية ككل

الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	قيمة اختبار t	P-Value	الترتيب	درجة التوافر
البحث والتطوير التكنولوجي	.92928	2.80	56%	52.014	.000	3	متوسطة
الشبكات	1.19772	3.05	61%	43.962	.000	2	متوسطة
الاتصالات	.60252	3.12	62%	89.484	.000	1	متوسطة
القدرات التكنولوجية	0.9098	2.99	59%		.000	-	متوسط

من خلال الجدول رقم (7) يمكن التعرف على مستوى توافر أبعاد القدرات التكنولوجية حيث بلغ المتوسط العام (2.99) وبانحراف معياري (0.9098) وبدرجة ممارسة أو توافر (متوسطة). كما يُظهر الجدول أن بُعد " الاتصالات "جاءت بالمرتبة الأولى، وبوسط حسابي يساوي (3.12)، والانحراف المعياري يساوي (.60252)، والأهمية النسبية (متوسطة). وأن بُعد "البحث والتطوير التكنولوجي" جاء بالمرتبة الأخيرة، وكان الوسط الحسابي يساوي (2.80)، والانحراف المعياري يساوي (.92928)، والأهمية النسبية (متوسطة) وتشابهت هذه النتيجة مع دراسة (العدوان، وأخرون، 2015) حيث جاء بعد الاتصالات في المرتبة الأولى أيضا. واختلفت معه في أن درجة توافره كانت عالية، بينما جاء كل من بعد البحث والتطوير، وبعد الشبكات في هذه الدراسة بدرجة توافر متوسطة.

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة تجاه عبارات القدرات التكنولوجية على (بحث وتطوير؛ شبكات؛ اتصالات) بالمنطقة الحرة بمدينة مصراته على حدى مرتبة ترتيبا تنازليا تبعا لمتوسطاتها الحسابية كما يبين الجدول رقم (6)

جدول(6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة تجاه عبارات القدرات التكنولوجية لجميع الفقرات.

الفقرة	الأبعاد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	قيمة اختبار t	المعنوية P-	الترتيب	المستوى
تتابع إدارة المنطقة الحرة التطورات التكنولوجية المتعلقة بأنشطتها	قدرات البحث والتطوير التكنولوجي	1.55626	2.90	%8 5	32.289	.000	3	متوسط
تعمل إدارة المنطقة الحرة على تطوير أساليب العمل التكنولوجي لديها.		1.19245	2.82	56 %	40.827	.000	4	متوسط
تسعى إدارة المنطقة الحرة إلى استخدام التكنولوجيا في تقديم خدماتها وانجاز اعمالها.		1.32232	3.15	63%	41.161	.000	1	متوسط
تتواصل المنطقة ادارة المنطقة الحرة مع بيوت الخبرة في المجال التكنولوجي.		1.06974	2.69	53%	43.449	.000	5	متوسط
لدى إدارة المنطقة الحرة شبكة معلومات لمتابعة التطورات المعاصرة بالتكنولوجيا		1.36423	2.91	58%	36.834	.000	2	متوسط
لدى إدارة المنطقة الحرة إجراءات رسمية لتقييم التكنولوجيا المعاصرة في مجال أعمالها		1.15636	2.46	49%	36.681	.000	7	متوسط
تواكب ادارة المنطقة الحرة التطورات العالمية من حيث استعمال التكنولوجيا.		1.09460	2.65	53%	41.879	.000	6	متوسط
لدى إدارة المنطقة الحرة شبكة معلومات جيدة لمتابعة أخر التطورات بالتكنولوجيا	الشبكات	1.49652	3.83	%76	44.163	.000	1	مرتفع

الشبكات المعمول بها في إدارة المنطقة الحرة تتميز بتطبيقات سريعة.		1.35751	3.14	%62	39.966	.000	3	متوسط
لدى إدارة المنطقة الحرة ارتباط بشبكات المنظمات الأخرى ذات العلاقة		1.44201	3.30	%66	39.555	.000	2	متوسط
حجم المعلومات المتبادلة على شبكة إدارة المنطقة في زيادة مستمرة		1.26683	2.74	%54	37.284	.000	6	متوسط
توفر الشبكات التي تستخدمها إدارة المنطقة الحرة خدمة جيدة للزبائن		1.45762	2.82	%56	33.400	.000	5	متوسط
تسهل الشبكات المعمول بها في ادارة المنطقة الحرة الوصول للمعلومات المطلوبة		1.29258	2.90	%58	38.786	.000	4	متوسط
تستفيد إدارة المنطقة الحرة من شبكة الانترنت في انجاز المعاملات		1.18551	2.61	%52	38.080	.000	7	متوسط
تتوفر في إدارة المنطقة الحرة بنية تحتية جيدة للاتصالات	قدرات الاتصالات	1.12589	2.92	%58	44.735	.000	4	متوسط
أنظمة الاتصال في إدارة المنطقة الحرة تشمل كافة مجالات العمل		1.20044	2.89	%57	41.522	.000	5	متوسط
نظم الاتصال في إدارة المنطقة الحرة تحسن من أداء العمل لديها		.64926	3.21	%64	85.440	.000	3	متوسط
تعمل نظم الاتصال بإدارة المنطقة الحرة على التنسيق بين مختلف وحداتها الوظيفية		.65251	2.76	%55	72.921	.000	6	متوسط
تدعم نظم الاتصال المعمول بها في إدارة المنطقة الحرة التواصل بين الأقسام		1.05604	3.47	%69	56.760	.000	2	متوسط
تمتلك إدارة المنطقة الحرة نظم اتصال للوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب		1.15701	3.49	%70	52.107	.000	1	متوسط

3. ايجاد العلاقة بين عمليات ادارة المعرفة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) والقدرات التكنولوجية

السؤال الثالث: ما علاقة كل بعد من أبعاد عمليات ادارة المعرفة بتنمية القدرات التكنولوجية بالمنطقة الحرة بمدينة مصراته؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون وهو يستخدم لقياس العلاقة الخطية بين متغيرين. وقد صمم هذا المعامل بحيث يمكن قياس درجة العلاقة الخطية بين متغيرين، أي قوتها، وأجراء المقارنات بين العلاقات القائمة بين مختلف المتغيرات دون أن تتأثر وحدة القياس. وتتراوح قيمة معامل الارتباط بين (−1، +1)، فإذا كان معامل الارتباط سالب دل ذلك على أن العلاقة بين المتغيرين عكسية. وإذا كان معامل الارتباط موجب دل ذلك على أن العلاقة بين المتغيرين طردية، ويتم قبول الفرضية إذا كانت p-value < 0.05 وإذا كانت p-value > 0.05 يتم رفض الفرضية، حيث يقصد بمستوى المعنوية المشاهد (p-value) أقصى احتمال يمكن عنده رفض الفرضية. ومن خلال حساب معامل الارتباط يتم معرفة وجود علاقة بين المتغيرات من عدمها وفي حالة وجود علاقة يتم تحديد نوع العلاقة من حيث كونها طردية أو عكسية. وتحدد قوة الارتباط كما بالجدول (7)

جدول رقم (7) مسافات قوة الارتباط

ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا
0.0 إلى أقل من0.3	0.3 إلى أقل من 0.5	0.5 إلى أقل من0.7	0.7 إلى أقل من0.9	0.9 إلى 1

- **الفرضية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$) بين كل بعد من أبعاد عمليات ادارة المعرفة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) والقدرات التكنولوجية.

جدول (8) الارتباط لأبعاد عمليات ادارة المعرفة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) وتنمية القدرات التكنولوجية

توليد المعرفة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية المشاهد P-VALUE	نوع العلاقة	قوة الارتباط
	.183**	0.000	طردية	ضعيفة
تخزين المعرفة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية المشاهد P-VALUE	نوع العلاقة	قوة الارتباط
	.227**	0.000	طردية	ضعيفة
نشر المعرفة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية المشاهد P-VALUE	نوع العلاقة	قوة الارتباط
	.690**	0.000	طردية	متوسطة
تطبيق المعرفة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية المشاهد P-VALUE	نوع العلاقة	قوة الارتباط
	.648**	0.000	طردية	متوسطة

يتضح من الجدول (8) أن معامل الارتباط "لتوليد المعرفة" جاء موجب ويساوي (.183**) وبالتالي تعد علاقة طردية ضعيفة، وأن معامل الارتباط "لخزن المعرفة" موجب ويساوي (.227**)، وهي علاقة طردية ضعيفة أيضا، وأن معامل الارتباط "لنشر المعرفة" موجب ويساوي (.690**)، والعلاقة طردية متوسطة، بينما معامل الارتباط "لتطبيق المعرفة" موجب ويساوي (.648**)، والعلاقة طردية متوسطة أيضا، وحيث أن القيمة الاحتمالية P-VALUE =0.000 كانت أقل من مستوى (الدلالة الإحصائية á =0.05) أي أن p-value<0.05 وبالتالي يتم رفض الفرضية التي تنص على "لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($p \geq 0.05$) لأبعاد عمليات ادارة المعرفة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) والقدرات التكنولوجية من وجهة نظر أفراد العينة.

- **الفرضية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.50$) بين عمليات إدارة المعرفة مجتمعة والقدرات التكنولوجية.

تمت دراسة الارتباط بين المتغيرين وكانت النتائج بالجدول (9) كالاتي

جدول (9) الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة والقدرات التكنولوجية

معامل الارتباط	مستوى المعنوية المشاهد P-VALUE	نوع العلاقة	قوة الارتباط
0.655**	0.000	طردية	متوسطة

يوضح الجدول السابق: أنه باستخدام معامل الارتباط لـ بيرسون تبين أن الارتباط متوسط والعلاقة طردية حيث معامل الارتباط موجب ويساوي (0.655)، حيث أن القيمة الاحتمالية p-value =0.000 كانت أقل من مستوى (الدلالة الإحصائية á =0.05) وعليه يتم رفض الفرضية التي تنص على " لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($p \geq 0.05$) لعمليات إدارة المعرفة على **القدرات التكنولوجية** بالمنطقة الحرة بمدينة مصراته من وجهة نظر أفراد العينة

- **الفرضية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$) بين عمليات ادارة المعرفة والقدرات التكنولوجية

لاختبار هذه الفرضية الدراسة تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد.

الجدول (10) تحليل الانحدار لاختبار أثر عمليات إدارة المعرفة في القدرات التكنولوجية.

المتغير التابع	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجة الحرية	Sig F مستوى الدلالة
القدرات التكنولوجية	.539	85.344	4	0.000*

يبين الجدول (10) أن قيمة (F =85.344) عند مستوى معنوية (Sig = 0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد ($P \leq 0.05$) وهذا يدل على معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$) وعند درجة حرية (df = 4) وبالتالي يكون نموذج الانحدار معنوي ويصلح للتقدير والتنبؤ.

كما يظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد بلغت (R^2=0.539) وهذا يعني أن عمليات إدارة المعرفة قد فسرت ما نسبته (53.9%) من الاختلافات (التباين) في ممارسات القدرات التكنولوجية، مما يدل على أن هناك أثراً.

الجدول (11) المعاملات لاختبار عمليات إدارة المعرفة في القدرات التكنولوجية.

البيان	B	الخطأ المعياري	Beta	Tالمحسوبة	Sigمستوى الدلالة
توليد المعرفة	.269	.072	.188	3.752	*00.00
خزن المعرفة	.082	.055	.076	1.499	.135
نشر المعرفة	.407	.063	.582	6.472	0.000*
تطبيق المعرفة	.105	.063	.149	1.663	.097

يبين الجدول (11) أن قيمة (β) للعلاقة الفردية بين كل متغير من متغيرات عمليات ادارة المعرفة بشكل فردي قد بلغت لتوليد المعرفة (.188)، وقيمة (T) = (3.752) عند مستوى معنوية (*00.00)، ولخزن المعرفة قيمة (β) = (.076)، وقيمة (T) = (1.499) عند مستوى معنوية (.135)، ولنشر المعرفة قيمة (β) = (.582)، وبلغت قيمة (T) (6.472) عند مستوى معنوية (*0.000)،، ولتطبيق المعرفة قيمة (β) = (.149)، وبلغت قيمة (T) (1.663) عند مستوى معنوية (.097)

وعند ملاحظة معنويات معاملات الانحدار نجد أن كل من توليد المعرفة ونشر المعرفة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($P \leq 0.05$)، بينما كل من خزن المعرفة وتطبيق المعرفة لم تظهر أثرا معنوياً

مما سبق ترفض الفرضية الرئيسية العدمية وتقبل البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$) لاختبار أثر عمليات إدارة المعرفة في القدرات التكنولوجية.

11. النتائج

1. أظهرت النتائج أن المستوى العام لمقياس "عمليات ادارة المعرفة" من حيث الأهمية النسبية جاء منخفضاً وبمتوسط حسابي (2.23) وبانحراف معياري (0.88825) بنسبة مئوية (44%).
2. توصلت الدراسة إلى أن بعد نشر المعرفة جاء بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية على باقي عمليات إدارة المعرفة وبدرجة ممارسة متوسطة، وبمتوسط حسابي(2.51) وبانحراف معياري (1.13761).
3. جاء بالمرتبة الثانية بُعد "تطبيق المعرفة" وبدرجة ممارسة منخفضة، وبمتوسط حسابي (2.46) وبانحراف معياري (1.12321).

4. حضي بُعد توليد المعرفة بالرتبة الثالثة وبدرجة ممارسة منخفضة، وبمتوسط حسابي (2.26) وبانحراف معياري (.55678).
5. جاء بعد "خزن المعرفة" بالمرتبة الاخيرة وبدرجة ممارسة منخفضة وبمتوسط حسابي (1.72) وبانحراف معياري (.73780)
6. جاء مستوى مقياس "القدرات التكنولوجية" من حيث الأهمية النسبية متوسطا، بمتوسط حسابي (2.99) وبانحراف معياري (0.9098) بنسبة مئوية (59%)
7. كما تظهر النتائج أن بُعد "الاتصالات "جاءت بالمرتبة الأولى، وكان الوسط الحسابي يساوي (3.12)، والانحراف المعياري يساوي (.60252)، والأهمية النسبية (متوسطة).
8. جاء بُعد " الشبكات "بالمرتبة الثانية، وكان الوسط الحسابي يساوي (3.05)، والانحراف المعياري يساوي (1.19772)، والأهمية النسبية (متوسطة).
9. أن بُعد "البحث والتطوير التكنولوجي" جاء بالمرتبة الأخيرة، وكان الوسط الحسابي يساوي (2.80)، والانحراف المعياري يساوي (.92928)، والأهمية النسبية (متوسطة).
10. هناك علاقة طردية متوسطة بين عمليات إدارة المعرفة مجتمعة والقدرات التكنولوجية.
11. توجد علاقة طردية تراوحت بين المتوسطة والضعيفة بين كل عملية من عمليات ادارة المعرفة (توليد، خزن، نشر، تطبيق) والقدرات التكنولوجية من وجهة نظر أفراد العينة.
12. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$) لعمليات ادارة المعرفة مجتمعة في القدرات التكنولوجية في المنطقة الحرة.

12. التوصيات

- العمل على تعزيز عمليات إدارة المعرفة من توليد وتخزين ونشر وتطبيق من خلال نشر ثقافة محفزة لاكتساب المعرفة ومشاركتها وجعلها روتين يطبق داخل المؤسسة وذلك بوضع أنظمة وتعليمات بالخصوص ومنح المكافآت والحوافز للجهود التي تبذل في هذا الاتجاه.
- تبني إدارة المعرفة وعملياتها كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي لما لها من أهمية في زيادة القدرة على التكيف مع التغيرات المحيطة، وزيادة القدرة التكنولوجية وخاصة أن نتائج الدراسة قد أظهرت أن هناك أثرا لإدارة المعرفة في القدرات التكنولوجية.
- العمل على الاستثمار في التكنولوجيا لما لها من دور في استجلاب المعرفة وللتكامل الموجود بينهما وتسهيل مشاركتها وما يؤديه ذلك من زيادة في القدرات التكنولوجية ومن تم تحسين كفاءة الاداء.
- العمل على الاستثمار في المورد البشري من استقطاب وتدريب وتأهيل وغيرها من الأنشطة، الذي من شأنه الوصول بإدارة المنطقة الحرة أقرب ما يكون لتبني عمليات إدارة المعرفة والرقي بقدراتها التكنولوجية.
- العمل على متابعة أخر التطورات والمستجدات المتعلقة بالتكنولوجيا في مجال عمل المناطق الحرة من خلال تطوير شبكة معلومات جيدة توفر كافة المعلومات، وبما يضمن استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات وانجاز الإعمال، مع العمل على استخدام هذه الشبكات سواء الداخلية أو الخارجية في تشجيع وتنفيذ عمليات إدارة المعرفة من توليد وتخزين ونشر وتطبيق وحث العاملين على استخدام هذه الشبكات.

المراجع العربية:-

جرادات، ناصر، المعاني، أحمد والصالح، أسماء رشاد (2011). إدارة المعرفة. الأردن، عمان: دار اثراء للنشر والتوزيع.

حسب الله، عبدالحفيظ (2015). أثر قدرات المنظمة على جودة المعلومات. *مجلة العلوم الاقتصادية*، 16(1)، 57- 70،

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.

رزوقي، نعيمة جبر (2008). رؤية مستقبلية لذوي اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة، *مجلة مكتبة الملك بفهد*. الوطنية

9(2)،المملكة السعودية.

الزطمة، نضال محمد، (2011). **إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.

الشنطي، محمود عبد الرحمن (2015). دور القيادة التحويلية في عمليات إدارة المعرفة: دارسة تطبيقية على العاملين في وازرة الداخلية الفلسطينية بقطاع غزة. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 13(3)، 435 – 459، الجامعة الاردنية،

عمان، الاردن.

صويص، راتب، فلاق، محمد، بوقجاني، جناة، أبو حماد، أيمن (2011). عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة

التنافسية دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية (Orange). *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 7(4)*،

511– 526 ، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

الطاهر، علاء فرج ، (2010) ، ادارة المعلومات والمعرفة ، دار اسامه للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

عبد الحليم ، أوصالح ، (2015) . دور شبكات البحث والتطوير والابتكار في دعم التحول نحو الاقتصاد الأخضر :

دراسة حالة الدول العربية التابعة لمنظمة الاسكوا . *مجلة ميلاف - للبحوث والدراسات* ، 1 (3151) ،

5 – 33 ، المركز الجامعي ، عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ، الجزائر .

عبيد، شاهر محمد، ربايعة، سائد محمد (2016). تأثير أبعاد إدارة المعرفة في المنظمة المتعلمة من وجهة نظر أعضاء الهيئة

التدريسية في الجامعة العربية الأمريكية - فلسطين. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 12(4)*، 813 – 840،

الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

العدواني ، سامي يوسف ، الونداوي ، أوس بهجت ، والشيبي ، حميد أحمد (2015). أثر القدرات التكنولوجية على نجاح

المنظمة : دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية . *مجلة دراسات – العلوم الإدارية*، 42(1)، 147 – 160، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن .

فرحي، مريم، معمر، نورة (2016). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة الحالة: مؤسسة سونلغاز – تبسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير. الجزائر.

مطر، عبداللطيف محمود ، (2010) ، ادارة المعرفة والمعلومات ، دار الكنوز المعرفة، عمان، الاردن .

النجار، فايز جمعة، النجار، نبيل جمعة والزعبي، ماجد راضي (2013). أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

نورالدين، عصام.(2010). ادارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. الاردن ، عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.

المراجع باللغة الإنجليزية

Aderemi, H., Oyebisi, T. & Adeniyi, A.(2009). Development of a Measure for Technological Capability in the Information and Communications Technology Industry in Nigeria

Cupiał, M., Szeląg-Sikora, A., Sikora, J., Rorat, J., & Niemiec, M. (2018). Information technology tools in corporate knowledge management. Ekonomia i Prawo. Ecomomics and Law, 17(1): 5–15. doi:10.12775/EiP.2018.001.

Funmilola Omotayo .(2015) .Knowledge Management as an important tool in Organisational Management: A Review of Literature .Library Philosophy and Practice *e-journal* ،University of Nebraska - Lincoln 1-23. Nigeria.

Isobe, T. Makino, S.; Montgomery, D. 2012. Technological capabilities and firm performance: The case of small manufacturing firms in Japan, Asia Pacific Journal of Management, Number Preprints: 1-16.

Olubunmi Funmilola Omotayo .(2015) .Knowledge Management as an important tool in Organisational Management: A Review of Literature .Library Philosophy and Practice (e-journal.(

Pérez-López, S., & Junquera, B. (2013). The relation between IT competency and knowledge management processes and its mediators. Tourism & Management Studies, pp. 9(1) 109-115.

Saki, S., Shakiba, H., & Savari, M. (2013). Study of the relationship between the organizational learning and organizational innovation at university of Tehran. Journal of Organizational Learning and Leadership.11(1), 1 - 18.

Wasim Alhlbil ،Yaser Elshorafa و ،Basema Deeb .(2016) .The Effect of Some Organizational Factors on the Knowledge Management Implementation at the Municipality of Gaza .IUG Journal of Economics and Business Peer reviewed Journal of Islamic University-Gaza Vol 24, No1, 2016, pp 1-16.

Abstract

The aim of this study is to identify the impact of knowledge management processes on the technological capabilities of the Misratah Free Zone, In addition to the knowledge of the relationship between the processes of knowledge management and technological capabilities, the study followed the descriptive analytical method, and for the purposes of achieving the objectives of the study was the preparation and design of the study tool (questionnaire), including the variables and dimensions of the study, The study population represented all the employees at the administrative levels at the Free Zone (1200). A simple random sample (310) representing the study population was selected. The questionnaire was distributed and 297 questionnaires were retrieved for analysis,

A number of results were reached:

• The overall level of the "knowledge management processes" scale in terms of relative importance was low.

• The overall level of "technological capabilities" in terms of relative importance was average.

• There is a statistically significant relationship between knowledge management processes in terms of their dimensions and the development of technological capabilities.

• There is a statistically significant relationship to the dimensions of knowledge management processes (generation, storage, deployment, application) and development of technological capabilities.

• There is a statistically significant effect at the level of significance (0.05 P P) for knowledge management processes in technological capabilities.

Keywords: Knowledge Management Processes, Technological Capabilities, Free Zone Misurata