

# دور كل من العوامل البيئية وإدارة المعرفة في عمليات إدارة الموارد البشرية وأدائها دراسة تطبيقية على الشركة القابضة لكهرباء مصر

[١٩]

ممدوح عبد العزيز رفاعي<sup>(١)</sup> - حكمت سيد إبراهيم<sup>(١)</sup> - مجدى صلاح طه رمضان  
(١) كلية التجارة، جامعة عين شمس

## المستخلص

هدف البحث الحالي دراسة العلاقة بين العوامل البيئية (الفيزيائية (الضوضاء، الضوء)) وإدارة المعرفة وبين إدارة الموارد البشرية التي ركز عليها أغلب الكتاب والباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية والتي تعتمد على ممارسات هذه الإدارة. وأعمدت الدراسة على الفرضيتان والخاصة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الفيزيائية (الضوضاء، الضوء) وكذلك إدارة المعرفة، وبين أداء الموارد البشرية. قام الباحثون بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يحقق أهداف الدراسة، من خلال أسلوب الإستنباط الذي يقوم على استنتاج أفكار معينة من ظاهرة عامة، واستخدم الباحثون الإستبيان كأداة لإختبار العلاقة بين متغيرات البحث وشمل مجتمع البحث جميع موظفي الشركة القابضة لكهرباء مصر وعددهم ٢٥٥٧ موظفاً وكانت حجم العينة ٣٣٤ موظفاً.

وقد تبني البحث في إطاره النظري موضوع العوامل البيئية (الفيزيائية) وإدارة المعرفة، وإدارة الموارد البشرية من خلال منظور استراتيجي تبعاً للتطورات والتغيرات البيئية المتسارعة في مجالات الإدارة. أما الإطار العملي من الدراسة فقد تضمن تحليل الأثر والإرتباط بين متغيرات الدراسة.

وكانت من أهم النتائج: صحة قبول فروض البحث وأوضحت الدراسة الميدانية أن العاملين بالشركة يفضلون العمل في هدوء، وأن توفر عناصر الظروف الفيزيائية في الشركة يؤدي إلى زيادة أداء إدارة الموارد البشرية، وأن إدارة المعرفة ضرورية لبقاء الشركة والحفاظ على قوتها التنافسية، وتوجد علاقة وثيقة بين إدارة المعرفة وقدرة الشركة على البقاء والنمو، ويوجد توافق في آراء المستجيبين حول بعد الثقافة التنظيمية والإلتزام التنظيمي ورضا العاملين، وهذا يوضح أن العاملين بالشركة متفهمون على أن إخلاص الموظف لا بد أن يكون لمكان العمل الذي يعمل فيه.

وكانت من أهم التوصيات: الإهتمام ببيئة العمل والعمل على تطويرها وتحسينها، ضرورة وجود إدارة معرفة مختصة بجمع المعلومات وتوثيقها وحفظها وتخزينها وتطبيقها ومشاركتها بين العاملين بالشركة، الإهتمام بتأثير الثقافة التنظيمية والإلتزام التنظيمي على أداء العاملين، ويجب وضع نظم لتقييم أداء العاملين حديث يحقق الهدف منه وتحديد أهداف تقييم الأداء.

### المقدمة

إن حماية البيئة والعناية بها مهمة ترتبط وثيق الإرتباط بوعي الإنسان وثقافته البيئية. وفي هذا المضمار للتربية البيئية دور كبير في خلق الوعي والثقافة البيئية، وبالتالي في حماية البيئة ورعايتها وتحسينها وتطويرها، والبيئة تشمل العنصر الطبيعي بجوانبه الفيزيائية والبيولوجية والعنصر الصناعي وبتفاعلهما ينتج الوسط الذي نعيش فيه. ( امبابي، سيد وعلى، محمد، 1998، الاقتصاد والبيئة\_مدخل بيئي)، ص 63 ).

وتعد المعرفة وتطبيقاتها من أبرز تحديات القرن الحالى، إذ تسعى منظمات الأعمال إلى تحديد المعلومات ذات القيمة والنقاطها واستخدامها فى العمليات، وتشكل إدارة المعرفة أحد التطورات الفكرية المعاصرة، التى تضمن لشركات اليوم توليد المعرفة وتوزيعها وتطبيقها للمساعدة فى إتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة وتشجيع الإبداع وزيادة القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية لهذه الشركات وزيادة قيمتها والإرتقاء بأدائها، أصبح من المعتقد الآن أن المعرفة مؤهلة لأن تكون المصدر الرئيسى للثروة فى العالم ( رفاعى، ممدوح عبد العزيز محمد، 2011، إدارة المعرفة، ص 4).

إن النظرة الحديثة لإدارة الموارد البشرية تصنف على إنها إدارة من الإدارات الرئيسية فى التنظيم الإداري حيث تقوم بدور أساسى فى تحقيق الكفاءة الإنتاجية والإسهام فى تحقيق الأهداف التى تسعى إليها الشركة بما يعكس على تحقيق مستويات عالية من الأداء، وتعنى إدارة الموارد البشرية بالعمل على الإستفادة القصوى من العنصر البشرى الذى يعد أثنى وأعلى الموارد المتاحة للمنظمات، فلن يتحقق الإنتفاع بأى مورد منها ما لم يفكر الإنسان فى الإستفادة من المورد البشرى وإدارته على الوجه الصحيح ( المغربى، عبد الحميد، 2007، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية، ص 7 ).

وتهدف هذه الدراسة إلى توضيح الدور الجديد لإدارة الموارد البشرية في ظل إدارة المعرفة والتحول نحو الاقتصاد المعرفي، ومناقشة الخطوط العريضة للتغيرات المطلوبة في إدارة الموارد البشرية لتصبح مساهمة ديناميكية لخلق الميزة التنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة المعتمدة على المعرفة بالإضافة إلى البيئة المحيطة بها.

### مشكلة الدراسة

ينتطلب نجاح الشركات المعاصرة على توفير الظروف البيئية المناسبة لأداء العامل لعمله والعناية به لزيادة في الإنتاج كماً وكيفاً ومواكبة كل ما هو جديد في الإدارة وفي قدرتها على توظيف مواردها في نشاطات تحصل من خلالها على مخرجات تحقق أهدافها التي تضمن لها الوصول إلى مراكز متقدمة في الريادة والإبداع وتسهم في بقائها ونموها، بالإضافة إلى الوصول إلى أساليب وطرق عملية تمكنها من الإستفادة من الخبرات والمعارف التي يمتلكها المنتمين إليها لتعزيز وتحسين الأداء التنظيمي وأن تجسد ذلك في الواقع بنتائج مميزة .

ومشكلة الدراسة ارتكزت على بعض الدراسات السابقة التي ركزت على حق المجتمع في الحياة في بيئة نظيفة ووجود إدارة بيئية بالمؤسسة، والقيم البيئية لابد من غرسها وتميئتها لدى الأفراد، وتوضيح مفهوم جودة بيئة العمل عند العمال والرضا الوظيفي (Jothi 2011)، وكذلك وجود علاقة جوهرية بين تطبيق نظام الإدارة البيئية وبيئة العمل الفيزيائية وبين رضا العاملين وتحسين الأداء والعلاقات الإجتماعية (ياسر خميس 2013، نيرفانا أحمد 2015)، وتيسير تدفق المعرفة مرتبط بتوفير آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة المعرفة من المفاهيم التي يمكن إستخدامها في أي مجال وتؤثر على تحسين الإدارة وتحقيق قيمة مضافة عالية (عبد الحميد 2008، هبة فراج 2015، ابراهيم خوصه 2016)، وهناك دراسات أكدت على وجود علاقة عكسية إرتباط موجب وقوي بين الثقافة التنظيمية بشكل عام والإلتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي، والإلتزام التنظيمي لدى العاملين المتقدمين بالسن أكبر مما هو لدى الأصغر منهم سنأ ( العوفى 2005، Kumar and Giri 2009، مها الزياى 2015)

وانطلقت كل دراسة من مشكلة رئيسية مختلفة عن الأخرى، ويرجع ذلك إلى اختلاف الإهتمامات التي كانت مميزة في حد ذاتها لكونها أمدت الباحثون بالعديد من المعارف والأفكار المتنوعة حول موضوع البحث، وأفادت الباحثون في الإستبانة وصياغة عباراتها.

### أسئلة الدراسة

- ١- ماهى العلاقة بين العوامل البيئية ومشاركة المعرفة فى الأداء التنظيمي فى الشركة؟
- ٢- ما مدى علاقة العوامل البيئية (الظروف الفيزيائية (الضوضاء، الضوء)) على أداء العاملين وبالتالي على الموارد البشرية المتمثلة فى الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي؟
- ٣- ما مدى العلاقة بين أبعاد مشاركة المعرفة على الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي؟
- ٤- إلى أى مدى إدارة الموارد البشرية تتأثر بالعوامل الفيزيائية المحيطة بالعاملين وكذلك بتأثير إدارة المعرفة عليها؟

### أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١-دراسة علاقة الظروف الفيزيائية ( الضوضاء، الضوء ) على أداء إدارة الموارد البشرية.
- ٢- دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة وأداء إدارة الموارد البشرية.
- ٣- تحديد مدى إدراك العاملين فى الشركة القابضة لكهرباء مصر لمفهوم إدارة المعرفة وأهميتها.
- ٤- التعرف على مدى تطبيق الشركة القابضة لكهرباء مصر لعمليات إدارة المعرفة.

### أهمية الدراسة

- ١-تتبع أهمية هذه الدراسة فى أنها تتناول موضوعاً يهتم به سائر المنظمات، العامة والخاصة مهما كانت أنشطتها، عسكرية، طبية، صناعية، تعليمية، وتعد الضوضاء من الملوثات البيئية المؤثرة على صحة الإنسان النفسية منها والجسدية فضلا عن آثارها الإنتاجية، مما يتطلب الإلتفات إليها للحد من مضارها.

٢- الدراسة توضح مدى إرتباط إدارة الموارد البشرية بالعوامل البيئية وإدارة المعرفة وما الأثر بينهما، وما حجم الفائدة التي تجنيها إدارة الموارد البشرية من العوامل البيئية وإدارة المعرفة إذا تم إستغلالها بالطريقة المثلى، وما أهمية العوامل البيئية وإدارة المعرفة لإستغلال الكفاءات، علاوة على تحديد أهمية توظيف العوامل البيئية وإدارة المعرفة في إدارة الموارد البشرية.

٣- وتكمن أهمية الدراسة في حيوية الموضوع من خلال الكشف على مدى تأثير الظروف الفيزيائية على أداء العاملين كما يظهر من خلال التعرف على مستوى الأداء، وما مدى تحقيق الأهداف المرجوة للشركة وكذلك إثراء المكتبة الجامعية بمعلومات حول الموضوع.

٤- أهمية إدارة المعرفة في عمل الشركة القابضة لكهرباء مصر وما للتكامل بين إدارة المعرفة والموارد البشرية من دور في تحسين أداء الشركة. وبذلك سيسعى البحث هنا إلى مساعدة صانعي القرار في الشركة محل الدراسة للإستفادة من نتائجها فيما يرتبط بالعناصر موضوع هذا البحث.

### فروض الدراسة

بناء على مشكلة وأهداف الدراسة قام الباحثون بصياغة فروض الدراسة في التالي:

**الفرض الرئيسي الأول:** يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية للعوامل البيئية المحيطة

(الفيزيائية) كمتغير مستقل على أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

ومن هذه الفرضية الرئيسية أشتقت الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية للتلوث الضوضائي المحيط بجو العمل على أداء الموارد البشرية

- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية للإضاءة المستخدمة في مكان العمل على أداء الموارد البشرية.

**الفرض الرئيسي الثاني:** يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة كمتغير مستقل على أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

ومن هذه الفرضية الرئيسية أشتقت الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الثقافة التنظيمية.
- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الإلتزام التنظيمي.
- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الرضا الوظيفي.
- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تقييم الأداء.

### **الدراسات السابقة**

**الدراسات المتعلقة بموضوع العوامل البيئية :**

١- دراسة **R. Jothi and S. Johnmanohar 2011** : بعنوان: العلاقة بين جودة بيئة

العمل والرضا الوظيفي للعاملين بمصانع النسيج بمقاطعة تاميلي نادوا .

**Relationship between quality of work life and job satisfaction of workers in textile industry tamilnadu**

**أهداف الدراسة :** يحاول الباحثان التوصل إلى العلاقة بين جودة بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين بمصانع النسيج بمنطقة تاميلي نادوا الهندية .

**أهم النتائج:** كشف تحليل اختبار التباين (ANOVA) أن التصور حول جودة بيئة العمل يختلف وفقاً لمستويات مختلفة من نوعية بيئة العمل، وأيضاً حول تصور العمال للرضا الوظيفي ووقت العمل بالمصانع وكذلك إختلاف مفهوم جودة بيئة العمل عند العمال، فقد فهم العمال هذا المفهوم على ثلاث مستويات (عالي-متوسط-بسيط) أدى إلى ظهور فروق بينهم في الرضا الوظيفي، وأهتمت الدراسة بمفهوم جودة بيئة العمل عند العمال، وصنفته إلى ثلاث مستويات، كما أهتمت بالعلاقة بين هذه المستويات الثلاث وبين الرضا الوظيفي الذي أختلف أيضاً مفهومه ومستواه عند العمال .

٢- دراسة ياسر أحمد حلمي خميس 2013: بعنوان " الخصائص الإجتماعية والفيزيقية لبيئة العمل وأثرها على رضا العاملين "

**مشكلة الدراسة:** ما أثر الخصائص الفيزيقيه والإجتماعية لبيئة العمل بمصانع النسيج على رضا العاملين عن العمل والفروق النوعية بين مصانع القطاعين العام والخاص .

**أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة إلى محاولة البحث عن أثر الخصائص الفيزيقيه لبيئة العمل - من تهوية وإضاءة ودرجة الحرارة وعوامل الأمن والسلامة وغيرها، وشعور العامل بالرضا عن عمله ودعم الروح المعنوية للعاملين، كما تهدف إلى محاولة البحث عن أثر الخصائص الإجتماعية لبيئة العمل، ومن علاقة العامل بزملائه وعلاقة العامل بمروؤوسيه المشرفين عليه وعلاقة العامل بالإدارة العليا بالمصنع، وشعور العامل بالرضا عن عمله ودعم الروح المعنوية للعاملين .

**نتائج الدراسة :**

- هناك إرتباط دال إحصائياً بين خصائص بيئة العمل الفيزيقيه والإجتماعية ورضا العاملين الخاص .
- هناك فروق دال إحصائياً بين خصائص بيئة العمل الفيزيقيه للعاملين فى الحكومة والقطاع الخاص .
- هناك فروق دال إحصائياً بين خصائص بيئة العمل الإجتماعية للعاملين فى الحكومة والقطاع الخاص .

٣- دراسة نيرفانا فريد أحمد أحمد 2015: بعنوان " المتغيرات الإجتماعية والفيزيقية المرتبطة بعلاقات الجيرة فى المدن الجديدة "

تسعى الدراسة إلى معرفة وتحديد أهم المتغيرات الإجتماعية مثل: ( النشاط الإقتصادي-وضع المرأة- التعليم...) والمتغيرات الفيزيقيه مثل: (الكثافة السكانية والإزدحام- التصميم المعماري- إنهيار المرافق الصحية...) التى تعكس آثارها على العلاقات الإجتماعية بين الجيران مع بعضهم البعض داخل المدن الجديدة، ومدى تفاعل الأسرة مع الجيران، فالدراسة إذا محاولة عملية لمعرفة علاقات الجيرة وما تتسم به من تفاعل إجتماعى داخل المجتمع حيث تلعب

العلاقات الاجتماعية دوراً هاماً في حياة البشر فلا يوجد مجتمع يستطيع أفراده الإنفراد عن المحيطين به فلا بد من التفاعل الإجتماعي بين الأفراد والجماعات المتواجدين معاً من أجل إيجاد وإقامة علاقات إجتماعية تتسحب أثارها على كافة التفاعلات في شتى مجالات الحياة . وقد استعانت الباحثة بمنهج المسح الإجتماعي بإعتباره أنسب المناهج للدراسة الخاصة بها وإستخدمت عينة قوامها 200 مفردة من سكان مدينة العاشر من رمضان بمصر بإعتبارها من المدن الجديدة المراد الإهتمام بها علمياً.

### الدراسات المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة:

١- دراسة عبد الحميد عبد الحافظ (2008) : بعنوان " أساليب الإستفادة من إدارة المعرفة بالمؤسسات التعليمية "

**وهدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم وعمليات ونواتج إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم الجامعي، والأساليب التي تستخدمها هذه المؤسسات للإستفادة من إدارة المعرفة، كما هدفت الدراسة إلى تقديم مجموعة من المقترحات لتحسين إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم الجامعي المصري. وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في جمع وتحليل البيانات والمعلومات التي تمكن من تحقيق أهداف الدراسة.**

**وأُسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج منها:** أن مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم البيئية التي يمكن إستخدامها في أى مجال علمي، كما أشارت النتائج إلى أن هناك مجموعة من العمليات الديناميكية لإدارة المعرفة، كتشخيص المعرفة، وتحديد أهدافها، وتوليدها وتخزينها، ثم توزيعها وتطبيقها . كما كشفت الدراسة عن أن هناك الكثير من النواتج التي حققتها الجامعة المعاصرة من إدارتها للمعرفة، كتحسين الإدارة الجامعية، وتطوير عمليات التعليم والبحث العلمي، وتحقيق قيمة مضافة عالية، وإنتهت الدراسة إلى وجود عدد من الأساليب التي تستخدمها الجامعة المعاصرة للإستفادة من إدارة المعرفة، كدعم دور البحث العلمي في توليد المعرفة ونشرها، والتوسع في تخصصات علوم المعلومات والمكتبات، وممارسة التعليم التنظيمي.



٢- دراسة هبة أحمد محمد فراج (2015): بعنوان "دراسة وتحليل العلاقة بين أنماط القيادة، إدارة المعرفة والأداء التنظيمي"

تبحث هذه الرسالة بناء نموذج شامل يتضمن مختلف العلاقات بين أنماط القيادة، وإدارة المعرفة والأداء التنظيمي، بالتطبيق على العاملين في 23 شركة أدوية في جمهورية مصر العربية (7 قطاع عام، 6 قطاع خاص، 5 قطاع إستثمار مشترك، 5 قطاع إستثمار أجنبي مباشر)، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لإنجاز هذه الدراسة، وأسندت إلى مراجعته للدراسات السابقة في: بناء فكرة الموضوع محل البحث، بلورة المشكلة، بناء نموذج المقترح له، تحديد متغيراته المستقلة المتمثلة في أنماط القيادة، والوسيلة المتمثلة بأبعاد إدارة المعرفة، والتابعة المتمثلة بالأداء التنظيمي، توضح أهم المفاهيم الإجرائية له. كما أستفادت من الأدبيات العلمية في تطوير الإطار النظري للبحث وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل الفروض.

**وتشير النتائج إلى:**

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أنماط القيادة وإدارة المعرفة.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أنماط القيادة والأداء التنظيمي.
- كما يوجد تأثير جزئي دال إحصائياً لإدارة المعرفة كمتغير وسيط في العلاقة بين أنماط القيادة والأداء التنظيمي.

٣- دراسة إبراهيم محمد عوده أبو خوصة (2016): بعنوان "أثر المعرفة على الابتكار التنظيمي"

**تهدف الدراسة إلى:** إبراز وتوضيح المفاهيم النظرية المتصلة بالمعرفة التنظيمية والابتكار التنظيمي، وأهمية وعلاقة إدارة هذه المعرفة بالابتكار التنظيمي، ومعرفة تأثير إدارة المعرفة التنظيمية في الابتكار التنظيمي في المنظمات الخدمية الفلسطينية.

**النتائج:** التوصل إلى عدد من التوصيات التي يمكن أن تساعد منظمات الأعمال الخدمية الفلسطينية من الاستفادة من إدارة المعرفة التنظيمية في تحسين جودة خدماتها، والوصول إلى

الميزة التنافسية المستدامة، وتتضمنت الدراسة أثر كل من عمليات المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة في الابتكارات التنظيمية، بالإضافة إلى أثر تقنيات إدارة المعرفة وفريق المعرفة في الابتكارات التنظيمية .

### الدراسات المتعلقة بموضوع إدارة الموارد البشرية:

١- دراسة محمد بن غالب العوفي(٢٠٠٥): " الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية، والتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي، إضافة الى الوقوف على مدى أختلاف قيم الثقافة التنظيمية ومستوى الالتزام التنظيمي بأختلاف الخصائص الشخصية، والى كشف طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي، والى أثر القيم المكونة للثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي. ولتحقيق هذه الأهداف وزعت الإستبانات على (209) موظف، وقد أسترد الباحث (167) إستبانة أي بنسبة (٧٩,٩%). وبعد إجراء التحليل الإحصائي وأختبار الفرضيات توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- إن جميع قيم الثقافة التنظيمية تسود في هيئة الرقابة والتحقق بدرجة متوسطة.
- يوجد ارتباط موجب وقوي بين الثقافة التنظيمية بشكل عام والالتزام التنظيمي.
- هناك موافقة على وجود التزام تنظيمي.
- أن قيم العدل والكفاءة وفرق العمل تؤثر على الالتزام التنظيمي بشكل عام.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية والثقافة التنظيمية.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية ومستوى الالتزام التنظيمي.

٢- دراسة كومار وجيري (Kumar and Giri, 2009) بعنوان " تأثير العمر والخبرة على

### الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير العمر وخبرة العاملين على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وقد أستخدمت الدراسة الإستبانة كأداة للدراسة، حيث وزعت على عينة الدراسة

المكونة من ٣٨٠ عاملاً في المستويات الإدارية الدنيا والوسطى والعليا من منظمات خاصة وعامة، عاملة في قطاعات المصارف والإتصالات في الهند. وقد توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي قد اختلفا بصورة هامة عبر المراحل الوظيفية المختلفة للعاملين. وقد وجدت الدراسة أن الرضا الوظيفي، والإلتزام التنظيمي لدى العاملين المتقدمين بالسن أكبر مما هو لدى الأصغر منهم سناً. كما أن الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي اختلفا بصورة هامة بالإعتماد على خبرة العمل للعاملين. وأن العمال الأكثر خبرة في العمل لديهم رضا وظيفي وإلتزام تنظيمي أعلى.

٣- دراسة مها عادل رمضان الزياى (٢٠١٥): **بعنوان " نموذج مقترح لأثر رأس المال الفكرى وجودة الحياة الوظيفية على تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية "**

**تتمثل أهداف البحث فى النقاط التالية:** التعرف على مدى تأثير مكونات رأس المال الفكرى وأبعاد جودة الحياة الوظيفية على تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية بإجراء دراسة مقارنة بين العاملين بكل من البنوك التجارية فى القطاع العام والقطاع الخاص، والتعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط على العلاقة بين رأس المال الفكرى وتعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية، والتعرف على مدى توافر مكونات رأس المال الفكرى وأبعاد جودة الحياة الوظيفية بكل من البنوك التجارية فى القطاع العام والقطاع الخاص.

الخروج بنتائج وتوصيات وتقديم نموذج مقترح لأثر مكونات رأس المال الفكرى وأبعاد جودة الحياة الوظيفية على تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية لإمكانية إستخدامه فى زيادة جودة الأداء بالبنوك التجارية فى القطاع العام والقطاع الخاص؟

## الإطار النظرى

**أولاً: العوامل البيئية (الفيزيائية):** خلال العقود الثلاثة الأخيرة تحولت البيئة ومشكلاتها، مع تقادم تداعياتها الوخيمة، إلى قضايا ساخنة تفرض نفسها بإلحاح فى كل مكان من العالم، لا على المعنيين بشؤون البيئة والمتخصصين بها، فحسب، بل وعلى جميع الناس أينما وجدوا وحيثما كانوا، بغض النظر عن مستوى معيشتهم، وظروف حياتهم، ومستواهم التعليمي والثقافي. الكل أصبح متأثراً، وحتى متضرراً، من تردي البيئة ومقوماتها.

والتلوث هو إحداهن تغيير في البيئة التي تحيط بالكائنات الحية على الإنسان وأنشطته اليومية مما يؤدي إلى ظهور بعض الموارد التي لا تتلائم مع المكان الذي يعيش فيه الكائن الحي ويؤدي إلى إختلاله

وتعتبر الضوضاء إحدى عوامل التلوث التي يتعرض إليها الإنسان داخل بيئته، وقد إزدادت مشكلة الضوضاء بالتقدم الحضارى فى المدن المزدهمة لذا أخذ البحث دراسة الضوضاء كمنبه بيئى يؤثر على عملية الإدراك والإستجابة الذاتية للإنسان . والضوضاء لها أضرار على العمال وبخاصة أنها تؤثر على الأذن والتوتر العصبى وغير ذلك إلا أنها لا تؤثر بشكل مباشر على الإنتاج، وإنما يتأثر الإنتاج بتأثر العامل كون هذا الأخير المحرك الأساسى للعملية الإنتاجية .

و فى أى منظومة عمل دائماً ما يسعى مشرفوا الأداء الوظيفي إلى المساهمة فى جعل بيئة العمل مريحة وفعالة مما ينعكس بأثر إيجابى على الموظف وبالتالي يزيد من الإنتاجية. ومن أهم العوامل التي تساهم فى تكوين هذه البيئة الإضاءة المستخدمة فى الموقع ومدى أثرها على الموظفين.

ويعتبر مصطلح التلوث الضوئى من المصطلحات الحديثة التي لم تكن فى قاموس الإنسانية، وهو أحد أنواع الملوثات البيئية الحديثة التي تسبب فيها الإنسان، بسبب الإسراف فى إستعمال الضوء الصناعى داخل وخارج البيوت وأماكن العمل، وفى تحويل ليل المدن إلى نهار صناعى، مما أثر بالسلب على الإنسان وبيئته.

وتعد الإضاءة أحد الأسباب الرئيسية لإصابات العمل، وعلى هذا يجب أن تكون الإضاءة مطابقة للمواصفات المعمول بها، لكى تساعد العامل على أداء عمله دون أخطار ولا أضرار على صحته . وللضوء آثار نفسية وجسدية وله تأثير على الإنتاج اليومى للفرد.

**ثانياً: إدارة المعرفة:** المعارف تسير حيث سار صاحبها تنتقل حيث أنتقل وتذهب حيث ذهب. ومن هنا بدأت مسألة المعارف تطرح: كيف يمكن أن تحتفظ الشركة بالمعارف حتى فى حالة مغادرة الأفراد لها. لأن خروج الأفراد من الشركة شيء طبيعى قد يحصل بالتقاعد أو بالتسريح وبالاستقالة أو بالوفاة... الخ

يقوم المفهوم الحديث الذي يعرف بـ "إدارة المعرفة" على توفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين في الشركة، والمستفيدين من خارجها، حيث يركز على الاستفادة القصوى من المعلومات المتوافرة في الشركة، والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفيها. لذا، فإن من أهم مميزات تطبيق هذا المفهوم هو الأستثمار الأمثل لرأس المال الفكري، وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد، ورفع كفاءة الشركة.

تلعب إدارة المعرفة دوراً حيوياً في بناء المنظمات حيث تؤثر وبشكل كبير على الأداء المنظمى في الأبعاد المختلفة، كالأفراد والعمليات والمنتجات بالإضافة إلى الأداء العام للمنظمة، ومن الجدير بالذكر أنه تستطيع عمليات إدارة المعرفة التأثير على المنظمات في هذه الأبعاد الأربعة بطريقتين أساسيتين هما:

**الطريقة الأولى:** تستطيع إدارة المعرفة من المساعدة في تطوير وتوليد المعرفة ذاتها التي تساهم في تحسين أداء المنظمة في المراحل الأربعة السابق وهم مرحلة المبادرة، النشر، التكامل الداخلى، التكامل الخارجى.

**الطريقة الثانية:** تؤثر إدارة المعرفة مباشرة في التحسينات الضرورية للمراحل السابق ذكرها.

**ثالثاً: إدارة الموارد البشرية:** تعرف إدارة الموارد البشرية بأنها "تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الأنشطة المتعلقة باختيار وتعيين وتدريب وتنمية ومكافأة ورعاية الأفراد والحفاظ عليهم بغرض الإسهام في تحقيق الأهداف التنظيمية".

إن إدارة الموارد البشرية تساهم في تحقيق الفعاليات التنظيمية إذ تعمل على أبتكار الطرق التي تساعد المديرين على تنمية وتطوير أدائهم، ويبقى المديرين مسؤولين عن أداء مرؤوسيهم كل في تخصصه، لقد وجدت إدارة الموارد البشرية لتعضد المديرين وتساعدهم على تحقيق أهداف المنظمة فهي لم توجد لتحقيق أهدافها بصورة خاصة وإنما يتمثل نجاحها في تيسير أهداف كافة الإدارات بالمنظمة بما يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل عام.

وثررة المجتمع الحقيقية تكمن أساساً في قدرات مواطنيه ومدى إدارتهم وقدراتهم العلمية والتكنولوجية، الأمر الذى يدفع المجتمع إلى وضع مسألة تنمية الموارد البشرية في مقدمة

أوليياته فى أثناء القيام بعملية التخطيط، وذلك بإعتبارها من أهم العوامل التى تساهم فى الإسراع بعملية التنمية الإقتصادية الشاملة .

### الإجراءات المنهجية للدراسة

١ - متغيرات الدراسة: سعت الدراسة إلى تحديد المتغيرات التالية:

المتغيرات المستقلة: العوامل البيئية (التلوث الضوضائى، التلوث الضوئى )، عمليات إدارة المعرفة وتشمل: ( تعريف (تشخيص) المعرفة، إكتساب المعرفة، توليد (إبتكار) المعرفة، مشاركة المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة )

المتغيرات التابعة: إدارة الموارد البشرية وتشمل ( الثقافة التنظيمية، الإلتزام التنظيمى، رضا العاملين، تقييم الأداء)

٢ - منهجية الدراسة: قام الباحثون بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يحقق

أهداف الدراسة، وفي سبيل تحقيق أهداف الدراسة، تم الأتي:

أولاً: الدراسة النظرية: فى شكل عرض تحليلي للدراسات والبحوث السابقة المهمة بموضوع البحث وأسلوب الدراسات المكتبية للمراجع والقراءات والدراسات العلمية العربية والأجنبية التى تتعلق بموضوع البحث، وهى تقوم أساسا على جمع البيانات والمعلومات من الكتب والمراجع والدوريات والمجلات العلمية المتخصصة والمرتبطة بموضوع الدراسة .

ثانيا: الدراسة الميدانية: تعتمد على استبيان لمعرفة دور كل من العوامل البيئية وإدارة المعرفة فى عمليات إدارة الموارد البشرية وأدائها فى الشركة القابضة لكهرباء مصر .

ثالثا : الحدود المكانية والزمنية للدراسة:

- الحدود المكانية للدراسة: الشركة القابضة لكهرباء مصر بالعباسية.
- حدود بشرية: عينة عشوائية من مختلف المستويات والقطاعات الإدارية بالشركة القابضة.
- الحدود الزمنية للدراسة: خلال الفترة من ٢٣ يناير ٢٠١٧ حتى نهاية أغسطس ٢٠١٧

٣- **أداة الدراسة:** تم توزيع إستمارات الإستقصاء (إستبيان) على المستقصى منهم في الشركة وكانت عدد فقرات الدراسة ١٨٩ فقرة حيث تناول محاور الاستبيان أربعة أجزاء هي:

**الجزء الأول:** الخصائص الديمغرافية ( البيانات الشخصية والوظيفية)

وتحتوى على: العمر - الجنس - الحالة الإجتماعية - المستوى التعليمي - الخبرة العملية في الشركة - التخصص العلمى حسب الشهادة.

**الجزء الثانى:** قياس الظروف الفيزيقية، والذي يتكون من 37 فقرة على مقياس ليكرت الخماسي، ومقسمه داخليا الى : التلوث الضوضائى ٢١ فقرة، التلوث الضوئى ١٦ فقرة .

**الجزء الثالث:** قياس إدارة المعرفة والمعلومات، والذي يتكون من 65 فقرة على مقياس ليكرت الخماسي ومقسمه داخليا الى : تشخيص المعرفة ١٠ فقرات، إكتساب المعرفة ١٣ فقرة، توليد (أبتكار) المعرفة ١٠ فقرات، مشاركة المعرفة ١٢ فقرة، تخزين المعرفة ٩ فقرات، تطبيق المعرفة ١١ فقرة.

**الجزء الرابع:** قياس إدارة الموارد البشرية وأدائها، والذي يتكون من 87 فقرة على مقياس ليكرت الخماسي ومقسمه داخليا الى : الأداء الوظيفى ٢٧ فقرة، الثقافة التنظيمية ١٢ فقرة، الرضا الوظيفى ٢٤ فقرة، الإلتزام التنظيمى ٢٤ فقرة.

٤- **مجتمع وعينة البحث:** شملت عينة البحث جميع موظفي الشركة القابضة لكهرباء مصر وعددهم ٢٥٥٧ موظفاً وكانت حجم العينة ٣٣٤ موظفاً موزعة كالتالى : من الإدارة العليا بواقع (57) مديراً ومن الإدارة الوسطى شملت الموظفين على أختلاف مراتبهم الوظيفية وبواقع (259) موظفاً ومن الإدارة الدنيا شملت جميع العاملين على مختلف تخصصاتهم وبواقع (18) موظفاً ليصبح مجموع عينة الدراسة (334) موظفاً.

**الصدق والثبات:**

**صدق الأداة:** يعرف صدق أداة الدراسة على أنه مدى تمكن أداة جمع البيانات أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه ( عطيفة، حمدى أبو الفتوح، ١٩٩٦، منهجية البحث العلمى وتطبيقاتها فى الدراسات التربوية، دار النشر للجامعات، ص. ٢٦٠)، ويعني ذلك أنه إذا

تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه، فإنها بذلك تكون صادقة. كما يقصد بالصدق "شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، ٢٠٠٣، البحث العلمي في مفهومه-أدواته-أساليبه، ط٤، الرياض: دار أسامه للنشر والتوزيع، ص. ١٦٠).

وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة بواسطة نوعين من أنواع الصدق وهما الصدق الظاهري والصدق البنائي.

**الصدق الظاهري:** ويعد أحد أنواع صدق الأداة التي يُعتمد عليها في القياس حيث أنه يعرف بقدرة المقياس على "قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتفحص مدى ملائمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة" (القحطاني، سالم وآخرون، ١٣٢١ هـ، منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على برنامج SPSS، الرياض: المطابع الوطنية الحديثة، ص. ص. ٢١٠-٢١٢).

وللتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وأنها تقيس ما وضعت لأجله، قام الباحثون بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس بجامعة عين شمس، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة، ثم قام الباحثون بإجراء التعديلات والإضافات التي أوصى بها المحكمين.

**الصدق البنائي:** قام الباحثون بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة البحث بتطبيقها على عينة الدراسة حيث جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستمارة بعد تطبيقها على العينة المكونة من ( ٣٣٤ ) فرداً، من أفراد عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل جزء من أجزاء الاستمارة والدرجة الكلية لاستمارة الاستبيان حيث يعتبر معامل ارتباط بيرسون من أشهر الطرق لقياس معامل الارتباط بين متغيرين نسبيين أو فئويين (يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرين كميين ويأخذ القيم من -١ إلى ١ يكون الارتباط قوى أو تام إذا كانت قيمة معامل الارتباط تتراوح بين ٠,٧ إلى ١ صحيح أما إذا كان قيمة



معامل الارتباط من ٠,٥ حتى ٠,٦٩ كان الارتباط متوسط)، ولقد تراوحت معاملات الارتباط من ( ٠,٢٩٧ ) الى (٠,٨٩٣) وهي جميعا ذات دلالة والجدول التالي يوضح علاقة الارتباط بين كل جزء من أجزاء الاستمارة والدرجة الكلية لاستمارة الاستبيان اى تم التحقق من الصدق البنائي وكما هو موضح بالجدول رقم (١).

**جدول(١):** معاملات الارتباط بين درجات كل جزء من أجزاء الاستمارة والدرجة الكلية للاستمارة

ر.م	أجزاء الاستمارة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	الظروف الفيزيائية ( الضوضاء، الضوء)	.٢٩٧**	.٠٠٠٠
٢	إدارة المعرفة وأداء العمل	.٨٩٣**	.٠٠٠٠
٣	عمليات الموارد البشرية وأدائها	.٨٨٥**	.٠٠٠٠

ثبات أداة الدراسة: ويعرف الثبات على أنه "الأتساق في نتائج الأداة" (البدائية، دياب، وعلى محمد الفصايلة، ١٩٩٦، قيم المديرين كمؤشر لثقافة المنظمات، ص. ١٣١)، ويقصد به قدرة المقياس على الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة ثانية. قام الباحثون بالتأكد من ثبات أداة الدراسة بتطبيقها في شكلها النهائي على (٣٣٤) مفردة من مجتمع الدراسة، وبعد عدة أيام من توزيعها قام الباحثون باستعادتها وتفرغ بياناتها وتحليلها باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بغرض حساب معدل ثباتها بواسطة معامل ثبات ألفا ( ل كرونباخ) والجدول التالي يوضح معامل ثبات الأداة وكما هو موضح بالجدول رقم (٢).

**جدول(٢):** معامل ألفا ل كرونباخ لقياس ثبات أجزاء وأبعاد الدراسة

معامل الثبات	عدد العبارات	الجزء
٠,٧٩٠	٣٧	الظروف الفيزيائية ( الضوضاء، الضوء )
٠,٩٧٠	٦٥	الجزء الثالث: إدارة المعرفة
٠,٩٣٠	٨٧	الجزء الرابع: عمليات الموارد البشرية
٠,٩٦٣	١٨٩	جميع فقرات الإستبانة

ويتضح من جدول السابق إن قيم معاملات الثبات جميعها موجبة مع تقارب قيمها من بعد لآخر، حيث بلغ حدها الأعلى للجزء الثالث: إدارة المعرفة (0,970)، وحدها الأدنى لبعد الظروف الفيزيائية (0,790)، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة مما يطمئن الباحثون على توافر درجة ثبات عالية للإستبانة بالإضافة إلى صدقها.

### نتائج الدراسة

**الفرض الرئيسي الأول:** يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية للعوامل البيئية المحيطة (الفيزيائية) كمتغير مستقل على أداء الموارد البشرية كمتغير تابع، واختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من علاقة العوامل البيئية المحيطة (الفيزيائية) على أداء الموارد البشرية وكما هو موضح بالجدول رقم (3)

**جدول رقم (3):** نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لعلاقة العوامل البيئية المحيطة (الفيزيائية) على أداء الموارد البشرية

ر.م	أجزاء الاستمارة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	الظروف الفيزيائية ( الضوضاء، الضوء)	.297**	.000
٢	إدارة المعرفة وأداء العمل	.893**	.000
٣	عمليات الموارد البشرية وأدائها	.885**	.000

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذي دلالة إحصائية العوامل البيئية المحيطة (الفيزيائية) في تحسين أداء الموارد البشرية، إذ بلغ معامل الارتباط (R) (0.985) عند مستوى ( $0.05 \leq \alpha$ ) أما معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغ (0.969) ( أي أن قيمته 0.969 ) من التغيرات في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في الشركة القابضة للكهرباء ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالعوامل البيئية المحيطة (الفيزيائية).

**الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية للتلوث الضوضائي المحيط بجو العمل على أداء الموارد البشرية. واختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من علاقة التلوث الضوضائي المحيط بجو العمل على أداء الموارد البشرية وكما هو موضح بالجدول رقم (4)

**جدول رقم (٤): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لعلاقة التلوث الضوضائي المحيط بجو العمل على أداء الموارد البشرية**

معاملات الانحدار			جدول تحليل التباين الأحادي			ملخص النموذج			المتغير التابع
مستوى الدلالة Sig	T المحسوبة	B معامل الانحدار	مستوى الدلالة Sig	F المحسوبة	درجات الحرية DF	Adjusted (R <sup>2</sup> )	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	الارتباط (R)	
.000	102.589	.985	.000 <sup>a</sup>	5321.985	2	.970	0.969	0.985	عمليات الموارد البشرية
					الانحدار				
					البواقي				
					333				المجموع

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذي دلالة إحصائية التلوث الضوضائي المحيط بجو العمل على أداء الموارد البشرية، إذ بلغ معامل الارتباط (R) عند مستوى ( ) 0.981 (  $0.05 \leq \alpha$  ) أما معامل التحديد (R<sup>2</sup>) فقد بلغ ( 0.962 ) أي أن قيمته ( 0.962 ) من التغيرات في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في الشركة القابضة للكهرباء ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالتلوث الضوضائي المحيط بجو العمل.

الفرضية الفرعية الثانية يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية للإضاءة المستخدمة في مكان العمل على أداء الموارد البشرية ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من علاقة التلوث الضوضائي المحيط بجو العمل على أداء الموارد البشرية وكما هو موضح بجدول رقم (٥)

**جدول رقم (٥): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للإضاءة المستخدمة في مكان العمل على أداء الموارد البشرية**

معاملات الانحدار			جدول تحليل التباين الأحادي			ملخص النموذج			المتغير التابع
مستوى الدلالة Sig	T المحسوبة	B معامل الانحدار	مستوى الدلالة Sig	F المحسوبة	درجات الحرية DF	Adjusted (R <sup>2</sup> )	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	الارتباط (R)	
.000	92.351	١.98	.000 <sup>a</sup>	8528.755	2	.962	0.963	0.981	عمليات الموارد البشرية
					الانحدار				
					البواقي				
					333				المجموع

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذي دلالة إحصائية للإضاءة المستخدمة في مكان العمل على أداء الموارد البشرية، إذ بلغ معامل الارتباط (R) عند مستوى  $0.05 \leq R \leq 0.981$  (أما معامل التحديد (R<sup>2</sup>) فقد بلغ (0.963) أي أن قيمته (0.963) من التغيرات في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في الشركة القابضة للكهرباء ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام للإضاءة المستخدمة في مكان العمل .

**الفرض الرئيسي الثاني:** يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة كمتغير مستقل على أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من علاقة إدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية وكما هو موضح بالجدول رقم (٦)

**جدول (٦):** نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لعلاقة إدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية

معاملات الإندثار		جدول تحليل التباين الأحادي			ملخص النموذج		المتغير التابع		
مستوى الدلالة Sig	T المحسوبة	B معامل الإندثار	مستوى الدلالة Sig	F المحسوبة	درجات الحرية DF	Adjusted (R <sup>2</sup> )	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	الارتباط (R)	
.000	41.285	.725	.000 <sup>a</sup>	1704.49	2 الإندثار	.837	0.837	0.915	عمليات الموارد البشرية
					331 البيروفي				
					333 المجموع				

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، إذ بلغ معامل الارتباط (R) عند مستوى  $0 \leq R \leq 0.05$  (أما معامل التحديد (R<sup>2</sup>) فقد بلغ (0.837) أي أن قيمته (0.837) من التغيرات في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية في الشركة القابضة للكهرباء ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بإدارة المعرفة

**الفرضية الفرعية الأولى** يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الثقافة التنظيمية. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من علاقة إدارة المعرفة على الثقافة التنظيمية وكما هو موضح بالجدول رقم (٧)

جدول (٧): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط من علاقة إدارة المعرفة على الثقافة التنظيمية

معاملات الإتحاد		جدول تحليل التباين الأحادي			ملخص النموذج			المتغير التابع
مستوى الدلالة Sig	T المحسوبة	B معامل الإتحاد	مستوى الدلالة Sig	F المحسوبة	درجات الحرية DF	Adjusted (R <sup>2</sup> )	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	الارتباط (R)
.000	66.865	.965	.000 <sup>a</sup>	4470.911	2 الإتحاد	.931	0.931	0.965
					331 البواقي			
					333 المجموع			

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الثقافة التنظيمية في الشركة القابضة للكهرباء، إذ بلغ معامل الارتباط (R) 0.965. عند مستوى  $0.05 \leq \alpha$  (أما معامل التحديد (R<sup>2</sup>) فقد بلغ (0.931) أي أن قيمته (0.931) من التغيرات في تحسين مستوى الثقافة التنظيمية في الشركة القابضة للكهرباء ناتج عن التغيير في مستوى الاهتمام بإدارة المعرفة .

الفرضية الفرعية الثانية يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الإلتزام التنظيمي لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من علاقة إدارة المعرفة على الإلتزام التنظيمي وكما هو موضح بالجدول رقم (٨)

جدول (٨): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط من علاقة إدارة المعرفة على الإلتزام التنظيمي

معاملات الإتحاد		جدول تحليل التباين الأحادي			ملخص النموذج			المتغير التابع
مستوى الدلالة Sig	T المحسوبة	B معامل الإتحاد	مستوى الدلالة Sig	F المحسوبة	درجات الحرية DF	Adjusted (R <sup>2</sup> )	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	الارتباط (R)
.000	92.351	.981	.000 <sup>a</sup>	8528.755	2 الإتحاد	.962	0.963	0.981
					331 البواقي			
					333 المجموع			

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأدارة المعرفة على الإلتزام التنظيمي في الشركة القابضة للكهرباء، إذ بلغ معامل الارتباط (R) عند مستوى  $0.05 \leq \alpha$  (0.981) (أما معامل التحديد (R<sup>2</sup>) فقد بلغ (0.963) أي أن قيمته (0.963) من التغيرات في تحسين مستوى الثقافة التنظيمية في الشركة القابضة للكهرباء ناتج عن التغيير في مستوى الاهتمام بإدارة المعرفة .

من التغيرات في تحسين مستوى الإلتزام التنظيمي في الشركة القابضة للكهرباء ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بإدارة المعرفة .

**الفرضية الفرعية الثالثة** يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الرضا الوظيفي لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من علاقة إدارة المعرفة على الرضا الوظيفي وكما هو موضح بالجدول رقم (٩)

**جدول(٩):** نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط من علاقة إدارة المعرفة على الرضا الوظيفي

معاملات الانحدار			جدول تحليل التباين الأحادي			ملخص النموذج			المتغير التابع
مستوى الدلالة Sig	T المحسوبة	B معامل الانحدار	مستوى الدلالة Sig	F المحسوبة	درجات الحرية DF	Adjusted (R <sup>2</sup> )	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	الارتباط (R)	
.000	13.374	.592	.000a	178.866	2	.348	0.350	0.592	الرضا الوظيفي
					الانحدار				
					اليوفى				
					المجموع				

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الرضا الوظيفي في الشركة القابضة للكهرباء، إذ بلغ معامل الارتباط (R) عند مستوى .05 <math>\alpha</math> (0.350) أي أن قيمته (0.350) فقد بلغ (R<sup>2</sup>) معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (0.350) أي أن قيمته (0.350) من التغيرات في تحسين مستوى الرضا الوظيفي في الشركة القابضة للكهرباء ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بإدارة المعرفة .

**الفرضية الفرعية الرابعة** يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تقييم الأداء لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من علاقة إدارة المعرفة على تقييم الأداء وكما هو موضح بالجدول رقم (١٠)

**جدول(١٠):** نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط من علاقة إدارة المعرفة على تقييم الأداء

معاملات الانحدار			جدول تحليل التباين الأحادي			ملخص النموذج			المتغير التابع
مستوى الدلالة Sig	T المحسوبة	B معامل الانحدار	مستوى الدلالة Sig	F المحسوبة	درجات الحرية DF	Adjusted (R <sup>2</sup> )	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	الارتباط (R)	
.000	42.173	.918	.000 <sup>a</sup>	1778.528	2	.842	0.843	0.918	تقييم الأداء
					الانحدار				
					اليوفى				
					المجموع				

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تقييم الأداء في الشركة القابضة للكهرباء، إذ بلغ معامل الارتباط (R) عند مستوى  $0.05 \leq \alpha$  (0.918) أما معامل التحديد (R2) فقد بلغ (0.843) أي أن قيمته (0.843) من التغيرات في تحسين مستوى تقييم الأداء في الشركة القابضة للكهرباء ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بإدارة المعرفة

### نتائج الدراسة الميدانية:

انطلقت الدراسة من فرض يفيد بأن هناك علاقة ذو دلالة إحصائية للعوامل البيئية المحيطة (الفيزيائية) كمتغير مستقل على أداء الموارد البشرية كمتغير تابع، وكذلك هناك علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة كمتغير مستقل على أداء الموارد البشرية كمتغير تابع. وقد أكدت الدراسة إثبات ذلك من خلال تناول أبعاد العوامل البيئية وإدارة المعرفة وأبعاد أداء الموارد البشرية والمتمثلة فيما يلي:

#### ١- نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بالعوامل البيئية (الفيزيائية):

- أ- بُعد الهدوء، يوضح أن العاملين بالشركة يفضلون العمل في هدوء .
- ب- بُعد السمع، هناك مشاكل أو صعوبات في السمع أثناء العمل بدرجة ضعيفة
- ج- بُعد التلوث البيئي، هناك شعور من خطورة التلوث البيئي وخاصة الظروف الفيزيائية (الضوضاء، الضوء) .
- د- بُعد الإضاءة، يوضح أن هناك شعور بالضجر والإرهاق من شدة الإضاءة في العمل بدرجة ضعيفة
- هـ- بُعد الأداء، يشير إلى "أن توفر عناصر الظروف الفيزيائية في الشركة يؤدي إلى زيادة أداء إدارة الموارد البشرية "

## ٢- نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بإدارة المعرفة:

**أ- بُعد تشخيص المعرفة:** أنه لا يوجد توافق في آراء المستجيبين حول هذا البُعد، وهذا يوضح أن العاملين بالشركة متفقون على أن هناك علاقة بين تحسين أداء الشركة وتطبيق إدارة المعرفة وأن أهداف الشركة غير واضحة بخصوص إدارة المعرفة التنظيمية ولكن بدرجة ضعيفة.

**ب- بُعد أكتساب المعرفة:** هناك تشتتاً في آراء المستجيبين حول هذا البُعد، وهذا يوضح أن العاملين بالشركة متفقون على أن الشركة تستخدم العمال المنتدبين وكذلك الشركة تقدم أحدث الوسائل التقنية لحصول موظفيها على المعرفة الحديثة إتصال بالعالم الخارجي ولكن بدرجة ضعيفة.

**ج- بُعد توليد (ابتكار) المعرفة:** هناك تشتتاً في آراء المستجيبين حول هذا البُعد، وهذا يوضح أن العاملين بالشركة متفقون على أن الشركة تشجع الموظفين على حضور الحلقات الدراسية والندوات والمؤتمرات، إلخ ولكن بدرجة ضعيفة، وكذلك الشركة تشجع العمل الجماعي بين موظفيها لإبتكار أفكار جديدة ولكن بدرجة ضعيفة.

**د- بُعد مشاركة (تقاسم) المعرفة:** أنه يوجد توافق في آراء المستجيبين حول هذا البُعد، وهذا يوضح أن العاملين بالشركة متفقون على أنهم يشعرون بالسعادة والإرتياح عند التعاون مع الآخرين في نقل المعرفة.

**هـ- بُعد تخزين المعرفة:** يوجد توافق في آراء المستجيبين حول هذا البُعد، وهذا يوضح أن العاملين بالشركة متفقون على أن لدى الشركة أنظمة خاصة لحفظ وتوثيق المعرفة ولكن بدرجة ضعيفة.

**و- بُعد تطبيق المعرفة:** العاملين بالشركة متفقون على انه تطبيق إدارة المعرفة من قبل الموظفين يساعد في تطوير الأداء الداخلي، وأن هناك علاقة بين مستوى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الأداء في الشركة ولكن بدرجة ضعيفة.

وهذا يشير إلى "أن توفر عناصر إدارة المعرفة في الشركة يؤدي إلى زيادة أداء إدارة الموارد البشرية"



### ٣- نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية:

- أ- بُعد الأداء الوظيفي:** هناك تشتتاً في آراء المستجيبين حول هذا البُعد، وهذا يوضح أن هناك لا توجد معدلات أداء يمكن من خلالها قياس مستويات الأداء بدرجة ضعيفة.
- ب- بُعد الثقافة التنظيمية:** يوجد توافق في آراء المستجيبين حول هذا البُعد، وهذا يوضح أن العاملين بالشركة متفوقون على أن هناك تؤمن الشركة بالإنفتاح الداخلي وإزالة القيود والحدود بين الأقسام من أجل تسهيل عملية تدقيق الأفكار والمعلومات، وأن الشركة تعطي أفرادها الصلاحية في التعامل مع مشاكل العمل الداخلية ومعالجة المشاكل الخاصة ببيئة الشركة ولكن بدرجة ضعيفة .
- ج- بُعد الرضا الوظيفي:** أنه يوجد توافق في آراء المستجيبين حول هذا البُعد، وهذا يوضح أن العاملين بالشركة متفوقون على أن يحبون الناس الذين يعملوا معهم . وأن عمل الشركة على زيادة الإمكانيات المادية وبيئة العمل المناسبة للإنجاز ولكن بدرجة ضعيفة .
- د- بُعد الإلتزام التنظيمي:** يوجد توافق في آراء المستجيبين حول هذا البُعد، وهذا يوضح أن العاملين بالشركة متفوقون على أن إخلاص الموظف لا بد أن يكون لمكان العمل الذي يعمل فيه .

### نتائج اختبار صحة الفروض

- **الفرض الأول:** صحة قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على انه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية للعوامل البيئية المحيطة (الفيزيائية) كمتغير مستقل على أداء الموارد البشرية كمتغير تابع .
- صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على انه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لتأثير التلوث الضوضائي المحيط بجو العمل كمتغير مستقل على أداء الموارد البشرية كمتغير تابع
- صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على انه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لتأثير الإضاءة المستخدمة في مكان العمل في الشركة القابضة للكهرباء كمتغير مستقل على أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

**- الفرض الثانى: صحة قبول الفرضية الفرض الرئيسية الثانية التي تنص على انه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة كمتغير مستقل على أداء الموارد البشرية كمتغير تابع**

صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على انه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لتأثير دارة المعرفة كمتغير مستقل على الثقافة التنظيمية كمتغير تابع في الشركة القابضة للكهرباء

صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على انه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لتأثير إدارة المعرفة كمتغير مستقل على الإلتزام التنظيمي كمتغير تابع في الشركة القابضة للكهرباء

صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على انه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لتأثير إدارة المعرفة كمتغير مستقل على الرضا الوظيفي كمتغير تابع في الشركة القابضة للكهرباء

صحة قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على انه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لتأثير إدارة المعرفة كمتغير مستقل على تقييم الأداء كمتغير تابع في الشركة القابضة للكهرباء

### التوصيات

- العمل على حماية العاملين من التلوث الضوضائي والعمل على السيطرة عليه.
- أخذ الإحتياجات اللازمة للوقاية من التأثيرات السلبية للإضاءة غير الملائمة في بيئة العمل .
- الإهتمام ببيئة العمل والعمل على تطويرها وتحسينها
- ضرورة وجود إدارة معرفة مختصة بجمع المعلومات وتوثيقها وحفظها وتخزينها وتطبيقها ومشاركتها بين العاملين بالشركة .
- الإعتناء على نظام إتصالات مرن ومفتوح يسمح بتبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة

- محاولة إستغلال الظروف التي تهيء لوجود جماعات العمل في صالح العمل.
- العمل على تخفيف حدة الصرامة في الإشراف المباشر على العاملين.
- الإهتمام بتأثير الثقافة التنظيمية على أداء العاملين.
- الشركة بحاجة إلى النظر إلى التوجه نحو رضا العاملين لأنهم من أهم العناصر التي يكون لها دور بارز في الشركات.
- يجب وضع نظم لتقييم أداء العاملين حديث يحقق الهدف منه وتحديد أهداف تقييم الأداء.

### المستنتاجات

هناك بعض الأفكار التي يمكن التطرق لدراستها وتحليلها من أهمها الآتي :

- ١- أثر الإثراء الوظيفي على مشاركة المعرفة .
- ٢- أثر الإلتزام التنظيمي والأخلاقي على مشاركة المعرفة .
- ٣- تأثير التبادل بين القائد والأعضاء على الإثراء الوظيفي ومشاركة المعرفة .

### المراجع

- إبراهيم محمد عوده أبو خوصة(٢٠١٦): أثر المعرفة على الإبتكار التنظيمي-دراسة ميدانية على قطاع الإتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- حمدي أبو الفتوح عطيفة(١٩٩٦): منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية، دار النشر للجامعات، ص. ٢٦٠ .
- دياب البدائية، وعلى محمد الفصايلة(١٩٩٦): قيم المديرين كمؤشر لثقافة المنظمات، ص.١٣١
- سالم القحطاني وآخرون(١٣٢١): ه، منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على برنامج SPSS، الرياض: المطابع الوطنية الحديثة، ص. ص. ٢١٠-٢١٢
- سيد امبابي، محمد على(١٩٩٨): الأقتصاد والبيئة\_(مدخل بيئي)، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ص ، ٦٣ .
- عبد الحميد المغربي(٢٠٠٧): دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية، دار المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط ١، المنصورة، ص. ٧٠ .

- عبد الحميد عبد الحافظ (٢٠٠٨): أساليب الإستفادة من إدارة المعرفة بالمؤسسات التعليمية، رسالة ماجستير، قسم الإدارة والتخطيط والدراسات المقارنة، كلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر، مصر.
- عبيدات وآخرون (٢٠٠٣): البحث العلمي في مفهومه-أدواته-أساليبه، ط٤، الرياض: دار أسامه للنشر والتوزيع، ص. ١٦٠
- محمد بن غالب العوفي (٢٠٠٥): "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- ممدوح عبد العزيز محمد رفاعي (٢٠١١): إدارة المعرفة، كلية التجارة، جامعة عين شمس. مها عادل رمضان الزيايدي (٢٠١٥): نموذج مقترح لأثر رأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية على تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية\_دراسة مقارنة بين البنوك التجارية في القطاع العام والقطاع الخاص، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس
- نيرفانا فريد أحمد أحمد (٢٠١٥): المتغيرات الإجتماعية والفيزيقية المرتبطة بعلاقات الجيرة في المدن الجديدة، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، مصر
- هبة أحمد محمد فراج (٢٠١٥): دراسة وتحليل العلاقة بين أنماط القيادة، إدارة المعرفة والأداء التنظيمي\_دراسة تطبيقية\_رسالة دكتوراه\_جامعة القاهرة\_كلية التجارة.
- ياسر أحمد حلمي خميس (٢٠١٣): الخصائص الإجتماعية والفيزيقية لبيئة العمل وأثرها على رضا العاملين، رسالة دكتوراه، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، مصر.

Kumar, B. Pavan & Vijai N Giri (2009). Effects of Age and Experience on Job Satisfaction and Organizational Commitment, The Icfai (Institute of Chartered Financial Analysts of India) University Journal of Organizational Behavior, Vol. VIII, No. 1, pp. 28-36.

R. Jothi, and S. Johnmanohar, 2011, Relationship between quality of work life and job satisfaction of workers in textile industry tamilnadu, Management prudence Journal , Vol. 2, Issue 1

**THE ROLE OF BOTH ENVIRONMENTAL FACTORS  
AND KNOWLEDGE MANAGEMENT IN HUMAN  
RESOURCE MANAGEMENT PROCESSES AND  
PERFORMANCE APPLIED STUDY ON  
ELECTRICITY HOLDING COMPANY EGYPT**

[19]

**Refaei, M. A.<sup>(1)</sup>; Ibraheem, Hekmat, S.<sup>(1)</sup> and Ramadan, M. S. T.**  
1) Faculty of Commerce, Ain Shams University

**ABSTRACT**

The objective of this research is to study the relationship between environmental factors (physical (noise, light)) and knowledge management and human resource management, which is the focus of most writers and researchers in the field of human resource management, which depends on the practices of this department.

The study based on the hypotheses and the existence of a relationship of statistical significance between the physical factors (noise, light) as well as knowledge management, and the performance of human resources.

The researchers relied on the analytical descriptive approach because it achieves the objectives of the study, through the method of development which is based on the extraction of specific ideas from a general phenomenon.

The researchers used the questionnaire as a tool to test the relationship between search variables. The research community included all 2557 employees of the Egyptian Electricity Holding Company (EEHC). The sample size was 334 employees.

The research took into consideration the environmental factors (physical), knowledge management, and human resources management through a strategic perspective in light of developments and rapid

environmental changes in the fields of management. The practical framework of the study included analysis of the impact and correlation between the variables of the study.

The most important results were the validity of acceptance of the research hypotheses. The field study showed that the company employees prefer to work quietly. The availability of the physical conditions in the company leads to increased performance of human resources management. Knowledge management is essential for the survival of the company and maintaining its competitiveness. A close relationship between knowledge management and the company's ability to survive and grow, and there is consensus among respondents about the organizational culture, organizational commitment and employee satisfaction, which shows that the employees of the company agree that employee loyalty must be the place of work in which he works.

The most important recommendations were: to take care of the work environment and work on developing and improving it; the need for a knowledge department to collect, document, store, implement, and share information among the employees of the company; to pay attention to the impact of organizational culture and organizational commitment on the performance of employees; Employees are newly achievable and set goals for performance assessment.