



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

دور عمليات تحول المعرفة في تعزيز الخطوات الخمس 5S
دراسة استطلاعية لآراء العاملين في مديرية توزيع كهرباء
نينوى / المركز

رسالة تقدمت بها
سحر هاني ابراهيم الدباغ

إلى
مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل وهي جزء من
متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي في الإدارة الصناعية

بإشراف
الدكتورة منال عبد الجبار السماك

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية لاختبار دور عمليات تحول المعرفة في تعزيز الخطوات الخمسة في المنظمات الخدمية ومنها مديرية توزيع كهرباء نينوى /المركز، والتي تعد من المنظمات الخدمية المهمة في تقديم خدماتها للمجتمع، واختبار علاقات الارتباط والاثر لمتغيرات الدراسة (بوصف عمليات تحول المعرفة متغيراً تفسيريًا، و الخطوات الخمسة بوصفها متغيراً مستجيباً). وتكمن مشكلة الدراسة في قياس مدى معرفة العاملين في المديرية قيد الدراسة بعمليات تحول المعرفة والخطوات الخمس، واختبار مدى تطبيقهم لعمليات تحول المعرفة والخطوات الخمس، ومن هذا المنطلق حاورت الدراسة الأدبيات في حقل إدارة المعرفة وإدارة الإنتاج والعمليات وإدارة الجودة في ثلاثة محاور من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما مدى تصور العاملين في المديرية قيد الدراسة عن عمليات تحول المعرفة والخطوات الخمسة ؟

- ما هي طبيعة علاقة الارتباط بين عمليات تحول المعرفة والخطوات الخمسة في المديرية قيد الدراسة ؟

- هل توجد علاقة تأثير معنوية لعمليات تحول المعرفة في الخطوات الخمسة في المديرية قيد الدراسة ؟

وبعد تبلور الإطار المفاهيمي ومراجعة ما سبق من جهود بحثية ذات علاقة تم وضع نموذج افتراضي يعكس طبيعة العلاقة التأثيرية وصيغت فرضيات رئيسة لتختبر في المديرية بغية تشخيص أثر عمليات تحول المعرفة في الخطوات الخمسة.

ومن أجل تحقيق فهم أعمق لذلك الأثر تبنت الباحثة منهج الدراسة الاستطلاعية في ظل اعتماد مجموعة من الأدوات في جميع البيانات متمثلةً بالمقابلات الشخصية والزيارات الميدانية فضلاً عن استمارة الاستبانة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها:

كشفت نتائج تحليل الادراك الاولي للعاملين حول كل متغير من متغيرات الدراسة ان المعدل العام لإدراكهم كان مقبولاً ومع الاتجاه الايجابي مما يؤكد ان المبحوثين يولون اهتماماً كبيراً لعمليات تحول المعرفة في الخطوات الخمس لمديريتهم.

واتساقاً مع تلك الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، فقد قدمت الباحثة مجموعة من المقترحات المنسجمة مع هذه الاستنتاجات من أجل الارتقاء بواقع المديرية، واختتمت الدراسة

الاستطلاعية التحليلية بتقديم مجموعة من المقترحات مستقبلا في موضوع عمليات تحول المعرفة والخطوات الخمس.

الكلمات المفتاحية : عمليات تحول المعرفة , الخطوات الخمس .

الباحثة

Abstract

The present study aims at investigating the role of knowledge transfer processes in promoting the five steps in service organizations including the Nineveh Electricity Distribution Directorate / Center, which is an important service organization that provides its services to the community. The study also aims at expounding the correlation and impact relationships of the variables of the study (describing the processes of knowledge transfer as an explanatory variable, and the five steps as a response variable). The problem investigated by the study is to measure the knowledge of the employees in the investigated Directorate towards the knowledge transfer processes and the five steps, and to test the extent they apply the five steps to the knowledge transfer process. In this regard, the study reviewed the literature in the field of knowledge management, production management, and operations and quality management in three directions by answering the following questions:

- To what extent do the employees of the investigated Directorate know about the knowledge transfer processes and the five steps?
- What is the nature of the correlation between knowledge transfer processes and the five steps in the Directorate?
- Is there a significant impact relationship of the processes of knowledge transfer on the five steps in the investigated Directorate?

Based on a designed conceptual framework and the review of the above related research efforts, a hypothetical model was developed that reflects the nature of the impact relationship and main hypothesis were formulated key to be tested in the Directorate in order to identify the impact of the knowledge transformation processes on the five steps. In order to achieve a deeper understanding of this effect, the researcher adopted the methodology of the exploratory study with the adoption of a

set of tools in data acquisition represented by personal interviews and field visits as well as a questionnaire form.

The study reached a number of conclusions, the most important of which were as follows:

The results of the analysis of the initial perception of the employees towards each of the variables of the study revealed that the general rate of their understanding was acceptable and with a positive trend. This confirms that the respondents pay great attention to the processes of knowledge transformation based on the five steps in their organization. In line with the conclusions of the study, the researcher presented a set of proposals consistent with these conclusions in order to improve the status of the Directorate, and concluded the analytical exploratory study by presenting a set of future proposals on the subject of the knowledge transfer processes and the five steps.

Keywords: Knowledge Transfer Processes, Five Steps.

University of Mosul
College of Administration and Economics



**The Role of Knowledge Transfer Processes
in Promoting the Use of the Five Steps / 5 S
An exploratory study of the opinions of the
workers of the Nineveh Electricity
Distribution Directorate / Center**

A Thesis Submitted

By

Sahar Hani Ibrahim Aldabbagh

The Board Of The College Of Administration and Economic
In Industrial Administration University Of Mosul

In Partial Fulfillment Of the
requirement for the degree of high diploma

Supervised By

Dr. Manal A. Al-Samak

2018A.D.

1434A.H.