

دور إدارة المعرفة فى تحسين جودة حياة العمل دراسة تطبيقية على وزارة النفط بدولة الكويت

أ.د/ محمد محمد إبراهيم*
أ.د/ شوقى محمد الصباغ**
أ/ بندر مكارى عوض العنزى***

* أ.د/محمد محمد ابراهيم : أستاذ ادارة الاعمال المتفرغ بالكلية ، ورئيس جامعة المنوفية الاسبق •

Mail: amitracm@hotmail.com

* أ.د شوقى محمد عبد القوي الصباغ : أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة جامعة المنوفية ، وله اهتمامات بحثية فى إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وإدارة الأزمات.

Email: elsubbaugh@yahoo.com

***السيد أ/ بندر مكارى عوض العنزى : باحث دكتوراه فى ادارة الاعمال – كلية التجارة جامعة المنوفية

Mail: alenzibandar@yahoo.com

ملخص البحث

يسعى هذا البحث إلى التعرف على مدى الاختلاف فى اتجاهات المسؤولين (الإدارة العليا، والإدارة الوسطى، والإدارة التنفيذية) فى وزارة النفط بدولة الكويت نحو دور إدارة المعرفة وكذلك جودة حياة العمل وذلك باختلاف خصائصهم الديموغرافية المتمثلة فى النوع والمؤهل وسنوات الخبرة. وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك اختلاف فى اتجاهات المسؤولين بالوزارة محل الدراسة نحو دور إدارة المعرفة المتمثلة فى اكتساب المعرفة وتطويرها، وتنظيم المعرفة وتقييمها، ونقل المعرفة وتطبيقها. كذلك هناك اختلاف فى اتجاهاتهم نحو جودة حياة العمل من حيث بيئة العمل الصحية والأمنة، والاتصال الفعال، ومشاركة العاملين، والاستقرار والتقدم الوظيفى. وأخيراً تم التوصل إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور إدارة المعرفة وبين جودة حياة العمل فى وزارة النفط بدولة الكويت. الكلمات المفتاحية: دور إدارة المعرفة، جودة حياة العمل، وزارة النفط بدولة الكويت.

Abstract

This Research seeks to identify the extent of the difference in the attitudes of officials (Top Management, Middle Management, and First Line Management) in the Ministry of Oil in the State of Kuwait towards the role of knowledge management as well as the quality of work life, according to their different demographic characteristics of gender, qualification and years of experience. The research reached a set of results, the most important of which is that there is a difference in the attitudes of officials in the ministry under study towards the role of knowledge management represented in acquiring and developing knowledge, organizing and evaluating knowledge, and transferring and applying knowledge. There is also a difference in their attitudes towards the quality of work life in terms of a healthy and safe work environment, effective communication, employee participation, stability and career progression. Finally, it was concluded that there is a statistically significant relationship between the role of knowledge management and the quality of work life in the Ministry of Oil in the State of Kuwait.

Keywords: the role of knowledge management, Quality of Work Life, Ministry of Oil in the State of Kuwait.

مقدمة:

شهدت بيئة الأعمال خلال القرن الواحد والعشرون العديد من الأحداث منها: الإضرابات الاقتصادية والسياسية، وسرعة الابتكار، وترابط الأجزاء الداخلية للهيكل التنظيمية بشبكة آلية، والاهتمام بالمعرفة وإدارتها (سليمان، ٢٠١٠، ص ٩٣). ولقد أدت التطورات التقنية غير المسبوقة في العقدين الأخيرين، وغيرها من العوامل الأخرى، إلى تقارب العالم وتواصل أطرافه، وإلى تنامي الاقتصاد العالمي وتضخمه، لذا أصبحت المنظمات ملزمة بتطوير المنتجات والخدمات التي تقدمها بشكل أسرع، وبتكلفة أقل، وبجودة أعلى، حتى تتمكن من تحقيق أهدافها والحفاظ على استمراريتها (حسين، ٢٠١٣، ص ٨٥).

تعد جودة الحياة الوظيفية من القضايا الإدارية التي إحتلت مكاناً متميزاً في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، نظراً لأن لجودة الحياة الوظيفية مفهوم يحتوى على العديد من العناصر التي تمس أداء المنظمات مباشرة وتؤثر عليها، وهذا المفهوم رغم أنه قد يبدو مقصوراً على البيئة المباشرة للعمل، إلا أنه يلمس الحياة الشخصية للعاملين باعتبار أن الفرد هو كائن بشري له العديد من المشاعر والاهتمامات الشخصية والتي إن لم يتم مراعاتها، فإنها بالقطع ستلقى بظلالها السيئة على أداء العاملين، ومن ثم على أداء المنظمات التي يعملون بها (حسين، ٢٠١٣، ص ٨٦).

ولقد برز مجال " إدارة المعرفة " حديثاً، لكي يمثل تحولاً جذرياً في طبيعة أعمال المنظمات في سعيها لتكون منظمات متعلمة Learning Organizations تحقق خلق المعرفة وتبادلها وتوفيرها، في الوقت والمكان المناسبين، عن طريق زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات، وربط الأفراد بعضهم البعض في شبكات إلكترونية، تساعدهم في تبادل الأفكار والمعلومات والخبرات، أسرع وأسهل من ذي قبل (Allameh, & Abbas, 2010, p89). وفي ضوء ما سبق يسعى البحث الحالي إلى التعرف على دور محددات إدارة المعرفة في تحسين جودة حياة العمل بالتطبيق على وزارة النفط بدولة الكويت.

أولاً: الإطار النظري:

يمكن القول بأن المعرفة بصفة عامة عبارة عن حصيللة المعلومات التي تم الحصول عليها من خلال التعليم والخبرات والممارسة والتي تمكن من يملكها من التجاوب مع المستجدات والتغيرات التي تواجهه وتجعله أكثر قدرة على الوصول إلى أفضل الحلول للمشاكل التي تواجهه. وبمعنى آخر فإن تلك الحصيللة من المعارف والمعلومات هي تحرك الشخص نحو القيام بسلوك

محدد لإنجاز عمل بشكل ذهني أو مادي، وبمعنى آخر فإن تلك الحصلة من المعلومات يمكن أن تساعد على (إبراهيم، ٢٠١١، ص ٣٣٨):

- تمكن من يملكها من التجاوب مع المستجدات والتغيرات التي تواجهه.
- التوصل إلى أفضل حلول للمشاكل التي تواجهه.

وهذه المعرفة إما معرفة ظاهرة وإما معرفة ضمنية والمعرفة الظاهرة هي المعرفة المدونة أي التي يمكن توثيقها وكتابتها. أما المعرفة الضمنية فهي مجموعة الخبرات والمهارات المخزونة في عقول الأفراد، وعادة ما يصعب نقلها وتحويلها الآخرين وتسعى المؤسسات للحصول عليها وإدارتها والحفاظ عليها. وحتى يمكن تعظيم الاستفادة من تلك المعارف، فإن إدارة المعرفة "عبارة عن التخطيط لإنتاج المعرفة وتنظيمها وتخزينها ونشرها واستخدامها، (إعداد خطة تتضمن الأهداف المنشودة من المعرفة وآليات تحقيق تلك الأهداف) ثم التنظيم وتحديد أدوار القائمين على إعداد تلك الخطة وتنفيذها، ثم تشجيع وتحفيز العاملين على إعداد تلك الخطة وتنفيذها وأخيرا الرقابة على تنفيذ تلك المؤسسة إلى صيغة قابلة للتخزين والنقل بين جميع العاملين بالمؤسسة لحماية الموارد الفكرية والذهنية من الضياع " هذا ويترتب على غيبة إدارة المعرفة كثير من النتائج السلبية:

- صعوبة الحصول على المعرفة من المصادر المختلفة بالشكل الصحيح في الوقت المناسب.
- عدم القدرة على استخدام وتوظيف المعرفة في المجالات المناسبة.
- صعوبة توزيع المعرفة على الوحدات الإدارية التي تساهم في حل مشاكلها الإدارية المختلفة.
- عدم القدرة على تجديد وتطوير إنتاج المعرفة بشكل مستمر (عدم وجود حالات لابتكار المعرفة).
- التضارب في توفير المعرفة المطلوبة من المصادر المختلفة ومن ثم إحلال المعارف الجديدة محل المعرفة السابقة.

عدم الاستفادة من المعرفة في تطوير الثقافة الإدارية في تشكيل الأنماط القيادية التي تساهم في تطوير مستوى الأداء الإداري بها.

أما جودة حياة العمل فهي من المفاهيم الحديثة في منظمات الأعمال وفي مجال إدارة الموارد

البشرية، إذ تعود بداياته إلى نهاية الستينيات وبداية السبعينيات من القرن العشرين خلال تأكيد

جودة الحياة في مكان العمل، ومن خلال التركيز على أثر التوظيف في صحة العامل وتعريف الطرق التي تؤدي إلى تحسين أداء الفرد في أثناء العمل، حيث أن جودة حياة العمل نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية نتيجة زيادة السلوكيات السالبة في بيئة العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب والشكاوى، والتخريب المتعمد في العمل، وزيادة الشعور السالب من قبل العمل تجاه المشرفين، وارتفاع تكاليف الإنتاج وغيرها، هذا وقد تعددت آراء الكتاب والباحثين عن هذا المفهوم نورد منها ما يلي :

يشير مفهوم جودة حياة العمل إلى توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم، وتحقق أداء أفضل للمنظمة (Konrad & Mangel , 2000 , p 122).

جودة حياة العمل هي بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد كما تم مناقشتها في الأدبيات الإدارية حيث يشتمل هذا المفهوم بشكل جمعي على الأمن والسلامة في العمل، وأنظمة مكافأة أفضل، وأجر عادل ومنصف، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة وفرص أفضل للنمو (Somani ,et al., 2004, p8).

جودة حياة العمل تُعرف على أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي (Werther et al., 2002, p50).

تُعبّر جودة حياة العمل عن توفير العوامل البيئية المُرضية والمحبة والأمانة بمكان العمل بما يدعم رضاء العاملين بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة (Sandrick, 2003, p9).

جودة حياة العمل هي الحياة في العمل تبدو في الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين (Kaila, 2006, p430) "

وسوف يقوم الباحث باستعراض دراسات سابقة خاصة بإدارة المعرفة ثم دراسات سابقة خاصة بجودة حياة العمل ثم دراسات ربطت بين محددات إدارة المعرفة وبين جودة حياة العمل كما يأتي:

دراسات سابقة تناولت دور إدارة المعرفة:

هدفت دراسة (٢٠٢٠ ، المهلاوي) إلى توضيح مساهمة إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، خزن المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) في خلق قيمة للجامعة محل التطبيق. وتم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الانحدار المتعدد لمعرفة مدى التأثير بين المتغيرين. أظهرت نتائج الدراسة إهتمام الجامعة بعمليات تخزين المعرفة واسترجاعها الكترونيا بوجود مكتبة الكترونية، وعملية تخزين المعرفة عن طريق تقارير الأداء وتعمل على تطوير المعرفة بتحديثها حسب تطور العلم مما يساعد على تميز الجامعة وخلق قيمة لها. تنشر المعرفة داخل الجامعة عن طريق التنقلات الداخلية للموظفين والأساتذة لتشجيع العمل الجماعي لجعل المعرفة متاحة للجميع، وإستخدام المطبوعات الداخلية وغيرها وسيلة لنشر المعرفة، كما أوصت الدراسة بضرورة زيادة الإهتمام بالخبراء الداخليين في تطبيق المعرفة للإستفادة من المعوقات، نشر ثقافة تفويض الرؤساء للمرؤوسين داخل الجامعة لتأكيد ثقة وجود المعرفة لديهم، على الجامعة أن تركز على المعرفة التي تساعد على اتخاذ القرارات الصحيحة.

وفي دراسة (الكاس، ٢٠٢٠) والتي هدفت إلى قياس إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، تمثلت إدارة المعرفة بالمتغير المستقل والذي تم قياسه من خلال (اكتساب المعرفة وتطويرها، تنظيم المعرفة وتقييمها، نقل المعرفة وتطبيقها) أما تميز الأداء المؤسسي فتمثل بالمتغير التابع والذي تم قياسه من خلال عدد من الأبعاد غطت المتغير بالكامل. تمثلت مشكلة الدراسة في أن شركة MTN قد أصبحت تواجه تحديا جديدا يتمثل في المنافسة الشديدة من قبل الشركات المختلفة التي تمتاز بإرتفاع مستوى خدماتها، والتي على ضوءها تم صياغة مجموعة من الفرضيات لتشخيص واقع إدارة المعرفة في الشركة. اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات والتي تم توزيعها على عينة اختيرت بصورة عشوائية من الموظفين في الشركة بلغت (٦٠) موظف من مجموع الموظفين البالغ (٢٥٠). وتم تحليلها بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة وتأثير لإدارة المعرفة على تميز الأداء المؤسسي، وأوصت بضرورة الإستخدم الأمثل لإدارة المعرفة في الإتجاه الذي يحقق التميز للشركة.

كما هدفت دراسة (Asadollahzadeh, 2018) إلى تأثير إدارة المعرفة على تمكين العاملين بوزارة الشباب ورياضة في محافظة مازندران بإيران بالتطبيق على عينة عشوائية بسيطة قدرها (١٢٩) من العاملين بالوزارة. وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية وهامة بين مكونات إدارة المعرفة والتمكين وإدارة المعرفة لها تأثير على تمكين العاملين.

وفي دراسة (عواد، ٢٠١٨) والتي هدفت إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة على الإبداع الإداري في المدارس الخاصة في الأردن، وشملت أبعاد إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة). وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد إدارة المعرفة والمتمثلة في (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في الإبداع الإداري في المدارس الخاصة بالأردن، ويوصي الباحث المدراء وصانعو القرار بصقل العاملين لديها من خلال دعم أفكارهم واقتراحاتهم.

وهدفت دراسة (السعيدة، ٢٠١٨) إلى التعرف إلى متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى، وتوصلت الدراسة إلى دلالة أهمية المجالات الأربعة للمعرفة (توليد المعرفة، وتطبيق المعرفة، ونشر المعرفة، وتخزين المعرفة) على التوالي عند مستوى الدلالة أما فيما يتعلق بأثر متغيرات الدراسة. أما نتائج الدراسة فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود دلالة فروق في متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى بمتغيرات الدراسة، النوع الاجتماعي، والمسمى الوظيفي، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية.

كما أشارت دراسة (Anthony, 2018) إلى توضيح دور مساهمة نقل المعرفة في زيادة الإنتاجية بالتطبيق على خدمات التمريض المدرسي وتحديد ما إذا كانت الممرضات في المدارس على علم بمستودعات المعرفة وما هي الأدوات المتاحة للوصول إليها كما تهدف الدراسة أيضاً إلى إنشاء إطار نقل المعرفة ووصف الأسباب التي أدت إلى انخفاض الإنتاجية أو انخفاضها داخل خدمة التمريض المدرسي. وتوصلت الدراسة إلى أن المعرفة موجودة في شكل أفضل الممارسات، والكفاءة التراكمية، والخبرة في التمريض المدرسي. ومع ذلك، تم إبراز عدم وجود إطار لربط هذه المعرفة لتعزيز الإنتاجية.

وفي دراسة (القليت، ٢٠١٨) والتي وضحت إلى درجة توظيف الإدارة الإلكترونية وأثرها في تطبيق المعرفة لدى شاغلي المناصب الإدارية العليا والوسطى في الجامعات الفلسطينية، وتم التركيز على الجامعة الإسلامية بغزة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

*توظيف إدارة الجامعة الإسلامية للإدارة الإلكترونية بمتطلباتها الخمسة (البشري، المالي الإداري، التقني، الأمني) بشكل جيد وإيجابي في تطبيق المعرفة.

*يتوفر لدى الجامعة الإسلامية متطلبات الإدارة الإلكترونية المالي والبشري، ويؤثران بقوة في تطبيق المعرفة لديها.

وسعت دراسة (الميع، السيد، ٢٠١٨) إلى تحليل واقع تطبيق ادارة المعرفة في جامعة تبوك وذلك من خلال دراسة مستوى عملية توليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتطبيق المعرفة، ونشر وتوزيع المعرفة، ثم معوقات تبادل المعرفة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة للدراسة. توصلت الدراسة الى أن واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة بدرجة متوسطة، وأن أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة تتمثل في عدم وجود وقت مخصص لمشاركة المعرفة، وعدم الإدراك الكافي لمفهوم إدارة المعرفة بين منسوبي الجامعة، كذلك ضعف توثيق المعرفة الضمنية.

وركزت دراسة (زكريا، ٢٠١٨) على تحديد علاقة الارتباط والأثر بين عمليات إدارة المعرفة وعمليات تطوير المنتجات، بالتطبيق على الشركة العامة لصناعة الملابس الجاهزة بالعراق. وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

*تعد إدارة المعرفة مدخلاً استراتيجياً يمكن للشركات الصناعية من خلاله تعزيز عملية تطوير المنتجات، فضلاً عن دورها في دعم قدرة هذه الشركات في مواجهة التحديات التنافسية.

*اتسمت الشركة المبحوثة بامتلاكها القدرات المعرفية التي من شأنها أن تسهم في تفعيل عمليات تطوير المنتجات.

هدفت دراسة (محمد، ٢٠١٧) إلى التعرف على مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة لدى المكتبة المركزية لجامعة الاسكندرية كدراسة حالة. وتوصلت الدراسة إلى

عدم التطبيق الفعلي لإدارة المعرفة في المكتبة مع عدم استخدامها لوسائل التواصل الاجتماعي الفعال.

واستهدفت دراسة (سندين & السريحي، ٢٠١٧) إيضاح الدور الذي يمكن أن تقوم به تطبيقات إدارة المعرفة في استثمار رأس المال البشري بشركة الخطوط الجوية العربية السعودية للنقل الجوي، والتعرف على واقع تطبيقات إدارة المعرفة في مجال استثمار رأس المال البشري. وخلصت النتائج إلى أن هناك مؤشرات إيجابية عديدة تشير إلى أن تطبيقات إدارة المعرفة من أجل استثمار رأس المال البشري بقطاع النقل الجوي تتوفر بدرجة عالية جدًا ، وأن هناك بعض تطبيقات إدارة المعرفة المتعلقة باستثمار رأس المال البشري بقطاع النقل الجوي تحتاج إلى تفعيل حتى تنسجم وتؤدي دورها الحيوي في تنمية وتطوير موارد الشركة البشرية ، كما أظهرت الدراسة أن من أهم احتياجات إدارة الموارد البشرية لدعم تطبيقات إدارة المعرفة بقطاع النقل الجوي تمثلت في ان المعرفة الموجودة لدى الموظفين تحتاج إلى تقنيات حديثة لنشرها ، ومن خلال الاهتمام بنشر ثقافة المعرفة عبر برامج الدورات التدريبية والندوات وورش العمل.

وأشارت دراسة (فتحي، ٢٠١٧) الى التعرف على أثر استراتيجيات ادارة المعرفة في الأداء التنظيمي، وتحديد أثر استراتيجيات ادارة المعرفة في تبني التوجه الريادي، واختبار الدور الوسيط لتبني التوجه الريادي في أثر استراتيجيات ادارة المعرفة في الأداء التنظيمي في مجموعة من المنظمات الصناعية الأردنية. وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها: أن المتوسطات الحسابية لاستراتيجيات ادارة المعرفة والريادة عالية، وان المتوسط الحسابي للأداء التنظيمي متوسط، ووجود أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجيات ادارة المعرفة في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) $\geq \alpha$ في الشركات الصناعية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات ادارة المعرفة في تبني التوجه الريادي عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) $\geq \alpha$ في الشركات الصناعية.

وهدف دراسة (Palan et al, 2016) إلى التطرق لأهمية إدارة المعرفة التي تُعد ثروة جديدة للمنظمات كما أشارت أيضاً إلى تأثير إدارة المعرفة التنظيمية على أداء قطاع الصناعة من (١٠٤) من الشركات الكهربائية والإلكترونيات في تايلند. وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد إدارة المعرفة (نقل المعرفة-تطبيق المعرفة) ومدى تأثيرهما على ابتكار المنظمات لتحسين مستوي الأداء.

دراسات سابقة تناولت جودة حياة العمل:

هدفت دراسة (هنداوي، ٢٠٢٠) إلى معرفة أثر جودة حياة العمل بأبعادها على نية ترك العمل على العاملين بمحكمة شمال القاهرة الابتدائية. وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٨٤) مفردة، وتم الإعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي، وتم استخدام العينة العشوائية البسيطة، وتوزيع استمارات الإستقصاء على العينة، وقد استخدمت الدراسة العديد من الوسائل الإحصائية، وقد أوضحت النتائج أن أهم بعد من أبعاد جودة حياة العمل في التأثير على نية ترك العمل وهو الأجور والمكافآت، ولم يظهر للأبعاد الأخرى أي تأثير جوهري، وقد توصلت الدراسة إلى توصيات أهمها: الاهتمام بتحفيز العاملين بتحسين نظم المكافآت بما يتناسب مع اشباع الحاجات الأساسية للعاملين.

كما هدفت دراسة (سلطان، ٢٠٢٠) إلى تحديد مدى تأثير جودة حياة العمل (QWL) على الإندماج الوظيفي للعاملين في كلية الحداية الجامعة، حيث تم استخدام أسلوب المسح الشامل لجميع مجتمع البحث والذي تكون من (١٣٧) فردا من العاملين في كلية الحداية الجامعة، بوصفها ميدانا تطبيقيا للبحث الحالي، وذلك من خلال استمارة استبانة أعدت لهذا الغرض. وقد توصل البحث إلى نتيجة أساسية مفادها بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والإندماج الوظيفي للعاملين في الكلية المبحوثة، كما أظهر البحث بأن أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في الكلية المبحوثة بدرجة متوسطة ومقبولة، وأن درجة اندماج العاملين في أعمالهم كانت جيدة. وفي ضوء الإستنتاجات التي توصل إليها البحث، تم تقديم مجموعة من التوصيات التي تنسجم مع هذه الاستنتاجات من أهمها ضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة حياة العمل في الكلية المبحوثة. بالإضافة إلى دعوة الباحثين إلى تقديم المزيد من البحوث ذات الصلة بموضوع البحث الحالي وفي ميادين مغايرة.

وأكدت دراسة (الأعمى، ٢٠١٧) على أثر جودة حياة العمل على الإبداع الإداري في الجامعة الأسمرية الإسلامية من وجهة نظر العاملين فيها من خلال الأبعاد الآتية: (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعات العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات). حيث تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن ايجازها فيما يلي: كشف الدراسة أن المستوى العام لجودة حياة العمل لدى العاملين بالجامعة الأسمرية الإسلامية جاء مرتفعاً، كما أوضحت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المبحوثين لجودة حياة

العمل على الإبداع الإداري، وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل اتباعها لتعزيز وتدعيم مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بالجامعة الأسمرية الإسلامية.

وأشارت دراسة (العمرى، اليافي، ٢٠١٧) إلى التعرف على أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في أداء موظفي الخدمة المدنية، وقياس مقدار الفروقات بين العوامل الشخصية وكل من الأداء وتقييمه، الرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل. وتوصلت النتائج إلى أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء هي: العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، وتقييم الأداء. كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية.

وتناولت دراسة (الهاشمي، ٢٠١٧) معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين فيها. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وأهمها أن مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في المستشفيات العسكرية كانت بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية (١٨.٣) كما وجد أن مستوى الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية من وجهة نظر العاملين كانت بدرجة متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي (٢٦.٣).

وركزت دراسة (الشنطي، ٢٠١٦) على التعرف على أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير الكاريزمي والاعتبارات الفردية) على جودة حياة العمل، بالإضافة إلى التحقق من تأثير العدالة الإجرائية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة حياة العمل. بالتطبيق على عينة قوامها (٣٧٠) من الموظفين العاملين بوزارة الصحة بقطاع غزة. وأظهرت النتائج أن القيادة التحويلية (التأثير الكاريزمي والاعتبارات الفردية) تؤثر تأثيراً إيجابياً على جودة حياة العمل. كما أن العدالة الإجرائية تتوسط كلياً العلاقة بين التأثير الكاريزمي وجودة حياة العمل وجزئياً العلاقة بين الاعتبارات الفردية وجودة حياة العمل.

وهدفت دراسة (الزيادي، ٢٠١٥) الوقوف على مدى تأثير مكونات رأس المال الفكري وأبعاد جودة حياة العمل (توفير بيئة عمل صحية وآمنة، إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء

العاملين، المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع) على تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية بإجراء دراسة مقارنة بين العاملين بكل من البنوك التجارية في القطاع العام والقطاع الخاص في مصر وكذلك التعرف على تأثير جودة حياة العمل كمتغير وسيط على العلاقة بين رأس المال الفكري وتعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية. وأكدت نتائج الدراسة الميدانية معنوية نموذج تحليل التباين ثنائي الاتجاه للبنوك التجارية بالقطاعين العام والخاص لمكونات رأس المال الفكري (بشري، هيكلية، عملاء) وأبعاد جودة حياة العمل وأبعاد تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية.

وحاولت دراسة (شخي، ٢٠١٤) تسليط الضوء على طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة وأجريت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بجامعة تلمسان بالجزائر. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إرتباط بين مصادر طبيعة العمل الخاصة بالأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف أبعادها.

وعملت دراسة (مصطفى، ٢٠١٤) على تقديم نموذج يصف ويفسر العلاقة ما بين القيادة الخادمة (المهارات المفاهيمية، التصرف بأخلاق) وجودة حياة العمل وتأثيرهما على العقد النفسي بالتطبيق على البنوك المصرية. وأسفرت النتائج عن وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية لكل من خصائص القيادة الخادمة وأبعاد جودة حياة العمل على الالتزام بالعقد النفسي.

دراسات سابقة تناولت العلاقة بين دور إدارة المعرفة وجودة حياة العمل:

استهدفت دراسة (Saleem,2014) بيان ممارسات إدارة الموارد البشرية المرتبطة بجودة حياة العمل ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين، ودراسة العلاقة بين التعويضات المقدمة على أساس التميز في الأداء الوظيفي للعاملين بالتطبيق على (٩٢) فرعاً في ثلاثة بنوك بمدينة لاهور وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة بين أبعاد جودة حياة العمل (الالتزام التنظيمي، مشاركة العاملين، التعويضات) وتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين.

وتعرضت دراسة (غنيمي، ٢٠١٣) تعرضت إلى تحليل واقع واتجاهات أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالجامعات والطلاب نحو جودة حياة العمل ومستويات الأداء. وكان من أبرز نتائج الدراسة أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد اظهرت اتجاهاً عاماً بالموافقة على متغير جودة حياة العمل، وأن اتجاهات مفردات عينة البحث قد اظهرت اتجاهاً عاماً بالموافقة على متغير التميز في الاداء الجامعي.

وسعت دراسة (الحري والنجار، ٢٠١٢) إلى كشف العلاقة بين الأداء المهني وجودة حياة العمل لدي عينة من معلمي التعليم بالسعودية، وتكونت عينة الدراسة من (٤٣٠) معلماً ومعلمة. ومن بين ما أسفرت عنه الدراسة النتيجتين التاليتين: أنه توجد فروق احصائية بين الذكور والإناث حول مستوي جودة حياة العمل كما أنه توجد علاقة موجبة بين الأداء المهني وجودة الحياة لدي معلمي التعليم أفراد عينة الدراسة.

وتمت دراسة (Beth, 2010) بغرض التوصل إلى أكثر أبعاد جودة حياة العمل تأثيراً على أداء الممرضات العاملات في المراكز الطبية بأمریکا. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل على أداء الممرضات كما أن أبعاد جودة حياة العمل الأكثر تأثيراً هي (توازن الحياة الشخصية).

وأجريت دراسة (علام، ٢٠١٢) بُغية تحليل علاقة جودة حياة العمل بالرضا الوظيفي وانعكاسه على الأداء بالتطبيق على عينة مكونة من (١٠٢) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة عين شمس. وخلصت الدراسة إلى انخفاض مستوي العلاقات الاجتماعية كأحد أبعاد جودة حياة العمل.

وفى ضوء مراجعة نتائج الدراسات السابقة فقد توصل الباحث إلى أن أهم الاختلافات (الفجوة البحثية) بين الدراسات السابقة وبين الدراسة التي يقوم بها الباحث تتمثل فيما يأتي:

توصلت العديد من الدراسات إلى وجود العديد من الأبعاد لإدارة المعرفة ومنها ثقافة المعرفة عبر برامج الدورات التدريبية والندوات وورش العمل وإدراك المعرفة، القيادة في المعرفة، ممارسات المجتمع، التحفيز، نقل المعرفة وتطبيق المعرفة، وسيقتصر الباحث على أبعاد الحصول على المعرفة وتوليدها، تخزين المعرفة، نشر المعرفة.

تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في التعرف على واقع إدارة المعرفة الأكثر فعالية داخل العديد من الشركات، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في سعيها لدراسة وتحليل دور إدارة المعرفة في تحسين جودة حياة العمل في وزارة النفط بدولة الكويت.

أشارت بعض الدراسات أن عناصر جودة حياة العمل تتمثل في العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، وتقييم الأداء. وكذلك

توفير بيئة عمل صحية وآمنة، إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين، المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.

توصلت بعض الدراسات أن من أهم أبعاد جودة حياة العمل: الالتزام التنظيمي، مشاركة العاملين، التعويضات، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، الاستقلالية في أداء العمل، المشاركة، وسيقتصر الباحث على بيئة العمل الصحية الآمنة، الاتصال الفعال، مشاركة العاملين، الاستقرار والتقدم الوظيفي.

ثالثاً: الدراسة الاستطلاعية:

تم الاعتماد في الدراسة الاستطلاعية على أسلوبين من أجل زيادة المعرفة بمشكلة البحث وأبعادها وكذلك بناء الفروض الخاصة بالبحث، على النحو الآتي:

الدراسة المكتبية:

استهدفت الدراسة المكتبية جمع البيانات الثانوية المرتبطة بموضوع البحث والتي تتمثل في دور إدارة المعرفة وبيان دورها في تحسين جودة حياة العمل وذلك بوزارة النفط بدولة الكويت. واعتمد الباحث على النشرات الاحصائية والمقالات والدوريات.

المقابلات الشخصية:

قام الباحث بإجراء عدد (١١٩) مقابلة شخصية مع عدد من المسؤولين في وزارة النفط بدولة الكويت، ووجهت المقابلة بعدد من الأسئلة تناولت:

دور إدارة المعرفة بوزارة النفط.

جودة حياة العمل ومدى تحسينها من خلال دور إدارة المعرفة.

مدى وجود علاقة بين دور إدارة المعرفة وتحسين جودة حياة العمل بالوزارة.

وفي ضوء البيانات الثانوية ونتائج المقابلة الشخصية، تمكّن الباحث من إنهاء الدراسة الاستطلاعية وسرد أهم نتائجها على النحو الآتي:

إدارة المعرفة لها أهمية وتأثير على المنظمات، وذلك من حيث ما يلي:

فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.

عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.

تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المؤسسي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.

تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.

تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها، عملية سهلة وممكنة.

أما عن جودة حياة العمل (والتي تمثل العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر في حياة العمل للعاملين وحياتهم الشخصية، مما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين والمتعاملين معها)، فهي كما يلي:

الفرصة لتوفير الموارد البشرية ذات المهارات والقدرات.

الفرصة لاستغلال المهارات والقدرات للعاملين في مواجهة التحديات والمواقف.

القيام بنشاط يتفهم فيه الفرد الدور الذي يقوم به سعياً لتحقيق الأهداف.

شعور العاملين بالثقة نتيجة لما توفرة من ظروف عمل آمنه ومستقرة.

تحقيق الرفاهية الأكبر للعاملين والمجتمع.

تتفاوت إدراكات المسؤولين حول إدارة المعرفة، إلا أن الإدارة العليا بالوزارة تسعى إلى اتباع بعض من السياسات والاجراءات التي من شأنها تدفع بتكوين مهارات وخبرات ومعارف لدي العاملين من خلال تحديث بيانات أجهزة الحاسبات الآلية المستخدمة للنظم المتكاملة مع الاعتماد الدائم على استخدام نظام التراسل الالكتروني الحكومي بالوزارة محل التطبيق (أنظر ملحق ١) مع

إنشاء إدارة لمركز نظم المعلومات وإدارة للوثائق والمعلومات وفقاً للقرار الوزاري الكويتي رقم (٤١) لسنة ٢٠١٦م (أنظر ملحق ٢). بالإضافة إلى إجابات المستقصى منهم على الاستقصاء الموجه لهم يرون أن أهم متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بالوزارة تتمثل في:

تشجيع الوزارة العاملين على تطوير المعرفة لديهم.

تشجيع الوزارة الحوار العلمي لتبادل الأفكار والمقترحات.

تشجيع العاملين على الاستفادة من مخزون المعرفة الذي تمتلكه الوزارة.

توافر نظام فعال لتكنولوجيا المعلومات.

وفيما يتعلق بمؤشرات جودة حياة العمل فإن الوزارة وضعت مجموعة من البرامج لتلك الجودة ومنها:

العلاقة مع الموظفين: حيث تلتزم الوزارة تجاة العاملين بإيجاد نوع من التعاون بين المستويات الإدارية المختلفة.

الصحة والسلامة المهنية: تسعى الوزارة بصفة مستمرة بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية لجميع العاملين من حيث التصميم الآمن للمباني والمكاتب المستخدمة من خلال تعميم قرار إداري رقم (١١) لسنة ٢٠١٥ بشأن تشديد الاجراءات الأمنية والاحترافية.

البرامج التدريبية: تنوعت البرامج التدريبية بين المجالات الإدارية والمالية ونظم المعلومات... الخ كما في الجدول التالي:

جدول (١) مجموع عدد المتدربين بين (٢٠١٠-٢٠١٧) بالوزارة

العام التدريبي	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧
عدد المتدربين	١٠٢	١٢٠	١٢٥	١٥١	١٦٣	١٥٥	١٧٥	١٨٣

المصدر: من واقع سجلات الوزارة.

وضع قواعد واجراءات ومواعيد لتقييم أداء العاملين وفقاً للقرار الوزاري رقم (١٥) لسنة ٢٠١٧ م من خلال وضع المجموعات التالية لتقييم أداء العاملين:

المجموعة الأولى: عوامل كفاءة الأداء الفردي..... وتمثل ١٥%

المجموعة الثانية: عوامل كفاءة الأداء الجماعي..... وتمثل ٢٠%

المجموعة الثالثة: عوامل القدرات الشخصية..... وتمثل ١٥%

المجموعة الرابعة: عوامل تقييم كفاءة شاغلي الوظائف الاسرافية فقط وتمثل ٢٠%

المجموعة الخامسة: عوامل قياس مدي الالتزام بالدوام الرسمي..... وتمثل ٣٠%

رابعاً: مشكلة وتساؤلات البحث:

تركز معظم المنظمات حالياً على دور إدارة المعرفة وذلك على اعتبار أن إدارة المعرفة أحد المداخل الإدارية الحديثة نسبياً والتي تهتم بجودة حياة العمل بين العاملين، حيث وجدت فيه المنظمات مصدراً من المصادر المهمة التي يتوجب على الإدارة العليا الاهتمام بها، لما يعود عليها بمنافع كثيرة أهمها تحسين جودة حياة العمل والحفاظ على خبرات المنظمة وتراكم معارفها.

لذلك فهناك حاجة ماسة لدراسة دور إدارة المعرفة في تحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط بدولة الكويت، والدليل على ذلك تفاوت لإدراكات المسؤولين بالوزارة محل الدراسة حول جودة حياة العمل فتطبيقها يتوقف على اتخاذ العديد من الاجراءات الإدارية وأهمها تصميم وحدة التدريب والتطوير نموذجاً لتحديد كافة المعارف لكل موظف. كما لم تقم الوزارة محل الدراسة بتفعيل نظام الاتصالات الداخلية الالكترونية بين جميع الإدارات والأقسام بالإضافة إلى عدم اهتمام الوزارة بتفعيل المعرفة الموجودة من خلال إنشاء برامج الكترونية يقوم العاملين بالإطلاع على المعارف الموجودة بالوزارة لتنمية مهاراتهم وقدراتهم الوظيفية للإستفادة الإدارية في تحسين جودة حياة العمل. كذلك قامت الوزارة محل الدراسة بتفعيل الاتصالات الخارجية الالكترونية من خلال تحديث بيانات أجهزة الحاسبات الآلية المستخدمة للنظم المتكاملة مع الاعتماد الدائم على استخدام نظام التراسل الالكتروني الحكومي^١.

^١ تعميم إداري رقم ٧ بشأن بدء تفعيل نظام التراسل الالكتروني الحكومي باستخدام التطبيقات الحديثة.

وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية لموضوع البحث وما تم التوصل إليه من مجموعة من الظواهر والأدلة فقد توصل الباحث إلى تجسيد مشكلة البحث في: "ضعف جودة حياة العمل بوزارة النفط بدولة الكويت مما يدعو إلى بناء وتنمية دور إدارة المعرفة"، ويمكن صياغة مشكلة البحث في مجموعة من التساؤلات على النحو الآتي:

هل تختلف اتجاهات المستقصى منهم تجاه إدارة المعرفة بوزارة النفط بدولة الكويت وذلك باختلاف خصائصهم الديمجرافية (النوع، والمؤهل، وسنوات الخبرة)؟

هل تختلف اتجاهات المستقصى منهم تجاه جودة حياة العمل بوزارة النفط محل الدراسة وذلك باختلاف خصائصهم الديمجرافية (النوع، والمؤهل، وسنوات الخبرة)؟

ما هي مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط محل الدراسة؟

خامساً: أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

التعرف على دور إدارة المعرفة بوزارة النفط بدولة الكويت ومدى اختلافها بين المستقصى منهم باختلاف الخصائص الديموجرافية لهم (النوع، والمؤهل، وسنوات الخبرة).

التعرف على تحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط محل الدراسة ومدى اختلافها بين المستقصى منهم باختلاف الخصائص الديموجرافية لهم (النوع، والمؤهل، وسنوات الخبرة).

دراسة وتحليل دور إدارة المعرفة في تحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط محل الدراسة.

تقديم مجموعة من التوصيات لمعالجة نقاط الضعف التي تبرزها نتائج الدراسة والمتعلقة بدور إدارة المعرفة في تحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط محل الدراسة.

سادساً: أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث فيما يأتي:

على المستوى العلمي:

تعد هذه الدراسة امتداداً للجهود المبذولة في مناقشة القضايا الخاصة بإدارة المعرفة والتي تمثل إضافة للكتابات العلمية من خلال توضيح العلاقة بين دور إدارة المعرفة وتحسين جودة حياة العمل.

المساهمة في إبراز العلاقات بين مصادر المعرفة الإدارية، أو بمعنى آخر التداخل المعرفي (Cognitive Interference) الذي يساهم في الارتقاء بجودة حياة العمل، فإذا كانت أبعاد إدارة المعرفة هي أحد العلوم المتميزة إلا أنه لا يجب إهمال دورها في تحسين جودة حياة العمل وذلك بوزارة النفط بدولة الكويت.

نظراً لأن إدارة المعرفة وجودة حياة العمل من الموضوعات التي لا تزال حديثة وخاصة في دولة الكويت، فإن هذا الموضوع ما زال بحاجة إلى الإضافة من البحوث والدراسات العربية التي تسعى للربط بين المتغيرين محل الدراسة مع إثراء هذا الموضوع وتضيف إلى المكتبة العربية المزيد من الأبحاث والدراسات الحديثة.

٢. على المستوى التطبيقي:

تقديم مجموعة من التوصيات والآليات التنفيذية إلى الجهة المسؤولة عن التنفيذ والتي تعد بمثابة أجندة عمل لتحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط بدولة الكويت.

النتائج الخاصة بهذه الدراسة سوف تساعد المسؤولين بالوزارة في إعادة النظر في تحسين وتطوير إدارة المعرفة، والتعرف على دور إدارة المعرفة من أجل تحسين جودة حياة العمل.

أن وزارة النفط بدولة الكويت تُعد أحد المصادر الأساسية للدخل القومي حيث يتمثل دورها في المحافظة على الثروة البترولية واستغلالها وتطويرها وفق أفضل السبل وبما يكفل تنمية موارد الدولة وزيادة دخلها القومي وتأمين سلامة العاملين والبيئة والمنشآت، ومن هذا المنطلق انتهجت وزارة النفط أهدافاً رئيسية لتتمكن من تحقيق رسالتها دون الإخلال بأحد اللوائح أو

القوانين التي تنظم عملية الحفر والتنقيب بالتزامن مع عمليات الإنتاج والتصدير والحفاظ على هذه الثروة للأجيال القادمة ولن يتحقق ذلك إلى من خلال إتباع الوزارة المداخل الإدارية الحديثة وهي إدارة المعرفة من أجل تحسين جودة حياة العمل للعاملين بالوزارة.

سابعاً: فروض البحث:

تتمثل فروض البحث فيما يأتي:

لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين المستقصى منهم نحو دور إدارة المعرفة بوزارة النفط بدولة الكويت وذلك باختلاف الخصائص الديموجرافية لهم (النوع، والمؤهل، وسنوات الخبرة).

لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين المستقصى منهم نحو تحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط محل الدراسة وذلك باختلاف الخصائص الديموجرافية لهم (النوع، والمؤهل، وسنوات الخبرة).

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور إدارة المعرفة وتحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط محل الدراسة.

ثامناً: حدود البحث:

تتمثل حدود البحث فيما يأتي:

١. الحدود الخاصة بمجال التطبيق: إقتصرت هذا البحث على وزارة النفط بدولة الكويت بالمستويات الإدارية (العليا، والوسطى، والتنفيذية).

٢. الحدود الزمنية للدراسة: وتتمثل في الفترة التي تم جمع البيانات اللازمة للدراسة الميدانية سيتم تطبيق البحث في الفترة ما بين ٢٠١٨م إلى ٢٠٢٠م.

تاسعاً: منهجية البحث:

تتمثل منهجية البحث في البيانات المطلوبة للبحث ومصادر هذه البيانات، ومجتمع البحث، ومتغيرات البحث واختبار الفروض إحصائياً كما يأتي:

١. البيانات المطلوبة للدراسة ومصادرها:

البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث على الدراسات السابقة التي تناولت إدارة المعرفة وجودة حياة العمل، بالإضافة إلى الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة والكتب العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة أو أحد جوانبه، وشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت).

البيانات الأولية:

اعتمد الباحث في الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسة على تصميم قائمة استقصاء وتوجيهها إلى إدارات الثلاث (العليا والوسطى والتنفيذية) بوزارة النفط بدولة الكويت، وذلك لتحديد دور إدارة المعرفة في تحسين جودة حياة العمل في وزارة النفط بدولة الكويت لتحديد نقاط القوة والضعف.

٢. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في وزارة النفط بدولة الكويت بالمستويات الإدارية (العليا، الوسطى، التنفيذية) والبالغ عددهم (٨٠٤ عامل) كما هو مبين في جدول رقم (٢)، وسوف يعتمد الباحث على أسلوب الحصر الشامل للمستويات الثلاثة في الأقسام المشار إليها أعلاه، ويعد هذا الأسلوب من الناحية الإحصائية أكثر دقة لعدم وجود خطأ العينة.

جدول (٢) أعداد العاملين بوزارة النفط بدولة الكويت

عدد العاملين	الإدارة
٥	الإدارة العليا (وكيل وزارة - وكيل مساعد)
٦٤	الإدارة الوسطى (مدير - مراقب - رئيس قسم)
٧٣٥	الإدارة التنفيذية
٨٠٤	إجمالي

*المصدر: إدارة الشؤون الإدارية بوزارة النفط بدولة الكويت.

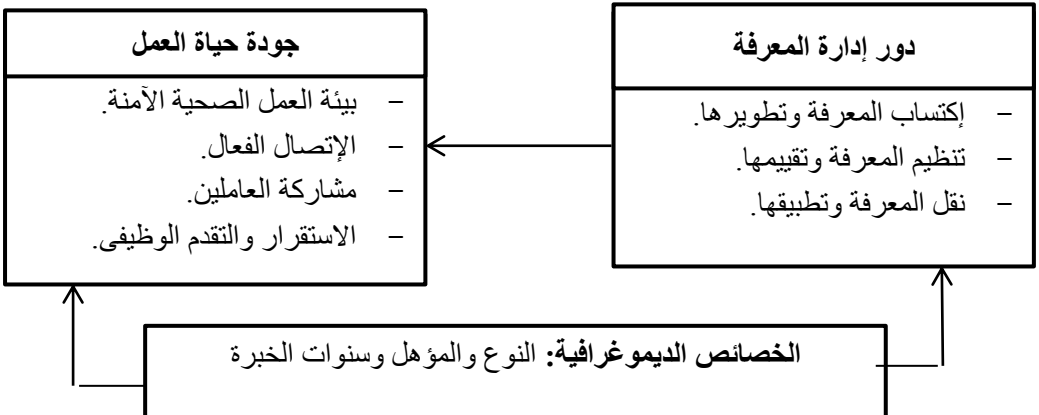
٣. متغيرات البحث:

تم تصنيف متغيرات الدراسة إلى المتغير المستقل والمتمثل في دور إدارة المعرفة، والمتغير التابع المتمثل في تحسين جودة حياة العمل، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (٣) المتغيرات الرئيسية والفرعية للدراسة

المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	المصدر
جودة حياة العمل (متغير تابع)	بيئة العمل الصحية الآمنة. الاتصال الفعال. مشاركة العاملين. الاستقرار والتقدم الوظيفي.	Balaram, Bora Sr et- al, (2015), الزيادي، مها عادل رمضان، (٢٠١٥) بن خالد، عبد الكريم، (٢٠١٥).
إدارة المعرفة (متغير مستقل)	- اكتساب المعرفة وتطويرها. - تنظيم المعرفة وتقييمها. - نقل المعرفة وتطبيقها.	- Carla C.J.M. Millar , Martin Lockett , John F. Mahon , (2016) " - Yousif , L.A Hasan,S.(2013) . - Chunji surat,(2012 السعيد، أحمد محمد، (٢٠٠٩).

وفي ضوء ما تقدم يمكن توضيح الإطار العام للمتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة الحالية في وزارة النفط بدولة الكويت (الخاضعة للدراسة) وذلك من خلال النموذج التالي:



شكل رقم (١)

نموذج البحث

٤. أساليب القياس:

يمكن توضيح كيف سيتم قياس متغيرات الدراسة على النحو التالي:

قياس إدارة المعرفة في وزارة النفط: قام الباحث بإعداد عدد من المتغيرات المتعلقة بإدارة المعرفة بوزارة النفط بدولة الكويت والمتمثلة في (اكتساب المعرفة وتطويرها، وتنظيم المعرفة وتقييمها، ونقل المعرفة وتطبيقها) معتمداً في ذلك على العديد من الدراسات، مع إجراء بعض التعديل والحذف أو الإضافة عليها بما يتوافق مع طبيعة الدراسة ومجال التطبيق، وتم استخدام هذا المقياس في الجزء الأول من قائمة الاستقصاء.

ولقياس اتجاهات المستقصى منهم نحو مكونات إدارة المعرفة بوزارة النفط تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) المكون من خمس درجات، وتم الاعتماد أيضاً على بعض الأسئلة المتعمقة المفتوحة.

قياس جودة حياة العمل بوزارة النفط: قام الباحث بإعداد عدد من المتغيرات المتعلقة بجودة حياة العمل بوزارة النفط بدولة الكويت والمتمثلة في (بيئة العمل الصحية الآمنة، والاتصال الفعال، ومشاركة العاملين، والاستقرار والتقدم الوظيفي) معتمداً في ذلك على العديد من الدراسات، مع إجراء بعض التعديل والحذف أو الإضافة عليها بما يتوافق مع طبيعة الدراسة ومجال التطبيق، وتم استخدام هذا المقياس في الجزء الثالث من قائمة الاستقصاء.

عاشراً: الدراسة الميدانية واختبار الفروض:

معدل الاستجابة على قوائم الاستقصاء:

بلغت أعداد المستقصى منهم (الإدارة العليا والإدارة الوسطى والإدارة التنفيذية) والتي تم توزيع استمارة الاستقصاء عليهم (٨٠٤) عاملاً، وذلك في وزارة النفط بدولة الكويت، ويمكن توضيح معدلات استجابة (نسبة الردود) للمستقصى منهم بالوزارة محل الدراسة لقائمة الاستقصاء الموجهة إليهم من خلال الجدول التالي.

جدول رقم (٤) عدلات استجابة المستقصى منهم بوزارة النفط محل الدراسة للاستقصاء

المستقصى منهم	عدد القوائم الموزعة	عدد القوائم المستلمة	عدد القوائم المستبعدة	عدد القوائم الصحيحة	معدل الاستجابة
الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية	٨٤	٧٩٥	١٥	٧٨٠	٩٨, %

يتضح من بيانات الجدول السابق أن عدد القوائم المستلمة التي تمكّن الباحث من تجميعها بلغت (٧٩٥) قائمة استقصاء بنسبة (٩٨,٩%) وهي نسبة مقبولة في البحوث الإجتماعية، وذلك لسببين أولهما استخدام الباحث لأسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات، ويعد هذا الأسلوب من الناحية الإحصائية أكثر دقة لعدم وجود خطأ بالعينة. وثانيهما استخدام الباحث الاستقصاء من خلال المقابلة الشخصية والتي تتميز بارتفاع نسبة المشاركة والدقة الناتجة عن توفير أكبر قدر من الوضوح لقائمة الاستقصاء أثناء المقابلة. وتعكس نسبة (٩٨,٩%) التمثيل الصادق للبيانات واختبار التحليل الإحصائي، وقد تم استبعاد عدد (١٥) قائمة استقصاء إما لعدم اكتمال البعض منها أو لعدم الثقة في إجابات البعض الآخر، وبالتالي بلغت أعداد القوائم الصحيحة والصالحة للتحليل الإحصائي (٧٨٠) قائمة استقصاء من الإدارات العليا والوسطى والتنفيذية بوزارة النفط بدولة الكويت محل الدراسة.

٢. تقييم الثبات والمصدقية للمقاييس المستخدمة في البحث:

١/٢. تقييم الثبات للمقاييس المستخدمة في البحث:

يُشير مفهوم الثقة / الثبات في القياس إلى الدرجة التي يتمتع بها المقياس المستخدم في توفير نتائج متسقة في ظل ظروف متنوعة ومستقلة لأسئلة متعددة (إدريس، ٢٠٠٨)، ولكن بقياس نفس الخاصية أو الموضوع محل الاهتمام وباستخدام نفس مجموعة المستقصى منهم. وقد تمثلت الخطوة الأولى في عملية تحليل البيانات الأولية لهذه الدراسة في تقييم الثبات والصدق للمقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية، وذلك قبل مناقشة نتائج عملية تحليل البيانات الخاصة بكافة المتغيرات المتعلقة بمشكلة الدراسة وتساولاتها. وسوف يتم تقييم درجة الاعتمادية في المقياس الخاص دور إدارة المعرفة (المتغير المستقل)، وتقييم درجة الاعتمادية في مقياس محاور جودة حياة العمل (المتغير التابع).

جدول (٥) معاملات ثبات أداة البحث طبقاً لمحاورها المختلفة

المتغيرات	فا كرونخ	التجزئة النصفية
دور إدارة المعرفة	اكتساب المعرفة وتطويرها	٠.٧٣١
	تنظيم المعرفة وتقييمها	٠.٨٤٥
	نقل المعرفة وتطبيقها	٠.٧٩٩
	الإجمالي	٠.٨٤٩
جودة حياة العمل	بيئة العمل الصحية والأمنة	٠.٨٣١
	الاتصال الفعال	٠.٨٢٦
	مشاركة العاملين في الإدارة	٠.٨٤٠
	الاستقرار والتقدم الوظيفي	٠.٨٦٦
	الإجمالي	٠.٨٠١

ويتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات جميعها قيم مرتفعة حيث تراوحت قيم معاملات الثبات الفاكرونخ (٠.٧٥٤ - ٠.٩٠٤)، وكذلك قيمة معامل الثبات من خلال التجزئة النصفية المتمثلة في معاملات الارتباط (٠.٧٣١ - ٠.٨٦٦) مرتفع وتشير هذه القيم من معاملات الثبات إلى أن تطبيق المقياس يؤدي إلى نتائج متقاربة، بما يؤكد صلاحية المقياس للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والثوق بها.

٢/٢. تقييم الصدق للمقاييس المستخدمة في البحث:

تمكن الباحث من استخدام طريقة صدق المفهوم أو البنية الأساسية Construct Validity والذي يعنى تلخيص المتغيرات واختصارها في عدد أقل من العوامل أو تقسيم المتغيرات إلى مجموعات يطلق عليها كل منها إسم عامل، ويعد أسلوب التحليل العاملي

الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis (EFA) من أكثر الأساليب الإحصائية التي أثبتت فعاليتها في اختبار صلاحية المقياس المستخدم، والذي يساعد على التوصل إلى مجموعة من العوامل الأساسية والتي يضم كل منها عدد من المتغيرات أو المحتويات التي يتضمنها المقياس المستخدم وذات معاملات الارتباط العالية بالعوامل المستخرجة من أسلوب التحليل العامل مع استبعاد المتغيرات ذات معاملات الارتباط الضعيفة التي يقرها الباحث.

١/٢/٢. نتائج التحليل العامل لمقياس دور إدارة المعرفة:

يمكن توضيح نتائج التحليل العامل لمقياس دور إدارة المعرفة المكون من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (٦) التحليل العامل لدور إدارة المعرفة

م	أبعاد إدارة المعرفة	العوامل		
		الأول	الثاني	الثالث
اكتساب المعرفة وتطويرها				
١	تقييم الدراسات والبحوث.	٠.٦٣٩		
٢	تحويل للمعرفة الضمنية الى معرفة معلنة.	٠.٧٢٨		
٣	مشاركة العاملين في مواجهة المشاكل.	٠.٧٤١		
٤	تطوير المعرفة لدى العاملين.	٠.٧٣٠		
٥	إبلاغ العاملين بالمستجدات المعرفية.	٠.٧٦١		
٦	التشجيع على الحوار العلمي.	٠.٧٤٣		
تنظيم المعرفة وتقييمها				
١	التشجيع على الاستفادة من مخزون المعرفة.	٠.٦٣٨		
٢	إعداد فريق عمل من ذوي الخبرة للاستشارات العلمية.	٠.٩٠٨		
٣	التأكد من وجود المعرفة لدى العاملين قبل البدء بأي عمل.	٠.٦١٠		
٤	عقد ورش عمل وندوات له علاقة بالمعرفة.	٠.٧٨٨		
٥	دعوة خبراء للمشاركة في ورش العمل والندوات ذات العلاقة بالمعرفة.	٠.٦٣٥		
نقل المعرفة وتطبيقها				
١	نشر ثقافة المبادرة الفردية والجماعية بين العاملين.	٠.٨٧٠		
٢	هناك آليات لاستقبال الآراء والمقترحات بين العاملين.	٠.٧٥٦		
٣	تنظيم وتصنيف البيانات والمعلومات المتوفرة ثم تخزينها وتبويبها.	٠.٦٧١		

م	العوامل		
	الأول	الثاني	الثالث
٤			وجود خطة لأي تغيرات تطرأ على المحتوى المعرفي.
٥			وضع تفسيرات مقننة ومحددة للمعلومات.
٦			تحديد مستويات الانجاز لكافة العاملين.
٧			وجود تنظيم للمحتوى المعرفي.
٨			وجود نظام صيانة لموجودات المعرفة والحفاظة عليها.
٩			تقييم مستوي أداء العاملين وفقاً لنظم مشاركة المعرفة.
١٠			هناك تسهيل لعملية الاستشارات بين الوزارة ومراكز البحث.
١١			تفعيل دور وسائل الاعلام لنقل المعرفة.
١٢			تعزيز التبادل المعرفي بين كافة العاملين.
١٣			هناك مبادرة لإيصال المعرفة الى جميع العاملين.
	٣٠.٨٧ ٤	١٩.٥٤	٢١.١٢٥
	٧١.٥٣ ٩	٤٠.٦٦٥	٢١.١٢٥
	نسبة التباين التي تم تفسيرها		
	النسبة التجميعية للتباين		

من الجدول السابق، يتضح وجود ثلاثة عوامل رئيسة من ابعاد المقياس الكلي المتعلقة بمحور (دور إدارة المعرفة)، وتشمل (٣ عوامل) و (٢٤ بند)، وقد ساهمت هذه العوامل مجتمعة في تفسير (٧١%) من التباين الكلي للبيانات الاصلية التي خضعت للتحليل، لتشكل ثلاثة عوامل، على أساس معاملات التحميل، والتي تقرر أن تكون (٠.٥٠) أو أكثر لأي متغير بشرط أن يكون التحميل على عامل واحد فقط.

٢/٢/٢. نتائج التحليل العاملى لمقياس جودة حياة العمل:

يمكن توضيح نتائج التحليل العاملى لمقياس جودة حياة العمل المكون من خلال الجدول

الآتى:

جدول رقم (٧) التحليل العاملي لجودة حياة العمل

م	أبعاد جودة حياة العمل	العوامل		
		الأول	الثاني	الثالث
بيئة العمل الصحية والأمنة				
١	هناك وعي بمفهوم السلامة والصحة المهنية عن طريق الزيارات الميدانية.	٠.٧٤٤		
٢	يتم إصدار البروشورات والنشرات الخاصة بالسلامة المهنية.	٠.٧٩٤		
٣	مشاركة العاملين في إعداد الأنظمة والتشريعات للصحة والسلامة المهنية	٠.٨٤٣		
٤	نشر ثقافة السلامة والتوعية بأهمية تطبيق اشتراطات السلامة داخل الوزارة للحد من وقوع الإصابات المهنية.	٠.٨١٥		
٥	يوجد مقاييس بنية لتأمين بيئة عمل صحية وسليمة.	٠.٧٨٨		
٦	المشاركة في لجان خاصة لتحديد نسب العجز المهني وتحديد إصابات العمل.	٠.٧٧٥		
٧	استقطاب الخبراء من منظمة الصحة العالمية لتطوير برامج الصحة والسلامة المهنية	٠.٦٦٤		
الاتصال الفعال				
١	يتم توعية العاملين بأهميته الاتصالات عن طريق البرامج التدريبية	٠.٦٤٩		
٢	تؤثر طريقة الاتصال على مستوى رضا العاملين عن وظائفهم	٠.٨٣٣		
٣	طريقة الاتصال المتبعة في نقل الرسائل تؤثر بشكل واضح في دقة المعلومات التي تحتويها تلك الرسائل.	٠.٧٧٥		
٤	تتبع طريقة الاتصال المطبقة على مستوى أداء الفرد لواجباتهم	٠.٧٣١		
٥	نظم الاتصالات تدعم الثقة بين العاملين.	٠.٩٠٠		
مشاركة العاملين في الإدارة				
١	هناك رؤية مشتركة للعاملين حول أهمية التعلم.	٠.٨٨٥		
٢	الإدارة العليا تؤمن بأن أغلبية العاملين خبراء في مجال عملهم.	٠.٧١٣		
٣	يستند العاملين إلى الحقائق عند قيامهم باتخاذ القرار.	٠.٩٠٦		
٤	امتلاك الفرد للمعرفة المتخصصة يجعل له مكانة في العمل.	٠.٨٦١		
٥	مشاركة جميع العاملين في اتخاذ القرارات.	٠.٨٤١		
٦	معاملة الأخطاء كخبرات تعلم لتفاديها مستقبلاً.	٠.٨٣٣		
٧	البدء حيث انتهى الآخرون عند البحث عن حل المشكلة.	٠.٨٠٦		
الاستقرار والتقدم الوظيفي				

م	أبعاد جودة حياة العمل	العوامل		
		الأول	الثاني	الثالث
١	وضوح أنظمة وقواعد العمل للعاملين.			٠.٦٧٨
٢	فرص التدريب متاحة لجميع العاملين.			٠.٨٦٠
٣	الإشراف على المرووسين يمتاز بالديمقراطية.			٠.٧١٤
٤	تنظيم اجتماعات دورية بين الرؤساء والمرووسين.			٠.٦٩٥
٥	يوجد تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل.			٠.٨٦٥
٦	المسار الوظيفي مرتبط بالأقدمية.			٠.٦١١
٧	تقييم الأداء وفقاً لمعايير موضوعية.			٠.٧٨٩
٨	يوجد إحساس بالرضا والأمان الوظيفي.			٠.٧١٣
٩	الاحتفاظ بالعاملين من ذوي الكفاءة.			٠.٧٧١
١٠	المكافآت والترقيات تعتمد على مبدأ الكفاءة			٠.٦٨٩
	نسبة التباين التي تم تفسيرها	١٩.٧٧	٢٣.١٨٨	٢٩.١٤
	النسبة التجميعية للتباين	١٩.٧٧	٤٢.٩٥٨	٧٢.٠٩٨

من الجدول السابق، يتضح وجود أربعة عوامل رئيسة من أبعاد المقياس الكلي المتعلقة بمحور (جودة حياة العمل)، وتشمل (٤) عوامل و(٢٩) بند، وقد ساهمت هذه العوامل مجتمعة في تفسير (٨٧%) من التباين الكلي للبيانات الأصلية التي خضعت للتحليل لتشكل أربعة عوامل على أساس معاملات التحميل، والتي تقرر أن تكون (٠.٥٠) أو أكثر لأي متغير بشرط أن يكون التحميل على عامل واحد فقط.

٣. نتائج اختبار الفروض:

١/٣. نتائج اختبار الفرض الأول: ينص هذا الفرض على أنه " لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين المستقصى منهم نحو دور إدارة المعرفة بوزارة النفط بدولة الكويت وذلك باختلاف الخصائص الديموجرافية لهم (النوع، والمؤهل، وسنوات الخبرة)".

وللوقوف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية، والتي تعزي إلى المتغيرات الديموجرافية، فقد استخدم الباحث معاملاً إرتباط سبيرمان الرتبي، وإختبار "ت" (T – Test) وسوف يقوم الباحث بتفصيل ذلك كما يلي:

أولاً: الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إدارة المعرفة، والتي تعزي لمتغير النوع:

للتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في متغير إدارة المعرفة، والتي تعزي لمتغير النوع، فقد قام الباحث باستخدام إختبار "ت" (T-Test) لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين مجموعتين.

جدول (٨) إختبار "ت" لمعرفة الفروق بين مجموعتين في إدارة المعرفة والتي تعزي لمتغير النوع

اختبارات للعينات المستقلة		النوع		مكونات إدارة المعرفة
		ذكر	انثي	
الدلالة	ت	الانحراف المتوسط \pm المعياري	الانحراف المتوسط \pm المعياري	
٠.٠٠٠	٦.٩٨٠	١٥.١٣٧ \pm ٦.٤٩٠	١٧.٩٧٤ \pm ٤.٨٤٦	اكتساب المعرفة وتطويرها
٠.٠٠١	٣.٤٦٤	١٤.٤٦٣ \pm ٥.٠٧٤	١٥.٥٧٢ \pm ٣.٨٤٧	تنظيم المعرفة وتقييمها
٠.٠٨٧	١.٧١٤	٣٧.٩٦٥ \pm ١٢.٧٨٢	٣٩.٣٥٣ \pm ٩.٧٩٤	نقل المعرفة وتطبيقها
٠.٠٠٠	٣.٦٣٤	٦٧.٥٦٥ \pm ٢٣.٦٣٣	٧٢.٨٩٩ \pm ١٧.٣٢٣	الإجمالي

المصدر: اعداد الباحث من التحليل الإحصائي. دالة عند مستوى (٠.٠٠١)

من الجدول السابق (٨)، يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة المعرفة تعزي لمتغير النوع لصالح (الإناث)، حيث كانت قيمة المتوسط الإجمالي لفئة (الإناث) هي (٧٢.٨٩٩)، والانحراف المعياري (١٧.٣٢٣)، في حين كان المتوسط الحسابي الإجمالي لفئة (الذكور) هي (٦٧.٥٦٥)، والانحراف المعياري (٢٣.٦٣٣)، وكانت قيمة "ت" الجدولية هي (٣.٦٣٤)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٠١).

وقد كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مكونات إدارة المعرفة تعزي لمتغير النوع) لصالح الإناث، حيث كانت العلاقة دالة إحصائياً، ما عدا مع بعد (نقل المعرفة وتطبيقها)، حيث لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة المعرفة تعزي لمتغير النوع، حيث كانت

قيمة " ت " الجدولية هي (١.٧١٤)، وكانت قيمة الدلالة هي (٠.٠٨٧)، وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة الإحصائية.

ويرى الباحث أن ذلك قد يعزي إلى أنعاملات في وزارة النفط بدولة الكويت من الإناث أكثر ميلا للإستقرار الوظيفي، والسعي نحو إكتساب المزيد من الخبرة في محاولة لإثبات قدرة المرأة على العمل في المجتمع الكويتي، وقدرتها على التفوق في بعض المجالات.

ثانيا: الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إدارة المعرفة، والتي تعزي لمتغير المؤهل.

للقوف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إدارة المعرفة والتي تعزي لمتغير المؤهل العلمي، فقد إعتد الباحث على تحليل التباين أحادي الإتجاه (ON WAY ANOVA)، لتعرف الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين ثلاثة مجموعات:

جدول (٩) تحليل التباين للتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إدارة المعرفة والتي تعزي لمتغير المؤهل العلمي

تحليل التباين أحادي الإتجاه		المؤهل العلمي						مكونات إدارة المعرفة
		أقل من مؤهل جامعي		مؤهل جامعي		دراسات عليا		
الدلالة	ف	المتوسط ± الانحراف المعياري	المتوسط ± الانحراف المعياري	المتوسط ± الانحراف المعياري	المتوسط ± الانحراف المعياري	المتوسط ± الانحراف المعياري	المتوسط ± الانحراف المعياري	
٠.٠٠٠	٧٧.٧٢٤	٥.٣٥٦ ±	١٣.٩٠٥	٥.٢٣٠ ±	١٨.٣٥٧	٢.٦٣٣ ±	٢٣.٥٠٠	إكتساب المعرفة وتطويرها
٠.٠٠٠	٤٠.٦٧٩	٤.١٢٦ ±	١٣.٥٣٧	٤.٢٩٤ ±	١٥.٩٠٠	٢.٢٤٣ ±	٢٠.٣١٣	تنظيم المعرفة وتقييمها
٠.٠٠٠	٣٥.٥٣٦	١٠.٦٨٤ ±	٣٥.١٧٥	١٠.٧٣٢ ±	٤٠.٤٩٩	٥.٨٦٢ ±	٥٢.٣١٣	نقل المعرفة وتطبيقها
٠.٠٠٠	٥٠.٦٤٢	١٩.٢٣٠ ±	٦٢.٦١٨	١٩.٢١٦ ±	٧٤.٧٥٦	٨.٤٤٥ ±	٩٦.١٢٥	الإجمالي

المصدر: اعداد الباحث من التحليل الإحصائي. دالة عند مستوى (٠.٠٠١)

من الجدول السابق (٩)، يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة المعرفة تعزي لمتغير المؤهل العلمي لصالح فئة (الدراسات العليا)، حيث كان المتوسط الحسابي لهذه الفئة هو (٩٦.١٢٥)، والانحراف المعياري هو (٨.٤٤٥)، في حين كان المتوسط الحسابي لفئة (مؤهل جامعي) هو (٧٤.٧٥٦)، والانحراف المعياري لها هو (١٩.٢١٦)، وكان المتوسط

الحسابي لفئة (أقل من المؤهل الجامعي) هو (٦٢.٦١٨)، والانحراف المعياري لها هو (١٩.٢٣٠)، وكانت قيمة (ف) الجدولية هو (٥٠.٦٤٢)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٠٠١).

وقد كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مكونات إدارة المعرفة تعزي لمتغير المؤهل العلمي لصالح فئة (دراسات عليا) حيث كانت جميع قيم " ف" الجدولية في جميع الأبعاد دالة إحصائياً.

ويرى الباحث أن العاملين الحاصلين على مؤهلات عليا أكثر قدرة على تفهم المتطلبات الوظيفية، وأكثر إنفتاحاً وقدرة على تطوير أداءهم وسلوكياتهم الوظيفية، وأكثر إحساساً بالمسئولية الوظيفية الملقاة على عاتقهم.

ثالثاً: الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إدارة المعرفة، والتي تعزي لمتغير الخبرة.

للقوف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إدارة المعرفة والتي تعزي لمتغير الخبرة، فقد اعتمد الباحث على معامل ارتباط سبيرمان الرتبي:

جدول (١٠) معامل ارتباط سبيرمان للتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إدارة المعرفة والتي تعزي لمتغير الخبرة

الخبرة		مكونات إدارة المعرفة
الدلالة	ر	
٠.٠٠٠٠	٠.٩٢١	إكتساب المعرفة وتطويرها
٠.٠٠٠٠	٠.٧٤٩	تنظيم المعرفة وتقييمها
٠.٠٠٠٠	٠.٧٣٠	نقل المعرفة وتطبيقها
٠.٠٠٠٠	٠.٨١٥	الإجمالي

المصدر: اعداد الباحث من التحليل الإحصائي. دالة عند مستوى (٠.٠٠٠١)

من الجدول السابق (١٠)، يتضح وجود علاقة إرتباطية بين زيادة مستوى الخبرة وإدارة المعرفة، حيث كانت قيمة (ر) الإجمالية هي (٠.٨١٥) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، وذات إرتباط قوي بين إدارة المعرفة والخبرة.

وقد كانت جميع مكونات إدارة المعرفة لها إرتباط إيجابي قوي مع الخبرة، وكانت جميع قيم معامل الإرتباط إيجابية، ذات إرتباط قوي.

ويرى الباحث أن زيادة فترة خدمة العاملين تكسبهم القدرة على التعامل مع الظروف المختلفة والقدرة على مواجهة المشكلات المختلفة اعتماداً على خبراتهم السابقة، وبالتالي فهم أقدر على التعامل مع إدارة المعرفة في وزارة النفط بدولة الكويت.

وتختلف هذه النتيجة التي توصل إليها الباحث في إجمالي فرضية مع ما توصلت إليه دراسة (السعدية، ٢٠١٨)، والتي أشارت إلى عدم وجود دلالة فروق في متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى بمتغيرات الدراسة، النوع الإجتماعي، والمسمى الوظيفي، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية. كما تختلف أيضاً مع ما أوضحتها دراسة (عودة، ٢٠١٠)، والتي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيري النوع وسنوات الخدمة، في حين تتفق مع نفس الدراسة والتي أوضحت انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيري المؤهل العلمي.

وبناء على ما سبق فإن الباحث يرفض فرض الدراسة، والذي ينص على " لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية نحو المستقصى منهم تجاه إدارة المعرفة وذلك بإختلاف خصائصهم الديموغرافية (النوع، المؤهل، سنوات الخبرة) في وزارة النفط محل الدراسة.

٢/٣. نتائج اختبار الفرض الثاني: ينص هذا الفرض على أنه " لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين المستقصى منهم نحو تحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط محل الدراسة وذلك بإختلاف الخصائص الديموغرافية لهم (النوع، والمؤهل، وسنوات الخبرة)".

وللوقوف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية، والتي تعزي إلى المتغيرات الديموغرافية، فقد استخدم الباحث معامل ارتباط سبيرمان الرتبي، وإختبار "ت" (T - Test) وسوف يقوم الباحث بتفصيل ذلك كما يلي:

أولاً: الفروق ذات الدلالة الاحصائية في جودة حياة العمل، والتي تعزي لمتغير النوع.

للتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في متغير جودة حياة العمل، والتي تعزي لمتغير النوع، فقد قام الباحث بإستخدام إختبار "ت" (T-Test) لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين مجموعتين.

جدول (١١) إختبار "ت" لمعرفة الفروق بين مجموعتين في جودة حياة العمل والتي تعزي لمتغير النوع

اختبار ت للعينات المستقلة		النوع		جودة حياة العمل	
		ذكر	انثى		
الدلالة	ت	الانحراف المعياري	المتوسط ±	الانحراف المعياري	المتوسط ±
٠.٠٠٠	٥.٥٤٢	٦.٧٢٨	± ٢١.٠٨٠	٤.٨٥١	± ٢٣.٣٧٩
٠.٠١٧	٢.٣٨٧	٥.٣٣٧	± ١٦.١٣٧	٣.٩٦٧	± ١٦.٩٣٤
٠.٠٠٥	٢.٧٩٠	٦.٥٤٦	± ٢٠.٩٠٤	٥.٢٥٦	± ٢٢.٠٨٨
٠.٠٠٠	٥.١٣٨	٨.٦٣٤	± ٢٨.٥٦٩	٧.٣٢٤	± ٣١.٥٢٥
٠.٠٠٠	٤.٧٦٤	٢٥.٠٨٢	± ٨٦.٦٩٠	١٧.٣٣٣	± ٩٣.٩٢٥

المصدر: اعداد الباحث من التحليل الإحصائي. دالة عند مستوى (٠.٠٠٥)

من الجدول السابق (١١)، يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل تعزي لمتغير النوع لصالح (الإناث)، حيث كانت قيمة المتوسط الإجمالي لفئة (الإناث) هي (٩٣.٩٢٥)، والإنحراف المعياري (١٧.٣٣٣) في حين كان المتوسط الحسابي الإجمالي لفئة

(الذكور) هي (٨٦.٦٩٠)، والانحراف المعياري (٢٥.٠٨٢)، وكانت قيمة " ت " الجدولية هي (٤.٧٦٤)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٠١).

وقد كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مكونات جودة حياة العمل تعزي لمتغير (النوع) لصالح الإناث، حيث كانت العلاقة دالة إحصائياً.

يرى الباحث أن التعاملات في وزارة النفط بدولة الكويت من الإناث أكثر ميلاً للإستقرار الوظيفي، وبالتالي لديهم القدرة على التعامل والتكيف مع البيئة الوظيفية، كما تسعى التعاملات للمساهمة في إدارة المنظمة من خلال الإشتراك بتقديم المقترحات الإبداعية والبناءة في محاولة لإثبات قدرتها على القيادة والإبداع والإنجاز.

ثانياً: الفروق ذات الدلالة الإحصائية في جودة حياة العمل، والتي تعزي لمتغير المؤهل.

للوقوف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في جودة حياة العمل والتي تعزي لمتغير المؤهل العلمي، فقد إعتد الباحث على تحليل التباين أحادي الإتجاه (ON WAY) (ANOVA) لتعرف الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين ثلاثة مجموعات:

جدول (١٢) تحليل التباين للتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في جودة حياة العمل والتي تعزي لمتغير المؤهل العلمي

تحليل التباين احادي الاتجاه		المؤهل العلمي			جودة حياة العمل
		أقل من مؤهل جامعي	مؤهل جامعي	دراسات عليا	
الدلالة	ف	الانحراف المتوسط ± المعياري	الانحراف المتوسط ± المعياري	الانحراف المتوسط ± المعياري	
٠.٠٠٠٠	٥٤.٨٨٥	٥.٧٢٩ ± ١٩.٨٦٣	٥.٢٧٩ ± ٢٣.٨٣١	٣.٧٧٧ ± ٢٧.٥٠٠	بيئة العمل الصحية الأمانة
٠.٠٠٠٠	٣٦.٨٠٦	٤.٤٥٥ ± ١٤.٩٧٢	٤.٣٦٩ ± ١٧.٤٤٣	٣.٣٣٦ ± ٢١.٠٦٣	الاتصال الفعال
٠.٠٠٠٠	٣٢.٦٢٤	٥.٤٤٣ ± ١٩.٦٨١	٥.٧٤٥ ± ٢٢.٥٦٦	٤.٢١١ ± ٢٧.٥٠٠	مشاركة العاملين في الإدارة
٠.٠٠٠٠	٣٨.٠٦٣	٧.٦٠٨ ± ٢٧.٤٢١	٧.٧٤٣ ± ٣١.٨١٢	٤.٧٦٤ ± ٣٨.١٨٨	الإستقرار والتقدم الوظيفي
٠.٠٠٠٠	٥٤.٢٧٣	٢٠.٤٥٩ ± ٨١.٩٣٧	١٩.٥٤٦ ± ٩٥.٦٥١	١٢.٠٣١ ± ١١٤.٢٥٠	الإجمالي

المصدر: اعداد الباحث من التحليل الإحصائي. دالة عند مستوى (٠.٠٠٠١)

من الجدول السابق (١٢)، يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل تعزي لمتغير المؤهل العلمي لصالح فئة (الدراسات العليا)، حيث كان المتوسط الحسابي لهذه الفئة هو (١١٤.٢٥٠)، والانحراف المعياري هو (١٢.٠٣١)، في حين كان المتوسط الحسابي لفئة (مؤهل جامعي) هو (٩٥.٦٥١)، والانحراف المعياري لها هو (١٩.٥٤٦)، وكان المتوسط الحسابي لفئة (أقل من المؤهل الجامعي) هو (٨١.٩٣٧)، والانحراف المعياري لها هو (٢٠.٤٥٩)، وكانت قيمة (ف) الجدولية هو (٥٤.٢٧٣)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٠١).

وقد كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مكونات جودة حياة العمل تعزي لمتغير المؤهل العلمي لصالح فئة (دراسات عليا) حيث كانت جميع قيم " ف " الجدولية في جميع الأبعاد دالة إحصائياً.

ويرى الباحث أن العاملين ذوي المؤهلات العليا يتميزون بقدرة كبيرة على الإستقرار الوظيفي في محاولة للوصول إلى أفضل المراكز القيادية بفضل وعيهم بالظروف الوظيفية، كما أن لديهم قدرة كبيرة على إنتاج حلول ابداعية للمشكلات التي تواجه المنظمة في كثير من الظروف، ولديهم القدرة على تنمية الإتصال الفعال مع المستويات الوظيفية المختلفة.

ثالثاً: الفروق ذات الدلالة الإحصائية في جودة حياة العمل، والتي تعزي لمتغير الخبرة.

للقوف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في جودة حياة العمل والتي تعزي لمتغير الخبرة، فقد إعتد الباحث على معامل إرتباط سبيرمان الرتبي:

جدول (١٣) معامل ارتباط سبيرمان للتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في جودة حياة العمل والتي تعزي لمتغير الخبرة

الخبرة		جودة حياة العمل
الدلالة	ر	
.....	٠.٦٧٧	بيئة العمل الصحية الآمنة
.....	٠.٦٨٧	الإتصال الفعال
.....	٠.٦٨٥	مشاركة العاملين في الإدارة
.....	٠.٧١٧	الإستقرار والتقدم الوظيفي
.....	٠.٨٠٩	الإجمالي

المصدر: اعداد الباحث من التحليل الإحصائي.
دالة عند مستوى (٠.٠٠١)

من الجدول السابق (١٣)، يتضح وجود علاقة إرتباطية بين زيادة مستوى الخبرة جودة حياة العمل، حيث كانت قيمة (ر) الإجمالية هي (٠.٨٠٩) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٠١)، وذات إرتباط قوي بين جودة حياة العمل والخبرة.

وقد كانت جميع مكونات جودة حياة العمل لها إرتباط إيجابي قوي مع الخبرة، وكانت جميع قيم معامل الإرتباط إيجابية، ذات إرتباط قوي.

ويرى الباحث أن العاملين ذوي الخبرة الأطول لديهم القدرة على التفاعل الجيد مع البيئة الوظيفية، وقدرة على إستغلال الإمكانيات المتاحة سواء الإمكانيات المادية أو المعنوية لصالح المنظمة، وذلك راجع للخبرة الطويلة في مجال العمل، كما أنهم يتميزون بقدرة كبيرة على الإستمرار في مجال العمل في محاولة للحفاظ على المكتسبات الوظيفية التي وصلوا إليها في خلال فترة زمنية طويلة.

وتتفق هذه النتيجة إجمالاً لفرضية الباحث مع ما توصلت اليه دراسة (الحربي والنجار، ٢٠١٢) والتي أوضحت وجود فروق إحصائية بين الذكور والإناث حول مستوى جودة حياة العمل.

وبناء على ما سبق فإن الباحث يرفض فرض الدراسة، والذي ينص على " لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية نحو المستقصى منهم تجاه جودة حياة العمل وذلك باختلاف خصائصهم الديموغرافية (النوع، المؤهل، سنوات الخبرة) في وزارة النفط محل الدراسة.

٣/٣. نتائج اختبار الفرض الثالث: ينص هذا الفرض على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور إدارة المعرفة وتحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط محل الدراسة".

وللوقوف على وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية من عدمة بين إدارة المعرفة لتحسين جودة حياة العمل (بيئة العمل الصحية الآمنة، الإتصال الفعال، مشاركة العاملين، الإستقرار والتقدم الوظيفي) بوزارة النفط بدولة الكويت محل الدراسة، فقد قام الباحث بالوقوف على معامير الإرتباط بين إدارة المعرفة وتحسين جودة حياة العمل للعاملين بوزارة النفط بدولة الكويت.

جدول (١٤) دراسة العلاقة الارتباطية مكونات إدارة المعرفة وتحسين جودة حياة العمل (بيئة العمل الصحية الآمنة، الإتصال الفعال، مشاركة العاملين، الإستقرار والتقدم الوظيفي) بوزارة النفط بدولة الكويت

مكونات إدارة المعرفة		جودة الحياة
الدلالة	ر	
٠.٠٠٠٠	٠.٦٣٩	بيئة العمل الصحية الآمنة
٠.٠٠٠٠	٠.٧١٧	الإتصال الفعال
٠.٠٠٠٠	٠.٧٨٨	مشاركة العاملين في الإدارة
٠.٠٠٠٠	٠.٧٩٢	الإستقرار والتقدم الوظيفي
٠.٠٠٠٠	٠.٨٥٠	جودة حياة العمل

دالة عند مستوى (٠.٠٠٠١)

المصدر: اعداد الباحث من التحليل الإحصائي

من الجدول السابق (١٤)، يتضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مكونات إدارة المعرفة وتحسين جودة حياة العمل (بيئة العمل الصحية الآمنة، الإتصال الفعال، مشاركة العاملين، الإستقرار والتقدم الوظيفي) بوزارة النفط بدولة الكويت محل الدراسة.

حيث تدرجت قيم معاملات الإرتباط للعلاقة بين أبعاد مكونات إدارة المعرفة ومكونات جودة حياة العمل بين (٠.٦٣٩-٠.٧٩٢)، وهي قيم مرتفعة، تشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل ومكونات إدارة المعرفة بوزارة النفط بدولة الكويت، وقد كان معامل الإرتباط العام بين المتغيرين هو (٠.٨٥٠)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرين، بحيث أن أحدهما يؤثر في الآخر.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (غنيمي، ٢٠١٣) والتي أشارت إلى أن إتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت إتجاهاً عاماً بالموافقة على متغير جودة حياة العمل، وأن إتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت إتجاهاً عاماً بالموافقة على متغير التميز في الأداء الجامعي.

ويرى الباحث أن ذلك قد يعزي إلى أن الهدف الأسمى من إدارة المعرفة هو توفير الموارد البشرية المناسبة لتحقيق الأهداف، هذا بالإضافة إلى الإحتفاظ بها عن طريق تهيئة بيئة العمل المناسبة لها، والعمل على إشباع متطلباتها الوظيفية المتعددة، وذلك لتمكينها من تعظيم الفعالية التنظيمية وتحقيق النجاح، حيث لم تقتصر على دورها التقليدي ولكن أصبحت تهتم أكثر بضرورة إحداث توازن بين قدرة المؤسسات على تحقيق نتائج أعمالها، وعليه فجودة حياة العمل عنصر أساسي في إدارة المعرفة في المنظمات المختلفة.

وفي ضوء هذه النتيجة، فإن الباحث يرفض فرض الدراسة، والذي ينص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة لتحسين جودة حياة العمل (بيئة العمل الصحية الآمنة، الإتصال الفعال، مشاركة العاملين، الإستقرار والتقدم الوظيفي) بوزارة النفط بدولة الكويت.

وللوقوف على تأثير مكونات إدارة المعرفة كمتغيرات مستقلة (إكتساب المعرفة وتطويرها- تنظيم المعرفة وتقييمها-نقل المعرفة وتطبيقها) علي جودة الحياة (متغير تابع) بوزارة النفط بدولة الكويت، فقد قام الباحث بإستخدام الإنحدار المتعدد كما يلي:

جدول (١٥)

الإحذار المتعدد لدراسة تأثير مكونات إدارة المعرفة كمتغيرات مستقلة (إكتساب المعرفة وتطويرها-تنظيم المعرفة وتقييمها-نقل المعرفة وتطبيقها) علي جودة الحياة (متغير تابع) بوزارة النفط بدولة الكويت.

ر	تحليل التباين		الدلالة	ت	المعاملات المعيارية	المعاملات الغير معيارية		
	الدلالة	ف				المعامل	الخطأ المعياري	
%٧٤.٠٠	٠.٠٠٠٠	٧٣٧.٩٠٤	٠.٠٠٠٠	٢١.٢٥٦		١.٤٢٦	٣٠.٣٠٩	الثابت
			٠.٠٠٠٠	١٤.٢٧٣	٠.٤٨٧	٠.١٢٥	١.٧٩١	اكتساب المعرفة وتطويرها
			٠.٠٤٢	٢.٠٣٧	٠.٠٨٦	٠.٢٠٢	٠.٤١٢	تنظيم المعرفة وتقييمها
			٠.٠٠٠٠	٧.٣٢٠	٠.٣٣٠	٠.٠٨٦	٠.٦٢٧	نقل المعرفة وتطبيقها
المتغير التابع: جودة حياة العمل								

المصدر: اعداد الباحث من التحليل الإحصائي.

من الجدول السابق (١٥)، يتضح وجود تأثير لمكونات إدارة المعرفة (متغير مستقل) على جودة حياة العمل (متغير تابع) حيث كانت قيمة (ف) هي (٧٣٧.٩٠٤) ومستوى الدلالة (٠.٠٠٠٠) أقل من (٠.٠٠٥)، وفي دراسة تأثير المحاور نلاحظ ما يلي:

وجود تأثير لإكتساب المعرفة وتطويرها على جودة حياة العمل، وهو أثر موجب، بما يعني أن الزيادة في إكتساب المعرفة وتطويرها يحسن من مستوى جودة حياة العمل للعاملين في وزارة النفط بدولة الكويت، حيث كانت قيمة (ت) (١٤.٢٧٣)، ومستوى الدلالة (٠.٠٠٠٠)، وهو أقل من (٠.٠٠٥)، وأيضاً كان هناك تأثير تنظيم المعرفة وتطويرها على مستوى جودة حياة العمل، حيث كانت قيمة (ت) هي (٢.٠٣٧)، وكانت قيمة الدلالة (٠.٠٤٢)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٠٥)، وأخيراً فقد كان هناك تأثير لنقل المعرفة وتطويرها على جودة حياة العمل، حيث كانت قيمة (ت) (٧.٣٢٠)، وكانت قيمة الدلالة (٠.٠٠٠٠)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٠٥)، بما يعني أن إكتساب المعرفة وتطويرها وتنظيم المعرفة وتقييمها ونقل

المعرفة وتطبيقها يساهم في تطوير مستوى جودة حياة العمل للعاملين في وزارة النفط بدولة الكويت .

ونلاحظ أن القوة التفسيرية (معامل التحديد R^2) هو (٧٤%)، بمعنى أن المتغير المستقل الممثل في إدارة المعرفة ومحاورها تفسر (٧٤%) من التغير في المتغير التابع (جودة حياة العمل)، والباقي يرجع إلى متغيرات أخرى لم تأخذ في الاعتبار.

حادى عشر: النتائج العامة:

في ضوء أهداف الدراسة، قام الباحث بإعداد إستقصاء للتعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين جودة حياة العمل، وقام بتوزيعها على عينة من العاملين في وزارة النفط بدولة الكويت، ثم قام الباحث بتحليل البيانات الواردة إليه إحصائياً، وقد خلصت نتائج البحث إلى:

١. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين المستقصى منهم نحو دور إدارة المعرفة بوزارة النفط بدولة الكويت وذلك باختلاف الخصائص الديموغرافية لهم (النوع، والمؤهل، وسنوات الخبرة). حيث أشارت إستجابات عينة الدراسة على وجود فروق إحصائية ذات دلالة إحصائية في إدارة المعرفة تعزي لمتغير النوع لصالح الإناث، في حين كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة المعرفة تعزي لمتغير المؤهل لصالح الدراسات العليا، وأخيراً كانت هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية إيجابية قوية بين إدارة المعرفة وزيادة سنوات الخبرة. وبالتالي فإن الباحث يرى أن هذا الاختلاف نحو إدارة المعرفة بين العاملين في وزارة النفط يرجع بقوة اختلافهم في مستوى المؤهل الدراسى حيث تبين أن مؤهل الدراسات العليا في الوزارة كان له الأكبر الأثر في الأخذ في الاعتبار بدور إدارة المعرفة، أما عدد سنوات الخبرة في العمل الإدارى فكان له اهتمام كبير من جانب العاملين لتفهمهم دور إدارة المعرفة مما ينعكس في النهاية في مصلحة الوزارة وعملها وكيانها.

٢. وجدت هناك علاقة ارتباط طردية بين كل متغير من متغيرات إدارة المعرفة، وكذلك كل متغير من متغيرات تحسين جودة حياة العمل، وأخيراً أن متغيرات إدارة المعرفة ترتبط ارتباطاً طردياً مع متغيرات جودة حياة العمل وذلك في وزارة النفط بدولة الكويت. وهذا يدل على أن إدارة المعرفة

لاغنى عنها بين العاملين في الوزارة محل الدراسة من أجل تحسين جودة حياة العمل وتحسين أداء الوزارة ككل.

٣. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين المستقصى منهم نحو تحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط محل الدراسة وذلك باختلاف الخصائص الديموغرافية لهم (النوع، والمؤهل، وسنوات الخبرة)". حيث أشارت إستجابات عينة الدراسة على وجود فروق إحصائية ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل تعزي لمتغير النوع لصالح الإناث، في حين كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل تعزي لمتغير المؤهل لصالح الدراسات العليا، وأخيراً كانت هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية إيجابية قوية بين جودة حياة العمل وزيادة سنوات الخبرة. وبالتالي فإن هذا الاختلاف نحو تحسين جودة حياة العمل بين العاملين في وزارة النفط يرجع بقوة إلى تفاوت مستوى المؤهل الدراسي خاصة الدراسات العليا، وكذلك في عدد سنوات العمل الإداري (الخبرة)، حيث كلما استقر الموظف أكثر وزادت عدد سنوات خبرته في العمل الإداري كلما أدى ذلك إلى تحسين جودة حياة العمل بالوزارة محل الدراسة.

٤. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور إدارة المعرفة وتحسين جودة حياة العمل بوزارة النفط محل الدراسة". حيث أشارت نتائج إستجابة عينة الدراسة على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة لتحسين جودة حياة العمل (بيئة العمل الصحية الآمنة، الإتصال الفعال، مشاركة العاملين، الإستقرار والتقدم الوظيفي) بوزارة النفط بدولة الكويت محل الدراسة، بنسبة (٧٤%). وهو ما يؤكد مدى قوة تأثير إدارة المعرفة في تحسين جودة حياة العمل في وزارة النفط بدولة الكويت. ويرى الباحث أنه كلما تم الأخذ في الاعتبار اكتساب المعرفة وتطويرها ونقل المعرفة إلى باقي الموظفين كلما أثر ذلك بالإيجاب على جودة حياة العمل من زاوية بيئة عمل صحية ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات واتصالهم الفعال ببعضهم البعض واستقرارهم الوظيفي.

ثاني عشر : التوصيات العامة :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات في صورة خطة تنفيذية (Action Plan) بهدف الإرتقاء بمستوى العلاقة بين إدارة المعرفة وتحسين جودة حياة العمل، كما يلي:

مجال التوصية	التوصية	المسئول عن التنفيذ	آليات التنفيذ
١. تنمية إدارة المعرفة	الاستعانة بالخبرات المحلية والدولية لتنمية إدارة المعرفة في وزارة النفط بدولة الكويت.	الإدارة العليا (وكيل وزارة - وكلاء مساعدين)	<ul style="list-style-type: none"> • عقد ندوات وورش مع الخبراء المحلية والدولية لتوضيح أهمية إدارة المعرفة لكافة العاملين في الوزارة. • توفير الإمكانيات المادية للاستعانة بالخبرات المحلية والدولية. • تشكيل لجنة متابعة توصيات الخبراء المحليين والدوليين ومدى تطبيقها من كافة قطاعات الوزارة.
٢. توعية العاملين بالوزارة	ضرورة توعية العاملين في وزارة النفط بدولة الكويت بأهمية اكتساب المعرفة وتطويرها من خلال عقد الندوات واللقاءات والمؤتمرات.	مراقبة التطوير الإداري والتدريب	<ul style="list-style-type: none"> • متابعة كافة القطاعات نحو احتياجات الإدارات والأقسام للمشاركة في الندوات واللقاءات والمؤتمرات. • توفير الدعم المالي للتنفيذ. • متابعة العاملين بعد المشاركة في اللقاءات والندوات والمؤتمرات ومدى اكتسابهم للمعرفة وتطبيقها بالإدارات التابعين لها.
٣. مشاركة العاملين في صنع القرار	إتاحة المزيد من الفرص لمساهمة العاملين بالمشاركة في صنع القرار بوزارة النفط في دولة الكويت.	- الإدارة العليا (وكيل وزارة - وكلاء مساعدين) - الإدارة الوسطى (مدراء - مراقبين)	<ul style="list-style-type: none"> • مشاركة العاملين في صنع القرار من خلال تحليل المشكلة وإيجاد الحلول الممكنة والملائمة لبيئة العمل والتي تحقق هدف الوزارة. • لقاءات دورية مع العاملين والاستماع لمقترحاتهم وحل مشكلاتهم.
٤. إيجاد الحلول الإبداعية للمشاكل	الاهتمام بالعاملين وتحفيزهم لإيجاد الحلول الإبداعية للمشاكل وذلك لتحسين جودة حياة العمل في وزارة النفط بدولة الكويت.	الإدارة الوسطى (مدراء - مراقبين)	<ul style="list-style-type: none"> • الثقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوس حول تحديد المشكلة التي تواجه الوزارة وإيجاد خطة عمل لحل المشكلة. • التحفيز المادي والمعنوي للعاملين لمتابعة تنفيذ الخطة والرقابة على التنفيذ في جميع القطاعات بالوزارة. • الاجتماعات الدورية ومشاركة العاملين بالرأي والاستماع لمقترحاتهم حول تحسين بيئة العمل.
٥. الإمكانيات المادية والمعنوية للعاملين بالوزارة	توفير كافة الإمكانيات المادية والمعنوية للعاملين لتشجيعهم على بذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف وزارة النفط بدولة الكويت.	- الإدارة العليا (وكيل وزارة - وكلاء مساعدين) - الإدارة الوسطى (مدراء - مراقبين)	<ul style="list-style-type: none"> • اعتماد نظام الثواب والعقاب للعاملين فمن ينجز العمل المكلف به بالوقت المخطط له يكافئ مادياً ومعنوياً ومن يستمر في التأخير بإنجاز العمل المطلوب منه يعاقب مادياً ومعنوياً. • تشكيل لجنة رقابية لمتابعة مدى تنفيذ خطة الوزارة لتحقيق الأهداف في كافة القطاعات.
٦. الحوافز والترقيات للعاملين المبدعين بالوزارة	تقديم الحوافز والترقيات وتشجيع العاملين المبدعين للمشاركة في القيادة وتقديم	- الإدارة العليا (وكيل وزارة - وكلاء مساعدين)	<ul style="list-style-type: none"> • تخصيص مبالغ مالية للعاملين الذين يقومون بأداء واجباتهم الذي يتضمنه الابتكار والتجديد والإخلاص في تطوير العمل وتحقيق أهداف الوزارة.

دور إدارة المعرفة في تحسين جودة حياة العمل
دراسة تطبيقية على وزارة النفط بدولة الكويت

د.د. محمد محمد إبراهيم
د.د. شوقي محمد الصباح
أ/بندر مكارى عوض العنزي

مجال التوصية	التوصية	المسئول عن التنفيذ	آليات التنفيذ
	مقترحاتهم لتطوير العمل في وزارة النفط بدولة الكويت.	- الإدارة الوسطى (مدراء - مراقبين)	<ul style="list-style-type: none"> • مكافأة الأداء المتميز والذي يتجاوز الأداء المقرر للتوظيف من حيث نوعية وكمية العمل وتمنح هذه المكافأة للعاملين المتميزين بالإضافة إلى المكافأة السنوية للعاملين في الوزارة. • ترقية العاملين المبدعين بالوزارة يجعل من العاملين الآخرين القيام بتحسين وتطوير أدائهم حتى تصبح لديهم الفرصة للحصول على الترقية الوظيفية. • توفير بيئة عمل مناسبة للمبدعين من أجل العمل على تقديم مجموعة من الابتكارات تساعد على تطور بيئة العمل في الوزارة.
٧. تجارب الدول المتقدمة في إدارة المعرفة وجودة حياة العمل	الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال إدارة المعرفة وجودة حياة العمل.	مراقبة التطوير الإداري والتدريب	<ul style="list-style-type: none"> • القيام باختيار الكفاءات الإدارية من المسؤولين والعاملين وعمل زيارات ميدانية للدول المتقدمة التي تتناسب مع بيئة عمل الوزارة للتعرف على التجارب التي نفذت في كافة قطاعاتهم المختلفة للاستفادة الإدارية حول مدى إمكانية التطبيق في الوزارة. • عمل اجتماعات دورية مع الدول المتقدمة للاستفادة من تجاربهم حول إدارة المعرفة وجودة حياة العمل لرفع مستوى العاملين وتنمية مهاراتهم وقدراتهم.
٨. استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة لتطبيق المعرفة لتحسين جودة حياة العمل	ضرورة استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة لتوزيع وتطبيق المعرفة وتنشجيع العاملين على تنمية قدراتهم ومهاراتهم لتحسين جودة حياة العمل في وزارة النفط بدولة الكويت.	- مراقبة التطوير الإداري والتدريب - مركز نظم المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> • وجود دعم مالي لتطبيق البرامج التكنولوجية الحديثة لتوزيع وتطبيق المعرفة على العاملين في الوزارة. • القيام بتدريب العاملين على طريقة تطبيق واستخدام التكنولوجيا لتوزيع وتطبيق المعرفة بالوزارة. • تشكيل لجنة فنية لمتابعة توزيع وتطبيق المعرفة واستخدام العاملين للبرامج الحديثة لمعرفة نقاط القوة والضعف ومعالجتها. • عقد ورش عمل وندوات مكثفة للعاملين في كافة القطاعات المختلفة في الوزارة لتنمية قدراتهم ومهاراتهم من خلال تطبيق برامج التكنولوجيا الحديثة.
٩. تحلي القادة عن سلوكيات التمسك بالسلطة وتخويل العاملين بالصلاحيات	اعتماد فلسفة اللامركزية الإدارية وضرورة تحلي القادة عن سلوكيات التمسك بالسلطة وتخويل العاملين الصلاحية اللازمة لأداء المهام والنهوض بالمسئولية الملقاة عليهم.	الإدارة العليا (وكيل وزارة - وكلاء مساعدين)	<ul style="list-style-type: none"> • إعداد الصف الثاني من العاملين ذوي الكفاءة والتميزة لقيادة الوزارة مستقبلاً. • تصميم برامج تدريبية متخصصة لتأهيل العاملين وتنمية قدراتهم وأدائهم الوظيفي في كافة قطاعات الوزارة. • اصدار القرارات الإدارية لتفويض العاملين المتميزين في كافة قطاعات الوزارة للاستفادة من القدرات الكامنة لديهم لتطوير العمل وتحفيز العاملين. • تفويض الصلاحيات بمنح العاملين الشعور بالأهمية وتحمل المسؤولية لتحقيق أهداف الوزارة.

مجال التوصية	التوصية	المسئول عن التنفيذ	آليات التنفيذ
١٠. التهيئة للتغيير في مختلف الوحدات الإدارية بالوزارة	تحفيز العاملين في مختلف الوحدات الإدارية في وزارة النفط بدولة الكويت التخلي عن القيم والعادات والممارسات القديمة من خلال التهيئة للتغيير.	- الإدارة العليا (وكيل وزارة - وكلاء مساعدين) - الإدارة الوسطى (مدراء - مراقبين)	<ul style="list-style-type: none"> تشجيع الموظفين وتعزيز الثقة في قدراتهم الوظيفية والربط بين تحقيق أهدافهم الشخصية وأهداف الوزارة. تدريب العاملين ودعم قدراتهم على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل ومعرفة العاملين بسياسات الوزارة. تصميم قنوات للتواصل مع العاملين لاطلاعهم الدائم على الحقائق وتهيئة بيئة عمل مناسبة لعرض أفكارهم ومقترحاتهم. عقد ورش عمل لكافة العاملين بالوزارة لمعرفة أهمية التغيير وتوجيه العاملين في الاتجاه الصحيح لكي يتم تحمل المسؤولية من الجميع.
١١. تصميم برامج اتصالات لنشر المعرفة بين جميع القطاعات الإدارية	اعداد برامج اتصالات بين جميع القطاعات الإدارية لنشر المعرفة وتنمية مهارات وخبرات العاملين في وزارة النفط بدولة الكويت.	مركز نظم المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> الدعم المالي لتصميم برامج اتصالات لربط كافة قطاعات الوزارة مع بعضها البعض. عقد دورات تدريبية للعاملين في الوزارة لمعرفة طريقة استخدام البرامج الإلكترونية. تشكيل فريق عمل لمتابعة تطبيق البرامج الالكترونية وأداء العاملين بالوزارة.
١٢. مبدأ العمل الجماعي والاستفادة من الخبرات الموجودة في الوزارة	تشجيع مبدأ العمل الجماعي من خلال تعزيز الثقة والتعاون بين العاملين وتشجيع تبادل الرأي والاستفادة من الخبرات الموجودة في وزارة النفط بدولة الكويت.	- الإدارة العليا (وكيل وزارة - وكلاء مساعدين) - الإدارة الوسطى (مدراء - مراقبين)	<ul style="list-style-type: none"> تحسين العلاقات بين كافة العاملين في بيئة العمل بالوزارة وحل النزاعات. اعداد برامج تدريبية تشجع على العمل الجماعي بالوزارة ونبذ الخلافات بين العاملين وتهيئة بيئة عمل مناسبة لتحقيق الأهداف. اختيار العاملين المتميزين لقيادة فريق العمل الجماعي وفتح قنوات الاتصال مع جميع أعضاء الفريق وتحفيزهم على تحقيق الأهداف.
١٣. الثقة المتبادلة بين العاملين لتبادل المعرفة والخبرات بالوزارة	العمل على تعزيز الثقة المتبادلة بين العاملين لتبادل المعرفة والخبرات في وزارة النفط بدولة الكويت.	الإدارة الوسطى (مدراء - مراقبين)	<ul style="list-style-type: none"> عمل ورش عمل لكافة العاملين لتبادل المعرفة والخبرات بين قطاعات الوزارة. عقد الاجتماعات الدورية بين كافة قطاعات الوزارة. تحفيز العاملين للوصول إلى أقصى إنتاجية لتحقيق الأهداف والغايات بغاية وتقديم المكافآت للمتميزين.
١٤. مناخ معرفي ملائم لإبداء الآراء والمقترحات في تخطيط العمل وتنفيذه	ضرورة توفير مناخ معرفي ملائم يشجع الكفاءات في وزارة النفط بدولة الكويت على إبداء آرائهم ومقترحاتهم في تخطيط العمل وتنفيذه.	- الإدارة العليا (وكيل وزارة - وكلاء مساعدين) - الإدارة الوسطى (مدراء - مراقبين)	<ul style="list-style-type: none"> لقاءات توعوية للعاملين حول لتوضيح بعض الاشتراطات المتعلقة في بيئة العمل الصحية الآمنة. عقد ورش عمل للكفاءات الإدارية للمشاركة في وضع خطط العمل وفترة تنفيذها والاستماع لآرائهم ومقترحاتهم لاعتماد الخطة للتنفيذ. خلق بيئة عمل تساعد على حل المشكلات وتقليل الصراعات والخلافات بين العاملين في الوزارة.
١٥. المستجدات	متابعة المستجدات المعرفية	إدارة الوثائق	<ul style="list-style-type: none"> تشكيل فريق عمل لمتابعة آخر المستجدات المعرفية

آليات التنفيذ	المسئول عن التنفيذ	التوصية	مجال التوصية
ومهمته نشر المعرفة على كافة قطاعات الوزارة لتنمية مهارات العاملين في الوزارة. • المشاركة في المؤتمرات المحلية والدولية لمعرفة آخر المستجدات المعرفية والاستفادة من الخبرات المحلية والدولية في تطوير بيئة العمل وتنمية قدرات العاملين في تحقيق أهداف الوزارة.	والمعلومات	ونشرها في جميع القطاعات الإدارية في وزارة النفط بدولة الكويت.	المعرفية ونشرها في جميع القطاعات الإدارية

ثالث عشر: دراسات مقترحة:

في ضوء نتائج الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من الدراسات المقترحة للباحثين المستقبليين كما يلي:

تطبيق الدراسة الحالية في وزارات أخرى.

العلاقة بين النمط القيادي ومستوى الإحتراق الوظيفي لدى العاملين في وزارة النفط بدولة الكويت.

تطوير بيئة العمل في ضوء التجارب العالمية.

رابع عشر: قائمة المراجع:

المهلاوي، سعد عثمان أحمد، (٢٠٢٠)، أثر إدارة المعرفة في خلق القيمة للمؤسسة، دراسة حالة جامعة أم درمان الأهلية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا المجلد ٢١، العدد ١ ص ١٧-٣٣.

الكاس، نصر الدين الأمين فضل الله، (٢٠٢٠)، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، دراسة لأراء عينة من الموظفين في شركة MTN للإتصالات، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا المجلد ٢١، العدد ٢ ص ٣١-٤٥.

هنداوي، هالة أسعد فؤاد، (٢٠٢٠)، أثر جودة حياة العمل على نية ترك العمل، دراسة تطبيقية على محكمة شمال القاهرة الابتدائية، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس-كلية التجارة، المجلد العدد ٢ ص ٤١٩-٤٤٨.

سلطان، محمد مشعل، (٢٠٢٠)، تأثير جودة حياة العمل (QWL) في الاندماج الوظيفي، دراسة مسحية في كلية الحداثة الجامعية، تنمية الرافدين، جامعة الموصل-كلية الإدارة والإقتصاد المجلد ٣٩ العدد ١٢٨ ص ٩-٣٠.

إبراهيم، محمد محمد، (٢٠١١)، إعادة الهيكلة الإدارية للمؤسسات العربية للتعامل مع التحديات والأزمات المعاصرة في ضوء إدارة تداعيات الأزمة المالية العالمية، الدار الجامعية للنشر، ص ٣٣٨.

إدريس، ثابت عبد الرحمن، بحث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، كلية التجارة، جامعة المنوفية، الدار الجامعية، ٢٠٠٨م.

الأعمي، محمد إبراهيم، (٢٠١٧)، "جودة حياة العمل وأثرها على الإبداع الإداري : دراسة ميدانية علي الجامعة الأسمرية الإسلامية"، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية –كلية الاقتصاد والتجارة ، ليبيا، العدد(٩)، ص ١٨٤-٢٢٣.

الحربي، عبد الله ، النجار، أروي، (٢٠١٢)، " الأداء المهني وعلاقته بجودة الحياة لدي معلمي التعليم العام بالسعودية"، مجلة القراءة والمعرفة ، مصر العدد (١٣١) .

الحربي، عبد الله، النجار، أروي، (٢٠١٢)، " الأداء المهني وعلاقته بجودة الحياة لدي معلمي التعليم العام بالسعودية"، مجلة القراءة والمعرفة، مصر العدد (١٣١).

حسين ،على عبدربه ،(٢٠١٣).تصور مقترح لتطبيق مدخل ادارة المعرفة فى ادارة المدارس الثانوية العامة-دراسة ميدانية".مجلة كلية التربية،الاسكندرية ،العدد الثالث، ص ٨٥.

الزيادي، مها عادل رمضان ، (٢٠١٥) نموذج مقترح لأثر رأس المال الفكري وجودة حياة العمل على تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس

السعيدة، حميدة بنت حمد بن هلال ،(٢٠١٨)، " متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطي "، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح -فلسطين، المجلد (٦)، العدد(١٢).

السعيدة، حميدة بنت حمد بن هلال، (٢٠١٨)، " متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطي "، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح -فلسطين، المجلد (٦)، العدد (١٢).

سليمان، أحمد عيسى ،(٢٠١٠)، نموذج مقترح للعلاقة بين ادارته المعرفة ورأس المال الفكرى - دراسة ميدانية.رسالة دكتوراه في ادارة الاعمال،جامعه عين شمس ، كلية التجارة ، ص٩٣ .

سندين ياسر عمر & السريحي، حسن عواد ،(٢٠١٧)، تطبيقات إدارة المعرفة في استثمار رأس المال البشري بشركة الخطوط الجوية العربية السعودية للنقل الجوي"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية - المركز القومي للبحوث - فلسطين، المجلد ١، العدد ١، ص ٨٩-١٢٥ .

شيخي، مريم ، (٢٠١٤)، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجامعة الإسلامية غزة. الجزائر.

العمرى، محمد بن سعيد & اليافي، رندة سلامة،(٢٠١٧)، أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: "دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال المجلد ١٣، العدد ١، ص ٣٢٩-٣٥٤.

عواد ، أحمد زياد، (٢٠١٨)، " أثر إدارة المعرفة على الابداع الإداري في المدارس الخاصة في الأردن"، رسالة ماجستير - جامعة آل البيت - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية- الأردن.

عودة، فراس محمد، (٢٠١٠)، واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية :غزة.

غنيمي، أيمن إبراهيم، (٢٠١٤)، دور جودة حياة العمل في التميز في الأداء الجامعي (دراسة ميدانية على الجامعات المصرية)، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ص ص ١٦-٣٦.

فتحي، بسام، (٢٠١٧)، " أثر استراتيجيات ادارة المعرفة في الأداء التنظيمي لاختبار الدور الوسيط للريادة :دراسة تطبيقية في مدينة الحسن الصناعية"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية - شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية - فلسطين، ص ص ٢٢-٢.

الفليت ، خلود عطية (٢٠١٨)، " توظيف الإدارة الإلكترونية وأثرها في تطبيق المعرفة لدى شاغلي المناصب الإدارية العليا والوسطى في الجامعات الفلسطينية"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية - شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية - فلسطين، ص ص ١٩١-٢١٩.

محمد ، دعاء أحمد، (٢٠١٧)، مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة لدى المكتبة المركزية لجامعة الاسكندرية كدراسة حالة"، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي - مصر ، ص ص ١-٣٠.

مصطفى، إيمان محفوظ، (٢٠١٤) نموذج مقترح لقياس أثر خصائص القيادة الخادمة على جودة حياة العمل وتأثيرهما على الالتزام بالعقد النفسي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

الهاشمي ، رياض بن حسين & العضايلة، علي بن محمد،(٢٠١٧)، أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها" المجلة الأردنية في إدارة الأعمال المجلد ١٣، العدد ١، ص ص ٣٠١-٣٢٨.

Sandrick, K. (2003). "Putting the Emphasis on Employees – As an Award-Winning Employer, Baptist Health Care Has Distant Memories of the Workforce Shortage." Trustee January: pp 6–10..

Allameh,S.M & Abbas,S.K.(2010)" The Relationship Between Knowledge Management Practices And Innovation Level In Organizations: Case Study Of Sub

Companies Of Selected Corporations In The City Of Esfahan. Journal of Business Case Studies,6(1),p89.

Anthony ,Forkuo-Minka, (2018)," Knowledge transfer: Theoretical framework to systematically spread best practice.", British Journal of School Nursing (BR J SCH NURS); 13(1): 26-35.

Brooks Beth ,(2010)," Quality of nursing work life: conceptual clarity for the future", Nursing science quarterly, 23(4):301-5

Kaila, H. L.,(2006)," Industrial and organizational psychology" , India: Kalpaz Publications,Vol.2. pp. 430.

Konrad , A.M. & Mangel , R. (2000) , "The Impact of work life programs on firm Productivity" , Strategic Management Journal , Vol. 21 , No. 12 , PP. 122.

Saleem, Irfan , et- al, (2014), Do human resource practices affect employee performance? , January Pakistan business review., Vol. 152, Issue 4.

Somani , Akita & Krishnan , Venkat T., (2004) "Impact of Charismatic Leadership and Job Involvement on Corporate Image" , Management and Labour Studies , Vol. 29 , No. 1. PP. 7 – 19.

Werther ,William. B. Jr. & Davis , Keith , (2002) Human Resources and personnel Management , New York : Mc Graw-Hill Inc., P. 50.